

UCUENCA

Universidad de Cuenca

Facultad de Ciencias de la Hospitalidad

Carrera de Turismo

Análisis de la percepción de los *stakeholders* turísticos sobre los problemas de inseguridad que afectan la actividad turística en el cantón Cuenca, Ecuador

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de Licenciado en Turismo


Autores:

Erika Dayanna Fárez Quizhpi

Cintya Marilú Landy Carrasco

Director:

Diana López Molina

ORCID:  0000-0002-2824-2824

Cuenca, Ecuador

2023-10-23

Resumen

Cuenca es un referente turístico para visitantes nacionales e internacionales por la variedad de atractivos turísticos que posee, lo que ha permitido la declaratoria de Patrimonio Cultural de la Humanidad por la Unesco. Sin embargo, se ha visto afectada por la inseguridad que ha aumentado significativamente durante el año 2022. En la actualidad, la seguridad se configura como un componente clave en la toma de decisiones de los turistas sobre la elección de un lugar y la tranquilidad de las personas que ofrecen los servicios turísticos en un destino. De esta manera, este estudio analiza las percepciones de los stakeholders turísticos sobre la inseguridad que afecta la actividad turística en el cantón Cuenca, Ecuador. Para ello, se realizó un diagnóstico a través de fuentes bibliográficas sobre la inseguridad en el cantón, luego se llevaron a cabo entrevistas y encuestas a diferentes actores y finalmente se proponen las alternativas para enfrentar esta problemática. El estudio se basa en un enfoque mixto de alcance analítico de corte transversal, realizando dos tipos de investigación, cualitativa y cuantitativa para obtener diferentes perspectivas sobre el caso. En cuanto a los resultados obtenidos, los stakeholders coinciden en que la inseguridad en la actividad turística influye negativamente en el destino puesto que constituye limitaciones y alteraciones en el desarrollo turístico. Además, de que no depende únicamente del sector turístico sino de la atención a las necesidades por parte de las autoridades competentes.

Palabras clave: inseguridad, actividad turística, *stakeholders*, destino turístico



El contenido de esta obra corresponde al derecho de expresión de los autores y no compromete el pensamiento institucional de la Universidad de Cuenca ni desata su responsabilidad frente a terceros. Los autores asumen la responsabilidad por la propiedad intelectual y los derechos de autor.

Repositorio Institucional: <https://dspace.ucuenca.edu.ec/>

Abstract

Cuenca is a tourist reference for national and international visitors for the variety of tourist attractions it has, which has allowed the declaration of Cultural Heritage of Humanity by UNESCO. However, it has been affected by insecurity that has increased significantly during the year 2022. At present, security is configured as a key component in the decision making of tourists about the choice of a place and the tranquility of the people who offer tourist services in a destination. In this way, this study analyzes the perceptions of tourism stakeholders about the insecurity that affects tourism activity in the canton of Cuenca, Ecuador. To this end, a diagnosis was made through bibliographic sources on insecurity in the canton, then interviews and surveys were carried out with different actors and finally alternatives are proposed to face this problem. The study is based on a mixed approach of analytical scope of cross-sectional scope, carrying out two types of research, qualitative and quantitative to obtain different perspectives on the case. Regarding the results obtained, stakeholders agree that insecurity in tourism negatively influences the destination since it constitutes limitations and alterations in tourism development. In addition, it does not depend only on the tourism sector but on the attention to the needs by the competent authorities.

Keywords: Insecurity, tourism activity, stakeholders, tourist destination.

Trabajo de integración curricular: Análisis de la percepción de los stakeholders turísticos sobre los problemas de inseguridad que afecta la actividad turística en el cantón Cuenca, Ecuador.

Autoras: Erika Dayanna Fárez Quizhpi - Cintya Marilu Landy Carrasco

Directora: Diana López Molina, PhD – ORCID: [0000-0002-2824-2824](https://orcid.org/0000-0002-2824-2824)

Certificado de Precisión FCH-TR-LicTur-341

Yo, Guido E Abad, certifico que soy traductor de español a inglés, designado por la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad, que he traducido el presente documento, y que, al mejor de mi conocimiento, habilidad y creencia, esta traducción es una traducción verdadera, precisa y completa del documento original en español que se me proporcionó.



guido.abad@ucuenca.edu.ec

Santa Ana de los Ríos de Cuenca, 9 de junio de 2023

Elaborado por: GEAV

Abstract en formato MsWord enviado a correo institucional de director/a de trabajo de titulación/UIC y estudiante/s.



The content of this work corresponds to the right of expression of the authors and does not compromise the institutional thinking of the University of Cuenca, nor does it release its responsibility before third parties. The authors assume responsibility for the intellectual property and copyrights.

Institutional Repository: <https://dspace.ucuenca.edu.ec/>

Índice de contenido

Resumen	2
Abstract	3
Índice de contenido	4
Índice de figuras	6
Índice de tablas	7
Agradecimientos	8
Dedicatoria	9
Introducción.....	10
Capítulo 1: Diagnóstico de la inseguridad en el cantón de Cuenca.	11
1.1. Conceptos Generales: inseguridad, seguridad turística, <i>stakeholders</i> , percepción. ..	11
La inseguridad en la industria turística	11
Seguridad turística	13
Incidencia de los <i>Stakeholders</i>	16
Percepción en el turismo - actores y anfitriones	17
1.2. Principales noticias sobre inseguridad turística desde la perspectiva de la prensa local.....	20
1.3. Difusión de noticias en medios internacionales sobre la inseguridad en Cuenca y Ecuador.	23
1.4. Análisis de causas y efectos de la inseguridad en el turismo en Cuenca.	25
Capítulo 2: Percepción de los actores turísticos públicos, privados y de la comunidad anfitriona de zonas con mayor afluencia turística de Cuenca.....	28
Metodología	28
2.1. Resultados de las entrevistas de los actores turísticos públicos.....	29
La inseguridad en Cuenca	29
Zonas turísticas con mayor inseguridad en Cuenca	33
Actividad turística afectada.....	35
2.2. Resultados de las entrevistas de los actores turísticos privados.	38
Inseguridad en Cuenca.....	38
Efectos de la inseguridad	40

UCUENCA	5
Zonas turísticas inseguras.....	42
Imagen turística negativa.....	44
2.3. Descripción de zonas con mayor afluencia turística del cantón Cuenca.	46
2.4. Resultados de las encuestas a la comunidad anfitriona en Cuenca.	47
Capítulo 3: Análisis de las propuestas de los <i>stakeholders</i> turísticos para enfrentar la inseguridad turística en el cantón Cuenca.	54
3.1. Propuestas de los actores turísticos públicos.....	54
3.2. Propuestas de los actores turísticos privados.	57
3.2. Propuestas de la comunidad anfitriona de las zonas con mayor afluencia turística...61	
Conclusiones.....	64
Recomendaciones	65
Referencias	66
Anexos.....	74

Índice de figuras

Figura 1 Árbol de problemas	26
Figura 2 Red sobre la inseguridad en Cuenca	33
Figura 3 Zonas con mayor inseguridad en Cuenca	35
Figura 4 Actividad turística afectada	37
Figura 5 Inseguridad en Cuenca	40
Figura 6 Efectos de la inseguridad.....	42
Figura 7 Zonas turísticas inseguras	44
Figura 8 Imagen turística negativa.....	45
Figura 9 Pregunta 1.....	47
Figura 10 Pregunta 2.....	47
Figura 11 Pregunta 3.....	48
Figura 12 Pregunta 4.....	49
Figura 13 Pregunta 5.....	49
Figura 14 Pregunta 6.....	50
Figura 15 Pregunta 7.....	50
Figura 16 Pregunta 8.....	51
Figura 17 Pregunta 9.....	52
Figura 18 Pregunta 10.....	52
Figura 19 Alternativas de los actores públicos para enfrentar la inseguridad.....	57
Figura 20 Alternativas de los actores privados para enfrentar la inseguridad	60
Figura 21 Nube de palabras de las alternativas de la comunidad anfitriona.....	63

Índice de tablas

Tabla 1 Noticias relevantes de inseguridad en relación con la actividad turística.....	22
Tabla 2 Población entrevistada: actores públicos y privados	28
Tabla 3 Descripción de zonas turísticas en Cuenca	46

Agradecimientos

En primer lugar, agradecemos a Dios por darnos salud y permitirnos culminar una etapa más de nuestras vidas.

A nuestras familias por apoyarnos y siempre alentarnos a salir adelante y no rendirnos. Gracias a sus consejos y sus motivaciones cada día nos esforzábamos más para demostrar que si podíamos lograrlo.

Agradecemos a nuestros profesores quienes nos brindaron sus conocimientos y enseñanzas para lograr esta meta y a nuestra tutora quien nos guio en todo este proceso.

A todas las personas que nos colaboraron amablemente para que podamos desarrollar y cumplir nuestro trabajo.

A nuestros compañeros y amigos quienes nos apoyaron a través de sugerencias, opiniones y consejos para siempre mantener buenas vibras en este proceso.

Erika Dayanna Fárez Quizhpi

Cintya Marilú Landy Carrasco

Dedicatoria

Este trabajo se lo dedico a mi madre, la persona que siempre me ha brindado su apoyo incondicional y ha estado conmigo en todo momento, dándome los mejores consejos para que siga adelante y cumpla con mis metas. También agradezco a mi padre, que a pesar de todo me ha brindado su apoyo para poder culminar mis estudios.

A mi hermano por siempre estar conmigo y ayudarme en lo que necesitaba y en especial a mi hermana que ha sido fundamental durante toda esa etapa, con su cariño y su alegría me motivaba cada día a seguir esforzándome. A mis sobrinos Ángela y Abraham que han sido los pequeños que con su cariño y amor me alegraban durante todo este proceso.

A mi amiga y compañera de tesis Cintya que desde el inicio fue dedicada, perseverante y me tuvo paciencia para poder finalizar juntas este proyecto.

Erika Dayanna Fárez Quizhpi

Este trabajo va dedicado a mis padres, quienes estuvieron apoyándome durante toda mi vida universitaria. Siempre estuvieron ahí aconsejándome y motivándome para que me esforzara y pudiera lograr esta meta.

A mis hermanos y mi tía por darme ánimos y ayudarme cuando los necesitaba. Y finalmente a mi amiga y compañera de tesis por el esfuerzo para sacar adelante este trabajo juntas.

Cintya Marilú Landy Carrasco

Introducción

Cuenca se ubica en el valle interandino de la Sierra Austral Ecuatoriana, es uno de los 15 cantones que conforman la provincia del Azuay. Su riqueza natural se plasma en sus ríos y paisajes naturales, su riqueza cultural y arquitectónica permitieron que sea declarada Patrimonio Cultural de la Humanidad por la Unesco en 1999. La ciudad incluye una diversidad de sectores económicos, uno de ellos el turístico, el cual es muy significativo debido a la relevancia en la economía del cantón.

La percepción de los *stakeholders* se realiza al considerar que en la actualidad en Ecuador la inseguridad ha alcanzado índices preocupantes, incidiendo de alguna manera en todos los sectores y siendo de interés en este caso el sector turístico. La percepción de inseguridad necesariamente tiene que ser entendida como un proceso sistemático con impactos reales en la vida cotidiana de los individuos (Córdova, 2007).

Por tanto, este estudio explora la percepción de los stakeholders turísticos del cantón Cuenca en torno al problema de inseguridad y sus posibles soluciones para enfrentarla. Para cumplir con este objetivo, en el capítulo uno se establecen los conceptos generales respecto a la inseguridad y su incidencia en la actividad turística, así como seguridad, percepción y *stakeholders*. Así, también se da a conocer un panorama de la inseguridad en la industria turística del cantón Cuenca, Ecuador con cifras y noticias relevantes. Además, se plasma el panorama internacional, es decir cómo se proyecta la imagen turística del país a consecuencia del problema de inseguridad. Finalmente, esta recopilación de información permite sintetizar a través de una matriz de árbol de problemas, las causas y efectos de la inseguridad en la actividad turística.

En el capítulo dos, se analizó las percepciones de los actores públicos y privados de la actividad turística por medio de entrevistas semiestructuradas para luego ser sintetizadas a través de redes semánticas. Además, se aplicaron encuestas a la comunidad anfitriona de zonas con mayor afluencia turística en las cuales se realizó el análisis descriptivo correspondiente.

En el capítulo tres, se recopilaron y analizaron las alternativas que se han ejecutado y se ejecutan por parte de los stakeholders del sector turístico para enfrentar la inseguridad en el cantón.

Capítulo 1: Diagnóstico de la inseguridad en el cantón de Cuenca.

1.1. Conceptos Generales: inseguridad, seguridad turística, *stakeholders*, percepción.

La inseguridad en la industria turística

El desarrollo turístico está sujeto a un sinnúmero de factores y problemas globales que pueden limitar su avance tales como: desastres naturales, enfermedades, crisis económicas, sociales, y la inseguridad (Sánchez, 2015). En relación, la inseguridad es un tema que ha ido aumentando alrededor del mundo, ocasionando problemas en diferentes sectores y de igual manera causando incertidumbre en la sociedad, por tal razón es importante saber qué es la inseguridad y cómo esta afecta al sector turístico.

La conceptualización de inseguridad varía de acuerdo con la situación en la que la persona se encuentra (Aguilar y Sánchez, 2016). Sin embargo, según Martens (2014), para entender de mejor manera la inseguridad se debe partir de dos conceptos importantes que son: la inseguridad subjetiva y la inseguridad objetiva.

La inseguridad subjetiva se deriva de la sensación de miedo que sentimos de ser víctimas de algún delito, mientras que en la inseguridad objetiva la posibilidad de ser víctima de algún hecho que ponga en riesgo nuestra integridad física, esta última es más concreta debido a que se tienen en cuenta aspectos como: edad, género, lugar de residencia, nacionalidad, situación económica, entre otros (Martens, 2014). Por lo tanto, la inseguridad es un factor que puede afectar a cualquier persona o a la vez influir en la percepción de sentirse propenso a ser sujeto de un hecho delictivo y no necesariamente ser parte de este hecho.

Según Fava (2016) la inseguridad subjetiva es el sentimiento de inseguridad, mientras que la inseguridad objetiva es la probabilidad de sufrir algún acto que atente en contra de la vida o propiedad. Son dos dimensiones de inseguridad diferentes, sin embargo, tanto la objetiva como la subjetiva conlleva a un miedo o temor.

No obstante, hay autores como Villalobos (2006) quien indica que la inseguridad es el problema que más amenaza la democracia y en algunos países es la demanda fundamental de los ciudadanos. Asimismo, para Tapia (2013) la inseguridad influye ante las condiciones básicas que buscan una convivencia de paz en la sociedad, haciendo referencia a leyes que no son ejecutadas por parte del estado el cual debería brindar esa seguridad que es necesaria para una sociedad.

Para González (2017) la legitimidad es un factor que los estados no han podido manejar de manera correcta, lo que promueve el temor y el miedo a la inseguridad en la sociedad. Impactando negativamente tanto en las rutinas diarias como en los hábitos de las personas, puesto que se limitan a realizar ciertas actividades o desplazarse a espacios que están lejos del lugar de residencia (Vilalta, 2012).

No obstante, para Paternain (2012) la inseguridad se ha transformado en una situación de la vida cotidiana, ya que nadie se siente seguro. Además, este factor está asociado con el miedo al delito y se ha convertido en un sinónimo de delincuencia, donde la sociedad no tiene herramientas eficaces para enfrentar la inseguridad.

De igual manera, para Catazaron, Elisalde y Seghezso (2016) la inseguridad alude a un aumento del delito, puesto que este factor deriva de no contar con una óptima seguridad de confianza y protección tanto para las personas como para los negocios. Cabe recalcar que dentro de este marco de inseguridad se encuentran actos como: robos, asaltos, asesinatos, entre otros.

Mientras que para Dallorso y Seghezso (2015) la inseguridad tiene relación con el delito y la protección de bienes, a la vez enfatiza en que es un problema grave que debería tener soluciones de manera rápida, puesto que es un factor que afecta de manera directa a la sociedad.

En cuanto a la inseguridad dentro del sector turístico Aguilar y Sánchez (2016) han definido cuatro escenarios de violencia e inseguridad en los destinos turísticos, donde están sucesos que no necesariamente afectan a la integridad física pero que interfieren de alguna manera en los destinos turísticos o en la decisión del turista.

Escenario 1 (nivel local): Se engloban los problemas de inseguridad como robos, homicidios entre otros, que se dan específicamente en el destino turístico.

Escenario 2 (nivel estatal): Los problemas de inseguridad y violencia se dan en un nivel regional, con hechos delictivos más graves como el narcotráfico. Estos hechos son difundidos por los medios de comunicación generando una mala imagen del destino para el turista.

Escenario 3 (nivel nacional): En este escenario los hechos de violencia se difunden tanto a nivel nacional como internacional y pueden afectar en la decisión de viajar a un lugar.

Escenario 4 (nivel internacional): Hace referencia a los sucesos delictivos que ocurren en los mercados emisores y que influyen en el destino receptor.

En los escenarios antes mencionados se evidencia que la inseguridad está presente en cualquier lugar, desde lugares específicos hasta un escenario más grande, el cual difunde de manera general los diferentes hechos de inseguridad.

Para Lozano Cortes (2016) la percepción de inseguridad en un destino no necesariamente se da al haber sido víctima de un delito, puesto que la información o imágenes que difunden los medios de comunicación serían los que promueven la construcción de la inseguridad y a la vez provocan pánico social. Lo que podría ocasionar cierta desconfianza hacia el destino que se vaya a visitar.

Sin embargo, Navarrete y Torre (2013) hacen énfasis en que la preocupación por la delincuencia y la inseguridad, infieren de manera directa en la elección de un destino. Esto debido a que los diferentes delitos ocurridos en un lugar pueden provocar que el visitante potencial cancele su viaje o prefiera ir a otros sitios en los que haya menos riesgos de ser víctimas de la delincuencia.

Cabe recalcar que la relación entre la inseguridad y el sector turístico es importante para las ciudades receptoras, debido a que una mala gestión de protección para las personas podría incurrir en una retracción en la demanda y disminución en la llegada de turistas (Farías, 2021). Además, la inseguridad es un tema que no se ha tratado en investigaciones ya que las autoridades no revelan los niveles de delincuencia para evitar una desestabilidad en el desarrollo de la actividad turística. También, se indica que son pocos los turistas que deciden denunciar algún delito pues al ser solo visitantes en la ciudad no lo ven necesario (Navarrete y Torre, 2013).

Seguridad turística

Para entender la seguridad turística debemos partir del concepto de seguridad que hace referencia a la capacidad de actuar efectivamente frente a riesgos, amenazas o vulnerabilidades y estar preparados para prevenirlos, contenerlos y enfrentarlos (Gobierno de Sante Fe, s.f) o como menciona Orozco (2012) es estar libre de amenazas o agresiones. Según Ardila (2011), la seguridad es no percibir aquellos fenómenos que representan un riesgo para la vida.

En ese sentido, existen diferentes tipologías de seguridad, pero la que tiene relación con el turismo se deriva de la seguridad pública, la cual se basa en mantener el orden de los ciudadanos y está asociada con el estado y la policía que es la encargada de la conservación del orden público (Montero, 2013) y de garantizar al ciudadano de sentirse libre, seguro y en

armonía en el espacio. Por otra parte, el Ministerio del Interior del Ecuador (2019) enfatiza que la seguridad pública comprende acciones y medidas sistémicas orientadas a mantener y restablecer el orden público, la protección interna y el libre ejercicio de los derechos.

Según Costales (2016), la seguridad pública tiene varios alcances, que van desde la seguridad nacional hasta la seguridad ciudadana siendo esta última la base para que exista seguridad turística en una ciudad. La seguridad ciudadana es aquella condición o situación de resguardo integral de los ciudadanos y sus bienes ante riesgos, amenazas y del libre ejercicio de sus derechos humanos (Grunewald, 2012).

Por su parte, el Ministerio del interior del Ecuador (2019) manifiesta que comprende un conjunto de acciones con el objetivo de lograr una convivencia pacífica, el respeto a los derechos humanos y la prevención de todo tipo de violencia a través de la interacción de actores públicos y privados, así como la participación activa de los ciudadanos.

Una vez establecido el concepto de seguridad podemos abordar el concepto de seguridad turística, el cual para Blanco (2004) se refiere a:

“percepciones existentes en el ámbito social, económico y político de un destino turístico, que permiten que la experiencia turística se desarrolle en un entorno de libertad, confianza y tranquilidad y con la mayor protección física, legal o económica para los turistas y sus bienes y para quienes contraten servicios turísticos en dicho destino”. (p. 14)

Además, según el concepto adoptado por la OMT, la seguridad turística se describe “como la protección de la vida, la salud, la integridad física, psicológica y económica de los visitantes, prestadores de servicio y miembros de la comunidad receptora” (Grunewald, 2010, p. 19). Por otra parte, Carballo et al. (2020) manifiestan que, sin seguridad, los destinos no pueden competir con éxito, aunque se promoció las cualidades más atractivas que posean, ya sean naturales o creadas.

A su vez, la seguridad es un factor que es altamente considerado en la valoración del turista sobre el destino de visita debido a que está propenso a vivir muchas situaciones positivas y negativas que harán que un destino se convierta en agradable o prefiera no visitarlo. En tal sentido, al existir una variedad de inseguridades que un turista puede experimentar en un

destino, Grunewald (2010), engloba los tipos de seguridad para el turista en ocho variables de estudio:

Seguridad pública: Es en donde el visitante puede desplazarse libremente por el destino pues los porcentajes de situaciones de conflicto como robos, hurtos y accidentes son bajos.

Seguridad social: Es en donde el visitante puede desplazarse libremente por el destino sin estar propenso a problemas sociales como terrorismo, movilizaciones, huelgas o adicciones y la prostitución.

Seguridad médica: El visitante cuenta con medidas de prevención, emergencia y protección médica antes de realizar el viaje o durante el mismo.

Seguridad informativa y de facilitación: El visitante tiene acceso a la oferta turística del destino y a las medidas de prevención establecidas.

Seguridad en la recreación y eventos: El visitante cuenta con protección durante actividades recreativas o en la realización de eventos de diferente tipología.

Seguridad vial y del transporte: El visitante puede desplazarse libremente y con seguridad por las vías de transporte desde la salida hasta el retorno de su lugar de residencia.

Seguridad ambiental: El visitante cuenta con protección durante el desplazamiento por lugares naturales y ante problemas climatológicos.

Seguridad de los servicios turísticos: El visitante cuenta con protección durante el desplazamiento por la planta turística del destino.

Para contar con un destino altamente competitivo y considerarlo de calidad es imprescindible analizar el territorio, para que así el turista tenga un espacio confiable para viajar, pues la percepción y expectativas de un destino van más allá de los recursos turísticos que posea.

La seguridad implica diseñar y ejecutar medidas que ofrezcan protección social, económica y jurídica al turista y a su vez, a la población local para que obtenga los beneficios de esta actividad a través de una imagen turística favorable (Barbosa y Sánchez, 2017). Es decir que la seguridad no es acción únicamente dirigida hacia los turistas, sino que influye en los actores que participan en la actividad turística de un destino.

La seguridad en un destino no solo implica la participación de actores turísticos, pues para la estructuración de una política de seguridad turística es necesario una acción interinstitucional

con distintas escalas de actuación a niveles nacional, provincial y municipal (Grunewald, 2012).

En Ecuador, el Ministerio del Interior y la Policía Nacional son los encargados de brindar seguridad, pues ellos son quienes contribuyen a la reducción de los factores de vulnerabilidad, al incremento de los factores de protección, y cumplen con el objetivo de disminuir los índices delincuenciales y controlar los comportamientos contrarios a la convivencia social en todo el país (Ministerio del Interior, 2019).

Incidencia de los *Stakeholders*

La palabra *stakeholders* surgió por primera vez en un comunicado interno del Instituto de Investigación de Stanford, es así como se empezó a escribir sobre este tema, mismo que en español se lo traduce como “Participantes” o “Grupos de Interés” (Correa, 2006).

Sin embargo, Terzola (2014) indica que este término surge de la combinación de dos palabras, la primera palabra es *stake*, misma que tiene dos significados uno que se refiere a un interés y otro que se relaciona con un riesgo. Mientras que la segunda palabra es *holder*, esta se define como poseer, por ende, el término *stakeholders* sería quien tenga un interés o quien asuma un riesgo.

De acuerdo con Weiss (2005) la teoría de los *stakeholders* considera que un conjunto de actores forma la organización, y a la vez a estos actores se los puede denominar grupos de interés “*stakeholders*”, en los cuales se incluyen las principales partes interesadas como: accionistas, trabajadores, posibles inversionistas, proveedores, clientes, administración, mientras que en las secundarias están los medios de comunicación, consumidores y sociedad en general.

Conejero y Rodríguez (2011) indican que se ha tomado el concepto de *stakeholders* dentro de un contexto empresarial, pero se ha extendido para cualquier persona u organización que se vea afectada por las distintas causas o consecuencias de un factor.

De igual manera, Terzola (2014) indica que el concepto de *stakeholders* hace referencia a una organización, un individuo o un grupo de personas que por la similitud en sus diferentes actividades dependen del resultado de las actividades que tenga la organización y a la vez el triunfo de esta organización está ligado con el desempeño de estos grupos.

Todos los autores han adoptado una definición similar en cuanto al término de *stakeholders*, sin embargo, es importante conocer su relación con el turismo. Pues, para Hernández y

Morales (2011) el sector turístico se caracteriza por ser una actividad altamente transversal es decir que afecta a múltiples sectores, en relación con aquello significa que hay varios actores involucrados.

Por lo tanto, para Hernández y Morales (2011) los *stakeholders* del sector turístico son “Aquellas personas o grupos de personas procedentes de entidades públicas o privadas que pueden afectar o son afectadas por actividades turísticas por lo que, deben ser considerados como un elemento esencial en la planificación estratégica del turismo” (p. 896).

Para Pinares (2021) el término *stakeholders* ligado al turismo hace referencia a un individuo o un grupo de personas que pueden ser perjudicados o afectados por las distintas actividades turísticas que se realizan, teniendo en cuenta que el objetivo de las actividades es el desarrollo sostenible en el destino. Además, Conejero y Rodríguez (2011) indican que un destino turístico es un sistema abierto que engloba a varios actores tanto públicos como privados.

Así mismo, Acosta et al. (2018) relacionan a los stakeholders a partir de un Diagrama de Venn que está conformado por tres grupos que son: gobiernos, aquí están los distintos entes encargados del turismo, luego están las empresas privadas que serían hoteles, restaurantes, entre otras y por último se encuentran los grupos sociales.

Por su parte, Grunewald (2012) indica que el turismo desde un punto de vista antropológico tiene tres grupos definidos que son la demanda turística que está dedicada al ocio, el residente del centro turístico es decir aquella persona que desarrolla la actividad turística y las fuerzas de seguridad que están encargados de gestionar la seguridad para los dos grupos antes mencionados. Siendo este último grupo, uno de los actores de gran importancia para esta investigación.

Es importante mencionar que el turismo se configura como uno de los principales sectores a nivel internacional; por ello, esta industria requiere un tratamiento especial debido a la interacción que se da entre los *stakeholders* que conforman la oferta y la demanda (Acosta et al., 2015).

Percepción en el turismo - actores y anfitriones

La percepción en el turismo sirve como indicador del ciclo de vida del desarrollo turístico en cierto destino (Botero y Zielinsky, 2011). Ya que se trata de una actividad amplia que genera

impactos tanto positivos como negativos, en donde es necesario analizar las percepciones de los actores involucrados para generar soluciones.

Para Muñoz (2017), las percepciones reflejan una parte de los impactos causados, además permiten determinar las actitudes negativas de ciertos actores que pueden conducir al fracaso de los destinos turísticos. Además, incide en la oferta turística de los destinos y el negocio turístico al tratarse de bienes y servicios intangibles, si se toma la decisión de adquirirlos esta se basa en la percepción que se tiene de los lugares y experiencias que se desean vivir en ellos (Zamudio, 2011). Muchas veces estas percepciones se transmiten por los distintos medios de comunicación de los destinos lo que hace que las personas se guíen de aquellos, sin verificar la realidad.

En ese caso, la percepción se define como un proceso en el cual la mente realiza algún reconocimiento sobre una situación para posteriormente emitir juicios basados en sensaciones del ambiente físico y social (Vargas, 1994). Es decir, una interpretación que se realiza hacia algo en específico. Con respecto a la percepción de la inseguridad, Berger y Luckman (1966) citado en Barbosa y Sánchez (2017) se refieren a la interpretación por el sentido común de ciertas situaciones como inseguras.

Por su parte, Thome (2004) dice que existen siete factores que influyen en la percepción de la inseguridad de las personas:

- a) El primer factor es la experiencia de haber sido víctima de un delito.
- b) El segundo factor es el riesgo inminente de ser víctima de un delito.
- c) El tercer factor es estar consciente o percibir el propio riesgo personal.
- d) El cuarto factor hace referencia a la situación ambiental ya sea condiciones físicas o sociales.
- e) El quinto factor se vincula con la veracidad de la información sobre delitos y víctimas.
- f) El sexto factor hace referencia al nivel de confianza en los organismos de seguridad (Policía y sistema penal).
- g) El séptimo factor se relaciona con la percepción sobre la gravedad de los delitos.

En ese sentido, las personas estarían dispuestos a determinar la percepción de inseguridad desde cierta perspectiva, es decir que no para todos va a significar lo mismo, pues depende

de la situación que cada uno haya experimentado. Por ejemplo, analizar la percepción de las personas a nivel demográfico nos permite conocer la forma en la que se va evolucionando la seguridad de cierto grupo en comparación con años anteriores. Es decir, si se continúa teniendo miedo hacia la inseguridad, si existen estrategias que les ha permitido mejorar esta situación, o en qué medida perciben la inseguridad, entre otros (Farías, 2021).

El sector turístico es un actividad amplia que contempla diferentes actores, actividades subsectores como de alojamiento, gastronómico, intermediación, transporte y recreación, sin embargo, es importante mencionar que el turismo congrega una cadena de valor que de acuerdo con la Organización Mundial del Turismo (2019) se refiere a una serie de actividades primarias y de apoyo que resultan necesarias a nivel estratégico para el rendimiento óptimo del sector turístico, esto significa que existen varios actores que interfieren en la actividad turística y va más allá de únicamente los turistas.

Por tanto, la mayor parte de los estudios se centran en la percepción de los turistas respecto al destino, dejando en segundo plano la percepción de la población residente y la de los agentes actuantes (Díez et al., 2009). Según indican Barbini, Castelluci, y Cruz (2016), se han producido fundamentalmente trabajos orientados a determinar la percepción de los visitantes y, en menor medida, han estado centrados en la percepción de los residentes.

Asimismo, Lanquar (1985) citado en Barbini, Castelluci y Cruz (2018) menciona que para lograr un desarrollo turístico integral en un destino se requiere de la participación de todos los actores que conforman su sistema socio institucional, es decir, sector público, privado, terciario y comunidad residente. En ese sentido, el turismo tiene algunos actores involucrados y no únicamente turísticos sino actores que realizan funciones que permiten el desarrollo de la actividad turística.

Por lo tanto, Santos-Lacueva y Saladié (2016) citado por Pinares (2021) sostiene que conocer las percepciones de los *stakeholders* de cada destino de manera individual, permitirá entender necesidades particulares del destino e implementar políticas de desarrollo. Por ejemplo, la percepción del residente iría más allá del solo enfoque de opinión, ya que deberían considerarse como actores principales que tengan la posibilidad de aportar con nuevas propuestas (Barbini et al., 2013). Así como de los demás actores que facilitan el desarrollo de la actividad turística tanto públicos como privados.

Por tanto, es importante analizar las percepciones de los residentes y otros *stakeholders*, con la finalidad de conocer las valoraciones que todos los actores tienen sobre el turismo y, de

esta manera, establecer estrategias para el desarrollo y gestión sostenible de la actividad turística.

1.2. Principales noticias sobre inseguridad turística desde la perspectiva de la prensa local.

La realidad de la inseguridad no es una problemática reciente sino de varios años atrás con una incertidumbre constante en todos los sectores e industrias del país, que desencadenados por múltiples factores han repercutido en su desarrollo. La inseguridad se ha evidenciado en gran parte del Ecuador, en donde, los porcentajes varían de acuerdo con cada ciudad. Por ejemplo, en Cuenca, el destino turístico preferido por turistas nacionales y extranjeros tuvo un aumento significativo en los índices de inseguridad, pues según cifras del Ministerio de Gobierno las muertes violentas y los robos a vehículos se han duplicado en el año 2022, con respecto al 2021. Se ha presentado un aumento del 35% de robos hasta el mes de junio del 2022, mientras que entre enero y agosto se obtuvo un porcentaje del 113% en muertes violentas, a la vez los robos a vehículos se han incrementado en un 117% con relación al mismo período del año anterior (Mosquera, 2022).

Para el año 2022, el Consejo de Seguridad Ciudadana estableció que el 88% de robos a unidades económicas (locales comerciales) se registraba en el área urbana del cantón Cuenca, específicamente las parroquias El Sagrario, El Batán, San Sebastián y Yanuncay que agrupan el 54% de este tipo de denuncias. A su vez, en las parroquias rurales Ricaurte, El Valle, San Joaquín y Turi se cometió el 71% de robos a unidades económicas durante el año 2022. En cuanto a hurtos, el 50% de los hurtos a unidades económicas se concentra en las parroquias Yanuncay, El Sagrario, El Batán y Monay.

Estos datos reflejan cómo la inseguridad podría ser un factor a repercutir en la cotidianidad de sus habitantes y en los trabajos que realizan, así como en actividades como el turismo, la cual tiene gran relevancia en el sector económico del cantón, y es regulada por la Fundación de Turismo para Cuenca, quien se encarga del desarrollo integral del sistema turístico, así como de proveer información en materia turística.

En consecuencia, en el Plan de Turismo para Cuenca elaborado por la Fundación de Turismo en el 2019, se identificó que las áreas urbanas con mayor número de denuncias con respecto a hurtos y robos se encuentran en zonas con mayor afluencia turística como: el Parque Calderón, Parque Pumapungo, Puente Centenario, Terminal Terrestre, las calles Juan Jaramillo y Hermano Miguel y Hermano Miguel y Mariscal Lamar. Estas zonas se concentran en el casco histórico de Cuenca y han presentado de 0 a 4 denuncias, es importante resaltar

que la mayor parte de la planta turística se ubica en esta zona. En cuanto al área rural, las parroquias con mayor frecuencia de incidentes son Baños, Turi y Ricaurte, tomando en cuenta que estos son los atractivos principales del cantón.

A pesar de que la Fundación de Turismo para Cuenca es la fuente informativa principal del turismo en el cantón, la prensa local también provee información relevante acerca de la inseguridad en el sector turístico siendo imprescindible analizar su perspectiva. Por tanto, se presentan algunos de los hechos de inseguridad más representativos que han ocurrido en el cantón de Cuenca y que tiene relación directa con el sector turístico.

Según El Mercurio (2022), El Paseo Tres de Noviembre uno de los puntos más atractivos de la ciudad se encuentra en alerta por la inseguridad, pues se menciona que existen varias víctimas de robos y asaltos a turistas, estudiantes, y transeúntes que se registran a diario. Además, la zona es concurrida por libadores y microtraficantes de droga. Una situación peligrosa que cualquier visitante no va a considerar en su estadía por la ciudad. Muchos de los habitantes han solicitado acciones correctivas para este lugar como: mayor patrullaje policial y controles a ciudadanos sospechosos. Otro hecho delictivo se evidenció en el centro histórico donde los comerciantes tomaron precauciones al colocar letreros de advertencias dirigido a los peatones en los cuales hacen referencia a cuidar sus pertenencias, pues ellos han sido testigos de robos de celulares, carteras, billeteras tanto a transeúntes como a turistas. De igual manera, los delincuentes entran a los locales y se llevan diversos objetos por lo que esta iniciativa se dio por parte de comerciantes de la zona debido al aumento de la delincuencia (Prensa virtual, 2022).

Igualmente, El Mercurio (2022), dio a conocer que, en el mes de mayo del 2022, se llevó a cabo una marcha con la participación de varios actores como Pedro Palacios, alcalde de Cuenca, dirigentes de juntas parroquiales y líderes barriales. También habitantes de zonas rurales que salieron a las calles para exigir al Gobierno Nacional acciones contra la inseguridad y violencia. Con esto se pretende hacer notar que la ciudad se encuentra unida para combatir esta problemática, sin embargo, necesitan apoyo del gobierno. A lo largo de su caminar, sus manifestaciones eran "Necesitamos más policías, más operativos, más puestos de auxilio", etc. Se observó una participación de los presidentes de las juntas parroquiales de importantes zonas turísticas como Baños y Ricaurte. Asimismo, El diario Red Informativa (2022) en el mes de octubre, relató que la asociación de Bares, restaurantes y operadores turísticos de Cuenca le exigen a la Policía Nacional y Gobernación del Azuay, mayor control de las zonas turísticas debido a los constantes robos y amenazas que reciben.

Además de los casos mencionados existen otros que mantienen relación con la actividad turística, se los describe a continuación.

Tabla 1 Noticias relevantes de inseguridad en relación con la actividad turística

Nombre de la noticia	Diario Informativo-Página web	Fecha
CRECE EL TEMOR EN LA CIUDADANÍA DEBIDO A LA INSEGURIDAD	Academia tv ec	28 de enero del 2022
Transportistas de Cuenca y Azuay piden a las autoridades velar por la seguridad	Ministerio de Turismo	Martes 5 de julio del 2022
TURISMO ARTICULA ACCIONES PARA PROMOVER LA SEGURIDAD Y CONFIANZA DE LOS VIAJEROS	Portal diverso	05 de mayo del 2022
Los robos y asaltos no se detienen en Cuenca	Metro	27 de julio del 2022
Aumentan actos delictivos en Cuenca	El Mercurio	17 de agosto del 2022
Barrios de Cuenca se unen contra la inseguridad	El Mercurio	22 de agosto del 2022.
El alcalde Pedro Palacios señala que aportará con motos y vehículos para la Policía.	Tendencias	2 de septiembre del 2022
Los robos y asaltos no se detienen en Cuenca	Expreso	5 de septiembre del 2022
La delincuencia ataca al turismo en Cuenca	Pluma Digital	20 de octubre del 2022

La extorsión 'turistea' en Cuenca	Expreso	22 de octubre del 2022
Extorsionadores atemorizan a comerciantes del centro de Cuenca	Primicias	29 de octubre del 2022
Parada militar en Cuenca se suspende por situación de seguridad en Guayaquil y Esmeraldas	El Comercio	2 de noviembre del 2022
Sujetos armados asaltaron un restaurante en la avenida Loja, al sur de Cuenca. Desvalijaron a clientes, empleados y propietarios.	Prensa virtual	28 de noviembre del 2022
Un nuevo local comercial fue blanco de la delincuencia, en el Centro Histórico	Tendencias	29 de noviembre del 2022
Robo de carteras dentro de locales comerciales y restaurantes de Cuenca	Qué noticias!	30 de diciembre del 2022

1.3. Difusión de noticias en medios internacionales sobre la inseguridad en Cuenca y Ecuador.

La imagen turística que se muestra de un destino es clave, debido a que permite saber la competitividad que tiene ante otros países y a la vez la comercialización dentro del mercado internacional (Muñoz et al., 2006). Hay factores que influyen directamente en la imagen del destino y puede generar un desequilibrio en aspectos sociales, ambientales o económicos, por ejemplo: desestabilidad del lugar, aumento de la pobreza, manifestaciones, violencia, inseguridad, entre otros.

Además, la actividad turística al ser tan competitiva, debido a la diversidad de prácticas, los turistas tienden a informarse más sobre los destinos (Renda & Teotónio, 2017). Por tanto, encontrarse con un aspecto negativo podría influir en la decisión de visita. De tal manera, un

país que tenga problemas o conflictos relacionados con los factores antes mencionados no proyectará confianza. Asimismo, para que esta imagen no interfiera en una percepción de seguridad negativa por parte de los turistas, Costales (2016) considera que el estado debe priorizar el factor de seguridad como un elemento estratégico para desarrollar la actividad turística mediante el apoyo y participación de todas las instituciones pertinentes que se necesiten para lograr este fin.

Por su parte, la difusión de noticias referentes a un país o lugar a través de varios medios de comunicación nacionales o internacionales influyen en el conocimiento que se tiene de un destino generando diversas percepciones que podrían cambiar drásticamente cuando se trata sobre inseguridad. En relación con Ecuador, la inseguridad es uno de los problemas sociales más evidentes, pues se posicionó como el tercer país con mayor tasa de robo y asalto durante el primer trimestre del año 2022 según la consultora CID Gallup (El Universo, 2022), lo que ha impactado en su imagen turística. Pues, según datos de la Fiscalía General del Estado durante el año 2021 la cifra de robos fue de 62.525 mientras que para el 2022 en el país se han dado 71.901 robos, de los cuales la cifra más alta es de 28.571 que representa al robo a personas, lo que evidencia un aumento de la inseguridad.

Desde una visión internacional, la imagen de Ecuador en el año 2022 ya era noticia muy citada en temas de inseguridad puesto que varios medios comunicativos informaban sobre los sucesos transcurridos. Este año comenzaba con un precedente importante pues a finales del 2021, el gobierno de Canadá advertía a sus ciudadanos que procuren no viajar a Ecuador por altos niveles de criminalidad en provincias como Esmeraldas y Sucumbíos. Así también, el Ministerio de Relaciones Exteriores de Alemania advertía inseguridad en ciudades como Guayaquil, Quito y Cuenca, siendo nuestra demanda potencial turistas provenientes de estos dos países (Ecuador Play, 2021). Esto se traducirá en desinterés o la decisión de no visitar el país por parte de los turistas como una medida de prevención.

Para el año 2022, se informaba de la situación con titulares como el de CNN con “La inseguridad le pasa un ultimátum a Ecuador”, en donde mencionan como los ecuatorianos viven en un territorio con altos índices de criminalidad y homicidios sumado a muchos problemas que ya combatían. Así también, menciona que el descontrol de la situación está degradando rápidamente el estilo de vida, la forma de trabajar, de producir, la confianza en la democracia y la visión de futuro de las familias (Jordan, 2022).

A su vez, el portal suizo SWI con el titular “Crisis de seguridad en Ecuador: cuando la realidad supera a la gestión”, hizo referencia a que Ecuador vivió una crisis en temas de: crimen organizado, narcotráfico, delincuencia común y problemas carcelarios, lo que provocó un

deterioro y conmoción social. Además, la experta en seguridad ciudadana Carolina Andrade dice que si el ejecutivo no toma acciones de contención la situación puede empeorar (Brick, 2022).

Por su parte, el sitio web de noticias ruso Sputnik con el titular “Ecuador, un 2022 sacudido por la inseguridad y la violencia” relataba con datos oficiales, las estadísticas de inseguridad que vive el país y daba a conocer la opinión de profesionales sobre las acciones ejecutadas para contrastar este problema. Además, mencionaron que el gobierno al no garantizar seguridad ciudadana incidía en la desconfianza de la población, pues parecía no tener en cuenta las causas de la violencia, entre las cuales están el desempleo, problemas para el acceso a la salud, a la educación pública, y de programas sociales para el esparcimiento de los jóvenes, lo que les hace susceptibles a la delincuencia (Sputnik, 2022).

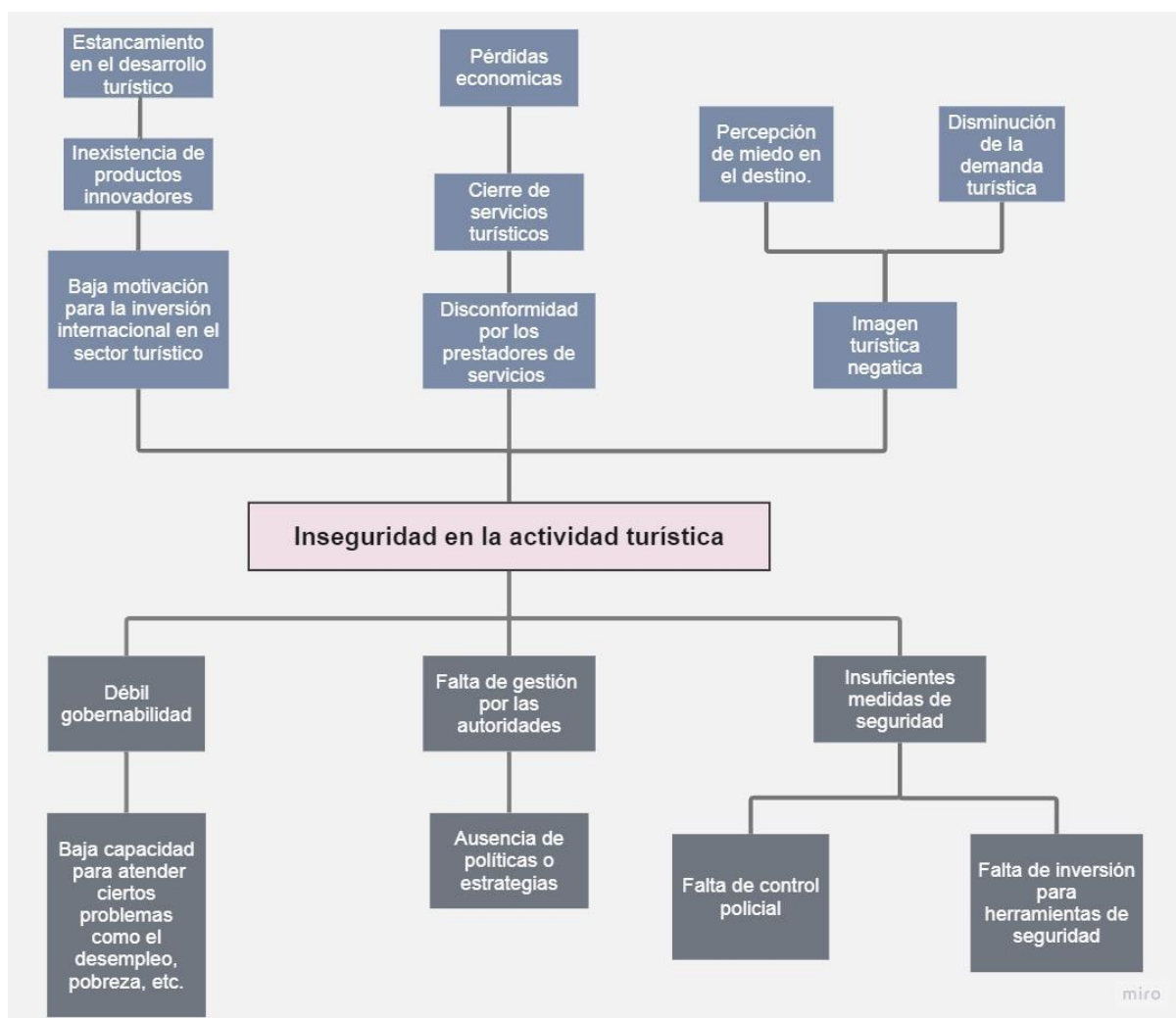
Además, de las noticias internacionales mencionadas existen muchas más que exponen a Ecuador como un país en donde se deben tomar precauciones al momento de visitar, motivo que podría repercutir en la industria turística al disminuir la demanda. Si bien no se menciona directamente a Cuenca por tener índices un poco más bajos en comparación con otras ciudades del país como Esmeraldas y Guayaquil, si los turistas no eligen a Ecuador para visitar por los problemas de inseguridad, evidentemente afecta a Cuenca ya que existen muchos paquetes turísticos que incluyen al cantón.

1.4. Análisis de causas y efectos de la inseguridad en el turismo en Cuenca.

Este análisis se realizó a través de un árbol de problemas donde a partir de distintas ideas se identificaron las posibles causas de un conflicto, generando un modelo estructurado donde se explican las distintas razones y consecuencias del problema. En similitud a un árbol, el problema principal representa el tronco, las raíces son las causas y las ramas los efectos, reflejando una interrelación entre todo el elemento (Garnica y Hernández, 2015).

El árbol de problemas sobre la inseguridad en la actividad turística sintetizó la información de acuerdo con las noticias recopiladas para obtener así las diferentes causas y efectos.

Figura 1 *Árbol de problemas*



La inseguridad es uno de los factores a los que la actividad turística está propensa, por lo cual se han identificado tres causas primarias y cuatro causas secundarias. La primera causa secundaria es la baja capacidad para atender ciertos problemas como el desempleo, pobreza, desigualdad, entre otros, los cuales se han generado por una débil gobernabilidad por parte de los entes encargados. En la segunda causa secundaria está la ausencia de políticas o estrategias que ha originado una falta de gestión por las autoridades puesto que ellos son los encargados de elaborar las mismas. Dentro de las dos últimas causas secundarias están; la falta de control policial y la falta de inversión para herramientas de seguridad necesarias, pues esto produce que existan insuficientes medidas de seguridad, mismas que son una prioridad para la ciudadanía. Todas estas causas mencionadas ocasionan el problema principal que es la inseguridad en la actividad turística.

De tal manera, todas estas causas que originan la inseguridad en la actividad turística han producido tres posibles efectos principales a repercutir en la misma, el primero es una baja

motivación para la inversión internacional en el sector turístico, ya que el invertir en un país con altos índices de inseguridad generaría varios riesgos por lo que los inversionistas preferirían evitar hacerlo, significando así una gran limitante. A su vez, al no existir inversión no se podrían ejecutar muchos proyectos turísticos, entonces se seguirá ofertando lo mismo causando una inexistencia de productos innovadores o con falta de valor agregado, lo que se traduciría en un estancamiento en el desarrollo turístico. El segundo efecto es la disconformidad por los prestadores de servicio, pues al ser ellos los que enfrentan directamente la inseguridad y ser víctimas de la delincuencia y amenazas en sus locales y a sus clientes genera que cierren sus locales por precaución, obteniendo pérdidas económicas. El tercer efecto, es una imagen turística negativa, pues a través de varios medios informativos se conoce el nivel de inseguridad en el país, lo que genera la percepción de miedo en el destino por parte de los turistas, y esto a su vez repercute en la disminución de la demanda turística.

Capítulo 2: Percepción de los actores turísticos públicos, privados y de la comunidad anfitriona de zonas con mayor afluencia turística de Cuenca.

Metodología

Este estudio tuvo un enfoque mixto de alcance analítico de corte transversal en el que se realizaron dos tipos de investigación, cualitativa y cuantitativa. Representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta (Hernández Sampieri y Mendoza, 2008).

Para el análisis cualitativo se empleó el método hermenéutico, el cual se trata del estudio de la comprensión y de la interpretación de textos (Hermida, 2020). La herramienta de recolección de datos fue la entrevista semiestructurada la cual se basa en la recolección de datos de los diferentes entrevistados por medio del conjunto de preguntas planteadas (Tejero, 2021). La muestra de la investigación fue de tipo no probabilístico por intencionalidad al sector público y por conveniencia al sector privado (Manterola y Otzen, 2017). En ese sentido, se aplicaron 11 entrevistas a actores públicos y privados que tienen relación con la inseguridad que afecta la actividad turística en el cantón Cuenca (**tabla 2**).

La investigación cuantitativa se partió de un análisis descriptivo el cual especifica propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice, es decir describe tendencias de un grupo o población (Hernández Sampiere et al., 2010). Se contemplaron variables ordinales, las cuales expresan una cualidad, pero de forma ordenada; en un sentido de mayor a menor, de alto a bajo, de bueno a malo (Cea, 2012). La técnica de recolección de datos fue la encuesta, la cual se ejecutó en el software Google Forms. La población para el estudio fue la comunidad anfitriona de las zonas con mayor afluencia turística del cantón Cuenca. Para considerar estas zonas se basó en los atractivos turísticos establecidos por la Fundación de Turismo para Cuenca. Para el cálculo de la muestra se consideró la fórmula según la teoría de Wush (1986), quien sostiene que la predicción de una población de tamaño infinito se puede realizar a partir de una muestra de 384 encuestas, dentro de un rango de 95% de confianza y 5% de error.

Tabla 2 Población entrevistada: actores públicos y privados

Sector	Entrevistado	Institución	Fecha	Tipo
--------	--------------	-------------	-------	------

	E1-SPT	Fundación de turismo para Cuenca	19-05-2023	Cara a Cara
	E2-SPT	Dirección zonal Ministerio de Turismo	27-04-2023	Cara a Cara
	E3-SP	Consejo de Seguridad Ciudadana (CSC)	24-04-2023	Cara a Cara
Público	E4-SP	Ecu 911	24-05-2023	Cara a Cara
	E5-SP	Policía Nacional	23-05-2023	Cara a Cara
	E6-SPG	Corporación de guías y profesionales de turismo del Austro	26-04-2023	Cara a Cara
	E7-SPO	Asociación nacional de operadores de turismo receptivo del Ecuador (Optur)	28-04-2023	Cara a Cara
	E8-SPB	Asociación de bares y restaurantes (ARER)	24-04-2023	Cara a Cara
	E9-SPV	Transporte turístico Van Service	26-04-2023	Cara a Cara
Privado	E10-SPA	Asociación de Agencias de Viajes, Tour Operadores y Mayoristas de Turismo (Aagentour)	27-04-2023	Cara a Cara
	E11-SPC	Cámara de turismo del Azuay	29-04-2023	Cara a Cara

2.1. Resultados de las entrevistas de los actores turísticos públicos.

La inseguridad en Cuenca

La inseguridad interfiere en la forma de vida de los ciudadanos pues genera que sientan miedo, preocupación y desconfianza, de igual manera provoca un estancamiento en el desarrollo del lugar pues hay limitaciones en aspectos económicos y sociales. Este factor tiene una repercusión grande en los destinos turísticos debido a la importancia en la decisión de los turistas como en la estabilidad de la oferta turística. Para el año 2022, el turismo se recuperaba de un gran desafío, la pandemia del Covid 19, y para muchos destinos turísticos

fue difícil sobrellevar esta situación y reactivarse poco a poco. Sumado a esto, se interponía otro reto, la inseguridad en el país que aumenta sus índices rápidamente, para lo cual es visible la inconformidad de los stakeholders turísticos y más en destinos turísticos emergentes como Cuenca.

“Evidentemente destinos como el nuestro, destinos emergentes que estamos creciendo si nos afecta la inseguridad” (E1:SPT).

Los niveles de inseguridad en el cantón Cuenca se han ido acrecentando, de manera que la percepción ciudadana ha ido asimilando esta realidad negativamente, pues si bien hay acciones que se están tomando, se requiere anteponer el problema más a fondo. En ese sentido, hay que entender que la inseguridad no tiene solo un desencadenante sino acontece a varios factores como el desempleo, educación inaccesible, salud pública deficiente, pobreza, es decir mala calidad de vida de la población en general, lo que induce a las personas a cometer actos indeseables y evidentemente al aumento del nivel delincuencia. Al respecto, un entrevistado manifiesta lo siguiente:

“Considero que, si la calidad de vida de la población está bien, está sana, si tienes educación, si tienes acceso a la salud pública, sí tienes acceso a diferentes servicios y tú como persona has cubierto tus necesidades básicas, evidentemente esa persona no tiene (...) necesidad de delinquir” (E1:SPT).

Al no satisfacer las necesidades de la sociedad de la forma correcta y equitativamente, se origina la inequidad social pues ciertas personas tienden a tener más oportunidades y recursos, es decir la riqueza se concentra solo en manos de algunas personas, mientras que otras tienen muchas dificultades para acceder a las mismas, provocando que se busquen otros caminos desfavorables como es el caso de la delincuencia.

“La inseguridad es fruto de un problema social (...) hay una causa de base que es la inequidad social, (...) porque vives en condiciones precarias hace que tu imaginario sea ese, el de delinquir” (E3:SP).

Sumado a estos factores, la existencia de bandas delictivas representa un gran peligro hacia el destino turístico, pues realizan actividades como tráfico de drogas, contrabando, extorsiones o robos hacia agencias de viajes, restaurantes, locales comerciales, entre otros. Esto ha sido una constante que está escalando día a día, afectando negativamente a la seguridad de los turistas, a más de generar un malestar en los residentes o comunidad anfitriona.

“Las bandas transnacionales se han ido proliferando a lo largo y ancho de los países de Latinoamérica (...) están en Ecuador. Eso sumado a las bandas delincuenciales propias de nuestra ciudad y país pues se fortalecen indudablemente” (E4:SP).

Asimismo, muchos de los casos están relacionados con la cárcel de Turi, pues esta es de tipo nacional, cuando sería más adecuado que se considere regional, porque no cuenta con la infraestructura adecuada, recursos y la competencia administrativa necesaria. Esto ha desencadenado que, al ser de este tipo, las familias, conocidos o las mafias de las personas privadas de la libertad se muevan o desplacen hacia Cuenca.

“El elemento que es constante para que también entendamos un poco a la dinámica de seguridad en Cuenca, es la cárcel de Turi, en donde tenía que ser regional, ahora tenemos gente de otras ciudades, eso también hay que tener en cuenta” (E1:SP)

Es de reconocer que la delincuencia migra o se desplaza lo que hace que ciudades, cantones o provincias que tienen altos índices de inseguridad contagien de estos actos a otros lugares del país, para mantener las conexiones y continuar con las operaciones delincuenciales. De hecho, un entrevistado manifiesta:

“La inseguridad o los problemas de inseguridad que vive en otras ciudades que han permitido o (...) donde se ha desarrollado la delincuencia hacen que comiencen a migrar, la delincuencia migra entonces eso es lo que estamos viviendo aquí” (E1:SPT).

Otro componente que influye al incremento de la inseguridad es la falta de inversión en medios logísticos, como el bajo número de agentes policiales para combatir la inseguridad, a la vez los diferentes implementos que ellos requieren para tener un buen desempeño y generar confianza a la ciudadanía. Sumado a esto se considera que hay un déficit o falta de comunicación y gestión entre los entes gubernamentales pues las acciones que se deben realizar para combatir esta problemática van más allá de una competencia parroquial, cantonal, si no va desde organismos centrales, pues son ellos quienes tienen el poder y la autonomía para ejercer y disponer de medidas y leyes en función de lograr una mejor seguridad ciudadana. Al respecto un entrevistado manifiesta:

“La situación fundamental es que quien ejerce el control de la seguridad interna es el estado central, el mismo que tiene que fortalecer (...) las bases operativas, es decir equipamiento de policía nacional, las fuerzas armadas, los GADS y demás” (E3:SP).

Igualmente, otro entrevistado sostiene:

“Las acciones siguen siendo todavía insuficientes, siguen siendo acciones parches o temporales que necesitan una fuerte inversión” (E1:SPT).

De esta manera, para que la seguridad sea óptima en un destino se debe contar con políticas públicas eficaces que no compete netamente al sector turístico sino al poder ejecutivo quien debe realizar las diferentes acciones para contrarrestar el problema.

“La seguridad de un destino depende de una verdadera política” (E1:SPT).

Otro factor que contribuye a la inseguridad es el tejido social corrompido, debido a que las bases sociales se encuentran divididas por ideales políticos lo que podría causar discriminación, violencia, y desconfianza entre la población. Además, los valores sociales como el respeto, la confianza, honestidad, solidaridad, transparencia, responsabilidad social se han desvanecido ocasionando que las estructuras sociales se debiliten produciendo la inestabilidad social y falta de cohesión entre pueblos, comunidades, y ciudades, proliferando conductas no deseables.

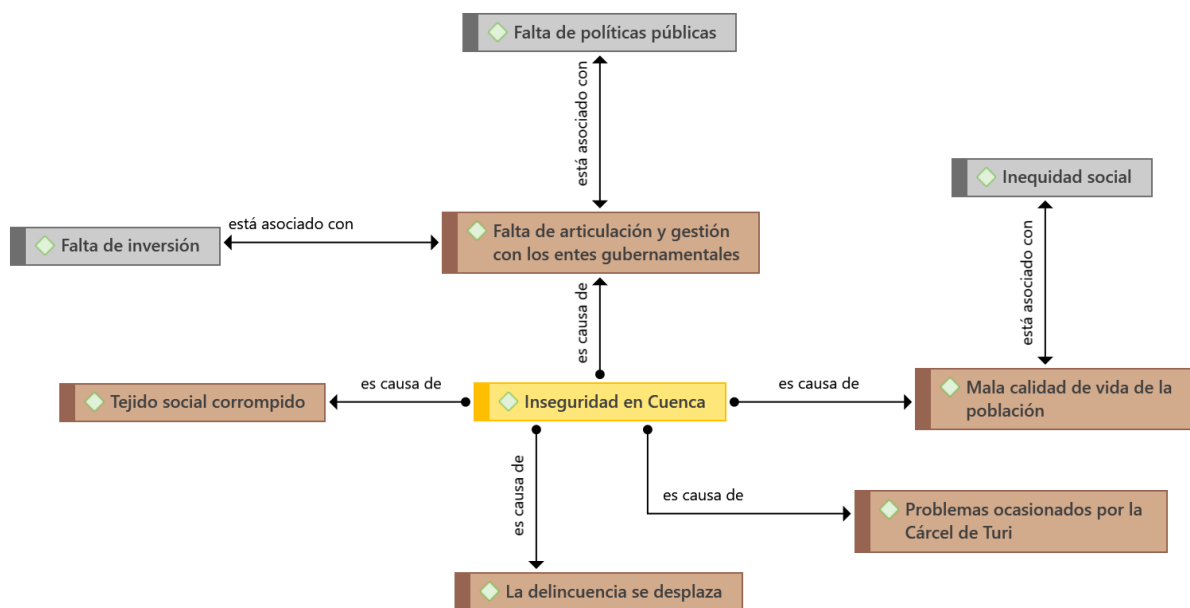
“El tejido social que es la base de la sociedad, tenemos que recomponerla (...) la estructura social está venida a menos y por ahí considero que debemos empezar a trabajar” (E4:SP).

Por su parte, el turismo es una actividad que realizan muchas familias ecuatorianas, teniendo gran relevancia en la economía del país, sin embargo, no es lo principal que se debe atender pues lo primero que se debe satisfacer son las necesidades de sus habitantes. A partir de ahí se puede brindar un destino de calidad. Así se menciona:

“El turismo evidentemente está en la parte más baja (...) lo principal que piensa la gente no es viajar a un destino, si no es primero comer, es tener trabajo, es tener los servicios básicos, cuando tienes cubierto eso evidentemente eso ayuda a que los índices de inseguridad bajen y puedas tener un destino saludable, seguro” (E1:SPT).

Evidentemente, todos estos componentes dan paso para que la inseguridad en Cuenca siga aumentando y que el destino turístico siga emergente y no se desarrolle, pues si bien ya se enfrenta con otros factores como la informalidad en la industria turística, mercados más competitivos, abarcar uno más como lo es la inseguridad, es desgastante (**Figura 2**).

Figura 2 Red sobre la inseguridad en Cuenca



Zonas turísticas con mayor inseguridad en Cuenca

La inseguridad se plasma en la mayor parte del cantón Cuenca, siendo más comunes en las zonas céntricas que contempla la parroquia El Sagrario, es de considerar que en estas zonas se encuentran importantes atractivos turísticos como El Parque Calderón, la Catedral, Seminario San Luis, Plaza de las flores, Catedral vieja, San Francisco, Plaza Rotary, Paseo tres de noviembre, así como locales comerciales de gran afluencia y una importante planta turística. De acuerdo con el catastro realizado por el Ministerio de Turismo (2020), en esta zona se cuenta con 86 establecimientos de alojamiento, con 55 establecimientos de alimentos y bebidas y 27 establecimientos de operación e intermediación turística.

“La actividad comercial está en el centro de la ciudad, donde también hemos tenido un aumento delincriminal porque ya no hay habitabilidad ahí, si no se dedican al comercio” (E3:SP).

Además, se encuentra La Calle Larga, el cual es uno de los lugares con muchos recursos culturales como el Museo del Sombrero, el Museo Remigio Crespo Toral, el Museo de las culturas aborígenes, el Museo Agustín Landívar, y El Museo Pumapungo. Así como es un sitio muy concurrido por locales y visitantes pues aquí se establecen los sitios de entretenimiento, como bares, discotecas y restaurantes.

“La Calle Larga, esto por un tema de las actividades que se van generando ahí (...) hace que obviamente haya una dinámica nocturna particular en esa zona (..), se ha identificado como una zona conflictiva” (E1:SPT).

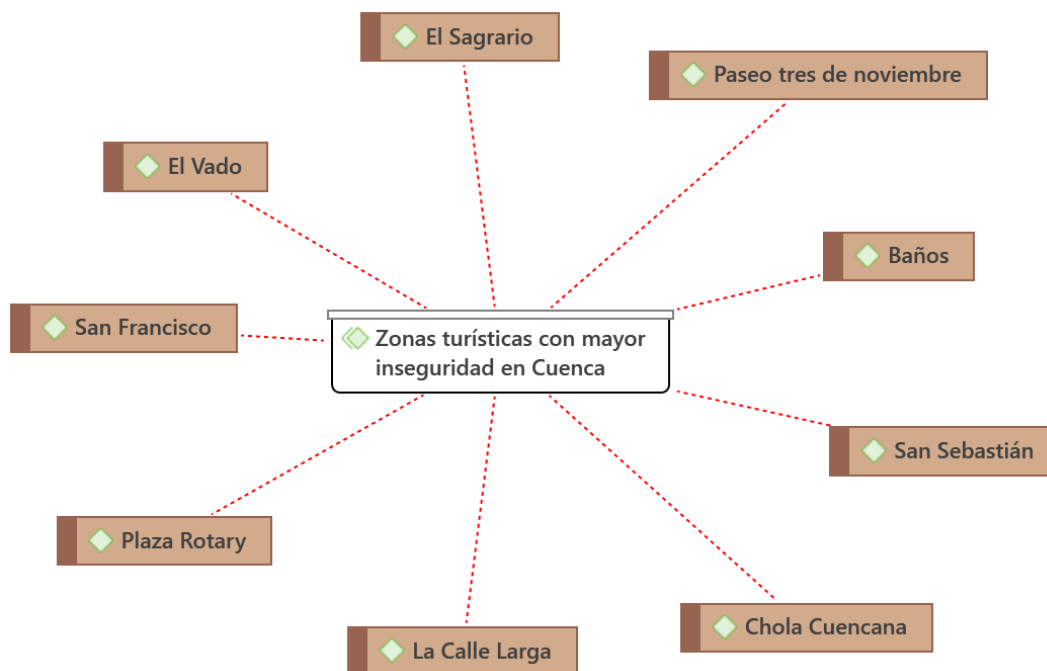
Otra de las zonas consideradas como insegura es la Chola Cuencana, que si bien es un lugar donde se encuentran algunos establecimientos turísticos como hoteles, restaurantes y el portal artesanal donde se realizan eventos culturales no es netamente turístico. Sin embargo, es la primera imagen que se da al visitante o turista que ingresa a la ciudad, pues el aeropuerto y el terminal terrestre están muy cerca de este lugar, y para que las personas puedan llegar a su lugar de alojamiento o atractivo turístico posiblemente tendrán que pasar por esta zona.

“El turista llega por ahí, tienes el terminal terrestre, tienes una oferta de alojamiento interesante (...) tienes también el aeropuerto, esa zona es como lo primero que ve el turista cuando llega por vía terrestre o vía aérea, llegan al aeropuerto coges el taxi y tienes que pasar por esa zona o los que vienen en bus, bueno primero ven La Chola Cuencana” (E1:SPT).

Otra de las zonas turísticas inseguras es El Vado, lugar que resguarda mucha historia de Cuenca, en donde aún persisten artesanos que realizan algunas actividades tradicionales. Y entre otros lugares como San Sebastián en donde también ha existido la presencia de actos delictivos. A su vez, por el área rural, se considera que no existen muchas zonas turísticas inseguras, únicamente se menciona a la parroquia Baños, lugar mejor conocido por ser un destino termal y que cuenta con una oferta de alojamiento de 18 establecimientos turísticos entre hosterías, hostales y casa de huéspedes.

En consecuencia, estas zonas identificadas como inseguras generan una etiqueta negativa, es decir al percibirse como inseguras fomenta que la gente se limite a visitarlas, si bien no son todas, hay algunas que los visitantes se lo pensarán una y otra vez y preferirán ir a las que realmente merezcan recorrerlas. En otras palabras, analizarán distintos factores y tomarán la decisión en función de lo que no les cause cierto peligro. Las zonas turísticas inseguras percibidas por los actores públicos se presentan en la **figura 3**.

Figura 3 Zonas con mayor inseguridad en Cuenca



Actividad turística afectada

El turismo es una actividad amplia, se compone de algunos elementos como atractivos turísticos, infraestructura, superestructura, planta turística, oferta y demanda, que se complementan entre sí para generar un destino llamativo, sumado a otros factores que los turistas toman en cuenta para elegir un destino esto es lo que se conoce como sistema turístico. La seguridad es uno de ellos, que si bien no es algo tangible pero que innegablemente repercute en su decisión.

“Todos estos tienen que estar bien, si uno no está sano obviamente va a repercutir en los demás elementos de ese sistema, ese sistema se enferma y ya no es saludable (...) porque al final la seguridad viene a ser un elemento, que no está intrínsecamente dentro del sistema turístico pero que afecta evidentemente al turismo, a la actividad turística” (E1:SPT).

La seguridad debe ser percibida por los turistas y la comunidad anfitriona, dado que estos son la base en el turismo, ellos se complementan entre sí para generar un destino de calidad, es por ello que, si uno de los dos contempla factores negativos, la actividad turística no se desarrollará adecuadamente. En relación con aquello, la oferta turística en Cuenca se ha visto afectada de manera severa, pues existen muchos casos de extorsión, por ejemplo, se encuentran los denominados vacunadores, quienes son personas que se dedican a

amenazar y atemorizar a los propietarios con la finalidad de que estos les den dinero para que no sean víctimas de robos, asaltos tanto a ellos como a sus clientes. Esta es una situación fuerte que deben enfrentar muchos negocios en el cantón, que en la mayoría de los casos ha llevado a pérdidas económicas y al cierre de locales. Así lo expresa un entrevistado:

“Este último año de hecho se nota mucho más este problema, sobre todo en los vacunadores o los extorsionistas, (...) es una situación que se ha estado dando, en la calle larga sobre todo. (...) es una realidad que está sucediendo” (E2:SPT).

Como este, otro efecto que causa la inseguridad en Cuenca es en un lugar o zona potencialmente turística en la cual se presenten factores delincuenciales y otros similares como la mendicidad, personas que trabajan en la vía pública o con problemas de alcoholismo que influyen en negativamente en una zona y para afrontarlo no únicamente se va a necesitar de una sola institución sino de algunas que puedan sobrellevar la problemática y así mejorar esa situación. Una vez atendido esas falencias se puede pensar en realizar recorridos, rutas, vivencias culturales, gastronómicas y demás proyectos en materia turística, pues ya no se contará con tantos riesgos ni con incomodidades para los turistas, así como se habrá atendido primero las necesidades de los habitantes del lugar y al mismo tiempo se habrá creado un mejor espacio turístico. En ese sentido, si los problemas que acarrea la inseguridad van a seguir siendo constantes y si es que no se trabaja conjuntamente con todos los involucrados esto va a seguir repercutiendo en la actividad turística como lo menciona un entrevistado:

“El desarrollo o posibles proyectos de desarrollo turístico se ven diezmados, se ven limitados” (E1:SPT).

Por su parte, la imagen turística que se proyecta de Ecuador no permite generar confianza sobre el destino, pues existe constante información negativa que genera la prensa nacional sobre lo que pasa en el país, como delincuencia, asesinatos, entre otros, esto se transmite internacionalmente generando ciertas acciones como advertencia de embajadas de viajar a Ecuador pues lo consideran un destino peligroso, influyendo de esta manera en la perspectiva de los turistas. Como se expresa a continuación:

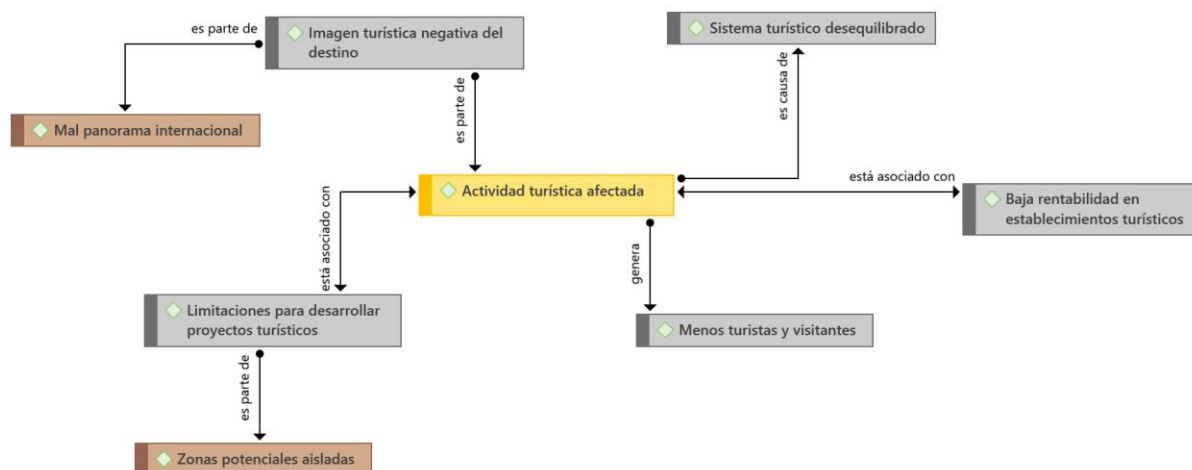
“Hay un problema, nadie quiere ir, las noticias son tan alarmantes y también magnifican los medios de comunicación. (...) no tomas la decisión de viajar a un destino donde todo el tiempo hay muertes, asesinatos y sicariatos y toda la cuestión, entonces evidentemente la parte de la inseguridad, cien por ciento afecta” (E1:SPT).

Esa imagen que se proyecta afecta a todos los destinos turísticos del país, y por consiguiente Cuenca inevitablemente será parte de eso, ya que existen muchos productos turísticos que integran a Cuenca, desde luego la demanda disminuirá al encontrar un destino con persistentes actos peligrosos para ellos. Al respecto, un entrevistado sostiene:

“La seguridad es la base de todas las libertades que los ciudadanos queremos tener porque ustedes sin seguridad no pueden salir a estudiar, a trabajar, no pueden hacer turismo (...). La delincuencia afecta grandemente a los polos turísticos porque la gente ya piensa dos veces antes de irse” (E4:SP).

Estos son los factores que principalmente mencionan los actores públicos (**figura 4**), que podría incidir en la actividad turística, que de cierta manera se ve afectada directamente por los distintos efectos que causa la inseguridad en los establecimientos, en la imagen del destino, en la disminución de turistas, que van más allá de solo una atención del sector turístico.

Figura 4 *Actividad turística afectada*



De acuerdo con la percepción de los actores privados sobre la inseguridad en la actividad turística, consideran que, si bien el turismo es un sector importante en el cantón para poder ofrecer un destino de calidad y que cumpla con las expectativas de los turistas y visitantes, se requiere de la implementación y atención primordial de las necesidades de su población con la finalidad de ofrecer oportunidades y evitar que se cometan actos incorrectos. Además, los organismos encargados deben mejorar el ejercicio de sus funciones para poder administrar y gestionar buenas estrategias y de esta manera enfrentar la inseguridad. Una vez contemplados estos componentes queda la actuación de los *stakeholders* turísticos para que la actividad turística pueda desarrollarse convenientemente.

2.2. Resultados de las entrevistas de los actores turísticos privados.

Inseguridad en Cuenca

La inseguridad se ha ido generando de diferente manera y por diversas situaciones tanto sociales como políticas, pues ningún país está excepto de la misma, a pesar de que la inseguridad puede ser mucho más notoria y ocasionar más efectos en un lugar que en otro.

En Cuenca durante el último año se ha visto un incremento de este factor, pues varios de los stakeholders recalcan que esto se debe a temas como el desempleo el cual ha sido una situación que ha estado presente en toda Latinoamérica, pues las personas que no consiguen un trabajo estable son más propensas a buscar formas más fáciles de obtener dinero. Estas personas que no encuentran empleo son aquellas que se dedican a cometer estos actos delictivos que inician desde hurtos de celulares, carteras, dinero, objetos, hasta ejercer acciones más significativas como robos a entidades bancarias, empresas, entre otros. Cabe mencionar que además de las personas locales, los turistas son más propensos a sufrir hurtos.

“En Cuenca se ha acrecentado el nivel delincuencia por la cantidad de personas que han migrado al país. También está el tiempo en el que vivimos ahora, una autoridad que lamentablemente no está dirigiendo de manera correcta al país y de esa forma no hay recursos para tener un trabajo, para tener una vida digna” (E6-SPG).

Un tema esencial que ha sido referente en la inseguridad son los problemas ocasionados por la cárcel de Turi, el cual es un tema que trae mucha controversia a la sociedad cuencana, pues ahí se encuentra gente muy peligrosa que opera desde las cárceles, logrando que la inseguridad siga siendo recurrente en el cantón. Tal como alude el entrevistado:

“La cárcel de Turi es la consecuencia de la inseguridad de nuestra provincia y cantón por ser de carácter nacional traen delincuentes de lo peor” (E8:SPB).

Además de estas causas hay una en particular que influye en el incremento de la inseguridad, la cual es la administración deficiente, puesto que el no saber cómo enfrentar diversos problemas origina que exista una mala gestión de los recursos, esto puede generar consecuencias al no obtener los resultados deseados y no lograr cumplir con los objetivos planteados. Al no contar con estrategias claras, una correcta organización, una comunicación constante con otros entes, diferentes procedimientos para el desarrollo o elaboración de planes, no tener claro cuáles son las necesidades principales de la sociedad que se deberían

tratar de resolver de manera rápida, hace que las situaciones negativas se incrementan, desencadenando más conflictos que afectan a la situación de un destino. Siendo responsabilidad de las autoridades competentes obtener una correcta administración, en vista de que son ellos los encargados de tomar decisiones. A pesar de que en ocasiones los criterios u opiniones que proporcionan a la ciudadanía en general no son lo que realmente se vive día a día, por el contrario, se trata de minimizar ciertos acontecimientos. Tal como lo dice el siguiente entrevistado:

“No se ha visto una ola de delincuencia tan fatal como la que se ve ahora, (...) claro según las estadísticas las autoridades dicen que en Cuenca ha disminuido la delincuencia, cuando no es así” (E8:SPB).

Esto está unido con la falta de implementos de seguridad, puesto que son las autoridades las que deberían gestionar la adquisición de los mismos como motos, carros, bicicletas entre otras cosas que son necesarias para que se dé un buen desempeño. Añadido a esto, el déficit de contingente policial ha sido un elemento particular para que no se pueda enfrentar esta situación, pues hay ciertos espacios en los que no se realiza patrullaje. A pesar de contar con un departamento que es la Policía Turística se sigue presentando este inconveniente. Así lo comenta el entrevistado:

“Tiene que llegar un número de 100 personas para que sea el mínimo de policías para el tema turismo estas dos entidades, Policía Nacional y la Policía Turística siempre tienen que venir de la mano” (E10:SPA).

Hay que mencionar que la falta de protección jurídica para la Policía Nacional cuando realiza una acción ya sea para proteger su integridad física o la del turista es un obstáculo, puesto que en varios acontecimientos a pesar de que el delincuente es entregado a las autoridades competentes, las mismas lo dejan en libertad por falta de pruebas tal como hace mención el entrevistado:

“Cómo puede cumplir un policía, un militar si sabe que mañana vienen contra él, le amenazan a él, le amenazan a su familia, entonces es algo más grande que está pasando” (E9:SPV).

Adicionalmente, las acciones que han sido ejecutadas no han dado resultados positivos, puesto que los diferentes operativos solicitados por parte de algunos gremios se los han realizado muy pocas veces, lo que ha generado molestias debido a que la seguridad es algo fundamental para que la ciudadanía pueda ejercer sus actividades con tranquilidad.

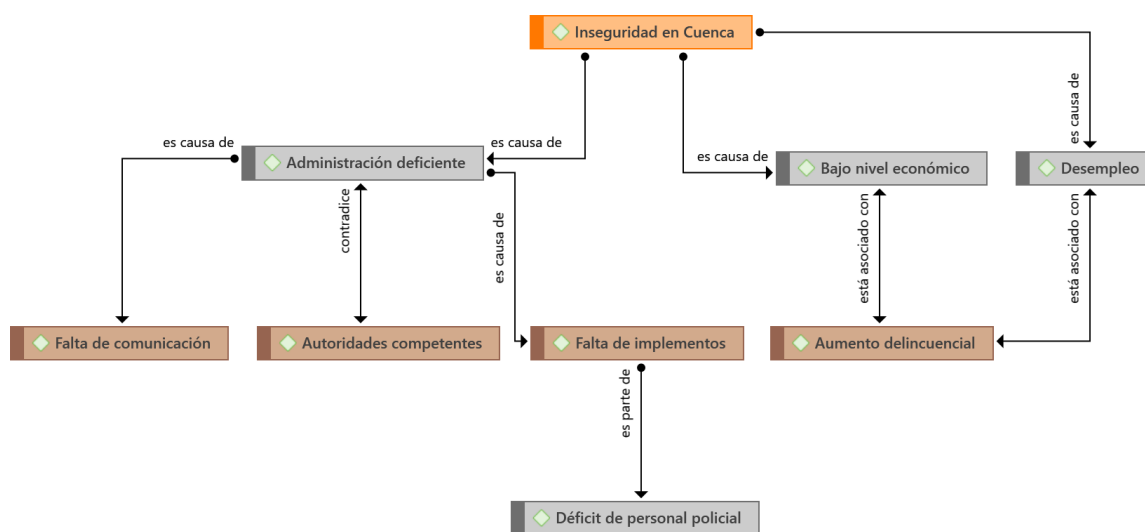
“La inseguridad en Cuenca se ha salido de las manos de quien tiene la competencia de brindarnos seguridad (...) pero lo que vemos es netamente negativo” (E8:SPB).

Es importante mencionar que Cuenca a pesar de contar con los distintos entes encargados de la seguridad tanto para el ciudadano local como para el visitante, no se ha tenido un desempeño adecuado para que se pueda realizar un mejor trabajo, tal como lo recalca el entrevistado:

“No ha habido los controles suficientes y necesarios, porque las instituciones públicas correspondientes a resguardar, el bienestar e integridad de la ciudadanía no se encuentra en su capacidad que debería ser” (E10-SPA).

De tal manera, los actores turísticos privados han percibido que la inseguridad en Cuenca ha incrementado significativamente debido a estas causas (**figura 5**), las cuales evidentemente traen consecuencias para el sector turístico.

Figura 5 *Inseguridad en Cuenca*



Efectos de la inseguridad

La inseguridad ha generado varios efectos en el sector turístico como se refleja en la (**figura 6**). En particular, ha sido sujeto de las famosas extorsiones, siendo un caso nuevo que se ha generado en varios lugares, mediante el cual se amenaza a la persona por teléfono y se le pide dinero a cambio, esto se lo realiza solo por transferencias, siendo una forma más fácil para que no se descubra quién está detrás de estas amenazas. Algunos actores privados han comentado que se han reportado casos de extorsión, los cuales han sido hacia los dueños de los locales de restaurantes, hoteles, agencias de viajes y hasta el transporte. En ciertas

ocasiones se ha reportado a la policía de estos hechos y se ha logrado dar con la persona implicada, sin embargo, hay propietarios que por miedo a que atenten contra su vida prefieren pagar la cantidad de dinero solicitada.

“Dentro de la asociación ha habido personas que han sido amedrentadas, han sido extorsionadas, así como personas que han tenido miedo al tener la respuesta de eso, también habido personas que les han logrado atrapar y tomar justicia por mano propia, pero sí en realidad es un tema que sí asusta” (E10:SPA).

Es importante mencionar que este hecho ocasiona que algunos clientes que conocen de este acontecimiento ya no asistan a estos lugares que han sido víctimas de extorsión, por temor, de igual manera conduce al cierre de locales o hasta el cambio de lugar de los mismos.

“Algunas agencias han sido víctimas de recibir amenazas por extorsión pero que no se han dejado, pero qué tienen el miedo de que sean atacados” (E10:SPA).

Otro de los efectos es la pérdida económica que se da en el turismo, a pesar de ser el tercer sector que genera ingresos en el país, su disminución tiene un impacto negativo para los actores privados que forman parte de la oferta de servicios turísticos pues la inseguridad trae consigo que los locales no produzcan los mismos ingresos económicos en el destino receptor. Hay que considerar que dentro del sector turístico esto se ha visto reflejado directamente en la ocupación hotelera, debido a que las personas ya sean nacionales o extranjeros suspenden sus viajes provocando la cancelación de reservaciones en los hoteles.

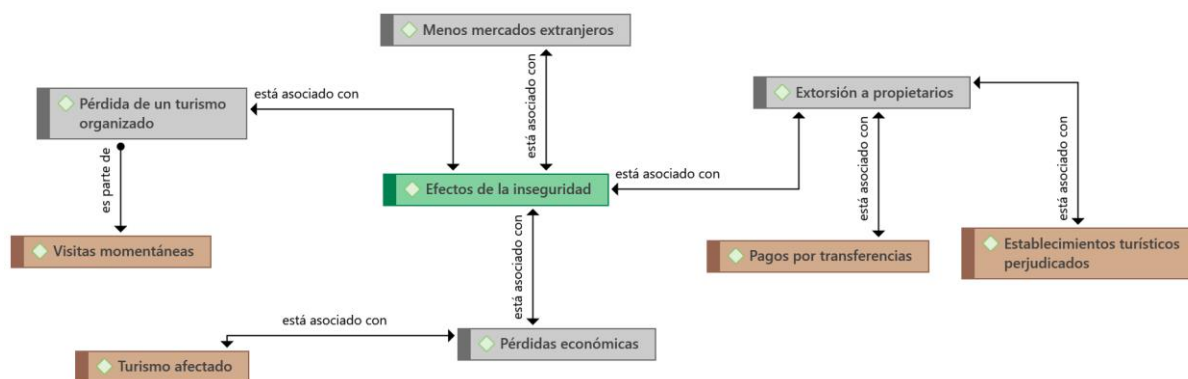
“Estamos hablando nosotros, que la ocupación hotelera, especialmente, que es donde se puede ver quienes han llegado acá a la ciudad, lamentablemente, ha habido una baja terrible. Estamos hablando de una ocupación del 30, 40 % que es mínimo” (E6:SPG).

En ese sentido, se evidencia que ante esto hay una disminución en la demanda turística, lo cual recae en menos compras de boletos de avión, pocas personas asistiendo a eventos, restaurantes sin la misma cantidad de clientes, atractivos turísticos con poca asistencia de visitantes, entre otras. Hay que recalcar que los visitantes extranjeros son los que invierten mucho más en comodidad, calidad, seguridad y en varias actividades cuando realizan su visita, por ende, su ausencia produce un efecto negativo en el turismo.

“Entonces es bien difícil que venga un turismo más organizado acá, tal vez seguirá el turismo como los mochileros que son gente más joven” (E7:SPO).

A pesar de que sean los mochileros los que continúen visitando Cuenca, esto no cambiaría la situación en la actividad turística, ya que el paso de estos visitantes por el destino es momentáneo, puesto que desarrollan ciertas actividades, pero no llegan a pernoctar, debido a que esa no es su modalidad. Sumado a esto, se encuentran con un lugar que no cuenta con la seguridad que se requiere, entonces tomarán muchas más precauciones para venir.

Figura 6 Efectos de la inseguridad



Zonas turísticas inseguras

En Cuenca hay varias zonas turísticas que son muy concurridas por turistas y visitantes, no obstante, esto no ha sido un obstáculo para que se den diferentes actos delictivos como robos, hurtos, entre otros. De tal forma que gran parte de los actores privados coinciden en que el Parque Calderón es uno de los lugares donde se percibe más inseguridad, a pesar de ser uno de los atractivos turísticos más visitados, las personas dedicadas a delinquir suelen aprovechar la aglomeración que se da en los eventos culturales para realizar actos delincuenciales.

Ellos enfatizan en que se ha tomado en cuenta para realizar patrullaje solo las calles que conforman el Parque Calderón como son las calles: Simón Bolívar, Luis Cordero, Mariscal Sucre y Benigno Malo, mientras que las calles adyacentes a las mismas como la Calle Larga, Presidente Córdova y la parte de San Alfonso, no cuentan con esta medida de seguridad y son en las cuales se debería procurar hacerlo porque son zonas que no cuentan con luminarias necesarias, donde las personas de mala procedencia se apropian de estos lugares por las noches, generando un miedo tanto en los habitantes como en los turistas que transitan a esas horas.

“Todo está centrado en el parque y alrededor es todo foco de asaltos, porque justamente falta que la gente entienda o que las autoridades entiendan de que no solo es el Parque Calderón” (E6:SPG).

Otra de las zonas que fue mencionada es la Plaza Rotary un lugar donde se puede encontrar diferentes artesanías y con gran potencial para el desarrollo turístico, sin embargo, debido a la inseguridad que se genera constantemente, adherido a que las personas ya lo consideran como una zona delincinencial ha generado que no sea muy visitado por turistas nacionales e internacionales. De igual manera, el Barranco y la Plaza del Otorongo son lugares muy llamativos visualmente por sus expresiones culturales, no obstante, estas zonas se encuentran abandonadas y son tomadas por personas que se dedican al alcoholismo, la drogadicción, entre otros.

“La parte del Otorongo en ciertas horas es un poco desolada, la zona del Barranco, y que debería ser tomado en cuenta urgentemente porque es una zona tan turística y tan linda como abandonada y botada” (E7:SPO).

También, se hace mención de la Iglesia San José del Vecino ubicada en la parroquia de mismo nombre, la cual conlleva un gran valor histórico que amerita ser visitada. No obstante, la reputación que las propias personas le dan hace que no sea un lugar muy concurrido por diferentes visitantes y que no se den a conocer los diferentes sitios de interés que hay alrededor como el Museo de Paja Toquilla.

“La iglesia de San José del vecino, la parte de la calle Rafael María Arizaga, que son lugares que ameritan ser visitados, pero lamentablemente por las zonificaciones que la misma ciudadanía le ha dado no es que se ha podido seguir llevándolos allá” (E10:SPA).

Ante esto, se puede deducir que la inseguridad afecta a las zonas turísticas que son concurridas y también influye en una disminución o despreocupación por zonas que tendrían que ser potencialmente visitadas. Los resultados de las zonas turísticas mencionadas se reflejan en la figura 7.

Figura 7 Zonas turísticas inseguras

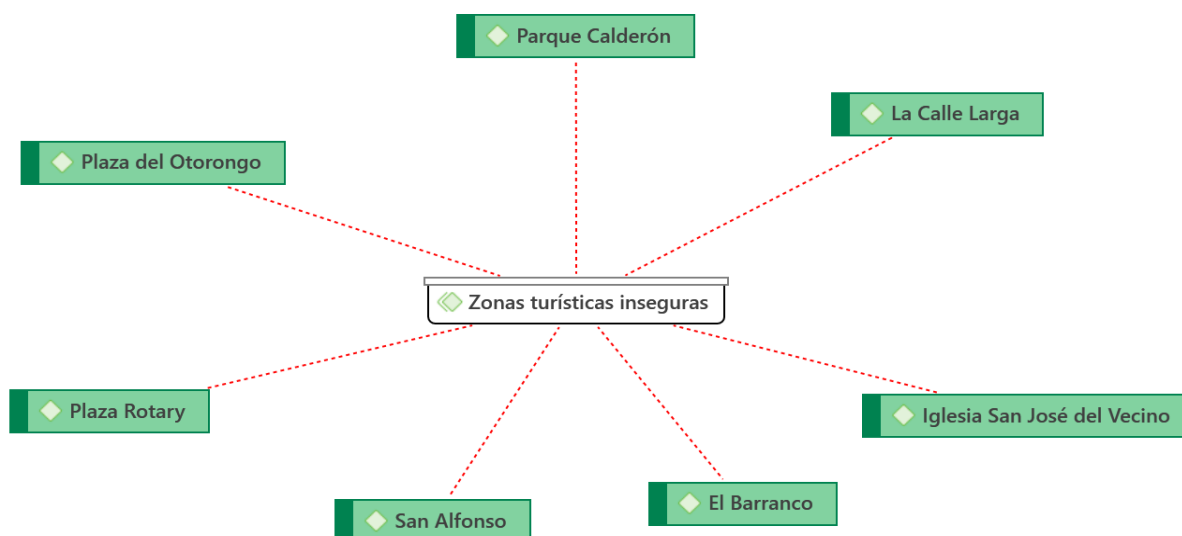


Imagen turística negativa

La imagen turística que proyecta un lugar es esencial, ya que es la primera impresión que el visitante tiene del destino. Además, es la manera en la que la persona percibe los atributos físicos o las características del lugar, siendo este un factor fundamental para que exista demanda turística.

Existen diferentes medios por los cuales se puede conocer la oferta de un destino, no obstante, la misma puede ser afectada por información negativa que se difunda. Tal es el caso de las noticias que son el medio de comunicación principal por el cual las personas de otros lugares se informan sobre diferentes acontecimientos, pero las mismas pueden ser perjudiciales para un destino, debido a la mala reputación que se podría ocasionar sobre un lugar.

En cuanto a la imagen turística de Ecuador, esta se ha visto afectada a nivel de país, provincial y cantonal, puesto que los canales nacionales al reportar información repetitiva sobre muertes, asesinatos, asaltos y otros, ocasionan que los medios internacionales emitan esos mensajes de altos índices de inseguridad. De tal manera, que la prensa no se ha vuelto una herramienta útil o informativa para la ciudadanía. Así lo hace alusión el entrevistado:

“Lamentablemente las noticias amarillistas que son muy repetitivas que duran por semanas, nos dan esa imagen” (E10:SPA).

Esto ha provocado que la información brindada sea receptada por la principal demanda turística la cual es extranjera, puesto que al escuchar este tipo de noticias toman la decisión

de evitar ir al lugar, debido a la percepción de miedo que genera la difusión de los reportajes. Es importante mencionar que, al no visitar Ecuador, los demás destinos como Cuenca tampoco tendrán la llegada de turistas. Así lo recalcó un entrevistado:

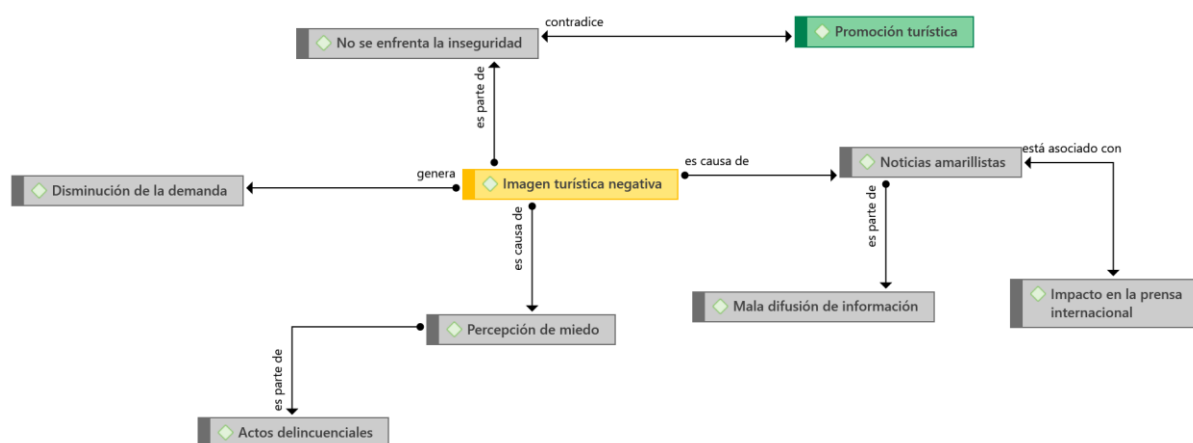
“Toda esa información está llegando afuera, está llegando a Europa, a EE. UU, los cuales son los principales mercados extranjeros” (E7:SPO).

Es fundamental hacer mención que Ecuador se ha estado promocionando turísticamente en diferentes países como Inglaterra, Argentina y se han realizado ferias como FETUR (Feria Internacional de Turismo de Ecuador), con el objetivo de brindar una buena imagen, la cual ha tenido una gran acogida, de modo que las personas han quedado encantadas con Ecuador, debido a la gran diversidad tanto natural como cultural que lo hacen un destino único. Pero los actores privados aluden que esto no es la clave del éxito, porque si no hay un control interno desde las personas encargadas principalmente en temas de seguridad, esto repercutirá en la llegada de los visitantes.

“Creo que todo tienen que venir desde la raíz, si, (...) promociono un país espectacular (...) pero sí en la raíz, en el génesis del Ecuador, no hay seguridad no habrá resultados positivos” (E6:SPG).

De tal modo que todos estos factores que se relacionan con la inseguridad dan una imagen turística negativa a Cuenca (**figura 8**), pues de acuerdo con los entrevistados privados se debería resolver diversas situaciones para ofrecer una imagen netamente positiva.

Figura 8 *Imagen turística negativa*



2.3. Descripción de zonas con mayor afluencia turística del cantón Cuenca.

Cuenca tiene varios atractivos turísticos tanto naturales como culturales, los cuales se encuentran establecidos por parte de la Fundación de Turismo para Cuenca, y para la investigación se consideraron por zonas. En ese caso se constataron 5 zonas, las cuales son las parroquias urbanas El Sagrario, San Sebastián, San Blas y las parroquias rurales Turi y Baños. La planta turística presente en estas zonas constituye 887 establecimientos turísticos divididos en 157 de alojamiento, 635 de restaurantes y bebidas y 95 de operación e intermediación turística. A continuación, en la **tabla 3** se describe los atractivos turísticos que contemplan:

Tabla 3 Descripción de zonas turísticas en Cuenca

Zonas	Atractivos turísticos
El Sagrario	<ul style="list-style-type: none"> • Museo de las Conceptas • Museo de arte religioso “Catedral Vieja” • Museo del Cidap • Museo del sombrero de Paja Toquilla • Iglesia Carmen de la Asunción • Iglesia de las Conceptas • Iglesia San Alfonso • Iglesia San Francisco • Iglesia Santo Cenáculo • Iglesia Santo Domingo • Cemuart • Plaza San Francisco • Plaza Rotary • Parque Calderón • Seminario San Luis
San Sebastián	<ul style="list-style-type: none"> • Museo de Arte Moderno • Iglesia San Sebastián • Ruinas de Todos Santos
San Blas	<ul style="list-style-type: none"> • Museo de las culturas aborígenes • Museo Manuel Agustín Landívar • Museo y Parque Arqueológico Pumapungo • Parque San Blas

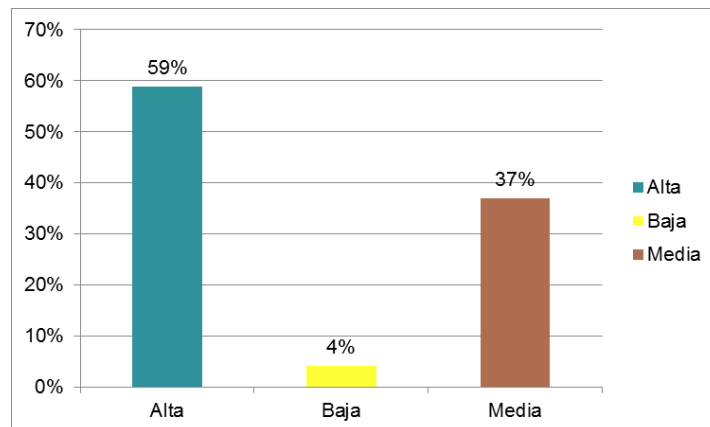
Turi	<ul style="list-style-type: none"> Galería de Eduardo Vega Balcón Turístico Turi
Baños	<ul style="list-style-type: none"> Destino Termal

2.4. Resultados de las encuestas a la comunidad anfitriona en Cuenca.

Las encuestas fueron realizadas a la comunidad anfitriona de las zonas turísticas mencionadas anteriormente, debido a que en estas zonas se encuentra gran parte de la oferta turística de Cuenca. En ese sentido, saber cuál es la opinión de la comunidad anfitriona acerca de la inseguridad que afecta a la actividad turística es fundamental para la investigación, en virtud que su percepción puede contribuir a encontrar algunas problemáticas, necesidades o posibles alternativas, que son claves para lograr el desarrollo local en el destino turístico y para que las actividades turísticas se desarrollen con normalidad (García et al., 2015).

Figura 9 *Pregunta 1*

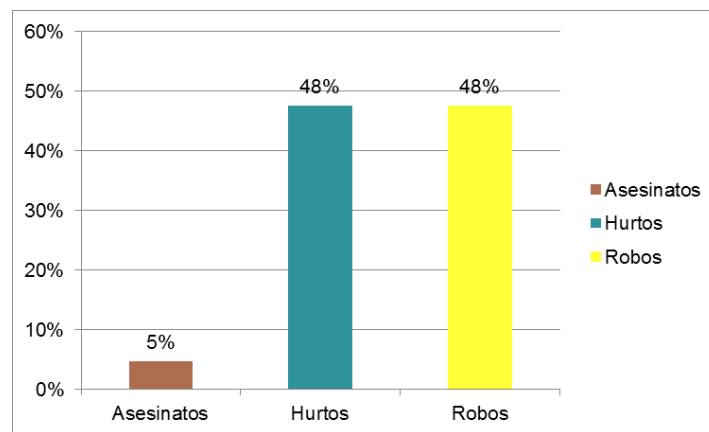
¿Usted considera que la inseguridad en Cuenca es?



Pese a que Cuenca es considerada como una de las ciudades más seguras del país, de acuerdo con los resultados, el 52% de los encuestados de la comunidad anfitriona considera que la inseguridad en el cantón Cuenca es alta para el año 2022, seguido del 37% que considera que es media y con el 4 % que considera que es baja.

Figura 10 *Pregunta 2*

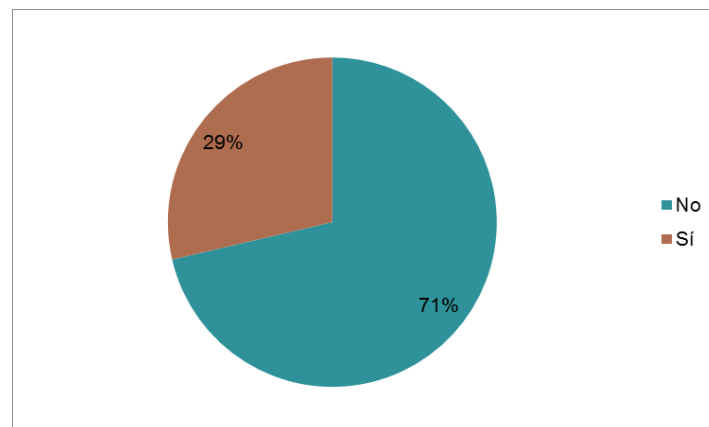
¿Cuál considera usted es el acto delictivo más común en Cuenca?



Con este gráfico se observa que el 48 % de la comunidad anfitriona considera que los actos delictivos que más se han cometido en el año 2022 son robos y hurtos, mientras que en menor incidencia los asesinatos con el 5%. Estos actos son los que dan una mala imagen al destino pues generan que los turistas y visitantes no quieren venir a Cuenca, así como influye en el desarrollo turístico.

Figura 11 *Pregunta 3*

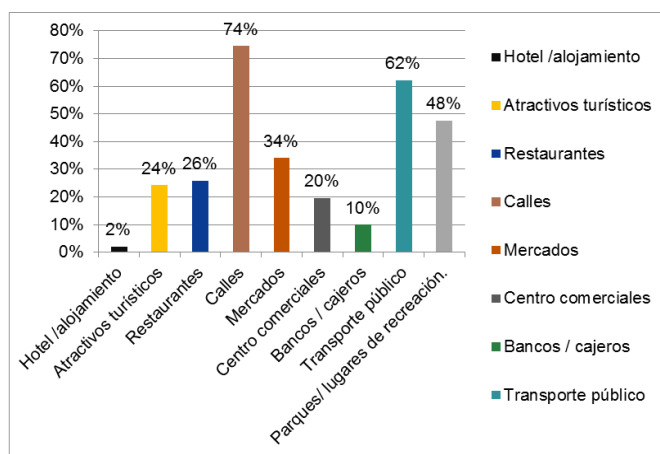
Durante el año 2022, usted o su familia ¿se han sentido afectados por algún hecho que atente contra su seguridad?



En este gráfico se observa que 71 % de los encuestados manifiestan que no se han sentido afectados por un hecho de inseguridad, sin embargo, el 29% de los encuestados manifiestan que, si lo han hecho, de tal manera que la preocupación es constante ya que requieren mayor protección en sus negocios o actividades diarias.

Figura 12 Pregunta 4

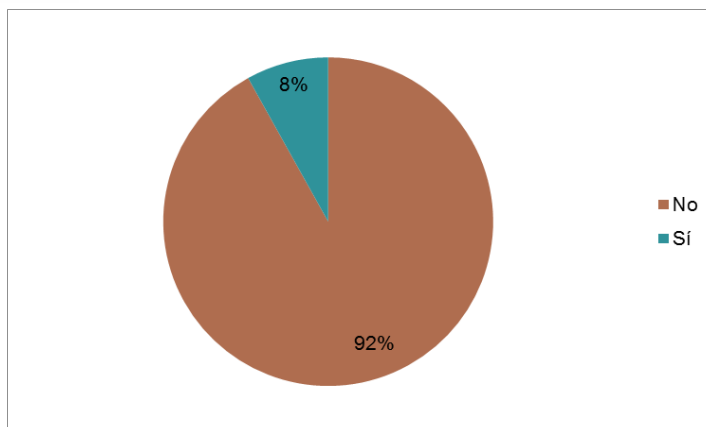
¿Cuál considera usted, es el lugar más frecuente en donde se cometen actos delictivos?



Existen algunos lugares inseguros en el cantón Cuenca, según la perspectiva de la comunidad anfitriona, el 74 % consideran que los lugares donde mayormente se cometen actos delictivos son las calles, los cuales son sitios que contemplan actividades diarias y turísticas, así como un lugar donde transitan personas y visitantes tal es el caso de la calle Larga y aquellas calles que conforman uno de los lugares más visitados como el Parque Calderón. Con el 62 % está el transporte público, y con el 48% los parques o lugares de recreación que es donde existe mayor concurrencia de personas y visitantes. Con el 34% se encuentran los mercados donde existe la presencia de diferentes turistas puesto que en estos lugares se encuentra la gastronomía típica del cantón y con el 26 % están también los restaurantes lugares a los que asisten locales y extranjeros por lo tanto la demanda como la oferta pueden ser víctimas de los actos delincuenciales. Seguido de valores más bajos en donde se encuentran, atractivos turísticos, centros comerciales, bancos y hoteles.

Figura 13 Pregunta 5

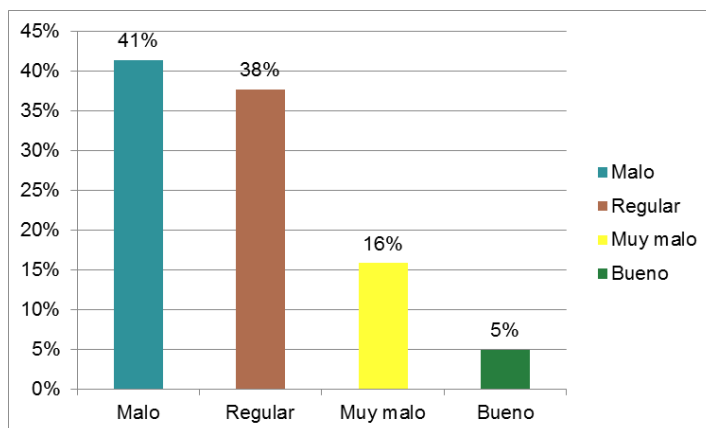
¿Conoce sobre alguna acción o información como medida de seguridad en Cuenca?



El desconocimiento sobre alguna medida o acción que se debe tomar cuando se presente algún hecho de inseguridad sobresale, pues de acuerdo con el 92 %, la percepción de la comunidad anfitriona considera que existe un desconocimiento sobre qué debe hacer cuando experimenta una situación de este tipo, a su vez 8% de los encuestados manifiestan si conocer sobre cómo actuar ante esta problemática.

Figura 14 *Pregunta 6*

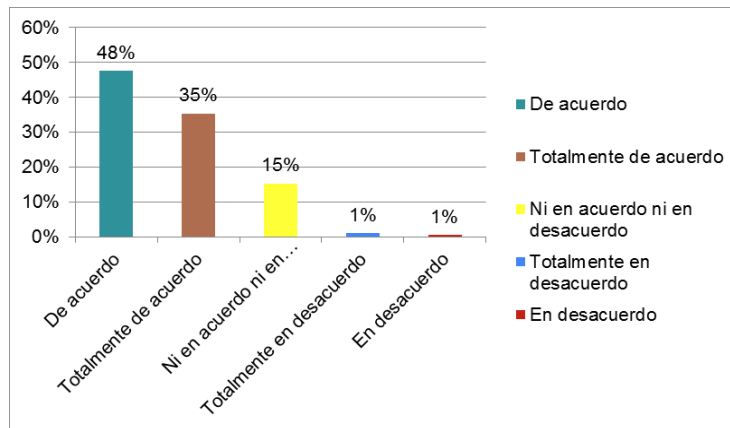
¿Cómo califica los operativos brindados por las instituciones encargadas para combatir la inseguridad en el cantón de Cuenca?



La perspectiva de la comunidad anfitriona ante los operativos brindados ha dado los siguientes resultados, el 41% de los encuestados considera que las entidades encargadas de la seguridad tienen un mal desempeño, seguidamente tenemos el 38% que corresponde a un desempeño regular, luego está la opción muy malo con un 16% y por último tenemos un porcentaje mínimo del 5% que piensa que los operativos que se realizan son buenos.

Figura 15 *Pregunta 7*

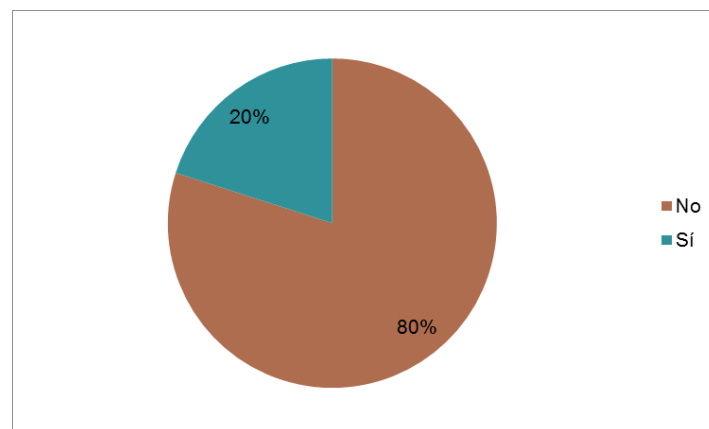
¿Considera que la inseguridad afecta a la actividad turística de Cuenca?



Como se ha mencionado la inseguridad es un factor que afecta al sector turístico así lo destacan los encuestados, puesto que el 48% está de acuerdo en que este factor perjudica al turismo, pues genera una disminución en la demanda potencial que conlleva a que la oferta del destino no obtenga ingresos económicos. Mientras que el 15% de la población no está ni en acuerdo ni en desacuerdo. Sin embargo, hay un porcentaje mínimo del 1% que corresponde a la percepción de las personas, en que la inseguridad no afecta a este sector.

Figura 16 *Pregunta 8*

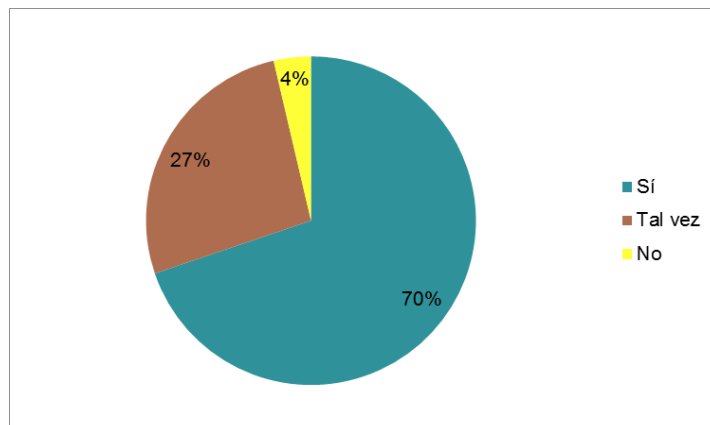
¿Ha presenciado actos de inseguridad contra algún turista/visitante o dentro de algún establecimiento turístico?



En el gráfico se observa que el 80 % de la comunidad anfitriona no ha presenciado actos de inseguridad contra un turista o visitante, no obstante, el 20 % restante respondió que sí han presenciado ese tipo de actos. Siendo los hurtos los que mayormente se cometen a los turistas.

Figura 17 Pregunta 9

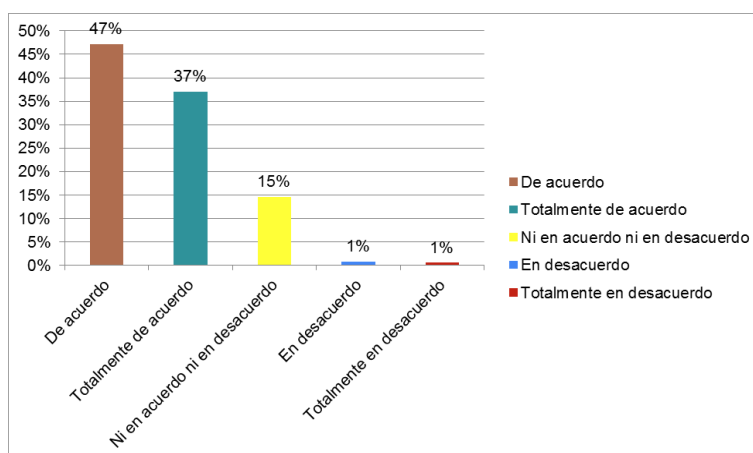
¿Considera que la inseguridad influye en la decisión de los turistas de visitar el cantón Cuenca?



A pesar de que el turista para viajar a un destino toma en cuenta varios factores se ha constatado que la inseguridad es uno de los más fundamentales, pues el 70 % de la comunidad anfitriona ha indicado que la inseguridad si influye en la decisión de un turista, debido a que si un lugar no les brinda la seguridad necesaria no optarán por visitarlo. Con un porcentaje menor del 27% están aquellas personas cuya perspectiva recae en que la inseguridad tal vez es un factor que puede influir en la elección del destino. Mientras que con un 4 % consideran que no influye.

Figura 18 Pregunta 10

¿Considera que la seguridad es un indicador de calidad en un destino turístico?



Según los resultados obtenidos, con un porcentaje mayoritario del 47% la comunidad anfitriona está de acuerdo en que la seguridad es un indicador de calidad dentro de un destino, puesto que le permite al turista disfrutar de su estadía y de las actividades turísticas que realice sin ningún inconveniente. A su vez, el 37 % están totalmente de acuerdo. Por otra parte, el 15% no está ni en acuerdo ni en desacuerdo en que la seguridad es un indicador de calidad.

Capítulo 3: Análisis de las propuestas de los *stakeholders* turísticos para enfrentar la inseguridad turística en el cantón Cuenca.

3.1. Propuestas de los actores turísticos públicos.

Contar con propuestas para enfrentar la inseguridad se convierte en una de las bases o herramientas indispensables para el desarrollo adecuado de un territorio, pues trabajar por la seguridad demanda grandes esfuerzos, pero también permite vivir en un entorno tranquilo y pacífico, así como es un factor de suma importancia para considerar un destino de calidad.

“La seguridad permite que el turista vaya a un destino con tranquilidad, permite que disfrute de ese destino sin ningún inconveniente, de hecho, cualquier país, ciudad que tiene buenos índices de seguridad tiene mejor acogida entonces está vinculado directamente con la calidad” (E2:SPT).

Una de las acciones activas es la mesa cantonal de seguridad turística que se creó a finales de agosto del 2022, en la que participan la Fundación de Turismo para Cuenca, Dirección Zonal 6 del Ministerio de Turismo y asociaciones gremiales hoteleras, de restaurantes y bebidas, operadores de turismo, agencias de viajes, corporación de guías, un representante de los artesanos, entre otros. El objetivo de la mesa cantonal de seguridad es coordinar, articular y planificar acciones. Esta mesa ha permitido que los participantes presenten sus inquietudes y necesidades para que sean analizadas y luego sean gestionadas con los entes de control. Es importante mencionar que no toda la oferta turística de Cuenca está asociada a los diferentes gremios lo que significa que no todos participan en esta mesa y tampoco se benefician de las acciones que se generan en la misma. Al respecto un entrevistado opina:

“La única forma de enfrentar ese tema es unidos, hay una organización gremial que es lo que tú haces, cuando tú te desvinculas de esa organización barrial eres más débil, entonces (...) se necesita estar agremiado. (...) una postura al frente de la inseguridad es la cohesión, si eso no se da, es solito contra el mundo” (E3:SP).

Los temas en los que enfatizan en la mesa cantonal son de los extorsionistas o vacunadores, debido a la insistencia de los participantes, ya que es un tema muy recurrente y lo han experimentado varios establecimientos turísticos. Por ello, se ha estado trabajando con los entes pertinentes en la creación de protocolos de seguridad para que sean distribuidos a los prestadores de servicios turísticos, esto con la finalidad de que estén preparados y sepan cómo actuar ante un acto delincuencia. Esta asistencia sería muy oportuna y mejoraría la experiencia del turista o visitante, tal como menciona un entrevistado:

“Por ejemplo a un turista le roben o le asalten o tuvo algún percance violento (...) tiene que estar preparado los botones o el recepcionista del hotel, tiene que (..) ayudar. Él cómo ya está capacitado porque ya tiene ese protocolo lo que tiene que decir es, a ver si es extranjero tiene que dar parte a la fiscalía, hacer la denuncia, etc” (E1:SPT).

Además, por petición del Ministerio de Turismo, debido al aumento de la inseguridad a nivel nacional mediante un acuerdo con el Ministerio del Interior se gestionó la conformación de la policía turística con 42 efectivos. La dirección zonal 6 del Ministerio de Turismo en conjunto con los gremios logró adecuar una oficina completa con el equipo necesario como computadores, impresora, escritorio, televisión, muebles y también se gestionó la entrega de 20 bicicletas para que los agentes policiales puedan trasladarse.

Se han brindado capacitaciones permanentes a los miembros de este organismo en el ámbito turístico por ejemplo sobre atractivos, ética, cultura, el trato a turistas con discapacidad y la gestión de denuncias por parte de los turistas. Sin embargo, no existen capacitaciones para aprender el idioma inglés el cual es necesario ya que la demanda turística en Cuenca también es internacional y al no contar con este componente no se podrá atender adecuadamente ante alguna situación de inseguridad.

La policía turística realiza un trabajo coordinado en donde ejecutan varias actividades que procuran velar por la seguridad de los turistas y de los prestadores de servicios turísticos. En ese sentido, este organismo cumple con cinco actividades como: asistencia turística, contacto turístico, campañas de seguridad, acompañamiento turístico y visitas a establecimientos turísticos. Cabe mencionar que la información de estas actividades no son conocidas por la mayoría de los actores turísticos.

Los miembros de la policía turística están designados para cubrir los sectores turísticos, por ejemplo: Parque Calderón, San Francisco, Calle larga, Mirador de Turi, puesto que estos son los que tienen mayor afluencia de turistas nacionales y extranjeros. Sin embargo, no todos los puntos considerados inseguros cuentan con los agentes policiales correspondientes, por lo que consideran necesario un aumento de los mismos, ya que 42 efectivos no es un número suficiente para abarcar todos los sectores y para atender las problemáticas que se presenten, así lo menciona un entrevistado:

“En este último tiempo, últimos meses por esta reducción de personal de los efectivos de seguridad de la Policía turística, no todos juntos están siendo cubiertos” (E2:SPT).

Otra de las alternativas que manifiestan los actores públicos son las socializaciones del sector turístico con otras instituciones de seguridad en zonas turísticas, en donde se conoce de manera directa cuáles son las afectaciones principales, sin embargo, no se realiza en todos los lugares lo que genera que muchas personas no consideren esta como una acción clara. Además, existen talleres en los cuales se brinda información sobre diferentes temas como ciberdelincuencia, vacunadores, sistema de alarmas. Sumado a esto se ha trabajado en campañas comunicacionales para difundir, plasmar y fomentar la creación de espacios seguros en el cual los habitantes puedan vivir armónicamente. Así lo menciona un entrevistado:

“Todas las campañas (...) han sido un impacto para áreas educativas. Se trabaja el tema de seguridad desde una visión de seguridad humana que es el derecho a vivir sin miedo en el espacio público” (E3:SP).

Por su parte, uno de los desafíos que enfrentan algunas zonas turísticas es la falta de luminarias, ya que algunas son opacas o no cuentan con este recurso. Para lo cual en conjunto con la Fundación de Turismo para Cuenca y la Empresa Eléctrica se pretende implantar luminarias en el centro histórico, esto significa que habrá un mejoramiento en estos espacios para la tranquilidad tanto de los locales como de los visitantes, brindando más seguridad y confianza de caminar a ciertas horas de la noche.

Por otra parte, los actores públicos consideran necesario que exista mayor integración de la comunidad para que apoyen y soliciten más acciones a los entes encargados ya que la seguridad es un beneficio de todos. Al respecto, un entrevistado comenta:

“Es importante que la ciudadanía esté también apropiada de los procesos y los barrios se organicen también es importante y que de alguna manera puedan ser o puedan ayudar a esta inseguridad” (E1:SPT).

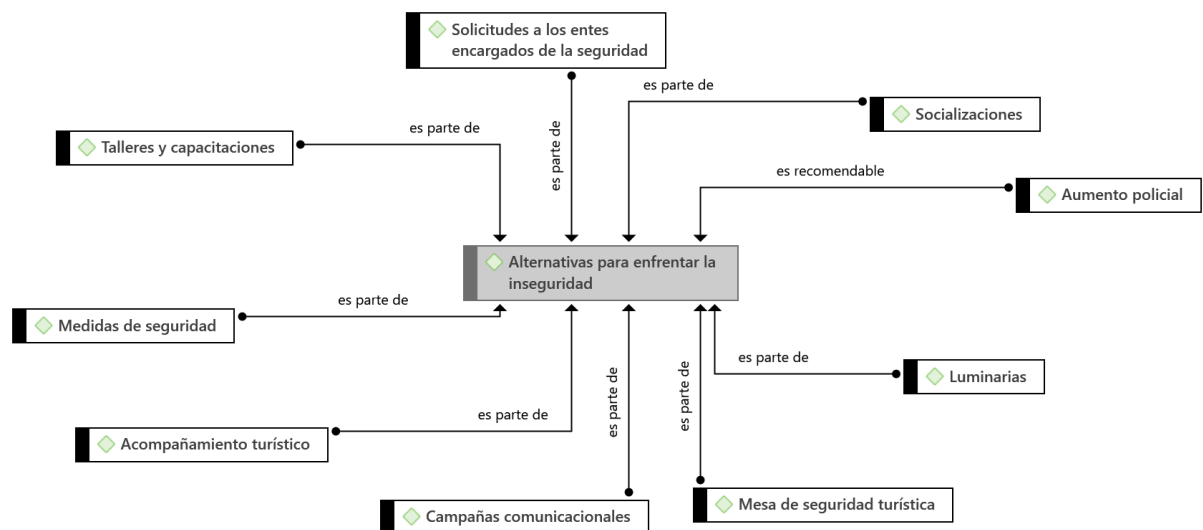
Igualmente, consideran que, si bien Cuenca no tiene índices de inseguridad tan altos en comparación con otros cantones o provincias del país, si no se gestionan o toman medidas más rigurosas, la inseguridad va a seguir afectando a todos los sectores.

“Cuenca no es o no está viviendo todavía la inseguridad que viven otros destinos, pero sí es importante tomar acciones ya, ahora” (E1:SPT).

Las alternativas de los actores públicos han solventado ciertas necesidades, sin embargo, falta contemplar otros ámbitos relacionados, e integrar a todos los actores necesarios para

combatir la inseguridad. En ese sentido, todas las acciones que se ejecuten traerán beneficios positivos tanto para el turismo como para los demás sectores, así que atender todas las problemáticas de los *stakeholders* es primordial, puesto que todos los esfuerzos contribuyen a la creación de un destino de calidad. Estas alternativas se presentan en la figura 19.

Figura 19 Alternativas de los actores públicos para enfrentar la inseguridad



3.2. Propuestas de los actores turísticos privados.

La inseguridad ha generado cierta desestabilidad en la industria turística, ante esto los actores privados han plasmado algunas alternativas que se pueden realizar o que se están llevando a cabo para que la inseguridad no afecte más a la actividad turística. Es valioso contar con estas acciones que fomentan la seguridad de un destino ya que contribuye a que la demanda opte por venir al destino y disfrutar de los diferentes atractivos y servicios turísticos con tranquilidad .

Al igual que los actores públicos, una de las alternativas que reflejan los entrevistados privados es la policía turística la cual tiene la obligación de realizar operativos en zonas donde hay afluencia de turistas y visitantes para evitar malas experiencias. Este organismo en el ejercicio de sus funciones dispersa a personas de mala procedencia y acude a los llamados que se dan cuando algún establecimiento o persona lo requiera. Así lo menciona un entrevistado a continuación:

“Si estoy con diez extranjeros en la Cruz del Vado y me está pasando algo, la policía turística tiene la obligación de acercarse a asistir y defender” (E6:SPG).

A pesar de que se ha contado con este apoyo, los actores manifiestan que debe haber un mejor desempeño, ya que no se conoce cuáles son sus funciones, en que zonas están, cuántos son, entre otros. Así como ven necesario contar con un mayor número de agentes policiales.

Con respecto a la mesa cantonal de seguridad turística, los entrevistados privados perciben que ciertas necesidades han sido solventadas. En las diferentes reuniones se han tratado diversos temas en cuanto a la inseguridad, por ejemplo, se han identificado algunos lugares turísticos como inseguros, se han escuchado los problemas que tienen en torno a las amenazas a los locales, entre otros, para posteriormente entre todos generar recomendaciones y soluciones sobre estas situaciones.

Una de las alternativas que los actores privados mencionan es la instalación del botón de pánico, el cual forma parte de un sistema de alarma que consiste en un dispositivo que emite una señal silenciosa a la central, donde se encuentran los miembros de seguridad que actuarán ante cualquier alerta. Esta se ha convertido en la herramienta más adecuada para enfrentar la inseguridad. Existen establecimientos que ya cuentan con este dispositivo, no obstante, algunos están realizando los procesos correspondientes para la adquisición de los mismos. Lo ideal es que todos los prestadores de servicios turísticos cuenten con esta medida puesto que mejoraría en gran magnitud la seguridad de sus espacios. En relación con aquello, un entrevistado comenta:

“Esperando de que con estos botones, tengamos una respuesta rápida, no como que primero nos llamen a preguntar si nos están asaltando, quién va a contestar si estamos nosotros en un atraco, se supone que eso tiene que ser una activación inmediata” (E10:SPA).

Una medida de seguridad privada que se ha manifestado es la instalación de cámaras de seguridad en los establecimientos, lo cual ha ayudado a localizar a las personas que cometen un acto delictivo o ha servido para evitar estos inconvenientes. Sin embargo, se considera necesario dotar más de este recurso a otros lugares públicos concurridos como parques, plazas, mercados, entre otros, así también es necesario un constante mantenimiento puesto que, si bien existen en ciertos lugares, estos no funcionan correctamente. Así lo menciona el entrevistado:

“Generar más cámaras de seguridad pero que sirvan, aquí hay muchísimas cámaras, pero no sirve una cantidad, eso también es un problema” (E11:SPC).

Sumado a estos, los entrevistados sugieren desarrollar protocolos de seguridad que contengan estrategias para enfrentar la inseguridad, donde se plasme cual es el procedimiento para realizar una denuncia en caso de que un turista sea víctima de robo o hurto, cómo realizar una llamada de emergencia, entre otros aspectos importantes. Es primordial que estos protocolos sean realizados en conjunto con todos los actores que conocen de esta problemática, pues ellos son quienes están día a día en las actividades turísticas y conocen cómo funciona el sistema. De esta manera, estos protocolos deben ser entregados a la comunidad anfitriona y a los turistas para contemplar oferta y demanda turística, elementos fundamentales en un destino. De igual forma, consideran fomentar capacitaciones sobre la misma temática, así comenta un entrevistado a continuación:

“Ciertos actores públicos deben acoger a todos los establecimientos y darles una capacitación sobre seguridad porque cuando usted está capacitado usted se puede defender” (E9:SPV).

En relación con lo anterior, si bien no se han generado capacitaciones entre lo público y privado, en su mayoría los gremios turísticos sí han realizado de manera independiente socializaciones sobre prevención de actos delincuenciales, entre ellos informar inmediatamente sobre una amenaza o extorsión en su lugar de trabajo ya que ellos saben cuál es el procedimiento que deben realizar, también se ha conversado para que no se realicen acciones incorrectas así como se ha hecho énfasis para que comuniquen a sus clientes o turistas sobre los riesgos que pueden presentarse. De hecho, así lo expresa un entrevistado:

“A los conductores también se les ha capacitado para que no se estacionen en cualquier parte, tal sea la mala suerte que se baje una llanta (...). también se capacita al pasajero para que no vayan a querer, ni obligar al conductor a parar en un lugar que no sea seguro” (E9:SPV).

Adicionalmente, consolidar una campaña de ciudad segura sería una alternativa para mejorar la percepción sobre la inseguridad que se presenta en Cuenca. La idea de esta campaña surge en base a otros destinos que han experimentado condiciones similares y con esta estrategia han podido sobrellevar la situación. Sin embargo, todos los destinos son diferentes y enfrentan otras realidades. Por lo tanto, para que una campaña pueda funcionar en el país y específicamente en Cuenca se debe trabajar desde la realidad del territorio, es decir, tratando de solucionar los problemas principales como la inseguridad, para que los turistas y

los actores locales vean que si se están llevando a cabo acciones para reducir la misma. De hecho, así lo describe el siguiente entrevistado:

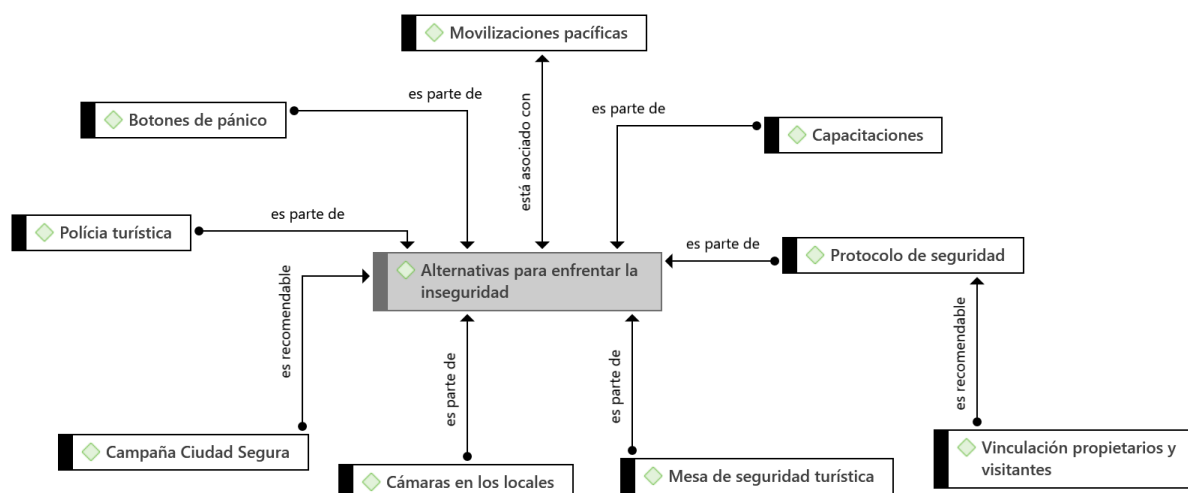
“Que la gente vea campañas como estas (el único riesgo es que te quieras quedar) entonces o sea yo sé que si me voy está complicada la cosa, pero sé que están internamente manejándose con autoridades, con policías, entonces, así la gente se siente más tranquila al momento de venir y pernoctar en la ciudad” (E6:SPG).

Por otra parte, una de las medidas que contemplan los actores privados y que se han llevado a cabo son las movilizaciones, las cuales han sido una forma de llegar a las autoridades competentes a través de pancartas, banners, entre otros, para que atiendan el problema de la inseguridad puesto que tanto la actividad turística como los demás sectores se ven afectados ante los hechos de inseguridad que han originado pérdidas económicas. En ese sentido, los barrios, los gremios y la ciudadanía en general se han unido para salir a las marchas de manera pacífica, así lo manifiesta un entrevistado a continuación:

“Entonces una de las estrategias son las movilizaciones pacíficas, que el gobierno vea que el pueblo sale y que necesita ser atendido” (E6:SPG).

Ante todo esto, se ha constatado que los actores privados sí han tomado acciones en contra de la inseguridad por el bienestar de sus agremiados (**figura 20**), sin embargo, consideran que a más de las acciones que ellos realizan hace falta contar con el apoyo de más instituciones porque el sector turístico requiere contar con la seguridad en todos los espacios para brindar una mejor experiencia a los que visitan Cuenca.

Figura 20 Alternativas de los actores privados para enfrentar la inseguridad



3.2. Propuestas de la comunidad anfitriona de las zonas con mayor afluencia turística.

El análisis de las propuestas de la comunidad anfitriona de las zonas con mayor afluencia turística del cantón Cuenca se realizó a través de una nube de palabras para sintetizar todos los comentarios proporcionados por los encuestados y de esta manera tener una herramienta de visualización eficaz, así como una interpretación significativa.

De acuerdo con la percepción de la comunidad anfitriona ante las alternativas para enfrentar la inseguridad se pudo observar a través de esta representación gráfica que los términos con más frecuencia son planes, leyes, patrullaje, y comunicación. En ese sentido, los encuestados consideran e insisten que es un tema de base, es decir que para que este problema no afecte a la actividad turística, se debe constituir más planes de seguridad desde los organismos centrales, en donde se cubra todas las falencias para poder proteger a las personas en sus actividades diarias al igual que sus pertenencias. Los planes bien estructurados a más de velar por la seguridad de las personas previenen y dan respuesta a los actos delincuenciales. De hecho, si se cuenta con esta alternativa se generará mayor confianza en el territorio, así como se podrá trabajar en un ambiente pacífico y tranquilo, en donde el turismo también será beneficiado tanto en la oferta como en la demanda turística.

De igual manera, la implementación de leyes más drásticas es lo más reiterante en las alternativas de la comunidad anfitriona, consideran que la aplicación de leyes severas a los delincuentes permitirá posiblemente que no se cometan actos indebidos y así reducir los índices de inseguridad, pues al existir más cargos hacia ellos, estos no acceden a cometer actos incorrectos. A su vez, las leyes deben ser justas con los encargados de la seguridad, ya que en muchos casos ellos se convierten en víctimas por actuar de acuerdo con la situación. El estado al contar con leyes efectivas a favor de la seguridad transmite el compromiso que tiene por los ciudadanos.

“Porque policías existen, delincuentes que han sido capturados también existen, pero vemos que lamentablemente en nuestro país son los departamentos superiores los que están fallando, considero que es ahí donde las leyes deberían ser reformadas” (Anónimo).

La comunicación entre las diferentes entidades encargadas de la seguridad es primordial, en vista de que facilita la coordinación, la productividad y la eficiencia en el desarrollo de acuerdos o planes. A la vez permite que se conozcan las opiniones y sugerencias que tiene cada persona que forma parte de la entidad, logrando que las decisiones que se plasman sean en beneficio de todos.

El contar con más contingente policial es una alternativa que también considera la comunidad anfitriona para disminuir la delincuencia en un destino. Esta acción permite que se cubran aquellas áreas en donde se necesita la presencia de policías que ayuden a que exista mayor control de la inseguridad. Además, sugieren que se realice más patrullaje en las zonas turísticas, ya que son lugares a los que acuden muchas familias locales y extranjeras, por lo que con esta acción las personas y los turistas tendrán más confianza al visitar los atractivos turísticos.

“Porque hoy en día no existe un contingente policial adecuado para cubrir toda el área de nuestra ciudad lo que dificulta brindar seguridad a toda la ciudad, de igual manera es necesario la creación e implantación de planes más eficientes de seguridad ya que hasta el momento no se ha tenido un plan correcto ni tampoco se ha podido socializar el mismo con las personas” (Anónimo).

A su vez los patrullajes deben ser constantes para dar mayor seguridad porque si se los hace de forma momentánea se está dando espacio para que el delincuente cometa un acto delictivo en cualquier momento.

“Si existen más policías en la ciudad abarcaría más zonas, si aumenta el patrullaje estaríamos más seguros y si se ponen leyes más drásticas puede reducir la delincuencia” (Anónimo).

Estos son los términos más frecuentes mencionados por la comunidad anfitriona que consideren necesario como alternativas para hacerle frente a la inseguridad en Cuenca, pues perciben que con estas medidas existirá mayor confianza y seguridad en el cantón. Estos resultados se presentan en la **figura 21**.

Conclusiones

En la actualidad, la industria turística en Cuenca se enfrenta a varios desafíos complejos, uno de ellos la inseguridad, un factor muy importante en la determinación de un destino de calidad, ya que si no cuenta con la seguridad adecuada afecta negativamente a la oferta y demanda turística. Pues representa un peligro a la integridad física de los turistas al estar propensos a experimentar algún incidente delictivo como robos, asaltos y amenazas. Así como no permite el buen desempeño de los prestadores de servicios turísticos en el destino.

Mediante el desarrollo de esta investigación, se pudo evidenciar que la inseguridad sí afecta a la actividad turística en Cuenca y de distintas maneras a cada subsector del turismo como alojamiento, restaurantes y bebidas, guianza turística, agencias de viajes, operadores turísticos, y transporte turístico pues de acuerdo con el análisis de la percepción de los *stakeholders* turísticos, los índices de inseguridad han ido aumentando, lo que ha generado miedo y desconfianza.

La inseguridad ha repercutido en la disminución de la demanda ya que los turistas no eligen visitar el destino porque no quieren experimentar riesgos en sus viajes, ocasionando la cancelación de reservas y la disminución en la ocupación hotelera, así como baja rentabilidad económica de la oferta turística. De igual manera, la imagen turística que se ha proyectado del destino es negativa puesto que la prensa emite información perjudicial que desmotiva venir al país y consecuentemente a los demás destinos turísticos emergentes como Cuenca.

Todo esto ha llevado a que el desarrollo turístico se vea limitado porque particularmente en ciertas zonas turísticas los índices de inseguridad son altos, lo que ocasiona que la misma ciudadanía evite y recomiende no visitar estos lugares. Asimismo, esto hace que esas zonas se encuentren aisladas pues al contar con el problema de la inseguridad no se les integra para algún proyecto o producto turístico, a pesar de que son espacios con valor histórico y cultural, que ameritan ser visitados para que su potencial turístico sea aprovechado.

Es importante agregar que los *stakeholders* turísticos perciben que la inseguridad en Cuenca es alta y ha tenido varias consecuencias que han repercutido en su desarrollo, no obstante, los índices de inseguridad no se comparan a los que tienen otros lugares del país, en donde los efectos han sido más severos. En ese sentido, se recalca que, si no se toman acciones adecuadas, la inseguridad influirá directamente y en mayor porcentaje al sector turístico.

Recomendaciones

De acuerdo con la investigación realizada para enfrentar el problema de la inseguridad en la actividad turística se recomienda que:

- Los organismos centrales atiendan las necesidades principales de los ciudadanos en temas de salud, educación, fuentes de empleo, entre otros, para generar más oportunidades y mejorar la calidad de vida pues de esta manera no se llegará a realizar estos actos de inseguridad. Esto permitirá crear espacios seguros en donde la actividad turística pueda desarrollarse adecuadamente.
- Es fundamental que los actores públicos tengan una gobernanza eficiente para que puedan cumplir con las responsabilidades que se les ha otorgado, para de esta manera generar planes, leyes eficaces y dotar de los recursos necesarios a todas las autoridades encargadas de la seguridad para que la actuación de ellos tenga resultados positivos, en donde el turismo también será beneficiado.
- Por parte del sector turístico privado, se necesita la creación de protocolos de seguridad turística para tener conocimiento de que acciones se deberían hacer ante los peligros de inseguridad que se susciten. Además, se debería integrar a todos los prestadores de servicios turísticos dentro de los gremios o asociaciones turísticas para que se beneficien de las diferentes acciones que se brindan en materia de seguridad.
- Se debería tomar en cuenta a todas las zonas turísticas del cantón Cuenca en operativos de seguridad y no únicamente centrarse en los lugares más representativos, puesto que la inseguridad se evidencia en todas partes y todos necesitan de agentes policiales, medios logísticos, inversión, entre otros.

Referencias

- Acosta, J. A., Caro, F. J., Castellanos, M., y Orgaz, F. (2015). Turismo, desarrollo sostenible y percepción de los Stakeholders. Un estudio de caso en República Dominicana. *Economía del Caribe*, 15, 153–182. Dialnet. <https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/85748/Dialnet-TurismoDesarrolloSostenibleYPercepcionDeLosStakeho-6143221.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Aguilar, S. y Sánchez, V. (2016). Percepción de los turistas mexicanos sobre la imagen turística de Mazatlán, ante un escenario de inseguridad. *Teoría y Praxis*, (20), 155-186. Redalyc. <https://www.redalyc.org/pdf/4561/456149892007.pdf>
- Ardila, C. A. (2011). Génesis del concepto de Seguridad. *Revista Academia y Virtualidad*, 4, (1), 88-95. Dialnet. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5777681>
- Barbini, B., Cacciutto, M., Castellucci, D., Corbo, Y., Cruz, G., y Roldan, N. (2013). Percepciones de los residentes en destinos turísticos. Principales tendencias de abordaje e implicancias de la perspectiva socio-política. XII Jornadas Nacionales y VI Simposio de Investigación-Acción En Turismo, 57–71. <http://nulan.mdp.edu.ar/2001/1/2001.pdf>
- Barbini, B., Castellucci, D., y Cruz, G. (2016). *PERCEPCIÓN DE LOS RESIDENTES SOBRE LOS IMPACTOS DEL TURISMO. EL CASO DE MAR DEL PLATA (ARGENTINA)*. En VII Congreso Latinoamericano de Investigación Turística, Quito, Ecuador. <http://nulan.mdp.edu.ar/id/eprint/2521/1/castellucci.etal.2016.pdf>
- Barbini, B., Castellucci, D., y Cruz, G. (2018). Comunidad residente y turismo: percepción de los impactos en un destino de sol y playa. El caso de Mar del Plata (Argentina). En Muñoz Barriga, Andrea; Osorio, Maribel y Guijarro, Gabriela, (Eds.), *Tendencias de investigación en turismo en América Latina. Estudios de caso* (pp. 46-63). Quito: Pontificia Universidad Católica del Ecuador. ISBN 978-9978-77-347-5
- Barbosa, A., y Sánchez, V. (2017). SEGURIDAD TURÍSTICA EN LOS PUEBLOS MÁGICOS: EL FUERTE Y EL ROSARIO, SINALOA. <https://docplayer.es/45787057-Seguridad-turistica-en-los-pueblos-magicos-el-fuerte-y-el-rosario-sinaloa.html>
- Blanco, F. J. (2004). *Reflexiones sobre seguridad, poderes públicos y actividad turística*. Dialnet. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2140752>

- Botero, C., y Zielinski, S. (2011). Percepción de la comunidad como indicador del ciclo de vida de un destino: Hacia el desarrollo de un sistema de alerta temprana para pequeños destinos. *Estudios y perspectivas en turismo*, 20(6), 1366-1388. <http://estudiosenturismo.com.ar/PDF/V20/N06/v20n6a08.pdf>
- Brik, D. (2022, 30 de mayo). Crisis de seguridad en Ecuador: cuando la realidad supera a la gestión. *SWI*. https://www.swissinfo.ch/spa/ecuador-seguridad_crisis-de-seguridad-en-ecuador--cuando-la-realidad-supera-a-la-gesti%C3%B3n/
- Carballo, M. M., Carballo, R. R., León, C. J y Moreno, S. (2020). La percepción del riesgo y su implicación en la gestión y promoción de los destinos turísticos. El efecto moderador del destino. *Cuadernos de Turismo*, 47, 23-36. <https://doi.org/10.6018/turismo.473991>
- Catanzaro., G., Elizalde, S. y Seghezzeo, G. (2016). La ideología de la inseguridad en la argentina actual. *Sociedade e Cultura*. Redalyc. <https://www.redalyc.org/journal/703/70350679002/>
- Cea, A. (2012). Fundamentos y aplicaciones en metodología cuantitativa. España: Síntesis. <https://www.sintesis.com/manuales-185/fundamentos-y-aplicaciones-enmetodologia-cuantitativa-libro-1692.html>
- Conejero, A., y Rodríguez, I. (2011). Renovación de destinos turísticos maduros, expertos y grupos de interés, discurso global-local y escenarios de futuro. *Tourism and Management studies*, 1, Redalyc. <https://www.redalyc.org/pdf/3887/388743867088.pdf>
- Consejo de Seguridad Ciudadana. (2022). *Cuenca Objetiva: Análisis geoestadístico para una Cuenca segura*. <https://csc.gob.ec/WEB/publicaciones/>
- Córdova, M. (2007). Percepción de inseguridad: una aproximación transversal. FLACSO, Programa de estudios de la ciudad. <https://repositorio.flacsoandes.edu.ec/bitstream/10469/2623/1/BFLACSO-CS15-04-C%C3%B3rdova.pdf>
- Correa, Gomes. R. (2006). Stakeholder Management in the Local Government Decision-Making Area: Evidences from a Triangulation Study with the English Local Government Study with the English Local Government [Gestión de partes interesadas en el gobierno local Área de Toma de Decisiones: Evidencias de una triangulación de

estudio con el gobierno local inglés]. BAR - Brazilian Administration Review, 3(1), 46-63. Redalyc. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=84130105>

Costales, A. S. (2016). *Estrategias para el mejoramiento de la seguridad turística en el destino turístico: Ciudad de Otavalo* [Tesis de ingeniería, Universidad Tecnológica Equinoccial]. Repositorio Dspace de la Universidad Tecnológica Equinoccial. <https://repositorio.ute.edu.ec/xmlui/handle/123456789/16356>

Dallorso, N, S., y Seghezzeo, G. (2015). Inseguridad y política: el miedo como operador estratégico en las campañas electorales en Argentina. *Nueva época*, (24), 47-70. Scielo. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-252X2015000200003

Díez, D., Ivars, J., y Vera, J. (2009). El turismo interior en la Comunitat Valenciana: la percepción desde las entidades municipales y asociaciones turísticas. *Serie Geográfica*, 15, 27-38. https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/12369/1/articulo_Fernando_Vera_n15%20serie%20Geogr%c3%a1fica.pdf

Ecuador Play. (13 de septiembre del 2021). El Gobierno de Canadá advierte, no viajar a Ecuador por altos niveles de delincuencia. *Ecuador Play*.

El Mercurio. (2022, 10 de julio). El paseo Tres de Noviembre requiere mayor seguridad. El Mercurio. <https://elmercurio.com.ec/2022/07/10/paseo-tres-noviembre-seguridad-cuenca/?fbclid=IwAR1Y3f78VvMfhdmqpo2FAYUcR9Gb0CogvZG90ukAIEbahR0G2n-m333-9C8>

El Universo. (2022, 30 de julio). Ecuador consta entre los tres países con más robos y asaltos durante los primeros cuatro meses del 2022, según encuesta de CID Gallup. *El Universo*. <https://www.eluniverso.com/noticias/seguridad/ecuador-entre-los-tres-paises-con-mas-robos-y-asaltos-durante-los-primeros-cuatro-meses-del-2022-segun-encuesta-de-cid-gallup-nota/>

Elizalde, S., Catanzaro., G y Seghezzeo, G. (2016). La ideología de la inseguridad en la argentina actual. *Sociedade e Cultura*. Redalyc. <https://www.redalyc.org/journal/703/70350679002/>

Farías, I. J. (2021). Turismo e inseguridad en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires: análisis comparativo con ciudades turísticas [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de

San Martín]. UNSAM: Repositorio de Tesis Digitales.
<https://ri.unsam.edu.ar/bitstream/123456789/1528/1/TFPP%20EEYN%202021%20FIJ.pdf>

Fava, N. (2016). Las dimensiones de la inseguridad. Propuesta para el abordaje de la cuestión securitaria. Desde una perspectiva latinoamericana focalizada en el caso argentino. *Crítica y Resistencias. Revista de conflictos sociales latinoamericanos*, (3), 26-36. *Dialnet*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7529760>

Fiscalía General del Estado (2022, 8 de diciembre). *Analítica cifra de Robos*. FGE.
<https://www.fiscalia.gob.ec/analitica-cifras-de-robo/>

Fundación de turismo para Cuenca. (2020). *Plan de Turismo para Cuenca 2020-2024*.
<http://cuencaecuador.com.ec/sites/default/files/Libro%20%20revMAO%2010.08.2020.pdf>

García, A., Serrano, R, Osorio, M. y López, E. (2015). Percepción de la comunidad en torno al turismo como factor de desarrollo local. Caso San Pedro Tultepec, *Turismo y Sociedad*, XVI, 43-65.<http://dx.doi.org/10.18601/01207555.n16.04>

Garnica, J., y Hernández, N. (2015). Árbol de Problemas del Análisis al Diseño y Desarrollo de Productos. *Conciencia Tecnológica*, 50, 38-46. Redalyc.
<https://www.redalyc.org/pdf/944/94443423006.pdf>

Gobierno de Santa Fe. (s. f). Seguridad. Diferencia entre Seguridad Pública y Seguridad Comunitaria. Características.
<https://www.santafe.gov.ar/index.php/web/content/download/71284/345881/>

González, J. (2017). La inseguridad y su incidencia en la actividad turística: el caso de Morelia Michoacán. [Tesis para la obtención del título de maestra].
https://tesis.ipn.mx/bitstream/handle/123456789/29962/Tesina_B140107_Gonz%C3%A1lez%20Miranda%20Jennifer_MAIT_EST_IPN.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Grunewald, L. (2010). La seguridad en la actividad turística: La percepción desde la óptica de la demanda. En J.Bonini, J.Bravo, J.Ganzo, H.Handszuh, K.Keaton, Y. Martínez, M. Pérez, y V. Ramírez (Eds.), Municipio, Turismo & Seguridad (pp. 19-35). *Turismo para todos*. https://www.oas.org/en/sedi/pub/turismo_seguridad_s.pdf

- Grünewald, L. A. (2012). La seguridad en el marco de la competitividad de los destinos turísticos. *Revista de ciencias sociales*, 4(21), 141-158. Disponible en RIDAA-UNQ Repositorio Institucional Digital de Acceso Abierto de la Universidad Nacional de Quilmes. https://ridaa.unq.edu.ar/bitstream/handle/20.500.11807/1545/09_RCS-21_dossier8.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hermida, J. (2020). La hermenéutica como método de interpretación de textos en la investigación. Facultad de Psicología-Universidad Nacional de Mar del Plata. <http://m.rpsico.mdp.edu.ar/bitstream/handle/123456789/1262/07.pdf?sequence=1≈i>
- Hernández Sampieri, R., Fernández, C., y Batista, M. (2010). En *Metodología de la Investigación* (5ª Ed., pp. 170-191). México: McGraw-Hill.
- Hernández Sampieri, R., y Mendoza, C. (2008). El matrimonio cuantitativo cualitativo: el paradigma mixto. En JL Álvarez Gayou (Presidente), 6º Congreso de Investigación en Sexología. Congreso efectuado por el Instituto Mexicano de Sexología, AC y la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, Villahermosa, Tabasco, México.
- Hernández, M., y Morales, G. I. (2011). Los stakeholders del turismo. *Tourism and management studies*, 1, 894-903. Redalyc. <https://www.redalyc.org/pdf/3887/388743867081.pdf>
- Jordan, R. (2022, 19 de septiembre). La inseguridad le pasa un ultimátum a Ecuador. *CNN*. <https://cnnespanol.cnn.com/2022/09/19/opinion-la-inseguridad-le-pasa-un-ultimatum-a-ecuador/>
- Lozano, M. (2016). Inseguridad y turismo en Quintana Roo, México (1997-2013). *Criminalidad*, 58 (1), 159-169. Scielo. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-31082016000100010
- Manterola, C., y Otzen, T. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *Int. J. Morphol.*, 35(1):227-232. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Martens, J. (2014). Conceptos claves para el análisis de la inseguridad. *Mitos y Leyendas*. <https://www.pensamientopenal.com.ar/system/files/2018/09/doctrina46947.pdf>

- Ministerio del Interior de Ecuador. (2019). *Plan específico de seguridad pública y ciudadana 20129-2030*. Ministerio del interior. <https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2019/07/plan-nacional-min-interior-web.pdf#:~:text=Al%20ministerio%20rector%20de%20la,ciudadana%2C%20con%20el%20fin%20de>
- Montero, Juan. (2013). El concepto de seguridad en el nuevo paradigma de la normatividad mexicana. *Región y sociedad*, 25(58), 203-238. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-39252013000300007&lng=es&tlng=es.
- Mosquera, J. (2022, 14 septiembre). La inseguridad dejó de ser solo una percepción ciudadana y los altos índices así lo demuestran. *El Mercurio*. <https://elmercurio.com.ec/2022/09/14/inseguridad-dejo-de-ser-solo-una-percepcion-ciudadana/>
- Muñoz, A. (2017). Percepciones de la gestión del turismo en dos reservas de biosfera ecuatorianas: Galápagos y Sumaco. *Investigaciones Geográficas, Boletín del Instituto de Geografía*, 93, 110-125. <https://doi.org/10.14350/rig.47805>.
- Muñoz, J., Olarte, M., Requena, K., y Rodríguez, E. (2006). Imagen turística de los países latinoamericanos en el mercado español. *Cuadernos de Turismo*, (17), 189-199. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=39801709>
- Navarrete, D., y Torre, M. (2013). Turismo, violencia y vulnerabilidad. *KAIROS*, (31), Dialnet. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4349553>
- OMT. (2019). *UNWTO Tourism Definitions*. World tourism Organizations. <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284420858>
- Orozco, G. (2006). El concepto de la seguridad en la Teoría de las Relaciones Internacionales. *CIDOB*, (72), 161-180. https://www.cidob.org/es/articulos/revista_cidob_d_afers_internacionals/el_concepto_de_la_seguridad_en_la_teor%C3%ADa_de_las_relaciones_internacionales
- Paternain, R. (2012). La inseguridad acto de habla y hegemonía conservadora. *Revista de Ciencias Sociales*, 25(31), Redalyc. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=453644792005>

- Pinares, E. A. (2021). PERCEPCIONES DE LOS STAKEHOLDERS DEL SECTOR MISMINAY ACERCA DEL TURISMO COMUNITARIO BAJO EL ENFOQUE DEL BUEN VIVIR. [Tesis de Licenciatura, Universidad San Ignacio de Loyola]. USIL: Repositorio Institucional.<https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/ddb4a7b7-3d86-4cc9-a04c-79e9cd29ddfe/content>
- Prensa virtual. (2022, 20 de octubre). Delincuentes "acechan" en el centro histórico de Cuenca. Comerciantes alertan a turistas y peatones. *Prensa virtual*. <https://www.facebook.com/watch/?ref=saved&v=429425979338077>
- Red Informativa. (2022, 20 de octubre). Exigen a la Policía Nacional y Gobernación del Azuay, el aumento del control en zonas turísticas. Red informativa. <https://www.facebook.com/page/237381450086351/search/?q=asociacion%20de%20Obares%20y%20restaurantes>
- Renda, A. y Teotónio, I. (2017) "Alojamiento turístico en espacio rural: la percepción de los emprendedores". *Estudios y Perspectivas en Turismo* 26(4), 845–864. http://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S1851-17322017000400005&script=sci_arttext&lng=es
- Sánchez, C. (2022, 20 de mayo). Con una marcha piden seguridad para Cuenca. El Mercurio. <https://elmercurio.com.ec/2022/05/20/con-una-marcha-piden-seguridad-para-cuenca/>
- Sánchez, F.A. (2018). Fundamentos Epistémicos de la Investigación Cualitativa y Cuantitativa: Consensos y Disensos. *RIDU*, 13(1), 102-122. Scielo. <http://www.scielo.org.pe/pdf/ridu/v13n1/a08v13n1.pdf>
- Sánchez, V. (2015). Escenarios turísticos e inseguridad en el turismo. *Revista latinoamericana de Turismología*, 1(1), 61-74. <https://periodicos.ufjf.br/index.php/rlaturismologia/article/view/9965/4566>
- Sputnik. (2022, 28 de diciembre). Ecuador, un 2022 sacudido por la inseguridad y la violencia. *Sputnik*. <https://sputniknews.lat/20221228/ecuador-un-2022-sacudido-por-la-inseguridad-y-la-violencia-1134086891.html>
- Tapia, J. (2013). La inseguridad pública: causas y consecuencias. *El Cotidiano*, (180), 103-112. Redalyc. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=32528338007>

- Tejero, J. M. (2021). Técnicas de investigación cualitativa en los ámbitos sanitario y sociosanitario. *UCLM*.
<https://ruidera.uclm.es/xmlui/bitstream/handle/10578/28529/04%20TECNICAS-INVESTIGACION-WEB-4.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Terzola, M, S. (2014). Aplicación de la teoría de los Grupos de Interés (Stakeholders) en una empresa comercial de la ciudad de Mar del Plata. [Tesis para maestría].
<http://nulan.mdp.edu.ar/id/eprint/2074/1/terzolo.2014.pdf>
- Thome, H. I. (2004). *VICTIMIZACIÓN Y CULTURA DE LA SEGURIDAD CIUDADANA EN EUROPA* [Tesis Doctoral, Universidad de Barcelona]. Departamento de Sociología y Análisis de las Organizaciones.
<https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/2866/TOL356.pdf>
- Vargas, L. (1994). Sobre el concepto de percepción. *Alteridades*, 4(8), 47-53.
<https://alteridades.izt.uam.mx/index.php/Alte/article/view/588/586>
- Vilalta, C, J. (2012). Los determinantes de la percepción de inseguridad frente al delito en México. *Banco Interamericano de Desarrollo*.
<https://publications.iadb.org/publications/spanish/viewer/Los-determinantes-de-la-percepci%C3%B3n-de-inseguridad-frente-al-delito-en-M%C3%A9xico.pdf>
- Villalobos, J. (2006). Inseguridad, la gran amenaza continental. *Quórum*, (16), 29-33. Redalyc.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=52001603>
- Weiss, J. (2005). Introducción al análisis de los Grupos de Interés (Stakeholders) utilizando el razonamiento ético. *Icade. Revista De La Facultad De Derecho*, (64), 135-156.
<https://revistas.comillas.edu/index.php/revistaicade/article/view/6485/6295>
- Wunsch, D. (1986). "Determining Sample Size and Representative Response". *Business Education Forum*, 40 (5):31-34
- Zamudio, L. (2011). Los imaginarios en la percepción de los lugares turísticos. *Imagonautas*, 2(1), 114-137. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4781288>

Anexos

Anexo A: Diseño del Trabajo de Titulación Aprobado por el Consejo Directivo



Carrera de Turismo

Diseño de Proyecto de Investigación:

Análisis de la percepción de los stakeholders turísticos sobre los problemas de inseguridad que afectan la actividad turística en el cantón Cuenca, Ecuador.

Línea de Investigación: Sociología y Turismo

Trabajo de Integración Curricular previo a la obtención del título de Licenciado en Turismo

Autor:

Erika Dayanna Fárez Quizhpi

CI: 0107568933

Correo electrónico: erikad.farez@ucuenca.edu.ec

Cintya Marilú Landy Carrasco

CI: 0151107075

Correo electrónico: Cintya.landyc@cuenca.edu.ec

Director:

Diana López Molina

CI: 0103758868

Cuenca, Ecuador

26 – Enero – 2023

1. TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Análisis de la percepción de los stakeholders turísticos sobre los problemas de inseguridad que afectan la actividad turística en el cantón Cuenca, Ecuador.

2. NOMBRE DEL ESTUDIANTE

Erika Dayanna Fárez Quizhpi (erikad.farez@ucuenca.edu.ec)

Cintya Marilú Landy Carrasco (Cintya.landyc@cuenca.edu.ec)

3. RESUMEN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Este estudio parte de la necesidad de explorar la percepción de los stakeholders turísticos del cantón Cuenca en torno al problema de inseguridad y sus posibles soluciones para enfrentarla. Debido a que la seguridad es una de las condiciones básicas para el desarrollo turístico, puesto que es un factor clave en la decisión del turista de visitar un destino. Siendo prioridad de los integrantes de este sector coordinar y gestionar para que se mantengan buenas prácticas en el tema. Por lo tanto, el estudio realiza los siguientes abordajes: describir los problemas de inseguridad vinculados a la actividad turística desde la perspectiva de la prensa local durante el año 2022, explorar las percepciones sobre inseguridad en la actividad turística de los actores públicos, privados y de la comunidad anfitriona de zonas turísticas, e identificar las alternativas de los stakeholders turísticos para enfrentar los problemas de inseguridad turística. El estudio posee un enfoque mixto con alcance analítico de corte transversal, por la parte cualitativa se realizará entrevistas a profundidad hacia actores turísticos públicos y privados, mediante el método hermenéutico basado en un análisis de discurso. La información será analizada en el programa Atlas ti (versión 22). Por la parte cuantitativa, se ejecutarán encuestas a la comunidad anfitriona de zonas turísticas. Se realizará el análisis descriptivo correspondiente y la información será recopilada en Kobotolbox y posteriormente analizada en Microsoft Excel. El estudio pondrá en evidencia los problemas de inseguridad percibidos por los stakeholders turísticos y sus posibles estrategias para enfrentarla.

Palabras Clave: Inseguridad, Stakeholders, Percepción, Turismo

4. PLANTEAMIENTO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

La seguridad en el turismo es un factor clave para una correcta organización del destino y motivo decisivo para la elección del turista. De modo que, si la misma no existe, influye negativamente en la experiencia de los turistas y en la reputación de los atractivos turísticos, puesto que genera desconfianza al destino e impacta en la disminución de la demanda. El turismo al ser una actividad que consiste en recorrer varios lugares distintos a los habituales se convierte altamente sensible a las percepciones, por lo que la seguridad del destino es trascendental en el proceso de decisión del viaje (Glaesser, 2006). Por tal razón el vínculo de la seguridad con el turismo es muy estrecho debido a la importancia en la planificación y el correcto desarrollo de la actividad turística.

La inseguridad en Ecuador es uno de los problemas sociales más evidentes, pues se posicionó como el tercer país con mayor tasa de robo y asalto durante el primer trimestre del año 2022 (CID Gallup, 2022), lo que ha impactado en su imagen turística. Por su parte, Cuenca declarada como Patrimonio Cultural de la Humanidad por la Unesco en 1999, es un referente turístico para posibles viajeros. No obstante, la ciudad se encuentra afectada por la inseguridad que ha aumentado significativamente en el último año (2022), a pesar de ser considerada una de las cinco ciudades más seguras del país (Sánchez, 2022). En consecuencia, estos acontecimientos han ocasionado una disconformidad en la población y principalmente en los stakeholders turísticos tanto públicos como privados dado que no existen estrategias claras para enfrentar la inseguridad, puesto que les afecta de manera directa.

Por consiguiente, este estudio tiene como objetivo general explorar la percepción de los stakeholders turísticos del cantón Cuenca en torno al problema de inseguridad y sus posibles soluciones para enfrentarla. Además, como objetivos específicos se ha planteado 1) describir los problemas de inseguridad vinculados a la actividad turística desde la perspectiva de la prensa local durante el año 2022, 2) explorar las percepciones sobre inseguridad en la actividad turística de los actores públicos, privados y de la comunidad anfitriona de zonas con mayor afluencia turística del cantón Cuenca, y 3) identificar las alternativas por parte de los stakeholders turísticos para enfrentar los problemas de inseguridad turística en el cantón Cuenca.

5. MARCO TEÓRICO

Los estudios realizados en cuanto a la temática se han enfocado principalmente en la percepción de los turistas respecto al destino, excluyendo la percepción de los actores turísticos y las comunidades anfitriones, sin embargo, en estos se explora de manera detallada la inseguridad turística y engloba muchos aspectos de interés para nuestra investigación. Tal es el caso de Farías (2021), con “Turismo e inseguridad en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Análisis comparativo con ciudades turísticas”, donde indica que la inseguridad turística provoca el cierre de locales, molestias en los ciudadanos, la disminución de la demanda, entre otros. Además, se recalca que ante estos hechos los turistas al momento de elegir un lugar se percatan en primera instancia de la seguridad del destino. Así, es primordial que aquellos factores que se relacionan con la seguridad turística como: un buen uso de los recursos humanos, el compromiso tanto del sector público como privado y el cumplimiento de leyes sean los aspectos que se deben considerar para mejorar la seguridad.

Por otra parte, el estudio realizado por Salazar (2006) sobre "Inseguridad y victimización del turista en el Estado Mérida", indica que el desarrollo del sector turístico depende de la seguridad, debido a que la demanda se fija en la imagen que el destino turístico presenta y busca lugares donde puedan disfrutar sin preocupaciones. También menciona que este problema de inseguridad en la región de Mérida no se puede solucionar rápido, sin embargo, se podrían establecer ciertas pautas para mejorar la situación.

Otro estudio desarrollado es de Castellano y Osorio (2020) sobre “Análisis del impacto de la inseguridad en el destino turístico de Cancún”, donde mencionan que cuando un sitio turístico disminuye sus visitas, puede ser por causas políticas o económicas, sin embargo, hoy en día una de las principales razones es la inseguridad. Adicionalmente coinciden con los estudios anteriores al expresar que debería existir una coordinación con diversos órganos de seguridad para obtener resultados favorables de tal manera que el turista se sienta seguro y no opte por cambiar su lugar de visita.

Respecto al contexto ecuatoriano, el estudio denominado “Estrategias para el mejoramiento de la seguridad turística en el destino turístico: Ciudad de Otavalo” realizado por Costales (2016), manifiesta que es indispensable la creación de comités de seguridad turística que involucren a las entidades que intervienen en la planificación territorial, gestión de seguridad, actores turísticos y a la comunidad, para consolidar estrategias en conjunto. Además, que la seguridad está dirigida principalmente a la protección de los turistas, eludiendo otros ámbitos y acciones como brindar mayor seguridad a todos los atractivos, zonas, y establecimientos existentes.

Seguridad turística

El turismo es una industria amplia que integra la demanda turística, la oferta, la superestructura, la infraestructura y la comunidad receptora, siendo estos de suma importancia en la decisión de los turistas para visitar un destino turístico. Elegir un destino es algo complejo, pues depende de la situación y deseos, así como también, de la intervención de elementos de los cuales el turista no está consciente (Rodríguez, 2009).

Existen varios factores que influyen que un destino sea positivamente llamativo, tales como: condiciones del lugar, políticas, dotación de atractivos, cultura, inclusión y en especial un factor que ha sido bastante demandado en los últimos años, la seguridad que puede llegar a ofrecer. Para Grunewald (2012), la seguridad es una de las pautas principales que valoran las personas en la elección de un destino. Asimismo, la seguridad del turista es aspecto clave para una experiencia turística integral (García y Sancho, 2006).

De esta manera, se conoce como seguridad turística a la protección de la vida, la salud, la integridad física, psicológica y económica de los visitantes, prestadores de servicio y miembros de la comunidad receptora (Grunewald, 2010). La seguridad se ha convertido en un elemento indispensable de los viajes y punto de imagen del destino.

La relación del turismo con la seguridad es relativamente esencial, al ser un punto clave de los destinos, siendo la misma de interés de todos los involucrados en el ámbito turístico, ya sea turistas, visitantes, empresas turísticas, empleados, residentes y las autoridades gubernamentales. La integración de los actores turísticos permite desarrollar la actividad turística eficientemente y promover planes o políticas que sean beneficiosos para todos.

Al respecto, Farías (2021) menciona que la planificación de las políticas en cuanto a seguridad turística se logra trabajando en conjunto entre todos los involucrados en la actividad. Asimismo, Grunewald (2012) sostiene que para una política de seguridad turística es necesario un diagnóstico de las situaciones de riesgo en conjunto con el seguimiento de cumplimiento y aplicación de las normas en el destino.

La inseguridad en la industria turística

La inseguridad son los hechos concretos de violencia objetiva producidos o lo que es lo mismo, la falta de seguridad (Carrión, 2007). Puesto que este factor deriva de no contar con una óptima seguridad de confianza y protección tanto a las personas como en los negocios. Cabe recalcar que dentro de este marco de inseguridad se encuentran actos como: robos,

asaltos, asesinatos, entre otros. Además, el concepto de inseguridad conlleva un miedo o una percepción en menor medida de ser víctima de una acción que tiene cierto grado de peligro hacia la persona (Farías, 2021).

Por tal razón, la inseguridad es un factor que interfiere constantemente en los individuos, en donde, si no existe un control o una manera de reducir la misma, la comunidad se verá afectada al no sentirse protegida ya sea en un destino turístico o cualquier otro lugar. Cabe mencionar que para Thome (2004), el aumento de sensibilidad frente a la inseguridad sería consecuencia de una alteración entre una experiencia de protecciones socialmente construida y las capacidades efectivas de esa sociedad para proporcionales. En ese sentido, la sensación de inseguridad es especialmente sensible a la exposición de los delitos de violencia (Thome, 2004).

Cabe recalcar que la relación de la inseguridad y el sector turístico es importante para las ciudades receptoras, dado a que una mala gestión de protección para las personas podría incurrir en una retracción en la demanda y disminución en la llegada de turistas (Farías, 2021). Esto perjudica a la imagen del destino turístico pues como ya se mencionó, los visitantes evitarán ir a lugares donde no puedan estar en un espacio de tranquilidad ya sea por temor de su vida o de sus pertenencias, siendo evidente contar con este factor en el sector turístico.

Incidencia de los Stakeholders

La palabra Stakeholders surgió por primera vez en un comunicado interno del Instituto de Investigación de Stanford, es así como se empezó a escribir sobre este tema, mismo que en español se lo traduce como "Participantes" o "Grupos de Interés". De acuerdo con Weiss (2005), la teoría de los stakeholders considera que el conjunto de actores forma la organización, y a la vez a estos actores se los puede denominar grupos de interés (stakeholders), en los cuales se incluyen las principales partes interesadas como: accionistas, trabajadores, posibles inversionistas, proveedores, clientes, administración, mientras que en las secundarias están los medios de comunicación, consumidores y sociedad en general.

Mientras que para Trujillo (2013), esta teoría forma parte de la teoría de la organización y la del bien común, además de estar vinculada con la ética empresarial. Estas teorías dadas por diferentes autores enfatizan en que a todos los participantes o miembros que forman parte de una empresa se los llama stakeholders, siendo primordial que este término se enlace o abarque otros aspectos para entender las diferentes perspectivas que surgen basándose en un mejor funcionamiento de cualquier compañía.

Consiguiente a esto, la definición más utilizada de stakeholders es la dada por Richard Freeman en una de sus obras, haciendo referencia a este término como los grupos o individuos que pueden afectar o son afectados por el logro de los objetivos de la organización (Gonzales, 2007). Sin embargo, para Moreno (2015), es un grupo o una persona que tiene un interés en común dentro de la empresa.

No obstante, existen otras definiciones que se basan en lo primordial que es este término en la creación de valor, ya que lo definen como un grupo o la persona que logra un valor económico al interactuar en la empresa. En todo caso, cada *stakeholder* tiene algún tipo de *stake* en la marcha de la empresa (Bajo y Fernández, 2012). De tal manera, los grupos de interés siempre tendrán algo que deseen mantener o no perder y a la vez buscarán un beneficio para la empresa, debido a que están sujetos a las decisiones que tomen ellos.

Es importante mencionar que el turismo se configura como uno de los principales sectores a nivel internacional; por ello, esta industria requiere un tratamiento especial debido a la interacción que se da entre los stakeholders que conforman la oferta y la demanda (Acosta et al., 2015).

Percepción en el turismo - actores y anfitriones

La percepción se define como un proceso en el cual la mente realiza algún reconocimiento sobre una situación para posteriormente emitir juicios basados en sensaciones del ambiente físico y social (Vargas, 1994). A su vez, es un proceso de aprendizaje que brinda conocimiento o experiencia sobre el entorno, mientras que otros postulan que es una evaluación hacia un objeto, de algo o de alguien (García, 2015).

Por su parte, la percepción conlleva varias teorías y estudios que relacionan tanto al individuo y sus dinámicas. Por lo que para García (2015), en la percepción social se involucran factores sociales y culturales como: las creencias, las actitudes, las opiniones, los valores o los roles sociales es decir el reconocimiento de los individuos hacia algún fenómeno en específico.

El turismo es una actividad que conlleva el desplazamiento de personas, ejecución de actividades y cumplimientos de servicios, es una industria dinamizadora altamente susceptible a las percepciones. En ese sentido, la percepción en el turismo sirve como indicador del ciclo de vida del desarrollo turístico en cierto destino (Botero y Zielinsky, 2011).

La industria turística involucra varios subsectores, actores y niveles de gobierno, teniendo diversidad de intereses, ya sea económicos, sociales, o ambientales. En ese sentido, la

percepción de los actores turísticos involucrados permite conocer el verdadero estado en el que se desarrolla la actividad turística. Para Muñoz (2017), las percepciones reflejan una parte de los impactos causados, además permiten determinar las actitudes negativas de ciertos actores que pueden conducir al fracaso de los destinos turísticos. Por su parte, la percepción de la comunidad anfitriona puede ayudar en gran medida a detectar diversas problemáticas, necesidades y posibles soluciones (García, 2015).

Para encontrar soluciones al estancamiento de los destinos se debe analizar la percepción internamente, es decir desde todos los que conforman, en ese sentido, la mayor parte de los estudios se centran en la percepción de los turistas respecto al destino, dejando en segundo plano la percepción de la población residente y la de los agentes actuantes (Vera, 2009).

Por lo tanto, Botero y Zielinsky (2011) sostienen que las percepciones acerca de un destino turístico impulsan su desarrollo, a través del reconocimiento de los impactos que genera el turismo en el entorno, favoreciendo acciones que permiten resolver problemas identificados.

Escenario de investigación: Índice de inseguridad en Cuenca

La ciudad de Cuenca se encuentra al sur del valle interandino de la Sierra Austral ecuatoriana, es la tercera ciudad más importante del Ecuador. Llena de belleza tanto arquitectónica como cultural, fue declarada Patrimonio Cultural de la Humanidad por la Unesco en 1999.

La actividad turística en Cuenca es significativa, debido a la relevancia de este sector en la economía de la ciudad. El ente regulador de la actividad turística es la fundación de turismo para Cuenca, quien es el encargado del desarrollo integral del sistema turístico.

Según la Fundación de turismo para Cuenca, en el feriado de octubre del 2021 el promedio ocupacional de alojamiento fue del 81,5 % presentando un crecimiento del 21,91 % en comparación del año 2020. Mientras que en los eventos organizados por la Alcaldía de Cuenca en la agenda “Carnaval Cuatro Ríos” del año 2022, asistieron más de 58.000 personas. A su vez, en el feriado nacional por el Primer Grito de Independencia, Cuenca tuvo una ocupación hotelera del 93 %, indicando así buen desarrollo de la actividad.

Por otra parte, la inseguridad es una problemática significativa en el sector turístico cuencano. De acuerdo con datos de seguridad del Consejo de Seguridad Ciudadana (CSC) y con un análisis posterior de la Fundación de Turismo para Cuenca (2020), se identificó que las áreas urbanas con mayor número de denuncias con respecto a hurtos y robos se encuentran en zonas con mayor afluencia turística, puesto que en los atractivos turísticos concentrados en

el casco histórico de Cuenca tienen de 0 a 4 denuncias, es importante resaltar que la mayor parte de la planta turística se ubica en esta zona. En cuanto al área rural, las parroquias con mayor frecuencia de incidentes son Baños, Turi y Ricaurte, tomando en cuenta que estos son los atractivos principales de la ciudad, por ende, es notable la percepción de inseguridad turística.

En Ecuador y específicamente en la ciudad de Cuenca, la problemática de inseguridad ha sido cuestionada significativamente en los últimos años, de modo que es uno de los problemas más preocupantes para los stakeholders y la población, que tiene la necesidad de contar con soluciones. De tal forma, es necesario realizar esta investigación para analizar temas pertinentes, con el fin de encontrar soluciones sobre todo para esta área de investigación.

6. OBJETIVOS

Objetivo General

Explorar la percepción de los stakeholders turísticos del cantón Cuenca en torno al problema de inseguridad y sus posibles soluciones para enfrentarla.

Objetivos Específicos

- Describir los problemas de inseguridad vinculados a la actividad turística del cantón Cuenca desde la perspectiva de la prensa local durante el año 2022.
- Explorar las percepciones sobre inseguridad en la actividad turística de los actores públicos, privados y de la comunidad anfitriona de zonas con mayor afluencia turística del cantón Cuenca.
- Identificar las alternativas por parte de los stakeholders turísticos para enfrentar los problemas de inseguridad turística en el cantón Cuenca.

7. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

El presente estudio tendrá un enfoque mixto de alcance analítico de corte transversal, puesto que se realizarán dos tipos de investigación, una cualitativa a través de las entrevistas que se ejecutarán a los actores turísticos del sector público y privado, y cuantitativa por las encuestas a la comunidad anfitriona de las zonas con mayor afluencia turística del cantón Cuenca.

Para el objetivo uno se recurrirá a la búsqueda de información pertinente, para describir el contexto actual de los problemas de inseguridad turística en el cantón Cuenca, a través de la prensa local (El Mercurio, El Universo, Diario El Comercio, Prensa virtual, Crónica Cuenca, Tendencias, Red Informativa), además de instituciones como el Consejo de seguridad Ciudadana, Policía Nacional, Municipio de Cuenca entre otros.

Para el objetivo dos, en la parte cualitativa, se procederá a realizar entrevistas a profundidad a los actores turísticos públicos como: representantes de la Fundación de turismo para Cuenca, Ministerio de Turismo, Ecu 911, Policía Nacional, CSC, Gobernación del Azuay y por el sector privado los establecimientos turísticos. La información será procesada mediante el método hermenéutico, el cual se trata del estudio de la comprensión y de la interpretación de textos (Hermida, 2020). Además, se procesará mediante un análisis de discurso y sintetizará a través de una red semántica en el programa Atlas ti versión 22. Cabe indicar que previo a la aplicación de los instrumentos los participantes darán su consentimiento libre e informado para participar en el proyecto.

Para la parte cuantitativa, se desarrollarán encuestas acerca de la inseguridad percibida de la comunidad anfitriona de zonas con gran afluencia turística del cantón Cuenca. Con una muestra basada en la teoría de Wunsch (1986) quien sostiene que la predicción de una población de tamaño infinito se puede realizar a partir de una muestra de 384 encuestas, dentro de un rango de 95% de confianza y 5% de error. En donde, se utilizará la escala de Likert y se contemplarán variables ordinales, las cuales expresan una cualidad, pero de forma ordenada; en un sentido de mayor a menor, de alto a bajo, de bueno a malo (Cea, 2012). En consecuencia, se realizará el análisis descriptivo correspondiente. La información será recopilada a través del programa Kobotoolbox y posteriormente los datos serán procesados en el programa Microsoft Excel.

Finalmente, para el cumplimiento del tercer objetivo se recopilará la información de las entrevistas y encuestas realizadas en el objetivo dos. De esta manera, se identificarán las propuestas de los stakeholders turísticos para enfrentar la inseguridad en el cantón Cuenca.

8. BIBLIOGRAFÍA

- Acosta, J., Caro, F., Castellanos, M., y Orgaz, F. (2015). Turismo, desarrollo sostenible y percepción de los stakeholders: Un estudio de caso en República Dominicana. *Revista de economía del Caribe*, 15, 153-182. <https://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/economia/article/view/6464/6807>
- Bajo, A., y Fernández, J. (2012). La Teoría del Stakeholders o de los Grupos de Interés, pieza clave de la RSE, del éxito empresarial y de la sostenibilidad. *Revista Internacional de Investigación en Comunicación*, 6, (o), 130-143. <https://revistasinvestigacion.esic.edu/adresearch/index.php/adresearch/article/view/47/120>
- Botero, C., y Zielinski, S. (2011). Percepción de la comunidad como indicador del ciclo de vida de un destino: Hacia el desarrollo de un sistema de alerta temprana para pequeños destinos. *Estudios y perspectivas en turismo*, 20(6), 1366-1388. <http://estudiosenturismo.com.ar/PDF/V20/N06/v20n6a08.pdf>
- Carrión, F. (2007). Percepción, inseguridad ciudadana. *FLACSO-ECUADOR*. <https://repositorio.flacsoandes.edu.ec/bitstream/10469/2620/1/BFLACSO-CS15-01-Carri%C3%B3n.pdf>
- Castellanos, A., y Osorio, J. (2020). Análisis del impacto de la inseguridad en el destino turístico de Cancún [Tesis de Licenciatura, Universidad de Quintana Roo]. Repositorio de Tesis Digitales. <http://risisbi.uqroo.mx/bitstream/handle/20.500.12249/2902/UA926.2020-2902.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=En%20el%20caso%20de%20Canc%C3%BAn,9>
- Cea, A. (2012). Fundamentos y aplicaciones en metodología cuantitativa. España: *Síntesis*. <https://www.sintesis.com/manuales-185/fundamentos-y-aplicaciones-en-metodologia-cuantitativa-libro-1692.html>
- Costales, A. (2016). Estrategias para el mejoramiento de la seguridad turística en el destino turístico: Ciudad de Otavalo. [Tesis de ingeniería, Universidad Tecnológica Equinoccial]. Lybrary. <https://1library.co/document/qo3rgm0q-estrategias-mejoramiento-seguridad-turistica-destino-turistico-ciudad-otavalo.html>
- Farías, I. (2021). Turismo e inseguridad en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires: análisis comparativo con ciudades turísticas [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de

San

Martín].

<https://ri.unsam.edu.ar/bitstream/123456789/1528/1/TFPP%20EEYN%202021%20FIJ.pdf>

Fundación de turismo para Cuenca. (2020). Plan de Turismo para Cuenca 2020-2024. <http://cuencaecuador.com.ec/sites/default/files/Libro%20%20revMAO%2010.08.2020.pdf>

Fundación Turismo Cuenca. (2021). Análisis estadístico: Feriado 9 de octubre del 2021. <http://cuencaecuador.com.ec/sites/default/files/20211015%20An%C3%A1lisis%20Estad%C3%ADstico%20Feriados%20oct.pdf>

García, A., Serrano, R., et al. (2015). Percepción de la comunidad en torno al turismo como factor de desarrollo local. Caso San Pedro Tultepec, *Turismo y Sociedad*, XVI, pp. 43-65 <https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/tursoc/article/view/4433/5038>

García, G., y Sancho, A. (2006). El papel de los indicadores en la planificación turística. In Turitec 2006: VI Congreso nacional turismo y tecnologías de la información y las comunicaciones (pp. 1-13). Universidad de Málaga (UMA).

Gonzales, E. (2007). La teoría de los stakeholders. Un puente para el desarrollo práctico de la ética empresarial y de la responsabilidad social corporativa. *Veritas. Revista de Filosofía y Teología*, II (17),205-224. <https://www.redalyc.org/pdf/2911/291122924002.pdf>

Grunewald, L. (2012). La seguridad en el marco de la competitividad de los destinos turísticos. *Revista de ciencias sociales*, 21,141-158. https://base.socioeco.org/docs/5138b6c063f68_1_.pdf

Grunewald, L. (2010). La seguridad en la actividad turística: La percepción desde la óptica de la demanda. En J.Bonini, J.Bravo, J.Ganzo, H.Handszuh, K.Keaton, Y. Martínez, M. Pérez, y V. Ramírez (Eds.), Municipio, *Turismo & Seguridad* (pp. 19-35). Turismo para todos. https://www.oas.org/en/sedi/pub/turismo_seguridad_s.pdf

Hermida, J. (2020). La hermenéutica como método de interpretación de textos en la investigación. Facultad de Psicología-Universidad Nacional de Mar del Plata.<http://m.rpsico.mdp.edu.ar/bitstream/handle/123456789/1262/07.pdf?sequence=1&i>

- Moreno, R. (2015). Los Stakeholders y la Responsabilidad Social Corporativa. <https://www.iimv.org/iimv-wp-1-0/resources/uploads/2015/03/Capitulo-13-.pdf>
- Muñoz, A. (2017). Percepciones de la gestión del turismo en dos reservas de biosfera ecuatorianas: Galápagos y Sumaco. *Investigaciones Geográficas, Boletín del Instituto de Geografía*, 2017(93), 110-125. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0188461117300535>
- Rodríguez, E., Requena, K., y Muñoz, J. (2009). La percepción turística del mercado español hacia Latinoamérica. *Revista de Artes y Humanidades única*, 10(2), 133-166. <https://www.redalyc.org/pdf/1701/170118863008.pdf>
- Salazar, T. (2006). Inseguridad y victimización del turista en el Estado Mérida. *Fermentum. Revista Venezolana de Sociología y Antropología*, 16(47), 641-663. <https://www.redalyc.org/pdf/705/70504704.pdf>
- Thome, H. (2004). Victimización y Cultura de la seguridad ciudadana en Europa. *Departamento de Sociología y Análisis de las Organizaciones Universidad de Barcelona*. <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/2866/TOL356.pdf>
- Trujillo, E. (2013). La sociedad que no quería ser anónima. Madrid/Nueva York: LID Editorial *Empresarial*. https://www.lideditorial.com/sites/default/files/extracto_la_sociedad_que_no_queria_ser_anonima.pdf
- Vargas, L. (1994). Sobre el concepto de percepción. *Alteridades*, 4(8), 47-53. <https://alteridades.izt.uam.mx/index.php/Alte/article/view/588/586>
- Weiss, J. (2005). Introducción al análisis de los Grupos de Interés (Stakeholders) utilizando el razonamiento ético. *icade. Revista cuatrimestral de las Facultades de Derecho y Ciencias Económicas y Empresariales*. <https://revistas.comillas.edu/index.php/revistaicade/article/view/6485/6295>
- Wunsch, D. (1986). "Determining Sample Size and Representative Response". *Business Education Forum*, 40 (5):31-34

9. TALENTO HUMANO

Tabla 1

Talento humano

Recurso	Dedicación	Valor Total \$
Director	4 horas / semana / 6 meses	580,00\$
Estudiantes	20 horas semana/ 6 meses (por cada estudiante)	1440,00\$
Total		2020,00\$

10. RECURSOS MATERIALES

Tabla 2

Recursos materiales

Cantidad	Rubro	Valor \$
2	Computadora portátil	400\$
2	Celulares	400
4	Esferos	1,40\$
10	Impresiones	1,00\$
30	Mascarillas	3,00\$
2	Botellas de alcohol antiséptico	3,00\$
		Total 808,40\$

11. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Análisis de la percepción de los stakeholders turísticos sobre los problemas de inseguridad que afectan la actividad turística en el cantón Cuenca, Ecuador.

Proyecto de investigación Año: 2023

Tabla 3

Cronograma de actividades

ACTIVIDAD	MES					
	1	2	3	4	5	6
1. Recolección y organización de la información	x	x				
2. Discusión y análisis de la información		x	x			
3. Trabajo de Campo			x			
4. Integración de la información acuerdo con los objetivos			x	x		
5. Redacción del trabajo				x	x	x
6. Revisión final						x

12. PRESUPUESTO

Análisis de la percepción de los stakeholders turísticos sobre los problemas de inseguridad que afectan la actividad turística en el cantón Cuenca, Ecuador.

Tabla 4

Presupuesto

Concepto	Aporte de estudiante \$	Otros aportes \$	Valor total \$
Talento Humano	2020,00 \$		2020,00 \$
Investigadores			
Gastos de Movilización	50,00 \$		50,00 \$
Transporte			
Subsistencias			
Alojamiento			

Gastos de la investigación 170,00 \$

Insumos 20,00 \$

Material de escritorio

Bibliografía 150,00 \$

Internet

TOTAL 2240,00 \$

13. ESQUEMA

Índice

Abstract

Agradecimientos

Dedicatoria

Introducción

Capítulo 1: Diagnóstico de la inseguridad en el cantón de Cuenca.

1.1. Conceptos Generales: seguridad, stakeholders, percepción.

1.2. Principales noticias sobre inseguridad turística desde la perspectiva de la prensa local.

1.3. Difusión de noticias en medios internacionales sobre la inseguridad en Cuenca y Ecuador.

1.4. Análisis de causas y efectos de la inseguridad en el turismo en Cuenca.

Capítulo 2: Percepción de los actores turísticos públicos, privados y de la comunidad anfitriona de zonas con mayor afluencia turística de Cuenca.

2.1. Resultados de las entrevistas de los actores turísticos públicos.

2.2. Resultados de las entrevistas de los actores turísticos privados.

2.3. Descripción de zonas con mayor afluencia turística del cantón Cuenca.

2.4. Resultados de las encuestas a la comunidad anfitriona en Cuenca.

Capítulo 3: Análisis de las propuestas de los stakeholders turísticos para enfrentar la inseguridad turística en el cantón Cuenca.

3.1. Propuestas de los actores turísticos públicos.

3.2. Propuestas de los actores turísticos privados.

3.2. Propuestas de la comunidad anfitriona de las zonas con mayor afluencia turística.

Conclusiones

Recomendaciones

Bibliografía

Anexos

Anexo B. Consentimiento informado de las entrevistas.

Investigación: Análisis de la percepción de los *stakeholders* turísticos sobre los problemas de inseguridad que afectan la actividad turística en el cantón Cuenca, Ecuador.

Consentimiento Informado para entrevista

Buenos días, Nuestros nombres son Erika Fárez y Cintya Landy, somos investigadoras del proyecto perteneciente a la Universidad de Cuenca. Estamos realizando un estudio para conocer la percepción de los *stakeholders* turísticos en torno al problema de inseguridad y sus posibles soluciones para enfrentarla. Para ello estamos realizando entrevistas a actores turísticos que intervienen en la actividad turística del cantón Cuenca, Ecuador.

¿En qué consiste su participación?

Si usted acepta, le haremos preguntas sobre el problema de inseguridad que afecta la actividad turística desde su perspectiva dentro de esta institución. Se espera que la entrevista dure de 40 a 60 minutos aproximadamente. Si durante su participación usted tiene alguna duda o desea hacer una pausa lo puede hacer sin ningún problema. La conversación será grabada y resguardada.

¿Cómo se manejará la privacidad de su opinión?

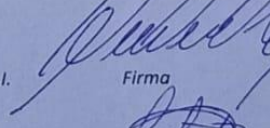
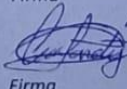
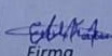
La información que usted nos proporcione será confidencial, anónima, resguardada y solamente usada para los fines de este estudio. No será pública ni utilizada para otros propósitos. Se escribirán informes y publicaciones, pero su identidad no será revelada y no será posible identificar que usted nos dio esta información.

Beneficios y Riesgos

Los riesgos de participar en este estudio son mínimos. Podría suceder que a usted le incomode contestar alguna pregunta. En ese caso, recuerde que puede dejar de contestar cualquier pregunta y que puede opinar libremente. Si decide participar, estará contribuyendo a generar conocimiento muy importante para conocer la percepción de los *stakeholders* turísticos sobre la inseguridad que afecta la actividad turística del cantón Cuenca. Su participación es voluntaria y puede decidir no participar.

Consentimiento

Yo, Luis Vicente Torres Quiñanda, con número de identificación 1104333912, de la empresa/institución: ARER-Cuenca, de la ciudad/país: Cuenca; entendí las explicaciones anteriores sobre la entrevista en la que desean que participe como parte de la investigación para la obtención del título de Licenciatura en Turismo de la Universidad de Cuenca y acepto participar de forma voluntaria no he caído en coerción, coacción, amenaza, fraude, engaño, manipulación o cualquier otro tipo de presión en este estudio.

1104333912			24/04/2023	9:07
Nombre del participante	C.I.	Firma	Fecha	Hora y Lugar
Cintya Landy	0131107075		24/04/2023	9:07
Nombre del facilitador	C.I.	Firma	Fecha	Hora y Lugar
Erika Fárez	0107565933		24/04/2023	9:07
Nombre del observador	C.I.	Firma	Fecha	Hora y Lugar

Investigación: Análisis de la percepción de los *stakeholders* turísticos sobre los problemas de inseguridad que afectan la actividad turística en el cantón Cuenca, Ecuador.

Consentimiento Informado para entrevista

Buenos días, Nuestros nombres son **Erika Fárez** y **Cintya Landy**, somos investigadoras del proyecto perteneciente a la Universidad de Cuenca. Estamos realizando un estudio para conocer la percepción de los *stakeholders* turísticos en torno al problema de inseguridad y sus posibles soluciones para enfrentarla. Para ello estamos realizando entrevistas a actores turísticos que intervienen en la actividad turística del cantón Cuenca, Ecuador.

¿En qué consiste su participación?

Si usted acepta, le haremos preguntas sobre el problema de inseguridad que afecta la actividad turística desde su perspectiva dentro de esta institución. Se espera que la entrevista dure de 40 a 60 minutos aproximadamente. Si durante su participación usted tiene alguna duda o desea hacer una pausa lo puede hacer sin ningún problema. La conversación será grabada y resguardada.

¿Cómo se manejará la privacidad de su opinión?

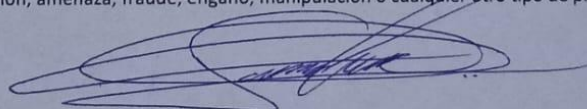
La información que usted nos proporcione será confidencial, anónima, resguardada y solamente usada para los fines de este estudio. No será pública ni utilizada para otros propósitos. Se escribirán informes y publicaciones, pero su identidad no será revelada y no será posible identificar que usted nos dio esta información.


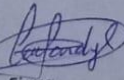
Beneficios y Riesgos

Los riesgos de participar en este estudio son mínimos. Podría suceder que a usted le incomode contestar alguna pregunta. En ese caso, recuerde que puede dejar de contestar cualquier pregunta y que puede opinar libremente. Si decide participar, estará contribuyendo a generar conocimiento muy importante para conocer la percepción de los *stakeholders* turísticos sobre la inseguridad que afecta la actividad turística del cantón Cuenca. Su participación es voluntaria y puede decidir no participar.

Consentimiento

Yo, Fraileán Alfredo Salinas Vásquez, con número de identificación 0103894684, de la empresa/institución: CSC, de la ciudad/país: Cuenca; entendí las explicaciones anteriores sobre la entrevista en la que desean que participe como parte de la investigación para la obtención del título de Licenciatura en Turismo de la Universidad de Cuenca y acepto participar de forma voluntaria no he caído en coerción, coacción, amenaza, fraude, engaño, manipulación o cualquier otro tipo de presión en este estudio.



Nombre del participante	C.I.	Firma	Fecha	Hora y Lugar
Erika Fárez	0107568433		24/04/2023	11:00 C.S.C
Nombre del facilitador	C.I.	Firma	Fecha	Hora y Lugar
Cintya Landy	0151107075		24/04/2023	11:00 CSC
Nombre del observador	C.I.	Firma	Fecha	Hora y Lugar

Investigación: Análisis de la percepción de los *stakeholders* turísticos sobre los problemas de inseguridad que afectan la actividad turística en el cantón Cuenca, Ecuador.

Consentimiento Informado para entrevista

Buenos días, Nuestros nombres son Erika Fárez y Cintya Landy, somos investigadoras del proyecto perteneciente a la Universidad de Cuenca. Estamos realizando un estudio para conocer la percepción de los *stakeholders* turísticos en torno al problema de inseguridad y sus posibles soluciones para enfrentarla. Para ello estamos realizando entrevistas a actores turísticos que intervienen en la actividad turística del cantón Cuenca, Ecuador.

¿En qué consiste su participación?

Si usted acepta, le haremos preguntas sobre el problema de inseguridad que afecta la actividad turística desde su perspectiva dentro de esta institución. Se espera que la entrevista dure de 40 a 60 minutos aproximadamente. Si durante su participación usted tiene alguna duda o desea hacer una pausa lo puede hacer sin ningún problema. La conversación será grabada y resguardada.

¿Cómo se manejará la privacidad de su opinión?

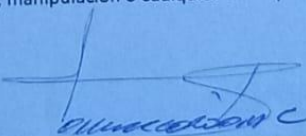
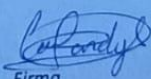

La información que usted nos proporcione será confidencial, anónima, resguardada y solamente usada para los fines de este estudio. No será pública ni utilizada para otros propósitos. Se escribirán informes y publicaciones, pero su identidad no será revelada y no será posible identificar que usted nos dio esta información.

Beneficios y Riesgos

Los riesgos de participar en este estudio son mínimos. Podría suceder que a usted le incomode contestar alguna pregunta. En ese caso, recuerde que puede dejar de contestar cualquier pregunta y que puede opinar libremente. Si decide participar, estará contribuyendo a generar conocimiento muy importante para conocer la percepción de los *stakeholders* turísticos sobre la inseguridad que afecta la actividad turística del cantón Cuenca. Su participación es voluntaria y puede decidir no participar.

Consentimiento

Yo, JAIHE CORDOVA C, con número de identificación 010151089-5, de la empresa/Institución: VAN SERVICE INTER, de la ciudad/país: ECUADOR; entendí las explicaciones anteriores sobre la entrevista en la que desean que participe como parte de la investigación para la obtención del título de Licenciatura en Turismo de la Universidad de Cuenca y acepto participar de forma voluntaria no he caído en coacción, coacción, amenaza, fraude, engaño, manipulación o cualquier otro tipo de presión en este estudio.

					
Nombre del participante	C.I.	Firma	Fecha	Hora y Lugar	
				17:15	
Cintya Landy	015110795		26/04/2023	17:15	
Nombre del facilitador	C.I.	Firma	Fecha	Hora y Lugar	
Erika Fárez	0107568433		26/04/2023	17:15	
Nombre del observador	C.I.	Firma	Fecha	Hora y Lugar	

Investigación: Análisis de la percepción de los *stakeholders* turísticos sobre los problemas de inseguridad que afectan la actividad turística en el cantón Cuenca, Ecuador.

Consentimiento Informado para entrevista

Buenos días, Nuestros nombres son **Erika Fárez y Cintya Landy**, somos investigadoras del proyecto perteneciente a la Universidad de Cuenca. Estamos realizando un estudio para conocer la percepción de los *stakeholders* turísticos en torno al problema de inseguridad y sus posibles soluciones para enfrentarla. Para ello estamos realizando entrevistas a actores turísticos que intervienen en la actividad turística del cantón Cuenca, Ecuador.

¿En qué consiste su participación?

Si usted acepta, le haremos preguntas sobre el problema de inseguridad que afecta la actividad turística desde su perspectiva dentro de esta institución. Se espera que la entrevista dure de 40 a 60 minutos aproximadamente. Si durante su participación usted tiene alguna duda o desea hacer una pausa lo puede hacer sin ningún problema. La conversación será grabada y resguardada.

¿Cómo se manejará la privacidad de su opinión?

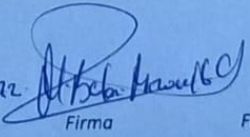
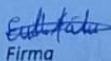
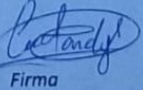
La información que usted nos proporcione será confidencial, anónima, resguardada y solamente usada para los fines de este estudio. No será pública ni utilizada para otros propósitos. Se escribirán informes y publicaciones, pero su identidad no será revelada y no será posible identificar que usted nos dio esta información.

Beneficios y Riesgos

Los riesgos de participar en este estudio son mínimos. Podría suceder que a usted le incomode contestar alguna pregunta. En ese caso, recuerde que puede dejar de contestar cualquier pregunta y que puede opinar libremente. Si decide participar, estará contribuyendo a generar conocimiento muy importante para conocer la percepción de los *stakeholders* turísticos sobre la inseguridad que afecta la actividad turística del cantón Cuenca. Su participación es voluntaria y puede decidir no participar.

Consentimiento

Yo, María Belén Habuelle Quicoz, con número de identificación 0104950422, de la empresa/institución: Cooperación de Gran Austro de la ciudad/país: Cuenca-Ecuador; entendí las explicaciones anteriores sobre la entrevista en la que desean que participe como parte de la investigación para la obtención del título de Licenciatura en Turismo de la Universidad de Cuenca y acepto participar de forma voluntaria no he caído en coerción, coacción, amenaza, fraude, engaño, manipulación o cualquier otro tipo de presión en este estudio.

Belén Habuelle-0104950422		26/04/2023	15:30
Nombre del participante	C.I. Firma	Fecha	Hora y Lugar
Erika Fárez		26/04/2023	15:30
Nombre del facilitador	C.I. Firma	Fecha	Hora y Lugar
Cintya Landy		26/04/2023	15:30
Nombre del observador	C.I. Firma	Fecha	Hora y Lugar

Investigación: Análisis de la percepción de los *stakeholders* turísticos sobre los problemas de inseguridad que afectan la actividad turística en el cantón Cuenca, Ecuador.

Consentimiento Informado para entrevista

Buenos días, Nuestros nombres son **Erika Fárez** y **Cintya Landy**, somos investigadoras del proyecto perteneciente a la Universidad de Cuenca. Estamos realizando un estudio para conocer la percepción de los *stakeholders* turísticos en torno al problema de inseguridad y sus posibles soluciones para enfrentarla. Para ello estamos realizando entrevistas a actores turísticos que intervienen en la actividad turística del cantón Cuenca, Ecuador.

¿En qué consiste su participación?

Si usted acepta, le haremos preguntas sobre el problema de inseguridad que afecta la actividad turística desde su perspectiva dentro de esta institución. Se espera que la entrevista dure de 40 a 60 minutos aproximadamente. Si durante su participación usted tiene alguna duda o desea hacer una pausa lo puede hacer sin ningún problema. La conversación será grabada y resguardada.

¿Cómo se manejará la privacidad de su opinión?

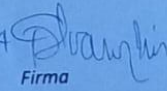
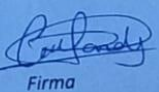
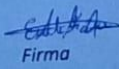
La información que usted nos proporcione será confidencial, anónima, resguardada y solamente usada para los fines de este estudio. No será pública ni utilizada para otros propósitos. Se escribirán informes y publicaciones, pero su identidad no será revelada y no será posible identificar que usted nos dio esta información.

Beneficios y Riesgos

Los riesgos de participar en este estudio son mínimos. Podría suceder que a usted le incomode contestar alguna pregunta. En ese caso, recuerde que puede dejar de contestar cualquier pregunta y que puede opinar libremente. Si decide participar, estará contribuyendo a generar conocimiento muy importante para conocer la percepción de los *stakeholders* turísticos sobre la inseguridad que afecta la actividad turística del cantón Cuenca. Su participación es voluntaria y puede decidir no participar.

Consentimiento

Yo, Gabriela Alvarez, con número de identificación 0103766564, de la empresa/institución: Dirección Local de Turismo, de la ciudad/país: Cuenca-Ecuador; entendí las explicaciones anteriores sobre la entrevista en la que desean que participe como parte de la investigación para la obtención del título de Licenciatura en Turismo de la Universidad de Cuenca y acepto participar de forma voluntaria no he caído en coerción, coacción, amenaza, fraude, engaño, manipulación o cualquier otro tipo de presión en este estudio.

Gabriela Alvarez	0103766564		27/04/2023	09h:40 Cuenca
Nombre del participante	C.I.	Firma	Fecha	Hora y Lugar
Cintya Landy	0151107075		27/04/2023	09h:40 Cuenca
Nombre del facilitador	C.I.	Firma	Fecha	Hora y Lugar
Erika Fárez	0107568933		27/04/2023	09h:40 Cuenca
Nombre del observador	C.I.	Firma	Fecha	Hora y Lugar

Investigación: Análisis de la percepción de los *stakeholders* turísticos sobre los problemas de inseguridad que afectan la actividad turística en el cantón Cuenca, Ecuador.

Consentimiento Informado para entrevista

Buenos días, Nuestros nombres son **Erika Fárez** y **Cintya Landy**, somos investigadoras del proyecto perteneciente a la Universidad de Cuenca. Estamos realizando un estudio para conocer la percepción de los *stakeholders* turísticos en torno al problema de inseguridad y sus posibles soluciones para enfrentarla. Para ello estamos realizando entrevistas a actores turísticos que intervienen en la actividad turística del cantón Cuenca, Ecuador.

¿En qué consiste su participación?

Si usted acepta, le haremos preguntas sobre el problema de inseguridad que afecta la actividad turística desde su perspectiva dentro de esta institución. Se espera que la entrevista dure de 40 a 60 minutos aproximadamente. Si durante su participación usted tiene alguna duda o desea hacer una pausa lo puede hacer sin ningún problema. La conversación será grabada y resguardada.

¿Cómo se manejará la privacidad de su opinión?

La información que usted nos proporcione será confidencial, anónima, resguardada y solamente usada para los fines de este estudio. No será pública ni utilizada para otros propósitos. Se escribirán informes y publicaciones, pero su identidad no será revelada y no será posible identificar que usted nos dio esta información.

Beneficios y Riesgos

Los riesgos de participar en este estudio son mínimos. Podría suceder que a usted le incomode contestar alguna pregunta. En ese caso, recuerde que puede dejar de contestar cualquier pregunta y que puede opinar libremente. Si decide participar, estará contribuyendo a generar conocimiento muy importante para conocer la percepción de los *stakeholders* turísticos sobre la inseguridad que afecta la actividad turística del cantón Cuenca. Su participación es voluntaria y puede decidir no participar.

Consentimiento

Yo, GERMAN PATRICKO SEGOVES COMAS, con número de identificación 0104867141, de la empresa/institución: TO GO TRAVEL IGOTRIVEL, de la ciudad/país: CUENCA/ECUADOR; entendí las explicaciones anteriores sobre la entrevista en la que desean que participe como parte de la investigación para la obtención del título de Licenciatura en Turismo de la Universidad de Cuenca y acepto participar de forma voluntaria no he caído en coerción, coacción, amenaza, fraude, engaño, manipulación o cualquier otro tipo de presión en este estudio.

GERMAN SEGOVES
0104867141
Nombre del participante C.I.

[Firma]
Firma

27/04/2023
Fecha

11:15
Hora y Lugar

Cintya Landy 0151107075
Nombre del facilitador C.I.

[Firma]
Firma

27/04/2023
Fecha

11:15
Hora y Lugar

Erika Fárez 0107568933
Nombre del observador C.I.

[Firma]
Firma

27/04/2023
Fecha

11:15
Hora y Lugar

Investigación: Análisis de la percepción de los *stakeholders* turísticos sobre los problemas de inseguridad que afectan la actividad turística en el cantón Cuenca, Ecuador.

Consentimiento Informado para entrevista

Buenos días, Nuestros nombres son **Erika Fárez** y **Cintya Landy**, somos investigadoras del proyecto perteneciente a la Universidad de Cuenca. Estamos realizando un estudio para conocer la percepción de los *stakeholders* turísticos en torno al problema de inseguridad y sus posibles soluciones para enfrentarla. Para ello estamos realizando entrevistas a actores turísticos que intervienen en la actividad turística del cantón Cuenca, Ecuador.

¿En qué consiste su participación?

Si usted acepta, le haremos preguntas sobre el problema de inseguridad que afecta la actividad turística desde su perspectiva dentro de esta institución. Se espera que la entrevista dure de 40 a 60 minutos aproximadamente. Si durante su participación usted tiene alguna duda o desea hacer una pausa lo puede hacer sin ningún problema. La conversación será grabada y resguardada.

¿Cómo se manejará la privacidad de su opinión?


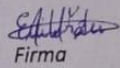
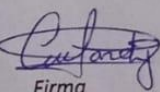
La información que usted nos proporcione será confidencial, anónima, resguardada y solamente usada para los fines de este estudio. No será pública ni utilizada para otros propósitos. Se escribirán informes y publicaciones, pero su identidad no será revelada y no será posible identificar que usted nos dio esta información.

Beneficios y Riesgos

Los riesgos de participar en este estudio son mínimos. Podría suceder que a usted le incomode contestar alguna pregunta. En ese caso, recuerde que puede dejar de contestar cualquier pregunta y que puede opinar libremente. Si decide participar, estará contribuyendo a generar conocimiento muy importante para conocer la percepción de los *stakeholders* turísticos sobre la inseguridad que afecta la actividad turística del cantón Cuenca. Su participación es voluntaria y puede decidir no participar.

Consentimiento

Yo, Sara Ximena Rodilla Castañeda con número de identificación 0104473517, de la empresa/institución: OPTUR, de la ciudad/país: Cuenca/Ecuador; entendí las explicaciones anteriores sobre la entrevista en la que desean que participe como parte de la investigación para la obtención del título de Licenciatura en Turismo de la Universidad de Cuenca y acepto participar de forma voluntaria no he caído en coerción, coacción, amenaza, fraude, engaño, manipulación o cualquier otro tipo de presión en este estudio.

Ximena Rodilla 0104473517 Nombre del participante C.I.	 Firma	28/04/23 Fecha	11:00am / Oficina Terra Nueva Hora y Lugar
Erika Fárez 0107568933 Nombre del facilitador C.I.	 Firma	28/04/2023 Fecha	11:00 am / oficina Hora y Lugar
Cintya Landy 0156107075 Nombre del observador C.I.	 Firma	28/04/23 Fecha	11:00am / oficina. Hora y Lugar

Investigación: Análisis de la percepción de los *stakeholders* turísticos sobre los problemas de inseguridad que afectan la actividad turística en el cantón Cuenca, Ecuador.

Consentimiento Informado para entrevista

Buenos días, Nuestros nombres son Erika Fárez y Cintya Landy, somos investigadoras del proyecto perteneciente a la Universidad de Cuenca. Estamos realizando un estudio para conocer la percepción de los *stakeholders* turísticos en torno al problema de inseguridad y sus posibles soluciones para enfrentarla. Para ello estamos realizando entrevistas a actores turísticos que intervienen en la actividad turística del cantón Cuenca, Ecuador.

¿En qué consiste su participación?

Si usted acepta, le haremos preguntas sobre el problema de inseguridad que afecta la actividad turística desde su perspectiva dentro de esta institución. Se espera que la entrevista dure de 40 a 60 minutos aproximadamente. Si durante su participación usted tiene alguna duda o desea hacer una pausa lo puede hacer sin ningún problema. La conversación será grabada y resguardada.

¿Cómo se manejará la privacidad de su opinión?

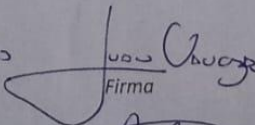
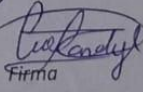
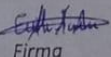
La información que usted nos proporcione será confidencial, anónima, resguardada y solamente usada para los fines de este estudio. No será pública ni utilizada para otros propósitos. Se escribirán informes y publicaciones, pero su identidad no será revelada y no será posible identificar que usted nos dio esta información.

Beneficios y Riesgos

Los riesgos de participar en este estudio son mínimos. Podría suceder que a usted le incomode contestar alguna pregunta. En ese caso, recuerde que puede dejar de contestar cualquier pregunta y que puede opinar libremente. Si decide participar, estará contribuyendo a generar conocimiento muy importante para conocer la percepción de los *stakeholders* turísticos sobre la inseguridad que afecta la actividad turística del cantón Cuenca. Su participación es voluntaria y puede decidir no participar.

Consentimiento

Yo, Juan Pablo Vanegas, con número de identificación 0102942638, de la empresa/institución: Camara de Turismo, de la ciudad/país: Cuenca; entendí las explicaciones anteriores sobre la entrevista en la que desean que participe como parte de la investigación para la obtención del título de Licenciatura en Turismo de la Universidad de Cuenca y acepto participar de forma voluntaria no he caído en coerción, coacción, amenaza, fraude, engaño, manipulación o cualquier otro tipo de presión en este estudio.

Juan Pablo Vanegas Nombre del participante C.I.		29/04/2023 Fecha	10:30 Hora y Lugar
Cintya Landy Nombre del facilitador C.I.		29/04/2023 Fecha	10:30 Hora y Lugar
Erika Fárez Nombre del observador C.I.		29/04/2023 Fecha	10:30 Hora y Lugar

Investigación: Análisis de la percepción de los *stakeholders* turísticos sobre los problemas de inseguridad que afectan la actividad turística en el cantón Cuenca, Ecuador.

Consentimiento Informado para entrevista

Buenos días, Nuestros nombres son **Erika Fárez** y **Cintya Landy**, somos investigadoras del proyecto perteneciente a la Universidad de Cuenca. Estamos realizando un estudio para conocer la percepción de los *stakeholders* turísticos en torno al problema de inseguridad y sus posibles soluciones para enfrentarla. Para ello estamos realizando entrevistas a actores turísticos que intervienen en la actividad turística del cantón Cuenca, Ecuador.

¿En qué consiste su participación?

Si usted acepta, le haremos preguntas sobre el problema de inseguridad que afecta la actividad turística desde su perspectiva dentro de esta institución. Se espera que la entrevista dure de 40 a 60 minutos aproximadamente. Si durante su participación usted tiene alguna duda o desea hacer una pausa lo puede hacer sin ningún problema. La conversación será grabada y resguardada.

¿Cómo se manejará la privacidad de su opinión?

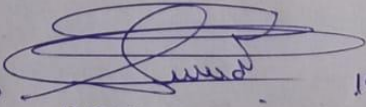
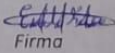
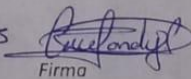
La información que usted nos proporcione será confidencial, anónima, resguardada y solamente usada para los fines de este estudio. No será pública ni utilizada para otros propósitos. Se escribirán informes y publicaciones, pero su identidad no será revelada y no será posible identificar que usted nos dio esta información.

Beneficios y Riesgos

Los riesgos de participar en este estudio son mínimos. Podría suceder que a usted le incomode contestar alguna pregunta. En ese caso, recuerde que puede dejar de contestar cualquier pregunta y que puede opinar libremente. Si decide participar, estará contribuyendo a generar conocimiento muy importante para conocer la percepción de los *stakeholders* turísticos sobre la inseguridad que afecta la actividad turística del cantón Cuenca. Su participación es voluntaria y puede decidir no participar.

Consentimiento

Yo, Sumak Serrano, con número de identificación 1719167478, de la empresa/institución: Fundación Municipal Turismo por Cuenca de la ciudad/país: Rwachs; entendí las explicaciones anteriores sobre la entrevista en la que desean que participe como parte de la investigación para la obtención del título de Licenciatura en Turismo de la Universidad de Cuenca y acepto participar de forma voluntaria no he caído en coerción, coacción, amenaza, fraude, engaño, manipulación o cualquier otro tipo de presión en este estudio.

<u>Sumak Serrano</u> Nombre del participante	<u>C.I. 1719167478</u>	 Firma	<u>19-05-23</u> Fecha	<u>9:14 - oficinas</u> Hora y Lugar
<u>Erika Fárez</u> Nombre del facilitador	<u>0107568333</u> C.I.	 Firma	<u>19-05-2023</u> Fecha	<u>9:14 - oficinas</u> Hora y Lugar <u>FDC</u>
<u>Cintya Landy</u> Nombre del observador	<u>0153107075</u> C.I.	 Firma	<u>19-05-2023</u> Fecha	<u>9:14 - oficinas</u> Hora y Lugar <u>FDC</u>

Investigación: Análisis de la percepción de los *stakeholders* turísticos sobre los problemas de inseguridad que afectan la actividad turística en el cantón Cuenca, Ecuador.

Consentimiento Informado para entrevista

Buenos días, Nuestros nombres son Erika Fárez y Cintya Landy, somos investigadoras del proyecto perteneciente a la Universidad de Cuenca. Estamos realizando un estudio para conocer la percepción de los *stakeholders* turísticos en torno al problema de inseguridad y sus posibles soluciones para enfrentarla. Para ello estamos realizando entrevistas a actores turísticos que intervienen en la actividad turística del cantón Cuenca, Ecuador.

¿En qué consiste su participación?

Si usted acepta, le haremos preguntas sobre el problema de inseguridad que afecta la actividad turística desde su perspectiva dentro de esta institución. Se espera que la entrevista dure de 40 a 60 minutos aproximadamente. Si durante su participación usted tiene alguna duda o desea hacer una pausa lo puede hacer sin ningún problema. La conversación será grabada y resguardada.

¿Cómo se manejará la privacidad de su opinión?

La información que usted nos proporcione será confidencial, anónima, resguardada y solamente usada para los fines de este estudio. No será pública ni utilizada para otros propósitos. Se escribirán informes y publicaciones, pero su identidad no será revelada y no será posible identificar que usted nos dio esta información.

Beneficios y Riesgos

Los riesgos de participar en este estudio son mínimos. Podría suceder que a usted le incomode contestar alguna pregunta. En ese caso, recuerde que puede dejar de contestar cualquier pregunta y que puede opinar libremente. Si decide participar, estará contribuyendo a generar conocimiento muy importante para conocer la percepción de los *stakeholders* turísticos sobre la inseguridad que afecta la actividad turística del cantón Cuenca. Su participación es voluntaria y puede decidir no participar.

Consentimiento

Yo, Sgos Gisela Quijije Arevalo, con número de identificación _____ de la empresa/institución: Policia de Turismo, de la ciudad/país: Cuenca; entendí las explicaciones anteriores sobre la entrevista en la que desean que participe como parte de la investigación para la obtención del título de Licenciatura en Turismo de la Universidad de Cuenca y acepto participar de forma voluntaria no he caído en coerción, coacción, amenaza, fraude, engaño, manipulación o cualquier otro tipo de presión en este estudio.

<u>Sgos Gisela Quijije</u> Nombre del participante	<u>0920192713</u> C.I.	<u>[Firma]</u> Firma	<u>23-05-23</u> Fecha	<u>16:10</u> Hora y Lugar
<u>Cintya Landy</u> Nombre del facilitador	<u>0151107075</u> C.I.	<u>[Firma]</u> Firma	<u>23-05-23</u> Fecha	<u>16:10</u> Hora y Lugar
<u>Erika Fárez</u> Nombre del observador	<u>0107568937</u> C.I.	<u>[Firma]</u> Firma	<u>23-05-23</u> Fecha	<u>16:10</u> Hora y Lugar

Investigación: Análisis de la percepción de los *stakeholders* turísticos sobre los problemas de inseguridad que afectan la actividad turística en el cantón Cuenca, Ecuador.

Consentimiento Informado para entrevista

Buenos días, Nuestros nombres son **Erika Fárez** y **Cintya Landy**, somos investigadoras del proyecto perteneciente a la Universidad de Cuenca. Estamos realizando un estudio para conocer la percepción de los *stakeholders* turísticos en torno al problema de inseguridad y sus posibles soluciones para enfrentarla. Para ello estamos realizando entrevistas a actores turísticos que intervienen en la actividad turística del cantón Cuenca, Ecuador.

¿En qué consiste su participación?

Si usted acepta, le haremos preguntas sobre el problema de inseguridad que afecta la actividad turística desde su perspectiva dentro de esta institución. Se espera que la entrevista dure de 40 a 60 minutos aproximadamente. Si durante su participación usted tiene alguna duda o desea hacer una pausa lo puede hacer sin ningún problema. La conversación será grabada y resguardada.

¿Cómo se manejará la privacidad de su opinión?

La información que usted nos proporcione será confidencial, anónima, resguardada y solamente usada para los fines de este estudio. No será pública ni utilizada para otros propósitos. Se escribirán informes y publicaciones, pero su identidad no será revelada y no será posible identificar que usted nos dio esta información.

Beneficios y Riesgos

Los riesgos de participar en este estudio son mínimos. Podría suceder que a usted le incomode contestar alguna pregunta. En ese caso, recuerde que puede dejar de contestar cualquier pregunta y que puede opinar libremente. Si decide participar, estará contribuyendo a generar conocimiento muy importante para conocer la percepción de los *stakeholders* turísticos sobre la inseguridad que afecta la actividad turística del cantón Cuenca. Su participación es voluntaria y puede decidir no participar.

Consentimiento

Yo, Ing. Esteban Coronel, con número de identificación 0102385269, de la empresa/institución: ECU 911, de la ciudad/país: Cuenca; entendí las explicaciones anteriores sobre la entrevista en la que desean que participe como parte de la investigación para la obtención del título de Licenciatura en Turismo de la Universidad de Cuenca y acepto participar de forma voluntaria no he caído en coerción, coacción, amenaza, fraude, engaño, manipulación o cualquier otro tipo de presión en este estudio.

Ing. Esteban Coronel		24-05-2023	07:30,
Nombre del participante C.I.	Firma	Fecha	Hora y Lugar
Cintya Landy		24-05-2023	09:45 ECU 911
Nombre del facilitador C.I.	Firma	Fecha	Hora y Lugar
Erika Fárez		24-05-2023	09:45 ECU 911
Nombre del observador C.I.	Firma	Fecha	Hora y Lugar