

UCUENCA

Universidad de Cuenca

Facultad de Ciencias de la Hospitalidad

Carrera de Turismo

Análisis de la percepción de los prestadores de servicios turísticos ante la delincuencia extorsiva del Centro Histórico de Cuenca, Ecuador

Línea de Investigación: Sociología y Turismo

Trabajo de Integración curricular
previo a la obtención del título de
Licenciado Turismo

Autores:

Karol Paulina Flores Quezada

Erika Juliana Quichimbo Bueno

Director:

Cristina Andrea Barzallo Neira

ORCID:  0000-0002-3770-3004

Cuenca, Ecuador

2024-09-12

Resumen

La presente investigación aborda la necesidad de analizar las percepciones de los prestadores de servicios turísticos ante la delincuencia extorsiva en el Centro Histórico de Cuenca. La comprensión del fenómeno del racketeering (extorsión) en relación al turismo desde una perspectiva teórica, y con la identificación de las principales preocupaciones de los prestadores de servicios turísticos en relación a la delincuencia extorsiva en la ciudad. Además, explorar las iniciativas tomadas por los prestadores de servicios turísticos en Cuenca para mitigar la delincuencia extorsiva. La metodología utilizada en este estudio fue de enfoque cualitativo mediante la aplicación de entrevistas semi estructuradas a conveniencia, dirigida a los diferentes establecimientos de prestadores de servicios turísticos de la ciudad. Para los resultados, se utilizó la técnica de análisis de discurso inductiva-deductiva a través del software Atlas Ti 23. Con base a los resultados, el estudio concluyó que, en el área de estudio la existencia de casos de extorsiones son muy bajas comparada con otras zonas de la ciudad. Por otra parte, las principales preocupaciones de los prestadores turísticos son las repercusiones económicas, así como a la seguridad personal y del establecimiento frente a esta actividad delictiva. Se debe destacar, además, la fuerte percepción negativa sobre el desempeño del sector público debido a la insuficiencia de medidas efectivas y la falta de apoyo sostenido en materia de seguridad, lo que afecta directamente la economía del sector turístico y genera desconfianza entre los prestadores de servicios turísticos.

Palabras clave del autor: percepción, delincuencia extorsiva, racketeering, prestadores turísticos.



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

This research addresses the need to analyze the perceptions of tourism service providers in the face of extortion crime in the Historic Center of Cuenca. Understanding the phenomenon of racketeering (extortion) in relation to tourism from a theoretical perspective, and with the identification of the main concerns of tourism service providers in relation to extortion crime in the city. In addition, to explore the initiatives taken by tourism service providers in Cuenca to mitigate extortion crime. The methodology used in this study was qualitative through the application of semi-structured interviews at convenience, aimed at the different establishments of tourism service providers in the city. For the results, the inductive-deductive discourse analysis technique was used through the Atlas Ti 23 software. Based on the results, the study concluded that, in the study area, the existence of cases of extortion is very low compared to other areas of the city. On the other hand, the main concerns of tourism providers are the economic repercussions, as well as the personal and establishment safety in the face of this criminal activity. It should also be noted that there is a strong negative perception of the performance of the public sector due to the inadequacy of effective measures and the lack of sustained support in terms of security, which directly affects the economy of the tourism sector and generates mistrust among tourism service providers.

Keywords: perception, extortion crime, racketeering, tourism providers



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/>

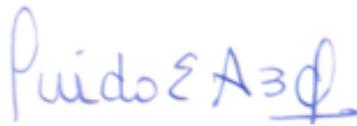
Trabajo de Unidad de Integración Curricular: Análisis de la percepción de los prestadores de servicios turísticos ante la delincuencia extorsiva del Centro Histórico de Cuenca, Ecuador

Autoras: Karol Paulina Flores Quezada - Erika Juliana Quichimbo Bueno

Directora: Cristina Andrea Barzallo Neira - ORCID:  0000-0002-3770-3004

Certificado de Precisión FCH-TR-LicTur-444

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, 5 de junio de 2024

Elaborado por: GEAV

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

Índice de contenido

Resumen	2
Abstract.....	3
Dedicatoria.....	9
Agradecimientos	11
Introducción	12
Metodología	13
Capítulo I	14
Fenómeno del racketeering en relación al turismo desde una perspectiva teórica	14
1. Marco teórico.....	14
1.1. Racketeering.....	14
1.1.1. Seguridad en el turismo.....	16
1.1.2. Entidades de turismo internacionales y nacionales ante la inseguridad.....	18
1.2. Antecedentes del caso de estudio: Incremento de la inseguridad en Ecuador	19
1.2.1. Contexto de extorsión a nivel nacional	21
1.2.2. Consecuencias de la inseguridad en el sector turístico	22
1.2.3. Principales estrategias del sector turístico frente a la inseguridad	25
Capítulo II	30
Identificar las principales preocupaciones de los prestadores de servicios turísticos en relación a la delincuencia extorsiva en el Centro Histórico Cuenca.....	30
2. Prestadores de servicios turísticos	31
2.1. Área de estudio.....	35
2.2. Entrevistas	37
2.3. Principales preocupaciones de los prestadores de servicios turísticos	39
Capítulo III:	47
Explorar las iniciativas tomadas por los prestadores de servicios turísticos en el Centro Histórico de Cuenca para la mitigación de la delincuencia extorsiva en la ciudad.....	47
3. Medidas implementadas por los prestadores de servicios turísticos.....	47
3.1. Sugerencias.....	50
Conclusiones	54
Recomendaciones	57
Referencias.....	58
Anexos.....	69
Anexo A: Diseño del trabajo de integración curricular.....	69
Anexo B: Consentimiento informado	81

Anexo C: Diseño de entrevista dirigido a los prestadores de servicios turísticos	82
Anexo D: Resumen de la Entrevistas	84
Anexo E: Fotos de respaldo del desarrollo de las entrevistas	90

Índice de figuras

Figura 1	35
Figura 2	40
Figura 3	41
Figura 4	48
Figura 5	50

Índice de tablas

Tabla 1	15
Tabla 2	22
Tabla 3	24
Tabla 4	26
Tabla 5	28
Tabla 6	33
Tabla 7	37
Tabla 8	38
Tabla 9	44

Dedicatoria

Este trabajo de titulación está dedicado a Dios y a las personas más importantes en mi vida. A Marlene, mi madre, quien, aunque no está físicamente presente, siempre está en mi corazón y mis pensamientos. A mi abuela materna, Alejandrina, quien ha sido como una segunda madre para mí, dándome todo su amor y apoyo para que pudiera alcanzar esta meta. Y, por último, a mis hermanas, en especial Ana, quien siempre ha sido mi modelo a seguir y que, sin su constante apoyo, no hubiese llegado hasta aquí. Por último, a mi compañera de tesis, Juliana, gracias por pasar esta experiencia juntas.

Paulina Flores

Dedicatoria

Dedico este trabajo de titulación a Dios y a mis padres, Vicente y Magdalena, por su amor, su apoyo incondicional, han sido realmente los pilares clave detrás de cada logro en mi vida académica. A mi hermano, Kevin, quien ha sido una fuente constante de inspiración y motivación. A mis amigos por su presencia constante y su apoyo a lo largo de mis esfuerzos personales. A mis profesores, por su guía experta y por desafiarme a alcanzar mis metas más altas. Y a todas las personas que han dejado una huella en mi trayectoria universitaria, este logro también les pertenece. En especial, a mi compañera de tesis, Paulina Flores, que su amistad y apoyo han sido invaluable a lo largo de nuestra carrera.

Juliana Quichimbo

Agradecimientos

Queremos expresar nuestro agradecimiento a todas las personas que han sido fundamentales en la realización de este trabajo de titulación. En primer lugar, extendemos nuestra gratitud a nuestras familias, cuyo apoyo constante y enseñanza de valores como la perseverancia y la responsabilidad han sido pilares esenciales en esta etapa de nuestras vidas.

En segundo lugar, agradecemos a nuestra tutora Mgs. Cristina Barzallo, cuya paciencia, dedicación y apoyo constante fueron fundamentales para el desarrollo de este trabajo. Del mismo modo, expresamos nuestro agradecimiento a los profesores de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad que, nos han impartido conocimientos a lo largo de nuestra trayectoria académica, dotándonos de las habilidades esenciales necesarias para sobresalir como profesionales.

Agradecemos también a todas las personas que participaron en este estudio y nos proporcionaron la información necesaria para alcanzar los objetivos propuestos.

Finalmente, agradecemos a nuestras amigas Anaís, Mónica, Mayra y Jaqueline por su apoyo y amistad, que han hecho de la vida universitaria una mejor experiencia.

Introducción

El turismo es un motor económico clave que impulsa el crecimiento y desarrollo sostenible de las ciudades incluyendo el Centro Histórico de Cuenca, (declarado Patrimonio de la Humanidad por la UNESCO), que atrae a miles de turistas cada año debido a su riqueza cultural y arquitectónica. Del mismo modo, los prestadores de servicios turísticos son esenciales para impulsar el turismo en Cuenca, atraer visitantes, generar ingresos y contribuir al desarrollo económico de la ciudad (Pazmiño Barreto et al., 2023).

Sin embargo, en los últimos años, el tema de la inseguridad en Ecuador se ha convertido en una preocupación importante para toda la población, particularmente para los propietarios de establecimientos comerciales, entre ellos prestadores de servicios turísticos, ya que perciben la extorsión y sus consecuencias como una amenaza sustancial. Este fenómeno, no solo impacta la seguridad y el bienestar de los empresarios y sus trabajadores, sino que también afecta la percepción de seguridad entre los visitantes, con potenciales repercusiones negativas en la industria turística local.

Por lo tanto, las extorsiones presentes en el país están relacionadas a la presencia de la delincuencia organizada, el cual representa una amenaza constante para la estabilidad y el desarrollo del sector turístico. Según datos proporcionados por el Observatorio de Crimen Organizado de Ecuador (OECE) (2024), las extorsiones ocurren principalmente como una forma de pago para que las organizaciones criminales proporcionen seguridad, evitando así posibles acciones de represalia derivadas del incumplimiento por parte de determinados establecimientos o personas.

Por lo tanto, este estudio pretende analizar las percepciones de los prestadores de servicios turísticos sobre la delincuencia extorsiva en el Centro Histórico de Cuenca. De esta manera, es fundamental comprender el fenómeno del “racketeering”, en relación al turismo desde una perspectiva teórica. Así como, identificar las principales preocupaciones de los prestadores de servicios turísticos en relación a la delincuencia extorsiva en el Centro Histórico de Cuenca. Por último, es necesario explorar las iniciativas tomadas por los prestadores de servicios turísticos en el Centro Histórico de Cuenca para la mitigación de la delincuencia extorsiva en la ciudad.

Metodología

Este estudio tuvo un enfoque cualitativo, de tipo observacional, de alcance exploratorio y de corte transversal. Para esta investigación se estudió la percepción de los prestadores de servicios turísticos con relación a la delincuencia extorsiva en la ciudad de Cuenca, que se desarrolló en tres fases.

La primera fase hace referencia a una revisión teórica. El objetivo principal de esta fase es adquirir una comprensión de los conceptos y factores relevantes a través de artículos científicos y otros recursos relacionados con el tema del racketeering y la extorsión en el contexto turístico, así como la cobertura de noticias por parte de medios de comunicación a nivel nacional e internacional.

En la segunda fase se explicó sobre los conceptos que están relacionados con la aplicación de entrevistas semiestructuradas a conveniencia dirigidas a los prestadores de servicios turísticos del Centro Histórico de Cuenca, para comprender sus principales preocupaciones sobre el fenómeno del racketeering. Las entrevistas semiestructuradas son una herramienta que permite realizar un cuestionario de preguntas y agregar adicionales para aclarar alguna duda (Guber, 2012; Hernández Sampieri et al., 2014).

Finalmente, en la tercera fase, se realizó un proceso de análisis de las entrevistas realizadas en la fase anterior para explorar las iniciativas tomadas por los prestadores de servicios turísticos para la mitigación de la delincuencia extorsiva en la ciudad.

Capítulo I

Fenómeno del racketeering en relación al turismo desde una perspectiva teórica

1. Marco teórico

1.1. Racketeering

Para comprender el fenómeno del racketeering, es necesario iniciar con su definición, que, según Nardin et al. (2016) se refiere a una forma de actividad delictiva organizada que tiene sus orígenes en la palabra "racket" y abarca principalmente actividades como extorsión, tráfico de drogas, lavado de dinero, sobornos, fraude y otros crímenes graves. Estas actividades suelen ser llevadas a cabo de manera sistemática por estructuras criminales, afectando tanto a individuos como a organizaciones. Es decir, a nivel individual, las personas pueden ser víctimas de extorsión, lo que puede generar miedo e inseguridad. A nivel organizacional, el racketeering puede infiltrarse en empresas legítimas corrompiendo su funcionamiento interno y utilizando la extorsión para obtener ganancias ilícitas.

Por su parte, según Elsenbroich (2016), el crimen organizado tiene indicios históricos en los Estados Unidos, particularmente durante la era de la prohibición en las décadas de 1920 y 1930. Durante este periodo las agrupaciones del crimen organizado, como la mafia italiana y otros, participaron en actividades ilegales como el contrabando, los juegos de azar, la extorsión y otras formas de crimen organizado para obtener ganancias.

En este contexto, la Encyclopedia of Criminology and Criminal Justice señala que el término racketeering fue introducido por la Asociación de Empleadores de Chicago en 1927. Esta terminología se utilizó para describir conspiraciones criminales, destinadas a extorsionar a empresas legítimas y establecer un dominio monopolístico sobre mercados específicos, tanto legales como ilícitos.

Adicionalmente, es importante subrayar el término de "extorsión", este concepto originalmente hacía referencia a la gestión y operación de empresas ilegales por parte de organizaciones criminales. La extorsión no es simplemente un acto aislado, sino más bien una respuesta compleja que involucra interacciones entre diferentes actores. (Savona y Sarno, 2014). Este enfoque sugiere que comprender la extorsión va más allá de solo evaluar los actos delictivos en sí mismos, requiere una visión profunda de los diversos factores que contribuyen a su perpetuación en diversos entornos sociales.

Los antecedentes históricos mencionados no sólo ilustran el origen del término racketeering y su aplicación inicial, sino que también subrayan cómo el crimen organizado ha ido cambiando con el tiempo, pasando de estar vinculado a conspiraciones criminales locales, a

convertirse en una práctica utilizada a nivel mundial. Las organizaciones criminales se han adaptado a diferentes situaciones cambiantes.

Según Anzola (2016), diferentes actores están involucrados en el racketeering, incluyendo no solo a los criminales que lideran estas operaciones, sino también a individuos sociales que facilitan o se benefician de estas actividades ilícitas. Las interacciones entre estos actores, como las organizaciones criminales, el estado y la sociedad civil, contribuyen a la operación y prevalencia del racketeering.

Tabla 1

Actores vinculados al fenómeno del racketeering

Actores	Descripción
Organizaciones criminales	Mafias, carteles de la droga o pandillas que lideran y organizan operaciones de extorsión, controlando estas actividades delictivas.
Funcionarios Gubernamentales	Personas en posiciones de poder dentro de instituciones gubernamentales que proporcionan protección o impunidad a los criminales a cambio de beneficios.
Víctimas	Individuos y empresas obligadas a pagar sobornos o tarifas ilegales a cambio de protección, para evitar represalias.
Intermediarios	Personas que facilitan negociaciones y pagos entre extorsionadores y víctimas.
Comunidad Local	Testigos de las extorsiones, que sufren las consecuencias de un ambiente de miedo e inseguridad impuesto por las organizaciones criminales.

Nota: Adaptado de *The economics of extortion: Theory and the case of the Sicilian Mafia*, Ballesta y Lavezzi (2023).

En este contexto, un ejemplo destacado de estructura extorsiva criminal se encuentra en la mafia italiana, que abarca grupos como Cosa Nostra, Camorra y Ndrangheta, situadas en

Sicilia, Campania y Calabria, respectivamente (Montalto, 2017). Estas organizaciones suelen controlar territorios específicos y extorsionar a empresas o personas para obtener fondos y, al mismo tiempo, ampliar su control e influencia mediante la intimidación y la violencia.

A lo largo del tiempo, los grupos criminales han evolucionado y se han adaptado continuamente en diversos lugares donde operan. La extorsión ha prevalecido como táctica principal para obtener beneficios económicos, sociales o políticos (Allum et al., 2019). Aunque ilegal y perjudicial, el racketeering permite a estas organizaciones obtener ingresos a través de actividades como la extorsión. Sin embargo, estas prácticas criminales causan daños significativos a la sociedad y a las personas afectadas.

En el ámbito turístico, la presencia de racketeering puede aumentar los riesgos de actividades delictivas, intimidación y violencia en áreas específicas, generando un entorno menos seguro para los turistas y la comunidad local. Este fenómeno impacta en la percepción de seguridad, y disminuye la confianza de los visitantes. Además, el racketeering puede distorsionar la competencia en el sector turístico, crear desigualdades económicas y excluir a ciertos actores del mercado (Naef, 2023).

Es decir, el racketeering en el turismo puede debilitar la seguridad, la competitividad y la reputación de un lugar turístico, lo que a su vez puede afectar negativamente a la industria. Estos puntos resaltan la complejidad de la relación entre el crimen organizado y la industria turística, y la importancia de abordar el problema del racketeering y la gobernanza criminal para garantizar un entorno seguro y sostenible para el turismo (González, 2021).

1.1.1. Seguridad en el turismo

La seguridad es un factor importante en el desarrollo de la industria turística de un lugar en particular, debido a que es uno de los elementos principales en que los turistas fundamentan su decisión al momento de elegir a dónde viajar, especialmente para tener la sensación de protección y tranquilidad. Por lo tanto, disponer de una seguridad eficaz contribuye a la imagen positiva de un lugar (Alkier et al., 2023; Hsu. et al., 2017).

La seguridad turística engloba características relacionadas con el bienestar social de la comunidad anfitriona, incluyen disposiciones en el ámbito social, político y económico, así como, el brindar la máxima protección física, legal o económica tanto para los turistas como para aquellos que contratan servicios turísticos en el lugar de visita (Falconi et al., 2024; Flores et al., 2018).

Por lo tanto, la estabilidad social, política y económica contribuye al desarrollo efectivo de la experiencia turística, generando un entorno de libertad, confianza y bienestar para los turistas.

Sin embargo, la falta de estos componentes, junto con el aumento de la delincuencia y la inseguridad en una ciudad o destino, puede provocar una percepción negativa del lugar. Cuando personas de otros países desaconsejan viajar a un destino inseguro, esto afecta gravemente la imagen del país y reduce la intención de visita. Cambiar esta percepción negativa requiere un esfuerzo considerable, ya que no se trata solo de la imagen de un evento internacional, sino de la reputación del destino en su totalidad. En conclusión, para atraer turistas y mantener su interés, es crucial garantizar un entorno seguro y positivo (Carballo et al., 2021).

Precisamente en el Código Internacional para la Protección de los Turistas, emitido por la Organización Mundial de Turismo (2022) indicó que todos los actores involucrados dentro del sector turístico deben establecer una percepción positiva de seguridad tanto para la comunidad local como para el turista, de este modo lograr el efectivo desarrollo del turismo. En el caso del Ecuador, el ministro de turismo Niels Olsen (2024) expresaba la importancia de la seguridad es considerada como un requisito fundamental para la existencia del turismo debido que la industria turística sustenta a 600.000 familias y su apropiado desarrollo se obstaculiza por la falta de condiciones seguras para los prestadores de servicios turísticos dentro del país.

Por otro lado, el aumento de la inseguridad trae consigo diversas actividades delictivas, entre ellas la extorsión de estilo siciliano o también conocida como *vacuna* (Cevallos et al., 2023; Gutierrez y Barón, 2005 citado por Naef, 2023). Inicialmente, en Sicilia, Italia el grupo criminal “Cosa Nostra” denominaba *pizzo* al pago de la extorsión a los negocios dentro de la ciudad en compensación de protección de la mafia (Dimico et al., 2017; Peña González, 2021). El término *vacuna* se utiliza especialmente en algunos países de Centroamérica, así como Colombia y Ecuador, en donde *vacuna* es el pago semanal o mensual a organizaciones criminales a cambio de protección de los negocios extorsionados (Carrión, 2022; Astudillo et al., 2023).

Por lo tanto, el modo de operación de las diferentes organizaciones criminales, quienes están a cargo de zonas establecidas para extorsionar tanto a civiles como a todo tipo de establecimientos comerciales. Según la clase estructural del negocio es extorsionada mediante amenazas de exigencia por el pago de la *vacuna*, una cantidad determinada a cambio de protección por parte de las amenazas de daño físico de las víctimas o de bienes materiales (Cardenas et al., 2023; Miller y Retterbg, 2023).

Además, de Ecuador, este acto delictivo se presenta de manera similar en varios países del mundo. Según se indica en el último informe de Global Initiative Against Transnational

Organized Crime (2024), las diversas actividades del crimen organizado, entre ellas la extorsión que operan en los distintos países alrededor del mundo. Por consiguiente, en países de la región Colombia de acuerdo a la Fundación Paz y Reconciliación (PARES) (2024), los índices de extorsión en el año 2023, se ha incrementado en un 7,9% que es un equivalente a 10.560 de denuncias en comparación al 2022. De igual manera, en Perú las cifras de denuncias por extorsión se incrementaron 16.000 denuncias desde el año 2021 al 2023 (Ardiles, 2023). En cambio, en México, según datos proporcionados por el Gobierno de México (2024), en el año 2023 hubo 10.971 denuncias de extorsión que corresponde a una disminución del 0,6% a comparación del año 2022, sin embargo, sigue siendo una cifra altamente preocupante en cuanto a esta actividad delictiva.

1.1.2. Entidades de turismo internacionales y nacionales ante la inseguridad.

La problemática del crimen organizado y la extorsión es abordada por diversas entidades a nivel nacional e internacional. Las agencias gubernamentales, como la policía, la fiscalía y unidades especializadas en crimen organizado, desempeñan un papel crucial en la lucha contra el racketeering. A nivel global, organizaciones como Interpol, Europol y la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (UNODC) colaboran con los países miembros para combatir el crimen organizado. Las Organizaciones No Gubernamentales (ONG), centradas en transparencia y gobernanza, contribuyen al enfrentamiento contra el racketeering, promoviendo la rendición de cuentas en los sectores público y privado. Instituciones académicas, con expertos en economía, criminología y ciencia política, estudian el impacto de estas actividades en la sociedad y ofrecen análisis y recomendaciones. Además, organismos multilaterales como el Banco Mundial y el FMI pueden intervenir en la lucha contra el crimen organizado, especialmente en relación con el desarrollo económico y la estabilidad financiera (Piemontese, 2023). En conjunto, estas entidades desempeñan un papel crucial en la prevención, detección y persecución del racketeering y la extorsión, trabajando en colaboración para combatir estas actividades ilegales y proteger a la sociedad de sus efectos.

Organizaciones como las Naciones Unidas (ONU), Interpol, la Unión Europea y otras entidades internacionales han reconocido el fenómeno del racketeering como una transgresión de alta gravedad que debilita la seguridad ciudadana, la estabilidad y el bienestar social. Dado que el racketeering puede manifestarse de manera ocasional o sistemática en distintos países, estas entidades trabajan de manera conjunta con los países miembros para combatir el crimen organizado, incluido el racketeering. Esta colaboración se materializa a través de la cooperación policial, el intercambio de información y la implementación de medidas preventivas y represivas (Turksen et al., 2023).

La industria turística implica la colaboración de diversas entidades y autoridades internacionales, las cuales trabajan conjuntamente para promover estándares, regulaciones y cooperación del turismo a nivel global. Entre estas entidades se destaca la OMT, encargada específicamente de promover el turismo sostenible y responsable. En el ámbito de la seguridad turística, esta entidad trabaja para mejorar la seguridad de los turistas y reducir los riesgos asociados a los viajes. Este enfoque abarca medidas preventivas contra la delincuencia, el terrorismo y otras amenazas a la seguridad (Organización Mundial del Turismo, 2024).

En relación con el racketeering, la OMT (2022), emite una advertencia a los turistas, señalando que este tipo de delitos es común en algunas zonas del mundo. Esta entidad considera estas circunstancias como "inevitables y extraordinarias", representando problemas graves de seguridad que trascienden el control de la organización de turismo. Dichas circunstancias pueden hacer que sea imposible viajar con seguridad al destino acordado.

En el caso de Ecuador, las instituciones democráticas siguen siendo frágiles debido a señalamientos de corrupción, injerencia en el nombramiento de autoridades y destituciones con motivos políticos. También se señalan demoras injustificadas en los procedimientos judiciales, falta de garantías para un proceso legal justo y presiones indebidas sobre el sistema judicial (Humans Rights Watch, 2024). En consecuencia, estos problemas representan desafíos significativos para el adecuado funcionamiento de las instituciones democráticas.

Adicionalmente, es importante señalar que, el Ministerio del Interior y la Policía Nacional han afirmado trabajar de manera colaborativa para asegurar la paz y la seguridad de los ciudadanos ecuatorianos. Cabe resaltar que, tanto la seguridad como la gobernabilidad se han identificado como prioridades fundamentales para el año 2024 (Ministerio del Interior, 2024). Con base a lo anterior, es relevante indagar en los antecedentes que han conducido al aumento de la inseguridad en el país.

1.2. Antecedentes del caso de estudio: Incremento de la inseguridad en Ecuador

El fenómeno del racketeering constituye una problemática de relevancia global. Aunque la discusión de este tema puede encontrarse en artículos científicos, también se manifiesta a través de los medios de comunicación, tanto a nivel local como internacional, proporcionando un análisis profundo y una comprensión real de la percepción de la población. En este contexto, Ecuador experimenta para el año 2023 lo que la prensa nacional e internacional ha catalogado como su peor crisis de seguridad en la historia. Esta evaluación se basa en el

incremento de los índices delictivos, que incluyen asaltos, homicidios y, de manera destacada, la extorsión en negocios. Este fenómeno se atribuye directamente a la actividad del crimen organizado por parte de los grupos criminales presentes en Ecuador (Andrade-Vásquez, 2024; Pachari, 2023). En otras palabras, la nación enfrenta un panorama inquietante en el tema de seguridad, que subraya el crecimiento de actividades delictivas y su estrecha relación con el crimen organizado.

El resultado del aumento de la inseguridad de Ecuador hasta el año 2024, se debe a cuatro factores, esto según Andrade y Velasco (2024), el primer factor es el crecimiento y fortalecimiento del narcotráfico en Ecuador, que se ha consolidado como un importante punto de envío de drogas hacia Europa y Norteamérica. Como consecuencia, en el segundo factor es que ciertas áreas del territorio ecuatoriano se convierten en objetivos de alto interés para mafias tanto locales como internacionales, lo que provoca un aumento en los niveles de criminalidad debido a los enfrentamientos entre estas organizaciones por el control de las actividades delictivas dentro del país.

En el tercer factor, se encuentra la desarticulación de la gobernanza de la seguridad estatal, durante el período comprendido entre 2017 al 2024, específicamente durante los mandatos presidenciales de los ex presidentes Lenín Moreno, Guillermo Lasso y actualmente el presidente Daniel Noboa. Esto se debe a la transferencia de responsabilidades hacia otras entidades públicas para el control y manejo de la seguridad ciudadana, así como el cierre de diferentes instituciones de seguridad (Andrade, 2023).

En consecuencia, el cuarto y último factor es el debilitamiento del Estado ecuatoriano, lo que ha facilitado la colaboración entre fuerzas estatales y bandas criminales. Esto se evidencia en varios escándalos judiciales como: los casos de “Metástasis” y la denuncia de “Narcogenerales”, así como en los fallos judiciales que favorecen al crimen organizado y en la gestión de las prisiones. A pesar de los esfuerzos gubernamentales, como los decretos de estados de excepción, la seguridad sigue siendo un desafío (Andrade y Velasco, 2024).

El presidente Daniel Noboa, quien ganó las elecciones anticipadas de 2023, ha implementado medidas más estrictas para controlar la situación de inseguridad en el país, una de ellas es la declaratoria de conflicto armado interno, que implicó un refuerzo policial, así como la movilización de personal militar para combatir contra las organizaciones delictivas en regiones clave de la nación, incluidos los centros penitenciarios (Correal, 2024).

Por consiguiente, el debilitamiento del Estado Ecuatoriano en asuntos de seguridad tiene como resultado el incremento de inseguridad dentro de los establecimientos comerciales,

entre ellos negocios del sector turístico, que han sido perjudicados por actividades ilegales de parte de las organizaciones criminales presentes en Ecuador. De acuerdo al portal de noticias InSight Crime Español (Austin, 2023), en el año 2023 las extorsiones incrementaron en un 65% a comparación del año 2022, y en un 400% en comparación con el año 2021. En consecuencia, esto ha provocado actos violentos como atentados, represalias que incluyen bombas y asesinatos tanto de entidades públicas como de ciudadanos comunes.

1.2.1. Contexto de extorsión a nivel nacional

El crecimiento estructural de los últimos años en los grupos de crimen organizado, como los Choneros, los Lobos y los Tiguerones, que operan en Ecuador, han intensificado los actos de violencia, destacándose la creciente incidencia de la extorsión por parte de estas bandas criminales. Ante el deterioro de la situación violenta, el gobierno ha implementado medidas extraordinarias como la declaración de estados de emergencia en áreas específicas y a nivel nacional (Human Rights Watch, 2024).

En consecuencia, la ciudad de Cuenca no es ajena a esta realidad, puesto que como reportan los diarios locales, en los últimos años las cifras de extorsión en negocios de la ciudad han aumentado significativamente comparado a otros años. La intimidación se ha convertido en la estrategia principal de los extorsionadores para conseguir el cumplimiento del pago de la cuota, lo que ha llevado a los propios ciudadanos a buscar nuevas formas de protegerse (Mazza, 2023).

En esta línea, la policía ecuatoriana ha clasificado la extorsión en cuatro categorías: virtual, común, sexual y de tipo *vacuna*. Aunque a cada una de ellas involucra diferentes dinámicas delictivas, una parte significativa implica sofisticadas operaciones del crimen organizado (Austin, 2023).

Tabla 2

Tipos de extorsión

Tipo de extorsión	Descripción
Virtual	Los delincuentes obtienen información de las redes sociales de las potenciales víctimas y realizan llamadas o envían mensajes amenazantes exigiendo dinero a cambio de evitar daños.
Común	Los delincuentes utilizan información personal y familiar de las víctimas, como fotos o descripciones de

	sus hijos o rutinas, para solicitar dinero a cambio de evitar posibles ataques.
Vacuna	Este tipo de extorsión hace referencia a prácticas similares a las realizadas por la mafia siciliana, donde se exige dinero a los propietarios de negocios a cambio de un supuesto servicio de seguridad.
Sexual	Los delincuentes utilizan imágenes privadas obtenidas de manera ilegal y amenazan con difundirlas a cambio de dinero.

Aunque el nivel de organización detrás de la extorsión virtual, común o sexual no siempre está claro; pero, la imposición de vacunas requiere coordinación y control territorial y es el tipo de extorsión más asociado con los grandes grupos criminales de Ecuador.

1.2.2. Consecuencias de la inseguridad en el sector turístico

Cabe destacar que, para el presente trabajo de investigación, gran parte de la información presentada en el siguiente apartado es analizada a partir de fuentes de medios de comunicación tanto internacionales como nacionales. Esto se debe a que dichas fuentes reflejan la verdadera esencia de la problemática relacionada con las consecuencias actuales del aumento de inseguridad en el sector turístico en Ecuador, así como la percepción de la población afectada por diversos actos delictivos.

Por lo tanto, según las cifras pertenecientes al portal de servicios del Ministerio de Turismo (MINTUR) (2024a), refleja un aumento de entradas de turistas en Ecuador entre los años de 2022 al 2023. Sin embargo, existe una disminución del 11,73% en el número de visitantes durante los tres primeros meses de 2024 en comparación del mismo período del año anterior. Esta reducción se atribuye a las medidas de seguridad tomadas por el gobierno nacional en respuesta del incremento desmedido de inseguridad en Ecuador, a raíz de la desaparición a finales de diciembre de 2023 de Adolfo Macías alias “Fito”, líder de Los Choneros, una de las organizaciones criminales más peligrosas de Ecuador (Young, 2024).

Además, varios países, incluidos Estados Unidos, Canadá, Australia, Nueva Zelanda, Inglaterra, Italia y España, han emitido constantes alertas de seguridad para viajar a Ecuador, especialmente en siete provincias del país, como Guayas, Esmeraldas, Los Ríos, El Oro, Manabí, Pichincha y Cañar, así como las zonas fronterizas con Colombia y Perú (La Hora,

2022). En las alertas emitidas se especifican las modalidades de robo, así como recomendaciones a tomar y precauciones adecuadas.

Por otro lado, la ciudad de Cuenca es considerada una zona segura, puesto que los índices de inseguridad son menores en comparación a las provincias y zonas mencionadas anteriormente. Sin embargo, se advierte sobre la presencia de barrios inseguros en la ciudad, donde se deben tomar precauciones, especialmente en zonas poco concurridas (Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europeo y Cooperación, 2024). Además, el Departamento de Estado de Estados Unidos (2024) recomienda tener mayor precaución al viajar a zonas específicas en Ecuador, puesto que el país está en el nivel 2 de alerta debido a su mayor riesgo de inseguridad. En contraste, la ciudad de Cuenca no es mencionada como lugar inseguro y se mantiene en el nivel 1 de seguridad, el cual corresponde que los turistas deben tomar las precauciones normales ante la inseguridad.

Por otro lado, una consecuencia del aumento de inseguridad es que, de acuerdo a cifras proporcionadas por la Fiscalía General del Estado (FGE) (La Hora, 2023), desde el año 2020 a 2023 han recibido un total de 16.977 denuncias por parte de extranjeros que han sido víctimas de delincuencia en Ecuador. La mayoría de estas denuncias son por robo sin violencia, pérdidas de pertenencias y estafas. Además, hay demandas, pero en menor frecuencia que son por intimidación, violencia física y sexual, extorsión y secuestro. Sin embargo, gran parte de las denuncias de los turistas no finalizan el proceso de solución, debido a que los trámites son extensos y los turistas no disponen del tiempo necesario en Ecuador para la resolución de sus demandas, lo que resulta en varias denuncias inconclusas (Baquerizo, 2020).

Los casos de racketeering a nivel nacional se han incrementado un significativo aumento. Según datos de la Policía Nacional, en el año 2023 hubo 8300 denuncias por extorsión a nivel nacional, a comparación de las 1210 denuncias en el 2020 (Primicias, 2024). Como resultado, varios establecimientos se han visto afectados negativamente, tanto de manera directa como indirecta, debido a esta actividad delictiva perpetrada por diversas organizaciones criminales.

Por otra parte, las medidas adoptadas por el presidente del Gobierno, Daniel Noboa, al declarar que el país se encuentra en un conflicto armado interno para combatir actos delictivos de las organizaciones criminales, dirigido a zonas de mayor inseguridad, afectando de manera indirecta en las actividades turísticas (Rodríguez, 2024). En este sentido, para la Federación Nacional de Cámaras de Turismo del Ecuador (Fenacaptur) manifestó que las pérdidas económicas significativas, así como la disminución en el uso de servicios turísticos por parte de los turistas, ya sea debido a la prohibición de movilidad durante el toque de queda

o por miedo de ser víctima de robo. Además, los prestadores de servicios turísticos también expresan preocupación por el riesgo de extorsión (Roslik, 2024).

En Cuenca, los diferentes prestadores de servicios turísticos se han visto afectados por extorsiones, especialmente los establecimientos de alimentos y bebidas. Estos negocios han buscado reforzar su seguridad mediante la instalación de cámaras de seguridad, con el objetivo de evitar ser víctimas de asaltos, extorsiones y otros actos delictivos. Sin embargo, a pesar de sus esfuerzos, muchos de ellos no han logrado obtener la protección necesaria. De hecho, algunos han tenido que cerrar sus negocios debido a las amenazas de extorsión (Red Informativa, 2023).

Así mismo, en el sector de transporte turístico, el incremento de inseguridad en las carreteras que conectan las diferentes provincias, ha generado preocupación entre los transportistas, además ha provocado que soliciten más presencia de la Policía Nacional para prevenir robos a pasajeros y extorsiones en las carreteras, que a veces incluso resultan en agresiones físicas a las personas (Moscoso, 2024).

Por otra parte, el incremento de la inseguridad ha provocado temor entre la ciudadanía de ser víctima de actos delictivos en las calles, lo que ha llevado a evitar transitar por ciertas zonas y en determinados horarios. Esta situación también ha repercutido en las actividades de los guías turísticos durante sus recorridos, ya que se sienten inseguros. Todas estas consecuencias pueden contribuir a una percepción negativa de la imagen turística de Cuenca, lo que podría afectar su reputación entre los potenciales turistas.

Tabla 3

Recapitulación de las consecuencias en el sector turístico del incremento de la inseguridad a nivel nacional y local

Nivel de alcance	Consecuencia
A nivel Nacional	<p>Disminución de entrada de turistas a Ecuador en enero de 2024, como resultado del incremento de inseguridad en el país.</p> <p>Alertas de consideración de viaje por inseguridad en Ecuador, emitidas por países como: Estados Unidos, Canadá, España, etc.</p> <p>Las denuncias presentadas por turistas se enfrentan a largos procesos de trámite, lo que dificulta su resolución.</p> <p>Pérdidas económicas por parte del sector turístico, así como la disminución</p>

de uso de servicios turísticos por parte de turistas.

Cuenca	<p>Cierre de negocios debido a las constantes amenazas de extorsión, además, del peligro que supone para los transportistas turísticos a las carreteras que unen, especialmente a la provincia del Guayas.</p> <p>Reducción de empleo de guías turísticos locales debido al incremento de la inseguridad en la ciudad.</p> <p>Disminución del servicio de guianza turística de la ciudad por inseguridad.</p> <p>La imagen turística de la ciudad puede convertirse en negativa y ganar mala fama por el incremento de la inseguridad.</p>
--------	--

La tabla de resumen destaca las graves consecuencias del aumento de la inseguridad tanto a nivel nacional como local en el sector turístico. Para contrarrestar estas consecuencias negativas, el sector turístico ha comenzado a implementar diversas estrategias.

1.2.3. Principales estrategias del sector turístico frente a la inseguridad

La seguridad en el sector turístico, según Arteaga (2013), se define como un conjunto de acciones y políticas públicas diseñadas para garantizar la protección y tranquilidad de los ciudadanos y visitantes en destinos turísticos y sus alrededores. Estas estrategias contribuyen a crear un entorno confiable y seguro para los turistas, lo que es fundamental para el desarrollo adecuado del sector. En este sentido, los diversos actores del sector turístico han implementado una variedad de estrategias para prevenir actividades delictivas tanto en sus negocios como entre los turistas y residentes locales.

Es importante destacar que, tanto los actores del sector turístico como las instituciones públicas y privadas han respaldado las medidas adoptadas por el Gobierno Nacional de Ecuador para abordar el problema de la inseguridad en el país. No obstante, en relación a los decretos que impactan principalmente al sector turístico, como el toque de queda, estos actores han solicitado medidas especiales para evitar perjudicar la economía y seguridad del turismo. Por este motivo, los actores turísticos han implementado diversas estrategias que creen que funcionen para prevenir la inseguridad en sus establecimientos, así como el de sus clientes y turistas.

Por lo tanto, se han implementado diversas estrategias para hacer frente a la inseguridad. Las principales medidas han sido llevadas a cabo por el Gobierno Nacional de Ecuador mediante el Ministerio de Turismo (MINTUR) (2023), las cuales incluyen el aumento de la

formación de policías en la Unidad Nacional de Policía Comunitaria y Turismo, con el fin de garantizar la seguridad tanto de los ciudadanos como de los turistas en los diferentes destinos turísticos a nivel nacional. Asimismo, se ha fortalecido el equipamiento de la Policía Nacional de Ecuador (2024) para hacer frente a las diversas situaciones adversas que puedan surgir debido a la inseguridad en la ciudadanía.

En el ámbito local, el MINTUR, en colaboración de la Fundación de Turismo para Cuenca (2023), han trabajado con entidades de seguridad y de turismo público y privado para coordinar una lucha efectiva contra la inseguridad en la ciudad, especialmente en zonas estratégicas. Adicionalmente, cada mes se lleva a cabo la Mesa Cantonal de Seguridad (2024), en la que participan concejales, representantes de entidades públicas de seguridad y asociaciones turísticas de la ciudad. El propósito de esta mesa es exponer las principales medidas y resultados realizados en el último mes por cada institución miembro de la Mesa de Seguridad. Durante la sesión, se llegan a acuerdos para abordar las principales preocupaciones de seguridad de la ciudad.

Por otro lado, la Cámara de Turismo del Azuay (La Voz del Tomebamba, 2024) señaló que la estrategia más utilizada por parte de los propietarios de la mayoría de los establecimientos de servicios turísticos ha sido la instalación de cámaras de seguridad con el fin de monitorear las actividades delictivas que puedan ocurrir en el lugar. Además, otra estrategia son las capacitaciones para el personal con el objetivo principal de instruir a los empleados para reconocer, manejar y prevenir situaciones que puedan representar una amenaza para su propia seguridad o la seguridad de otras personas.

Tabla 4

Estrategias tomadas por el sector turístico ecuatoriano para enfrentar la inseguridad

Nivel de alcance	Nombre de la institución	Estrategia Tomada
Internacional	OMT	Código Internacional para la protección de turistas.
Nacional	Gobierno Nacional del Ecuador	Incremento de formación de policías turístico
Nacional	Gobierno Nacional del Ecuador	Fortalecimiento de equipamiento de la Policía Nacional

Nacional y local	MINTUR, Alcaldía de Cuenca, Fundación Turismo para Cuenca, etc.	Elaboración de protocolos de seguridad para prestadores de servicios turísticos Botón de pánico
	Cámara Turismo del Azuay, etc	Se lleva a cabo reuniones en la “Mesa Cantonal de Seguridad” para
Local	Cámara de Turismo del Azuay	Instalación de cámaras de seguridad en los establecimientos Capacitaciones de seguridad a personal de los establecimientos de servicios turísticos.

Nota: Información levantada a partir de los Registros Oficiales de las instituciones mencionadas.

Con respecto a las estrategias a implementar a corto plazo por parte de los actores involucrados en el sector turístico, a nivel nacional, el Gobierno Nacional de Ecuador a través de la Secretaría Nacional de Planificación (2024) publicó el Plan de Desarrollo del actual gobierno del presidente Daniel Noboa. Este documento incluye varios planes, programas y proyectos enfocados principalmente en garantizar la seguridad integral de la ciudadanía. El objetivo es mejorar el bienestar social tanto de los ciudadanos como de los visitantes del país, y de manera directa e indirecta influye para la mejora del desarrollo del sector turístico.

Por otro lado, una estrategia para abordar la inseguridad, es el rol de la Policía Nacional, encargada de formular directrices para enfrentar situaciones de extorsión, para alertar a las autoridades pertinentes y facilitar el control de manera efectiva. Del mismo modo, se busca fomentar la confianza de los ciudadanos en la presentación de denuncias formales, y eliminar el temor a posibles represalias (Calvache, 2023).

Otra estrategia dirigida principalmente a mejorar la seguridad ciudadana es la implementación obligatoria de un sistema de vigilancia en el transporte público, a ser operado por el ECU 911. Esta medida surge como parte de las reformas en la Ley de Transporte Terrestre y Seguridad Vial, en el marco de la “Ley orgánica económico urgente para el fortalecimiento de las

actividades turísticas y fomento del empleo”, aprobada por la Asamblea Nacional en marzo de 2024 (Presidencia del Ecuador, 2024).

Por otro lado, en el cantón de Cuenca, el Consejo de Seguridad Ciudadana (CSC) implementó el Centro de Comando Integral, equipado con tecnología de vanguardia. Este centro será extendido posteriormente para abarcar el transporte público de la ciudad, para incluir autobuses y taxis, así como lugares de alta afluencia, con el fin de prevenir la comisión de actos delictivos (Campoverde, 2024). La implementación de este centro permitirá una vigilancia tecnológica integral en toda la ciudad, especialmente en áreas estratégicas.

Además, el Consejo de Seguridad Ciudadana de Cuenca (2024), entidad pública encargada de la seguridad en la ciudad, está elaborando el nuevo Plan Integral de Seguridad y Convivencia Ciudadana del cantón Cuenca. Este plan se enfocará en la implementación de diversas medidas, programas y proyectos destinados a mejorar la seguridad en la ciudad.

Tabla 5

Estrategias por tomarse en el sector turístico ecuatoriano para enfrentar la inseguridad, a corto plazo

Nivel de alcance	Nombre de la institución	Estrategia por tomarse
Nacional	Gobierno Nacional del Ecuador	Plan de Desarrollo Nacional
Nacional	Policía Nacional del Ecuador	Formulación de directrices ante denuncias
Nacional	MINTUR	Sistema de seguridad en el transporte público
Local	Alcaldía de Cuenca y CSC	Implementación del Centro de Comando Integral
Local	CSC	Desarrollo del nuevo Plan Integral de Seguridad y Convivencia Ciudadana del cantón de Cuenca

Nota: Información levantada a partir de los Registros Oficiales de las instituciones mencionadas.

Para concluir este capítulo, tras realizar un análisis teórico del término racketeering, se ha logrado comprender su relación con el turismo. El racketeering, o crimen organizado, constituye un fenómeno que engloba una variedad de actividades delictivas, entre ellas la extorsión. En el contexto nacional de Ecuador, la extorsión se clasifica en varios tipos, siendo relevante para esta investigación la extorsión de tipo siciliana o "vacuna", caracterizada por la exigencia de pagos a los dueños de negocios a cambio de una supuesta protección.

En este sentido, la presencia del racketeering en el turismo aumenta la inseguridad debido a la proliferación de actividades delictivas, intimidación y violencia, lo que afecta negativamente la percepción de seguridad de los visitantes. En 2023, el racketeering a nivel nacional ha aumentado, impactando directa e indirectamente en múltiples establecimientos y negocios debido a la actividad delictiva de diversas organizaciones criminales.

En Cuenca, los casos de extorsión en negocios han experimentado un notable incremento, especialmente en el sector de alimentos y bebidas, pero también en el área de transporte turístico, así como en la actividad de los guías turísticos. Por lo tanto, resulta crucial identificar las preocupaciones y estrategias tomadas por parte de los prestadores de servicios turísticos ante esta actividad delictiva. No obstante, al revisar las estrategias gubernamentales implementadas y aquellas por implementarse a corto plazo para mejorar la seguridad en el sector, se constata que son estrategias que carecen de un impacto significativo en la lucha contra varios actos delictivos, incluida la extorsión.

Durante el desarrollo de la investigación, se observa que las denuncias públicas sobre extorsiones en establecimientos comerciales en la ciudad de Cuenca, no solo del sector turístico, disminuyeron notablemente su presencia en los medios de comunicación durante el primer trimestre del año 2024. Esto probablemente por las medidas de seguridad implementadas por el Estado en ese período. A la vez, esta falta de cobertura mediática también conlleva a que información relevante sobre este acto delictivo pase desapercibida, lo cual es preocupante dado el impacto que estas extorsiones pueden tener en la seguridad y el bienestar de la ciudadanía en general, especialmente entre los propietarios de negocios. Es evidente que este no es solo un problema que afecta al sector turístico, sino que tiene repercusiones más amplias en la comunidad, lo que resalta la importancia de abordar estas problemáticas de manera integral y transparente.

Capítulo II

Identificar las principales preocupaciones de los prestadores de servicios turísticos en relación a la delincuencia extorsiva en el Centro Histórico Cuenca.

Tras analizar en el Capítulo I la situación de la extorsión en el Centro Histórico de Cuenca en relación con el turismo, se comprendió su impacto directo en este sector, especialmente en los prestadores de servicios turísticos que podrían sufrir las consecuencias del racketeering. En este marco, se llevó a cabo una reunión con la Fundación de Turismo de Cuenca para solicitar información y obtener el Catastro Turístico actualizado. Durante el conversatorio, se logró acceder a datos relevantes sobre una investigación relacionada con la seguridad y sobre algunas acciones que llevan a cabo.

La Fundación de Turismo para Cuenca (2024), realizan mensualmente la ya mencionada Mesa Cantonal de Seguridad turística integrada por miembros relacionados al sector turístico de la provincia y la ciudad con el propósito de exponer los detalles de las principales medidas y resultados obtenidos en el ámbito turístico del último mes, de igual manera se busca soluciones para problemas de seguridad que enfrenta el sector turístico dentro de la ciudad ya que de acuerdo a Rodríguez y Martínez (2022) la seguridad no solo se refleja en la percepción de confianza y protección a sus ciudadanos y visitantes, sino también influye en la calidad del servicios de las actividades de los productos turísticos presentes de un lugar.

En febrero de 2024, esta institución realizó un estudio piloto de percepción de seguridad en polígono de Rincones Mágicos y su propósito fue comprender la problemática de inseguridad enfocada al turismo en el centro histórico y sus posibles soluciones de forma comunitaria, este estudio se realizó mediante encuestas dirigidas a 80 establecimientos turísticos registrados en el Catastro Turístico.

Estas encuestas se centraron en varios aspectos de la percepción de la seguridad, como las calificaciones y las sugerencias para mejorar la seguridad dentro de la comunidad. Los elementos identificados para su posible implementación desde la perspectiva turística incluyeron la mejora de la iluminación, presencia de policía nacional, implementación de cámaras de seguridad, control por parte de la EMOV, presencia de la guardia ciudadana (control de ornato), y capacitaciones de seguridad a los ciudadanos. Este estudio reveló que entre uno de los incidentes que preocupa a los propietarios de los establecimientos turísticos son las extorsiones, que incluye amenazas e intimidaciones. Estas prácticas delictivas se han llevado a cabo tanto mediante llamadas telefónicas como visitas a los establecimientos de los prestadores de servicios turísticos.

El estudio llevado a cabo por la Fundación de Turismo de Cuenca ha contribuido en la presente investigación para tener una base de datos e información de los prestadores turísticos relacionados en temas de seguridad; anexo sin embargo, este se centró en un área de estudio limitada situada en el centro histórico. Por el contrario, la investigación actual adopta un enfoque amplio e integral de las preocupaciones y sugerencias de los prestadores turísticos, incluidos sectores específicos del centro histórico, para analizar comparativamente los puntos de vista. Por lo tanto, la importancia de los prestadores de servicios turísticos para la ciudad es el desarrollo de la economía dinámica, esto se ve reflejado en el cierre y apertura de nuevos emprendimientos de establecimientos turísticos debido al aumento de afluencia turística de la ciudad.

2. Prestadores de servicios turísticos

La oferta turística es descrita por Socatelli (2013) como la combinación de bienes y servicios que están vinculados a un área geográfica y sociocultural específica que tienen como finalidad contribuir y potenciar los destinos, de esta manera los proveedores pueden comercializar los servicios. Por lo tanto, los prestadores de servicios turísticos son parte fundamental para el desarrollo y crecimiento económico del sector turístico a través de negocios de dichos servicios creando un ambiente de competitividad empresarial (Martel et al., 2019) debido a que la industria turística posee una extensa cadena de valor que puede beneficiar a otros sectores económicos y no presenta restricciones significativas para la incorporación de nuevas empresas (Castillo-Reina y Vásquez, 2022).

Por ello, la importancia de la competitividad turística da como resultado la innovación por parte de los prestadores de servicios turísticos para adaptarse a los cambios que se producen en los clientes, sin embargo, esa innovación dependerá de la magnitud de la empresa (Rodríguez y Brown, 2012; Tejada y Moreno, 2013), este tema ya ha sido analizado desde hace más de una década y es ratificada por diversos estudios más actualizados como Huang et al. (2021) que además de lo explicado anteriormente, añade que el impacto de la tecnología en la innovación empresarial ha sido bastante sustancial y así adaptarse al dinamismo del mercado.

Para Abundabar y Ponpong (2023) indican que los servicios turísticos desempeñan un papel crucial en el desarrollo del turismo al ofrecer alojamiento, alimentación, transporte, actividades recreativas y otros servicios para satisfacer las necesidades de los turistas. Del mismo modo, estos servicios generan ingresos económicos, empleos, y desarrollo de infraestructura para un destino en particular. De acuerdo a Mendes y Dias (2022), los servicios turísticos tienen

un impacto significativo en la experiencia del turista, ya que la calidad del servicio al cliente, la seguridad y la comodidad influyen en su satisfacción y percepción del destino turístico.

La presencia y calidad de los servicios turísticos son claves en las estrategias de promoción y marketing de un destino, esto atrae más visitantes y mejora su competitividad (Chorna, 2021). Los servicios turísticos contribuyen a la preservación de las tradiciones locales y el medio ambiente, promoviendo prácticas sostenibles que aseguren la conservación a largo plazo del destino turístico (Xu y Ahmad, 2022). En consecuencia, la presencia de servicios turísticos en un destino genera un impacto que puede ser positivo o negativo para su entorno, pero depende de la perspectiva, tanto en términos económicos como sociales y ambientales.

Por otro lado, la importancia de la satisfacción de los operadores turísticos es crucial por algunas razones importantes. Principalmente, tiene un impacto directo en la calidad del servicio, ya que los servidores turísticos tienden a ofrecer una atención superior, lo que mejora la experiencia turística en general. Hay que recalcar, que, cuando los prestadores de servicios de la industria del turismo están satisfechos, es más probable que ofrezcan un servicio excepcional a los visitantes, lo que, en última instancia, mejora la imagen y la reputación del destino y atrae una mayor afluencia de turistas (Ebrahimpour y Haghkhah, 2010).

Los gobiernos utilizan incentivos fiscales con el fin de atraer inversiones y promover el crecimiento de la industria turística, la cual desempeña un papel crucial al generar tanto ingresos como empleo. En esta línea, el Ministerio de Turismo (2024b), ha presentado una nueva legislación denominada la Ley Orgánica para el Fortalecimiento de las Actividades Turísticas y Fomento del Empleo, que propone reformas a las leyes a través de varios artículos. Entre las medidas destacadas se encuentra la facilitación del pago de obligaciones fiscales con el Servicio de Rentas Internas (SRI) y el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), así como la posibilidad de diferir el pago del impuesto a la renta para micro, pequeñas y medianas empresas, entre otros beneficios.

En definitiva, las autoridades y entidades públicas suelen brindar apoyo, capacitación y oportunidades a los prestadores de servicios turísticos para fomentar la innovación y el crecimiento económico del país. No obstante, para el tema de la presente investigación no es una medida suficiente para que los emprendedores experimenten una sensación de seguridad cuando se enfrentan a las actividades delictivas a las que son susceptibles.

Por otro lado, como lo describe el MINTUR (2019) indica que los prestadores de servicios turísticos son realizados por personas o entidades y están diseñados específicamente para cinco actividades turísticas distintas, las cuales están alineadas con categorías específicas

según el Reglamento General a la Ley de Turismo (2015) basándose principalmente en la calidad y las características obligatorias que debe cumplir cada establecimiento para ser clasificados en una determinada categoría. Por este motivo, en la tabla 6 se indica la clasificación de cada actividad turística con su específica categoría dentro del Catastro Turístico que rige en el Ecuador.

Tabla 6

Clasificación de actividades turísticas de acuerdo al MINTUR

Actividad Turística	Tipo	Categoría
Alimentos y Bebidas	Bar	1 Copa
		2 Copas
	Cafetería	1 Taza
		2 Tazas
	Discoteca	1 Copa
		2 Copas
3 Copas		
Restaurante	1 Tenedor	
	2 Tenedores	
	3 Tenedores	
	4 Tenedores	
Alojamiento	Casa de Huéspedes	1 Estrella
	Hostal	2 Estrellas
		3 Estrellas
	Hotel	2 Estrellas
		3 Estrellas
4 Estrellas		
Operación e Intermediación	Dual	5 Estrellas
	Internacional	
	Mayorista	
Transporte Turístico	Operador	
	Aéreo	
	Terrestre	
	Marítimo	

Nota: Adaptado del Catastro Turístico 2023 presentado por la Fundación de Turismo para Cuenca.

Como se indica en la descripción anterior, los establecimientos de venta de artesanías no pertenecen a las actividades turísticas oficiales por parte del MINTUR, a pesar de que es realmente un servicio que tiene interrelación directa con los turistas de un destino, no

obstante, sí es nombrada dentro del desarrollo de turismo comunitario ya que contribuye a la conservación y protección del patrimonio cultural de las comunidades (Nuñez y Riveiro, 2023). Así mismo, las artesanías han sido parte de la promoción del Ecuador en ferias internacionales de turismo como el FITUR 2024 realizado en Madrid, España (Arias, 2024).

Por otra parte, el turismo y la manufacturación artesanal se han transformado en esfuerzos dinámicos que particularmente desempeñan un papel fundamental en el crecimiento económico de las comunidades indígenas (Velasategui, 2019). Un claro ejemplo, es la Plaza de los Ponchos, conocido por ser el Mercado artesanal más grande de América del Sur, ubicado en Otavalo, Imbabura, en donde se desarrolla la comercialización a nivel local y nacional de bordados, artesanías, cerámicas, textiles, y más, lo cual en los últimos años se ha convertido en uno de los atractivos turísticos más importantes de la provincia (GAD de Otavalo, 2021).

Por ello, los locales artesanales que existen dentro de un destino deben ser tomados en cuenta como otra actividad turística por parte de las entidades del Gobierno ecuatoriano ya que una artesanía es la representación de un pueblo, el cual posee un valor cultural significativo y, debido a su proceso de elaboración, son piezas únicas (Rivas, 2018). Sin embargo, también existe la venta informal de artesanías en un destino turístico, a través de vendedores que operan en mercados informales, como vendedores ambulantes o comerciantes en espacios designados dentro de mercados abiertos. Estos vendedores pueden adquirir artesanías de diversas fuentes, incluyendo la elaboración propia (Saayman et al., 2020).

En consecuencia, la importancia de la relación entre la artesanía y el turismo de un destino se demuestra en el interés de los turistas al observar el proceso de creación de productos hechos a mano, además, por su autenticidad y por la experiencia (Richards, 2021). No obstante, por acontecimientos actuales en el Ecuador es posible que a varios artesanos les resulte poco práctico mantener las puertas de sus talleres abiertas por motivos de seguridad y prefieran tener un local para la venta directa de sus productos.

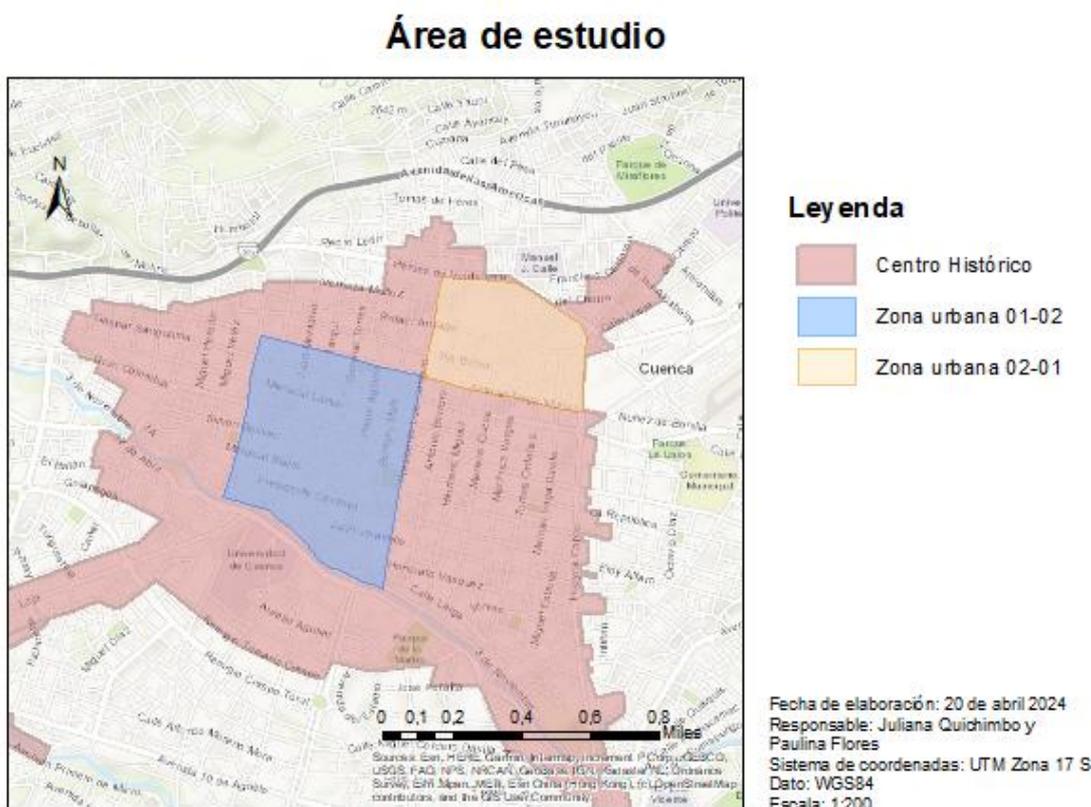
Los prestadores de servicios turísticos, destacados anteriormente, constituyen el objeto principal de estudio; por lo tanto, es imprescindible que estos establecimientos estén situados dentro del Centro Histórico de la ciudad de Cuenca, especialmente por la alta concentración de servicios turísticos que existe en el área, los cuales serán analizados para los fines de la investigación.

2.1. Área de estudio

Para la definición del área de estudio, se utilizó la base catastral proporcionada por el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Cuenca a través de un mapa del geoportal web. Los sectores urbanos seleccionados para la investigación se encuentran ubicados dentro del Centro Histórico de la ciudad, siendo elegidos debido a su alta afluencia turística. Además, esta elección se realizó con la intención de obtener una comparación de la percepción de seguridad por parte de los prestadores de servicios turísticos en función de su ubicación geográfica entre los dos sectores.

Figura 1

Delimitación de los sectores de estudio



El sector 01-02 que está ubicado desde la calle Antonio Vega Muñoz hasta calle Paseo 3 de Noviembre y desde la calle Luis Cordero hasta la calle Coronel Guillermo Tálbot, se encuentra la mayoría de atractivos turísticos del Centro Histórico, por ende hay una gran cantidad de los establecimientos de servicios turísticos, así como la existencia de resguardo policial en las calles más concurridas por turistas.

En cambio, en el sector 02-01 que está ubicado desde la calle Héroes de Verdeloma hasta la calle Antonio Vega Muñoz y desde la calle Luis Cordero hasta la Avenida Huayna Cápac en este sector existen pocos atractivos debido que a simple vista es una zona más residencial y

comercial. Además, este segundo sector es reconocido de forma negativa por parte de la ciudadanía a consecuencia de la inseguridad en el lugar.

El conocimiento previo y la recopilación de datos son fundamentales para abordar cualquier problemática de manera efectiva, permite comprender mejor las causas, efectos y posibles soluciones de un problema. Proporciona una base sólida para la toma de decisiones informadas en diversos campos, como la seguridad, la salud y la educación (Liebman, 2017).

Por consiguiente, con el propósito de obtener información sobre los diferentes tipos de establecimientos de servicios turísticos existentes en el territorio, se efectuó una solicitud formal del Catastro Turístico del año 2023 a la Fundación de Turismo para Cuenca. Esta medida se consideró importante para contar con una base previa acerca del número de establecimientos registrados en el área de estudio. En este documento se incluyen los registros de los establecimientos, junto con una descripción detallada que abarca el tipo de categoría, la dirección, la información de contacto y otros datos relevantes sobre cada establecimiento.

Posteriormente, se procedió a una selección de los establecimientos ubicados exclusivamente dentro del área de estudio y se clasificaron de acuerdo al tipo de servicio turístico que ofrecen. Luego, se realizó un conteo, obteniendo un total de 339 establecimientos turísticos en toda la región considerada. Con el objetivo de asegurar la precisión y confiabilidad de los datos del Catastro Turístico 2023, se llevó a cabo un trabajo de campo, para verificar el funcionamiento de cada uno de los establecimientos. Este proceso permitió determinar su estado actual, corroborando si están en funcionamiento o si han cerrado sus actividades. A continuación, se presenta una tabla con los establecimientos incluidos y no incluidos en el Catastro Turístico de la ciudad:

Tabla 7

Verificación de establecimientos presentes en el catastro turístico

Servicio	Nº. Presentes en el Catastro	Nº. No presentes en el Catastro	Total de establecimientos
Alimentos y Bebidas	167	50	217
Alojamiento	72	9	81
Operación e Intermediación	39	1	40
Transporte Turístico	1	0	1
TOTAL	279	60	339

Nota: Validación de los establecimientos turísticos del catastro mediante trabajo de campo.

Después de verificar los establecimientos que se encuentran dentro del Catastro Turístico 2023 en el área de estudio, se observó que el 23% de los establecimientos turísticos operan sin estar registrados en el documento, principalmente, estos establecimientos son servicios de alimentos y bebidas, como restaurantes o cafeterías. Además, el 11% de los establecimientos de alojamiento y el 2% de los de operación e intermediación están en funcionamiento, pero no figuran en el Catastro.

Por otro lado, en el sector del transporte turístico, los negocios de transporte terrestre han dejado de operar, quedando solamente un establecimiento de transporte aéreo en funcionamiento. En consecuencia, la contemplación de un posible ausentismo de los negocios dentro del catastro se debe a la duración limitada de algunos establecimientos y a la falta de supervisión efectiva tanto por parte del sector público como de los propietarios, que no cumplen con los protocolos necesarios para su inclusión en los registros.

2.2. Entrevistas

Para el desarrollo de este capítulo, cuyo objetivo es identificar las principales preocupaciones de los servidores turísticos ante la delincuencia extorsiva, se realizaron entrevistas semiestructuradas centradas en los proveedores de servicios turísticos situados en el Centro Histórico de Cuenca. La importancia de entrevistar a administradores o trabajadores de los establecimientos turísticos radica principalmente en obtener información de primera mano acerca de los principales problemas de seguridad dentro la industria turística, desde su perspectiva y cómo estos afectan al desarrollo del turismo para sus empresas.

La selección de los entrevistados se basó en un porcentaje predeterminado del 5% a partir de un tamaño de muestra proporcional, que se determinó en proporción al total de 279 servicios incluidos en el registro del Catastro Turístico. Además, la cantidad de entrevistas realizadas se determinó de acuerdo con las clasificaciones de los servicios turísticos, esta cantidad es proporcionada para garantizar la importancia de los datos recopilados y evitar la redundancia o la saturación de la información. Los servicios se clasificaron como: alimentos y bebidas, alojamiento, intermediarios turísticos y establecimientos de artesanías. Es importante destacar que, los servicios de transporte turístico no se tuvieron en cuenta debido a la ausencia de dichos establecimientos en el área de investigación. A continuación, se presentan los códigos asignados para cada entrevistado que están determinados por el tipo de servicio turístico que ofrecen en su establecimiento.

Tabla 8

Listado de establecimientos entrevistados con sus respectivos códigos

Actividad Turística	Código	Cargo del entrevistado	Género	Modalidad
Alimentos y Bebidas – Discoteca	AB001	Administrador	F	Presencial
Alimentos y Bebidas - Bar	AB002	Trabajador	M	Presencial
Alimentos y Bebidas - Restaurante	AB003	Trabajador	M	Presencial
Alimentos y Bebidas - Restaurante	AB004	Administrador	M	Telefónico
Alimentos y Bebidas – Cafetería	AB005	Administrador	M	Presencial
Alimentos y Bebidas - Restaurante	AB006	Trabajador	F	Presencial
Alojamiento	AL001	Trabajador	F	Presencial
Alojamiento	AL002	Trabajador	M	Presencial
Alojamiento	AL003	Trabajador	M	Presencial
Alojamiento	AL004	Trabajador	M	Presencial
Operación e	IT001	Administrador	F	Presencial

Intermediación

Operación e Intermediación	IT002	Administrador	F	Presencial
Operación e Intermediación	IT003	Trabajador	F	Presencial
Operación e Intermediación	IT004	Trabajador	M	Presencial
Artesanías	CA001	Dueño	F	Presencial
Artesanías	CA002	Dueño	M	Presencial

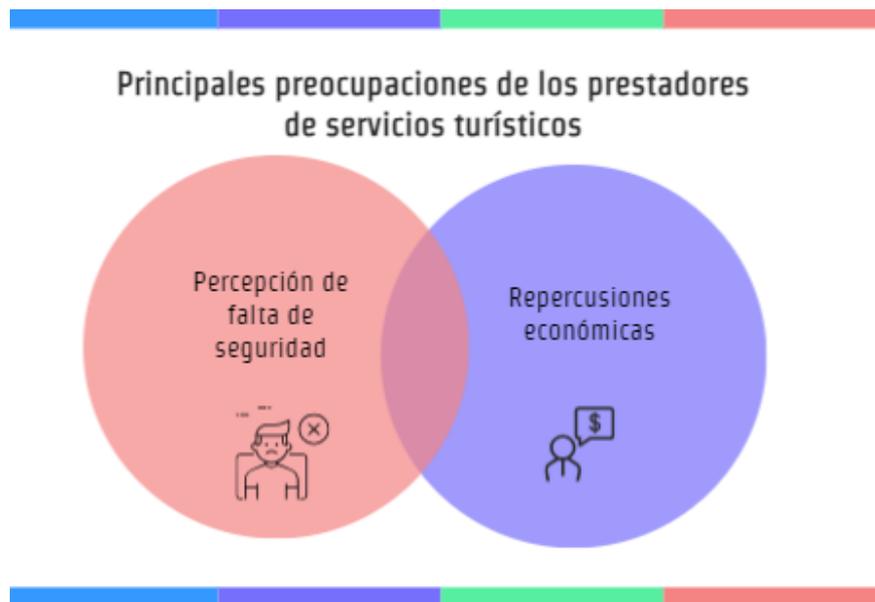
Las entrevistas semiestructuradas se llevaron a cabo desde el 22 de abril al 3 de mayo de 2024. Los datos fueron grabados y posteriormente transcritos en formato de texto utilizando Microsoft Word 2016. Con el fin de realizar un análisis hermenéutico de los datos adquiridos, se utilizó el software ATLAS.ti versión 23. Este software facilitó la creación de redes semánticas, cuyo objetivo era representar y comprender las interconexiones que surgieron durante el análisis. Las redes semánticas resultantes permitieron la representación gráfica de las asociaciones entre los distintos componentes, empleando varios colores para categorizar los grupos familiares y mejorar la coherencia y la comprensión del análisis.

2.3. Principales preocupaciones de los prestadores de servicios turísticos

Durante la investigación, se observó que los proveedores de servicios turísticos albergan especialmente dos temores principales: en primer lugar, en relación con la percepción de falta de seguridad y, en segundo lugar, en relación con las repercusiones económicas de sufrir un incidente delictivo dentro de sus instalaciones afectando la reputación de la empresa y que pueda crear desconfianza de seguridad en sus clientes dentro de sus instalaciones.

Figura 2

Principales preocupaciones de los prestadores turísticos



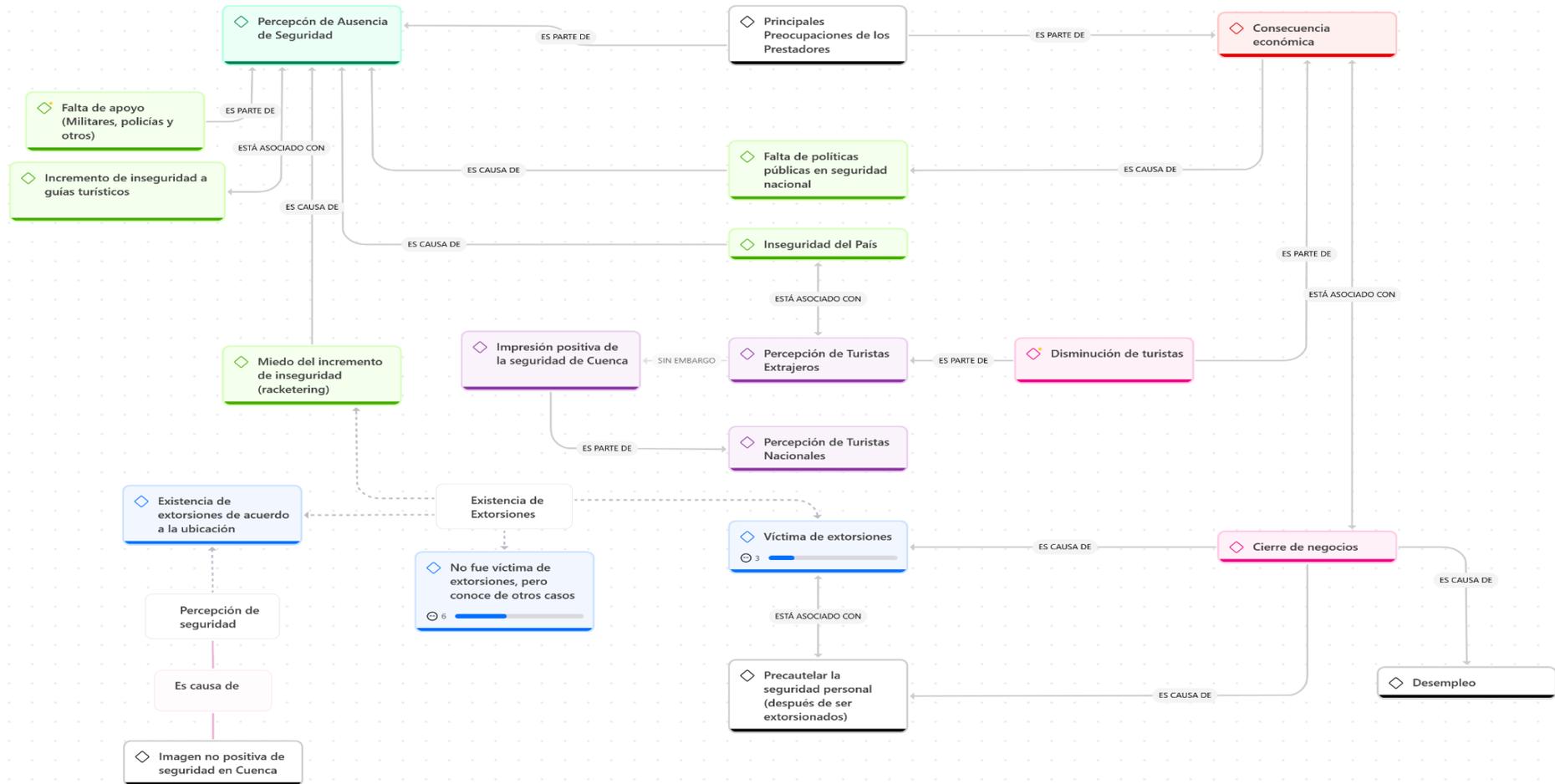
Nota: Las dos principales preocupaciones de los prestadores turísticos están relacionadas entre sí.

En el ámbito económico, la inseguridad tiende a impactar más significativamente a las micro y pequeñas empresas, ya que deben decidir entre asumir el costo de seguridad, lo que reduce su rentabilidad con el riesgo a perder su clientela o en el peor de los casos es el cierre del establecimiento (Ortega y Pino, 2021).

Con respecto a la percepción de la seguridad frente al aumento de la criminalidad en el país ha provocado que la inseguridad sea la problemática principal para los ecuatorianos, siendo este un sentimiento generalizado en todo el país (Carrión y Silva, 2023). Esto se refleja en el informe presentado por CELAG DATA (2024), el cual indica que al finalizar el período 2021-2023 del gobierno del ex Presidente Guillermo Lasso, la percepción de confianza en la institución de la Policía Nacional fue muy baja, cuyo resultado fue 27,1% de aceptación ciudadana. Esto demuestra que el nivel de confianza en el Estado también se asocia con el nivel de confianza en las instituciones de seguridad, particularmente con la Policía Nacional (Salazar- Tobar y Rengifo, 2023). Se debe prestar atención a estas preocupaciones cruciales, puesto que desempeñan un papel importante en la mejora de la viabilidad a largo plazo de la industria del turismo y en el refuerzo de las medidas de seguridad.

Figura 3

Red Semántica de las principales preocupaciones de los prestadores turísticos



Las preocupaciones de los proveedores se basan principalmente en dos factores clave, que se mencionó anteriormente. El primer factor se refiere a la percepción de falta de seguridad, una percepción que se deriva del apoyo inadecuado prestado por el personal de seguridad, incluidos los militares, la policía y la guardia ciudadana. Esta deficiencia se atribuye en gran medida a la fuerte presencia de estas fuerzas de seguridad en el centro histórico, en particular alrededor del Parque Calderón. Por el contrario, su presencia es limitada o está completamente ausente en otras áreas, hace falta más control por parte de las autoridades (Entrevistado AL002, 2024).

El segundo factor se refiere a las consecuencias económicas derivadas de las personas que respondieron haber sido víctimas de extorsiones. Algunas personas tuvieron que suspender sus actividades laborales temporalmente como medida preventiva para evitar que las amenazas escalen a algo más grave. Como mencionó el entrevistado AB001 (2024) “con el fin de nosotros cuidar y precautelar la seguridad no solamente de los clientes, sino de las personas también quienes laboramos aquí tuvimos que cerrar un tiempo promedio”. Además, algunos tomaron la decisión de cesar sus operaciones de forma prematura y abstenerse de operar durante las horas de la noche. Evidentemente esto ha resultado en pérdidas económicas debido al cierre temporal de negocios, lo cual ha causado desempleo en el sector turístico. Por otro lado, varios entrevistados destacaron que las consecuencias económicas de ser víctima de actividades delictivas, como el robo o las extorsiones, dependería según el tamaño del negocio, pero son especialmente pronunciadas en las pequeñas y medianas empresas como lo expresaba el entrevistado CA002 (2024):

(...) principalmente afecta a las pequeñas empresas o pequeños emprendedores, que de alguna manera forman parte de una cadena de valor turística. Además, este tipo de comercio incluido el mío, somos muy susceptibles de sufrir algún ataque o extorsión por parte de los grupos delictivos o bandas que ahora existen. Todo esto hace que no haya un desarrollo normal de las actividades comerciales y afecta negativamente a las ventas puesto que el temor o el sentimiento de inseguridad crezca o aumente y se empiece a desconfiar de la gente.

Los dos problemas principales se derivan de la falta de políticas públicas económicas y de seguridad nacional surge como un factor importante que contribuye al descontento de muchos prestadores de servicios turísticos. Estos proveedores destacan la falta de políticas públicas por parte de las autoridades del gobierno, no solo en seguridad, sino también en educación y empleo (Entrevistado IT003, 2024). Es decir, sostienen que los diversos esfuerzos del gobierno para mejorar la situación actual han sido insuficientes o nulas.

Asimismo, el incremento de la inseguridad ha perjudicado a los guías turísticos quienes trabajan en las calles y han sufrido actos delictivos (Entrevistado IT001, 2024). Además, el miedo al aumento de la inseguridad en casos de extorsiones se debe, en muchos casos, a la ubicación del establecimiento. Por ello, la gran mayoría de los entrevistados coinciden en que, al estar ubicados dentro del Centro Histórico, no han sufrido extorsiones debido a un mayor control de seguridad en la zona en comparación con otras áreas de la ciudad.

Como resultado, sólo tres establecimientos sí fueron víctimas de extorsiones, aunque todas ellas solo quedaron en amenazas y no sufrieron ningún tipo de atentado en los locales comerciales cuando no cedieron a tales intimidaciones, así mismo, ellos expresaron que luego de las amenazas recibidas sí obtuvieron apoyo de las autoridades con patrullajes continuos en la zona por un tiempo determinado, pero después volvió a la normalidad. Cabe destacar que los prestadores de servicios turísticos indicaron que estas amenazas fueron recibidas durante “esa temporada que estaba en pleno boom” (Entrevistado CA001, 2024) entre los años 2022 y más en el año 2023. En cambio, durante el año 2024 ya no han recibido ningún tipo de extorsiones parecidas a las anteriores, pero siempre están alerta ante el hecho de que pueda volver a pasar.

Otro elemento a tener en cuenta con respecto a las implicaciones económicas es la disminución del número de turistas en el país, particularmente con los visitantes extranjeros que tienen opiniones desfavorables acerca de la seguridad del país. Algunos entrevistados han señalado que “los problemas de inseguridad pueden tener un impacto significativo en la reputación de Cuenca como destino turístico de forma negativa” (Entrevistado AB003, 2024).

Sin embargo, a escala nacional y dentro de la ciudad, se ha señalado que luego de visitar la ciudad, “(...) los turistas extranjeros generalmente ven a Cuenca como una de las ciudades más “seguras” del país” (entrevistado IT002, 2024). Es decir, los visitantes extranjeros que estuvieron en Cuenca coinciden en que la ciudad ofrece una buena seguridad, al igual que la mayoría de los turistas nacionales, quienes tienen una buena imagen de Cuenca en comparación a otras ciudades del país, especialmente los turistas de la Costa.

Por otro lado, al emplear el método de observación participante en las entrevistas realizadas con los proveedores de servicios turísticos, fue evidente que algunas personas se mostraron reacias a revelar la información pertinente para la investigación, lo que podría deberse a una desconfianza hacia los interrogadores que preguntaban por sus medidas de seguridad. Además, otra observación que surgió fue la falsa seguridad entre varios entrevistados al momento de responder las preguntas relacionadas con la seguridad. Estos dos inconvenientes plantean limitaciones en la adquisición de datos relevantes para la investigación.

En la siguiente tabla se presentará una recapitulación de los posibles motivos de las preocupaciones que se obtuvieron luego de analizar las entrevistas realizadas a los prestadores de servicios turísticos descritas anteriormente, así como problemas percibidos durante el desarrollo de la recolección de información.

Tabla 9

Resumen de problemas identificados tras las entrevistas realizadas

	Problema	Consecuencia
1	Los entrevistados son reacios a compartir información	Existe una tendencia a ocultar información, posiblemente por desconfianza. Esta actitud puede dificultar la comunicación efectiva y la obtención de ayuda en situaciones donde se requiere colaboración.
2	Los entrevistados simulan confianza y seguridad	La información obtenida en las entrevistas es a veces un poco inexacta lo que provoca que no se muestren los problemas reales del sector.

- | | | |
|---|--|--|
| 3 | Visión limitada del problema de extorsión en la industria turística | Existe una falta de comprensión completa sobre el problema de la extorsión en la ciudad. Falta de reconocimiento de la magnitud del problema, sugiere que las medidas tomadas hasta ahora podrían ser insuficientes o mal dirigidas. |
| 4 | El factor de inseguridad afecta la imagen turística | La presencia de inseguridad genera un impacto negativo en la percepción general que tienen los turistas sobre el destino y la sensación de peligro o riesgo está disuadiendo a los turistas potenciales de visitar el lugar. |
| 5 | Desempleo, falta de educación y cultura | Son factores que contribuyen a la continuación del racketeering y facilitan la penetración de grupos delictivos en la ciudad, y las personas se ven obligadas a recurrir a actividades ilegales para sobrevivir o por la falta de oportunidades laborales legítimas. |
| 6 | Ausencia del personal de seguridad como: policías, militares y guardia ciudadana | Aunque estos elementos de seguridad pueden estar presentes en áreas específicas (Parque Calderón), su presencia es escasa o prácticamente inexistente en otras partes de la ciudad. Lo que puede generar implicaciones para la prevención del crimen y la seguridad general. |
| 7 | Desconexión entre los prestadores de servicios turísticos | La ausencia de esta comunicación y coordinación puede limitar el crecimiento y desarrollo oportuno del sector turístico en la ciudad. |

En conclusión, del capítulo se determinaron las diversas preocupaciones latentes por parte de los prestadores de servicios turísticos en cuanto a la delincuencia o inseguridad, más no por casos de extorsiones. Del mismo modo, se puede argumentar que los desafíos relacionados con la falsa sensación de seguridad, según informaron los entrevistados, representan un obstáculo para comprender mejor los problemas reales del sector turístico. Además, la perspectiva limitada sobre las cuestiones de extorsión en la industria turística tiene impactos indirectos en toda la cadena de valor del sector. Por otro lado, uno de los obstáculos en la recolección de información fue la poca colaboración por parte del sector de alojamiento estuvieron en su mayoría reacios a participar en la entrevista, convirtiéndose en una consecuencia generalizada de la inseguridad al no proporcionar datos a desconocidos.

Como resultado, los problemas identificados abarcan la desconexión entre los proveedores de servicios turísticos y una percepción limitada de la extorsión en el sector turístico, lo que se refleja en la implementación de medidas de seguridad de varios establecimientos que, en gran medida irrelevantes, junto con una colaboración ineficaz con el sector público. Estas cuestiones se tratarán con más detalle en el capítulo siguiente.

Capítulo III:

Explorar las iniciativas tomadas por los prestadores de servicios turísticos en el Centro Histórico de Cuenca para la mitigación de la delincuencia extorsiva en la ciudad.

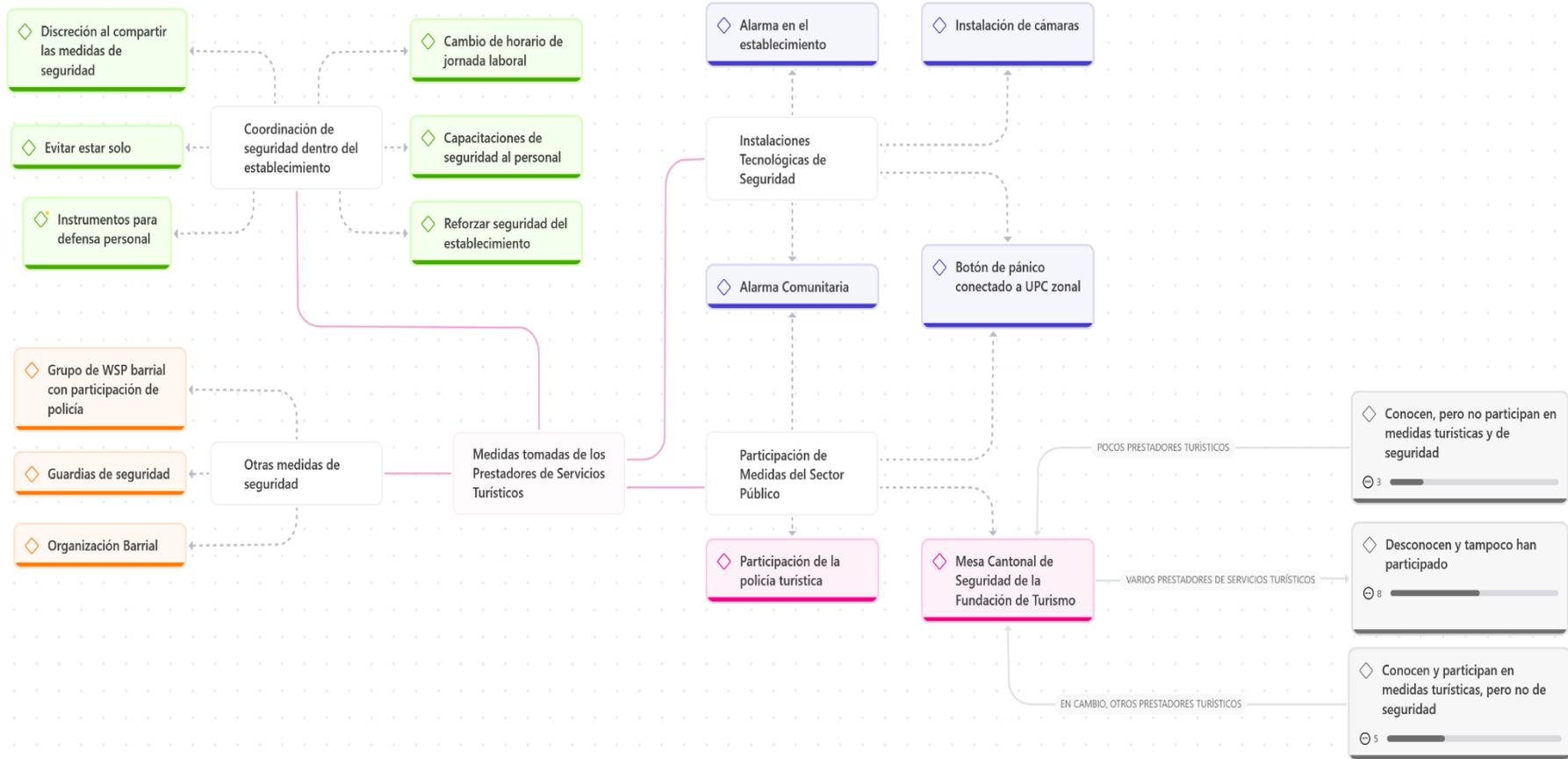
En el capítulo anterior se analizaron los principales problemas relacionados con la seguridad en el ámbito de los servicios turísticos. En el presente capítulo, se enfoca en identificar y examinar las diversas medidas adoptadas, así como las sugerencias que fueron proporcionadas por los prestadores de servicios turísticos para abordar la problemática de la inseguridad en la ciudad. Estas medidas de seguridad son cruciales para garantizar la protección tanto de los proveedores de servicios turísticos como de la comunidad local y visitantes.

3. Medidas implementadas por los prestadores de servicios turísticos

La implementación de medidas de seguridad en los establecimientos turísticos responde a los riesgos y amenazas latentes en la actual sociedad, caracterizada por su inseguridad. En consecuencia, es necesario desarrollar medidas que sean eficaces para mitigar posibles amenazas y garanticen un entorno seguro tanto para los trabajadores como para los consumidores de cada establecimiento, quienes pueden ser ciudadanos locales y turistas (Stankova, 2022).

Figura 4

Red Semántica de medidas tomadas por los prestadores de servicios turísticos



Las acciones implementadas por los prestadores de servicios turísticos para reforzar la seguridad en sus establecimientos, se despliegan varias medidas y de diferentes alcances, en su mayoría están dirigidas para abordar casos de robos y no tanto de extorsiones. Para facilitar el análisis, se dividieron en tres grupos.

- **Medidas de Coordinación de seguridad dentro del establecimiento**

El primer grupo comprende diferentes medidas que se han implementado en coordinación con el personal de cada establecimiento, en su mayoría centrándose en mejorar la seguridad. Estas medidas incluyen evitar estar solos, cambiar el horario de la jornada laboral, principalmente debido a que, en la época de cortes de luz por el estiaje en Ecuador, las calles no eran seguras para movilizarse.

Asimismo, se incluye la capacitación del personal en cómo deben actuar ante diferentes actos delictivos que puedan suscitarse dentro de la empresa. Otra medida es reforzar la seguridad en las entradas de los establecimientos, especialmente para controlar el ingreso de las personas, esta iniciativa se implementó en establecimientos de alojamiento e intermediarios turísticos, junto con la disposición de instrumentos de defensa personal. Por último, se enfatiza la discreción del personal al informar sobre las medidas de seguridad implementadas y a quiénes se les informa al respecto.

- **Otras medidas**

El segundo conjunto de medidas implementadas abarca la contratación de guardias de seguridad, en conjunto con la organización comunitaria para responder a situaciones de emergencia relacionadas con la delincuencia. Como lo señala el entrevistado CA001 (2024), "Tenemos aquí en el barrio San Sebastián un grupo en el que todos los residentes estamos conectados, y además contamos con la participación de un representante de la Policía en nuestro chat". Esta iniciativa, que implica la creación de un grupo de WhatsApp con la presencia de un agente de seguridad, busca ofrecer una respuesta rápida ante posibles emergencias, lo cual genera confianza entre los ciudadanos que integran dicho grupo.

- **Instalación de tecnología**

El tercer grupo de medidas incluye la instalación de tecnología, como alarmas dentro del local y, en la mayoría de los casos, la implementación de cámaras de seguridad en los respectivos establecimientos. Asimismo, se ha implementado el botón de pánico, una aplicación telefónica que establece una comunicación directa con la Policía Nacional y está conectada a la respectiva Unidad de Policía Comunitaria (UPC) zonal. Sin embargo, hay otras medidas adoptadas de manera comunitaria, en colaboración con los barrios respectivos, como la

instalación de alarmas comunitarias y que benefician a un mayor número de personas. Es importante resaltar que, las dos últimas medidas se llevaron a cabo en conjunto con el apoyo del sector público.

Por otra parte, la participación del sector público en algunas iniciativas implementadas por los proveedores de servicios turísticos ha contribuido a mejorar la percepción de seguridad. No obstante, numerosos proveedores han indicado una falta de participación o conocimiento con respecto a las medidas de seguridad propuestas, particularmente de la Mesa Cantonal de Seguridad dirigida por la Fundación de Turismo para Cuenca. Algunos prestadores de servicios turísticos entrevistados han expresado que solo están familiarizados con las medidas relacionadas con la promoción, pero no con las relacionadas con la seguridad, como lo mencionó el entrevistado AB003 (2024) “las organizaciones turísticas en términos de turismo si se preocupan por ejemplo para la promoción e incremento de visitas, pero en temas de seguridad no”. En cambio, pocos proveedores no conocen ninguna de las medidas, ya sean de ámbito de seguridad o de turismo, por parte de la Fundación de Turismo.

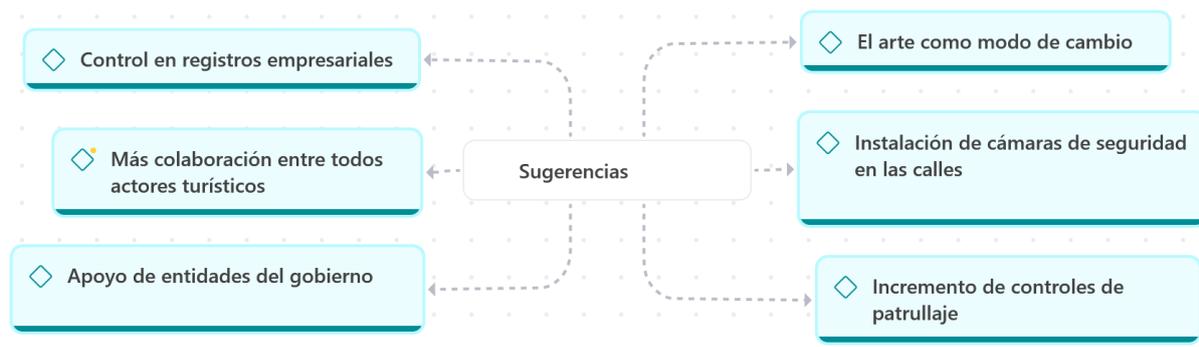
Además, han hecho hincapié en la necesidad de que el sector público colabore de manera proactiva con todos los proveedores de turismo para garantizar su comprensión y alineación con las estrategias implementadas en cuanto a seguridad y promoción de los establecimientos.

3.1. Sugerencias

En consecuencia, los proveedores de servicios turísticos han propuesto diversas recomendaciones para orientar las medidas propuestas por el sector público con el fin de mejorar la seguridad en el sector turístico.

Figura 5

Sugerencias por parte de los prestadores de turismo para el control de inseguridad ciudadana



Las recomendaciones presentadas por los propietarios de instalaciones turísticas se centran principalmente en mejorar la eficacia de los organismos gubernamentales de la industria del turismo, así como de las instituciones rectoras en general, fomentar la colaboración de los sectores público y privado y proponer medidas en ámbitos de cultura o arte.

- **Mayor participación del sector público**

En relación a una mayor participación por parte del sector público, especialmente en la regulación el funcionamiento de los establecimientos y la obtención de los permisos correspondientes, tal como lo expresó un entrevistado:

Que se brinde y se fomente un mayor control para los negocios y tener una correcta organización por parte de los entes gubernamentales (..) para que cada uno pueda contribuir en base a su competencia con la seguridad. Entonces, estos entes deberían fomentar un grado de control mucho más fuerte para que de esa manera tienda disminuir la tasa de inseguridad (Entrevistado AB001, 2024).

Los proveedores expresan su descontento con el desempeño del sector público, particularmente en lo que respecta a la supervisión de la documentación adecuada de las empresas turísticas, como también se pudo comprobar durante el desarrollo de la investigación, ya que anteriormente se mencionó la existencia de más establecimientos en funcionamiento que no constaban en los registros oficiales. En consecuencia, la falta de un control estricto sobre los permisos en las instalaciones turísticas aumenta el riesgo de sufrir amenazas y extorsiones por parte de organizaciones criminales (O'Neill, 2021).

Una medida que los prestadores de servicios turísticos consideran necesaria para mejorar la percepción de seguridad es la "instalación de cámaras de seguridad en el sector porque creo que algunas no están en funcionamiento" (Entrevistado AB003, 2024).

Implementar y contar con el eficaz funcionamiento de cámaras de seguridad de videovigilancia, garantiza la disponibilidad de monitoreo en tiempo real, especialmente en incidentes delictivos como robos o hurtos (Matczak et al., 2021). Además, brinda seguridad tanto a los propietarios de las instalaciones como a los peatones gracias a su vigilancia continua.

En este contexto, una sugerencia planteada por la mayoría de los entrevistados se refiere a la necesidad de aumentar las actividades de patrullaje realizadas por varias entidades de seguridad, tales como: militares, policiales y guardia ciudadana. Del mismo modo, se expresó un notable descontento debido a la ausencia de este personal de seguridad de este personal

de seguridad en las calles, situación que fue especialmente evidente durante los períodos en que se declaraba el estado de excepción en ciertas ciudades del país, como se detalla a continuación, tal como se explica a continuación:

Los controles y recorridos de los policías o guardia ciudadana no solamente tienen que ser, una vez al mes, deberían ser más seguidos en esta zona no solamente por el sector del centro histórico que es el parque Calderón y nada más. (..) La policía debería hacer requisas y revisiones de manera más seguida (Entrevistado AL002, 2024).

Por ello, los controles de patrulla generan una mayor sensación de seguridad y protección entre las personas, especialmente cuando se despliegan en varias áreas del núcleo urbano en lugar de concentrarse únicamente en zonas densamente turísticas, cubriendo en diferentes horarios, con énfasis particular en las horas nocturnas. Esta estrategia ayuda a evitar ciertos sucesos peligrosos o ilegales para los ciudadanos que transitan por dichos lugares. Además, los prestadores desarrollan y mantienen una mejor relación y percepción del sector público por el desempeño del personal de seguridad.

- **Colaboración entre el sector público y privado**

Otra sugerencia que enfatizan la mayoría de los proveedores de servicios turísticos entrevistados es la importancia de la cooperación entre las partes interesadas de la industria del turismo, como se expresó a continuación: “debe haber más comunicación por las dos partes, tanto público como privado (...) Así que creo que es de los dos lados ser partícipes activos en la toma de decisiones del sector turístico” (Entrevistado IT002, 2024). También el entrevistado AB001 (2024) afirmaba que “obviamente la colaboración del sector público y privado debe existir para la mejora del sector turístico”.

La coordinación y colaboración efectiva entre los dos sectores es fundamental para enfrentar los aspectos relacionados con la industria turística. Por ello, debe de crearse redes de asociaciones para el desarrollo del turismo, esto, a su vez, favorece no solo a factores económicos y sociales, sino también a aspectos de seguridad (Csaba y Lippai, 2022). Además, debe mejorarse la comunicación y la colaboración entre los actores turísticos para lograr un intercambio más eficiente de información, recursos y estrategias, así como mayor participación en la toma de decisiones para el sector turístico, dado que, como se menciona anteriormente pocos prestadores turísticos conocen y participan de las estrategias tomadas por las entidades públicas de turismo.

- **Arte como medida de mitigación de seguridad**

Otra sugerencia importante a señalar es cómo se podría frenar los actos delictivos desde una perspectiva artística y cultural. Para ello, se propone generar actividades alternativas e incentivar a las personas involucradas en actividades delictivas a cambiar su forma de pensar y de vida, mostrándoles una realidad diferente. Es una medida de prevención efectiva, que podría ser la promoción del arte para combatir la delincuencia extorsiva. Sin embargo, esta es una medida a largo plazo, ya que cambiar la estructura cultural de una sociedad es un proceso complejo y no puede lograrse de manera inmediata.

Este proceso requiere planificación, selección de personas y lugares donde se puede implementar. Un ejemplo claro de esto se puede encontrar en el testimonio de un entrevistado, quien menciona lo siguiente: “el barrio (El Vado) fue cambiando mediante la cultura y el arte, esa es la forma de cambio real. Lleva más tiempo por eso a las autoridades no les interesa tanto, pero es efectiva” (Entrevistado AB005, 2024).

Como ejemplo de la sugerencia planteada por el entrevistado, se puede mencionar el Proyecto de Gráfica Urbana para la Paz implementado por la administración municipal de Cali, Colombia, a partir de 2019. Esta iniciativa buscaba redefinir los espacios urbanos como áreas comunes, promoviendo nuevos lugares creativos y expresivos a través del arte. El proyecto implicó la utilización de graffitis en murales como estrategia para fomentar las interacciones interculturales entre los ciudadanos, con la colaboración de diversos grupos e instituciones. Su objetivo principal era disminuir la violencia en la comunidad.

Los murales creados como parte de este proyecto contribuyeron a reducir el comportamiento delictivo y modificaron la percepción de inseguridad en los sectores intervenidos. Esta iniciativa tuvo un impacto significativo en la ciudad, ya que enfatizó la importancia de la cultura y el arte como herramientas para promover la convivencia pacífica y el bienestar social (Gárces y Rentería-Pérez, 2022).

Las sugerencias dadas por los entrevistados tienen una importancia significativa en términos de implementación, ya que creen que el cumplimiento de estas medidas mejorará las directrices de seguridad y, en consecuencia, contribuirá al avance del desarrollo turístico dentro de la ciudad. Además, el problema de la inseguridad no es un fenómeno que se resuelve de manera aislada por lo que estas medidas y sugerencias se deben trabajar en conjunto como se señala mediante iniciativas culturales innovadoras. Es decir, la exploración detallada de las iniciativas tomadas por los prestadores de servicios turísticos resalta la importancia de la innovación en las estrategias de seguridad y la colaboración activa entre los actores del sector como pilares fundamentales para enfrentar los desafíos de la inseguridad en el turismo.

Conclusiones

El análisis de las percepciones de los prestadores de servicios turísticos ante la delincuencia extorsiva en el Centro Histórico de Cuenca, Ecuador, ha revelado información clave sobre el impacto de este fenómeno en el sector turístico local. La delincuencia extorsiva afecta la percepción de seguridad entre los prestadores y también influye directamente en sus operaciones diarias y la sostenibilidad de sus negocios.

El estudio ha establecido un marco teórico que vincula el racketeering con el sector turístico, el cual se demostró que los prestadores de servicios turísticos realmente no conocen su término literario, así como tampoco la relación con actividades delictivas que están asociadas a la palabra racketeering. Sin embargo, sí estaban familiarizados por su término coloquial “vacunas”.

Por otro lado, las noticias acerca de casos de la delincuencia extorsiva y el incremento de inseguridad en el país generan un entorno de miedo y desconfianza, lo que perjudica la imagen del destino turístico. De acuerdo a la literatura revisada, así como la percepción de los proveedores entrevistados destacan cómo la inseguridad puede disuadir a los turistas, especialmente los visitantes internacionales, lo que genera un impacto negativo en la economía local y afecta directamente en la viabilidad de las empresas turísticas.

En el contexto de la identificación de las principales problemáticas que enfrentan los prestadores turísticos respecto a la delincuencia extorsiva, se determinó que las consecuencias económicas y la seguridad personal y del establecimiento son las mayores preocupaciones. Este impacto negativo en la percepción de seguridad se atribuye, en gran medida, a la insuficiencia de medidas efectivas por parte del sector público para enfrentar este problema.

En cuanto a las medidas en coordinación del personal que fueron implementadas por parte de los propietarios de los establecimientos de servicios turísticos son en su mayoría, débiles y no podrían prevenir actos delictivos. En cambio, las medidas que implican la instalación de algún dispositivo tecnológico son mejores ya que son instrumentos que pueden proporcionar evidencia en caso de ser víctimas de algún acto delictivo. De esta manera, se infiere que cada medida llevada a cabo por los prestadores de servicios turísticos es dependiendo del presupuesto de cada establecimiento.

En cuanto al desempeño del sector público, los entrevistados tienen una percepción negativa debido a la insuficiente colaboración en las medidas de seguridad, han indicado la necesidad de un constante apoyo por parte de las instituciones gubernamentales y de seguridad pública.

En este sentido, los establecimientos que fueron amenazados con extorsión no presentaron denuncias oficiales debido a la falta de confianza en los procedimientos de las instituciones públicas, ya que suelen ser largos y muchos de ellos quedan archivados sin respuesta.

Por otro lado, mediante un diálogo con trabajadores de la entidad que regula el turismo en la ciudad se infiere que no veían a las extorsiones como una amenaza para los establecimientos turísticos del Centro Histórico de Cuenca sino como casos aislados que dependen de la ubicación, por ende las iniciativas puestas en marcha que son dirigidas principalmente a las instalaciones turísticas, no fueron socializadas a gran cantidad de los prestadores de servicios turísticos lo que genera más desconfianza en el sector público. Además, el descontento con ciertas decisiones tomadas por el Gobierno Nacional porque afectan directamente a la economía de la industria turística.

Así mismo, en el sector privado no existe una colaboración directa entre los prestadores de actividades turísticas para resolver los problemas que afectan directamente al sector turísticos, debido a que la mayoría de ellos tienen una perspectiva individualista en relación a su entorno sin reconocer la importancia de la participación e involucramiento de todos los gremios u organizaciones para encontrar.

Es crucial considerar la importancia de los prestadores de servicios turísticos y su percepción e involucramiento en problemas de la industria, particularmente la inseguridad y la delincuencia extorsiva. Los proveedores turísticos desempeñan un papel vital en el turismo, y la investigación sobre la oferta turística es fundamental para comprender la estructura, funciones y evolución de la industria, complementando así la perspectiva centrada en la demanda. Evaluar las perspectivas, trayectorias de crecimiento y mecanismos de colaboración de los proveedores mejora la cooperación y gobernanza en el sector turístico, permitiendo identificar fortalezas y, debilidades en la industria.

En cuanto en perspectiva como investigadores, es que numerosos proveedores de servicios turísticos mostraron una falsa sensación de seguridad en sus respuestas, particularmente en lo que respecta a su percepción de la seguridad dentro de la ciudad. Por ejemplo, al citar casos de inseguridad para justificar ciertas respuestas, indicaron una sensación de aprensión. Este comportamiento puede deberse a la preocupación por la posible divulgación de los datos de sus investigaciones, así como a la inquietud de saber cómo se evaluarán sus protocolos de seguridad durante este estudio. En consecuencia, tienden a proyectar un mayor nivel de confianza en las medidas de seguridad de sus establecimientos en relación con las actividades delictivas a lo que realmente es. Por lo tanto, representó un obstáculo para

identificar la verdadera percepción de la seguridad y realizar un análisis comparativo entre los dos territorios dentro del área de estudio.

Por último, la mayoría de los entrevistados expresaron su convicción de que los delitos relacionados con la extorsión en 2024 no representan una amenaza tan importante como en los dos años anteriores. Este sentimiento se basa en el hecho de que, si bien anteriormente los casos de extorsión contra empresas ocupaban un lugar destacado en los medios de comunicación, estos casos han disminuido significativamente en términos de cobertura. Como resultado, las medidas de seguridad que han establecido parecen estar más orientadas a abordar los casos de robos o hurtos.

Recomendaciones

- Más control por parte del sector público en el cumplimiento de todos los permisos para el correcto funcionamiento de los establecimientos turísticos.
- Actualización de datos de los establecimientos presentes dentro del Catastro Turístico de la ciudad
- Mayor participación de los prestadores de servicios turísticos en toma de medidas de seguridad por parte de la Fundación de Turismo para Cuenca, así mismo, la respectiva socialización de estas medidas o estrategias.
- Elaborar y difundir protocolos de seguridad claros y efectivos, adaptados a las necesidades específicas del sector turístico.
- Mejor comunicación entre los prestadores de servicios turísticos de las distintas actividades del sector turístico para facilitar la colaboración en iniciativas relacionadas con la seguridad y otros temas relacionados con el turismo.
- Incentivar la inversión en tecnología de seguridad para fortalecer la protección de los establecimientos turísticos, disuadir la actividad delictiva y mejorar la percepción de seguridad entre los visitantes.

Referencias

- Abundabar, A. P., y Pongpong, M. A. (2023). Assessing the local tourism infrastructure and services towards tourism development of San Jose. *International Journal of Applied Research in Tourism and Hospitality*, 1(2), 97–116. <https://doi.org/10.52352/ijarthy.v1i2.805>
- Allum, F., Merlino, R., y Colletti, A. (2019). Facilitating the Italian mafia: The Grey Zone of Complicity and Collusion. *South European Society and Politics*, 24(1), 79-101. <https://doi.org/10.1080/13608746.2019.1575563>
- Alkier, R., Okičić, J., y Milojica, V. (2023). Perceived Safety and some Other Factors in Tourist's Decision-Making Process: Findings from Opatija Riviera. *Pomorstvo*, 37(1), 151-159. <https://doi.org/10.31217/p.37.1.12>
- Andrade, C. (2023). La seguridad como excepción ¿Hacia dónde va Ecuador? *Ecuador Debate*, 119, 45-73. <https://ecuador-decide.org/wp-content/uploads/2023/08/Seguridad-y-violencia-ciudadana>
- Andrade, C. y Velasco, O. (2024, enero 18). Ecuador: puntos clave para comprender la ola de violencia. *El Grand Continent*. <https://legrandcontinent.eu/es/2024/01/18/ecuador-puntos-clave-para-comprender-la-ola-de-violencia/>
- Andrade-Vásquez, M. (2024). Ampliando el enfoque de la soberanía: Fuerzas Armadas de Ecuador frente al crimen organizado transnacional. *Estado & Comunidades*, 1(18), 101–120. https://doi.org/10.37228/estado_comunes.v1.n18.2024.313
- Anzola, D. (2016). Basic Dynamics of Extortion Racketeering. *Computational social sciences* (pp. 25-46). https://doi.org/10.1007/978-3-319-45169-5_3
- Ardiles, A. (2023, diciembre 31). Denuncias anuales por extorsión incrementaron de 4000 a 20000 en solo dos años, según la Fiscalía. *El Comercio Perú*. <https://elcomercio.pe/peru/denuncias-anuales-por-extorsion-incrementaron-de-4000-a-casi-20000-en-solo-dos-anos-2021-2023-segun-la-fiscalia-lima-este-lima-norte-la-libertad-inseguridad-ciudadana-gota-a-gota-noticia/?ref=ecr>
- Arias, A. (2024, enero 24). Así es Fitur 2024: una vuelta al mundo en nueve pabellones, en imágenes. *El País*. <https://elpais.com/elviajero/2024-01-24/asi-es-fitur-una-vuelta-al-mundo-en-nueve-pabellones-en-imagenes.html>

- Arteaga, F. (2013). La estrategia de seguridad nacional 2013. *Comentario Elcano*, 37, 2013. <https://www.realinstitutoelcano.org/comentarios/la-estrategia-de-seguridad-nacional-2013/>
- Astudillo, M., Guerra Cuenca, F. F., Vaca Quiñonez, X., y Gallardo Toapanta, O. A. (2023). Las facultades de las cinco funciones del estado en el Ecuador. *Revista Tecnológica Ciencia y Educación Edwards Deming*, 7(1). <https://doi.org/10.37957/rfd.v7i1.107>
- Austin, A. (2023, diciembre 20). ¿Por qué las bandas narcotraficantes de Ecuador han recurrido a la extorsión? *InSight Crime*. <https://insightcrime.org/es/noticias/por-que-bandas-narcotraficantes-ecuador-han-recurrido-extorsion/>
- Balletta, L., y Lavezzi, A. M. (2023). The economics of extortion: Theory and the case of the Sicilian Mafia. *Journal Of Comparative Economics*, 51(4), 1109-1141. <https://doi.org/10.1016/j.jce.2023.05.003>
- Baquerizo, J. (2020, febrero 6). Denuncias por robos a turistas en Quito se quedan en papeleo. *La Hora*. <https://www.lahora.com.ec/noticias/denuncias-por-robos-a-turistas-en-quito-se-quedan-en-el-papeleo/>
- Calvache, G. (2023, octubre 2). La Policía hace estas recomendaciones para actuar frente a una extorsión. *Primicias*. <https://www.primicias.ec/primicias-tv/sucesos/extorsion-ecuador-policia-crimen-recomendaciones/>
- Campoverde, F. (2024, abril 25). Cuenca cuenta con centro de monitoreo de seguridad con inteligencia artificial. *El Mercurio*. <https://elmercurio.com.ec/2024/04/25/centro-monitoreo-seguridad-cuenca-inaugura/>
- Carballo, R. R., Carballo, M. M., León, C. J., y Gil, S. M. (2021). 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>
- Cárdenas Villacrés, S. E., Pita Moreira, M. M., Chavarrea Sela, H. H., y Cárdenas Villacrés, I. A. (2023). La evolución y consecuencias de la delincuencia organizada y el narcotráfico en el Ecuador. *Ciencia Y Educación*, 4(8), 18 - 48. <https://doi.org/10.5281/zenodo.8238981>
- Carrión, F. (2022). La violencia en el Ecuador, una tendencia previsible. *Ecuador Debate*, 117, 15-40. <http://hdl.handle.net/10469/19199>

- Carrión, F. y Silva, E. (2023 1 agosto). *Ecuador en el concierto de la violencia de América Latina*. <http://hdl.handle.net/10469/19933>
- Castillo-Reina, M. Á., & Vásquez, J. L. C. (2021). La innovación en el sector turístico: una aproximación a los servicios y la cocreación de experiencias. *Anuario Turismo y Sociedad/Turismo y Sociedad*, 30, 25-49. <https://doi.org/10.18601/01207555.n30.02>
- Celag. (2024, enero 29). *La confianza de los ecuatorianos en las instituciones encargadas de la seguridad llega a su punto más bajo en los últimos 15 años*. CELAG. <https://www.celag.org/la-confianza-de-los-ecuatorianos-en-las-instituciones-encargadas-de-la-seguridad-llega-a-su-punto-mas-bajo-en-los-ultimos-15-anos/>
- Cevallos Ortega, F. J., Villarreal Leiva, W. J., Maldonado Ordoñez, J. A., Cabrera Cabrera, S. V., Orosco Aguilar, X. A., Loayza Apolo, F. R., & Mena Manzanillas, P. L. (2023). La extorsión intramuros y sus tipos como vulneración a los derechos humanos de primera generación de las víctimas primarias y secundarias en la Legislación de Ecuador: Intramural extortion and its types as a violation of the first generation human rights of primary and secondary victims in the Legislation of Ecuador. *LATAM Revista Latinoamericana De Ciencias Sociales Y Humanidades*, 4(4), 782–800. <https://doi.org/10.56712/latam.v4i4.1259>
- Chorna, N. (2021). Quality of tourist services: Features of formation and management. *Market Infrastructure*, 58. <https://doi.org/10.32843/infrastruct58-14>
- Consejo de Seguridad Ciudadana Cuenca, (2024). Planificación - La Coordinación. <https://csc.gob.ec/WEB/planificacion/>
- Correal, A., y Rios, F. (2024, febrero 7). Ecuador adopta el “noboísmo” como respuesta a la violencia. *The New York Times*. <https://www.nytimes.com/es/2024/02/07/espanol/noboismo-ecuador-violencia.html>
- Csaba, Z., y Lippai, Z. (2022). The Borderline between Private and Public Security. *Academic And Applied Research In Military And Public Management Science*, 20(3), 5-19. <https://doi.org/10.32565/aarms.2021.3.1>
- Dimico, A., Isopi, A., y Olsson, O. (2017). Orígenes de la mafia siciliana: El mercado de los limones. *El Diario de la Historia Económica*, 77(4), 1083-1115. <https://doi.org/10.1017/S002205071700078X>

- Ebrahimpour, A., y Haghkhal, A. (2010). The Role of Service Quality in Development of Tourism Industry. *Social Science Research Network*.
<https://doi.org/10.2139/ssrn.1668453>
- Elsenbroich, C. (2016). The Addio Pizzo movement: exploring social change using agent-based modelling. *Trends In Organized Crime*, 20(1-2), 120-138.
<https://doi.org/10.1007/s12117-016-9288-x>
- Falconí Yépez, P. S., Ayón Ochoa, H. V., Zavala Hoppe, A. N., y Falconi Ayón, P. M. (2024). La inseguridad y su repercusión en la actividad turística en los países de Latinoamérica. *Revista Científica Arbitrada Multidisciplinaria Pentaciencias*, 6(1), 51-62. <https://doi.org/10.59169/pentaciencias.v6i1.955>
- Flores Gamboa, S., Santiesteban, M. L., y Mariño Jiménez, J. P. (2018). Influjo de las alertas de viaje en un contexto de inseguridad internacional: el caso de Mazatlán, Sinaloa (México). *Estudios y perspectivas en turismo*, 27(4), 883-901.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6562550>
- Fundación Turismo para Cuenca, (2024). *Boletín Seguridad Turística. Acciones Interinstitucionales*. https://issuu.com/cncecuador/docs/foro4_-_presentacion_modelo_gestion_turismo#google_vignette
- Gobierno Autónomo de Otavalo. (2021). *Plan de Desarrollo Turístico del Cantón Otavalo 2020- 2025*. <http://www.otavalo.gob.ec/web/turismo/>
- Gárces, M. y Rentería-Pérez, E. (2022). El arte urbano como mediación para la prevención de violencia. Un análisis de las intervenciones sociales. *Desde las márgenes*. 191.
- Global Initiative Against Transnational Organized Crime. (2024). *Índice global de crimen organizado 2023*. *Global Initiative*. Global Initiative.
<https://globalinitiative.net/?s=%C3%8Dndice+global+de+crimen+organizado+2023>
- Sistema Nacional de Seguridad Pública, S. E. (2024). *Datos abiertos de incidencia delictiva*. <https://www.gob.mx/sesnsp/acciones-y-programas/datos-abiertos-de-incidencia-delictiva>
- González, M. A. (2023, octubre 2). Ecuador: cada vez hay más víctimas de extorsiones “clásicas” y virtuales. *Primicias*. <https://www.primicias.ec/noticias/exclusiva/ecuador-extorsiones-denuncias-virtual-siciliana/>

- González, R. P. (2021). Pizzo vs. Piso: Extortion as a Legitimacy Practice in Sicily and Michoacán. *SN Social Sciences*, 1(1). <https://doi.org/10.1007/s43545-020-00046>
- Huang, A., Chao, Y., de la Mora Velasco, E., Bilgihan, A. y Wei, W. (2022). When artificial intelligence meets the hospitality and tourism industry: an assessment framework to inform theory and management. *Journal of Hospitality and Tourism Insights*, Vol. 5 No.5, pp. 1080-1100. <https://doi.org/10.1108/JHTI-01-2021-0021>
- Human Rights Watch. (2024). Ecuador. *Informe Mundial 2024*. <https://www.hrw.org/es/world-report/2024/country-chapters/ecuador>
- Hsu, S., Lin, C., & Lee, C. (2017). Measuring the effect of outbound Chinese tourists travel decision-making through tourism destination image and travel safety and security. *Journal Of Information & Optimization Sciences*, 38(3-4), 559-584. <https://doi.org/10.1080/02522667.2016.1259854>
- La Hora, (2022, enero 16). *Más países mantienen alertas de seguridad para viajar a Ecuador*. <https://www.lahora.com.ec/pais/paises-emiten-alertas-seguridad-viajar-ecuador/>
- La Hora, (2023, noviembre 30). *Los delitos contra los turistas disminuyeron este 2023*. <https://www.lahora.com.ec/pais/los-delitos-contra-los-turistas-disminuyeron-este-2023/>
- La Voz del Tomebamba, [La Voz del Tomebamba]. (2024, enero 17). *Gremios turísticos de Cuenca preocupados por baja ocupación, buscan estrategias para reactivación*. [Publicación de Estado]. Facebook. <https://www.facebook.com/rtomebamba/videos/260916393686215>
- Liebman, J. B. (2017). Using Data to More Rapidly Address Difficult U.S. Social Problems. *The Annals Of The American Academy Of Political And Social Science/The Annals*, 675(1), 166-181. <https://doi.org/10.1177/0002716217745812>
- Martel-Zevallos, D. J., Salinas-Alejandro, N. J., Rasmuzzen-Santamaría, R. v., & Maylle-Montalvo, S. (2019). Propuesta de valor y el impacto del turismo: Un estudio en el centro poblado Las Pampas de Tomayquichua- Huánuco, Perú. *Investigación Valdizana*, 13(3), 128–134. <https://doi.org/10.33554/riv.13.3.341>
- Matczak, P., Wójtowicz, A., Dąbrowski, A., Leitner, M., & Sypion-Dutkowska, N. (2021c). Effectiveness of CCTV systems as a crime preventive tool: evidence from eight Polish

cities. *International Journal Of Comparative And Applied Criminal Justice*, 47(1), 37-56. <https://doi.org/10.1080/01924036.2021.1976237>

Mazza, A. (2023, marzo 14). Las extorsiones aumentaron en Cuenca en los últimos tres años. *El Mercurio*. <https://www.elmercurio.com.ec/2023/03/14/extorsiones-cuenca/>

Mendes, B., Ferreira, M. C., y Dias, T. G. (2022). Tourism as a service: Enhancing the tourist experience. *Transportation Research Procedia*, 62, 1–8. <https://doi.org/10.1016/j.trpro.2022.02.001>

Miller, B. P., y Rettberg, A. (2023). “Todos Pagan”: Las PYME y la violencia urbana en Medellín, Colombia (SMEs and Urban Violence in Medellín, Colombia). *Social Science Research Network*. <https://doi.org/10.2139/ssrn.4664731>

Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación, (2024). *Ecuador -Aviso general sobre las recomendaciones de viaje*. <https://www.exteriores.gob.es/Embajadas/quito/es/ViajarA/Paginas/Recomendaciones-de-viaje.aspx>

Ministerio de Turismo (2023, diciembre 19). 100 nuevos aspirantes a la Policía Nacional se capacitan en temáticas turísticas. <https://www.turismo.gob.ec/100-nuevos-aspirantes-a-la-policia-nacional-se-capacitan-en-tematicas-turisticas/>

Ministerio de Turismo (2024a). Entradas y salidas internacionales. *Turismo en cifras*. <https://servicios.turismo.gob.ec/turismo-en-cifras/entradas-y-salidas-internacionales/>

Ministerio de Turismo (2024b). *La Ley de Fortalecimiento de las Actividades Turísticas se aprobó en la Asamblea Nacional*. <https://www.turismo.gob.ec/la-ley-de-fortalecimiento-de-las-actividades-turisticas-se-aprobo-en-la-asamblea-nacional/>

Ministerio del Interior. (2024). *Seguridad y Gobernabilidad: prioridades para el 2024*. <https://www.ministeriodelinterior.gob.ec/seguridad-y-gobernabilidad-prioridades-para-el-2024/>

Ministerio de Turismo y Fundación de Turismo para Cuenca. (2023). *Guías y protocolos de seguridad*. [PDF]. <https://cuencaecuador.com.ec/es/gu%C3%ADas-y-protocolos-de-seguridad>

Ministerio de Turismo (2019). *Manual: Estructura de Productos con Base a un Atractivo Turístico*. [PDF]

https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&opi=89978449&url=https://servicios.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2023/04/Manual_estructura_productos_base_atractivo_sub2021.pdf&ved=2ahUKEwjEpcWEpcWGAXVbfTABHf3LDpEQFnoECBsQAAQ&usg=AOvVaw1_Y0748zZ70VQIofGDOFzW

Montalto, L. (2017, noviembre 22). El mapa de la mafia: Así se organiza la red de bandas criminales de Italia. *Euronews*. <https://es.euronews.com/2017/11/22/el-mapa-de-la-mafia-asi-se-organiza-la-red-de-bandas-criminales-de-italia>

Moscoso, M. (2024, enero 12). Delincuencia en acción: *El Mercurio*. <https://elmercurio.com.ec/2024/01/12/delincuencia-en-accion/>

Nardin, L. G., Andrighetto, G., Székely, Á., Punzo, V., y Conte, R. (2016). An Agent-Based Model of Extortion Racketeering. *Computational social sciences* (pp. 105-116). https://doi.org/10.1007/978-3-319-45169-5_7

Naef, P. J. (2023). The Criminal Governance of Tourism: Extortion and Intimacy in Medellín. *Journal Of Latin American Studies*, 55(2), 323-348. <https://doi.org/10.1017/s0022216x23000019>

Niels Olsen. [nielsolsen]. (2024, febrero 2). *El esfuerzo de hoy, será la tranquilidad de nuestras familias mañana*. Instagram. https://www.instagram.com/reel/C23dKSGMDEz/?utm_source=ig_web_copy_link&igsh=MzRIODBiNWFIZA

Nuñez, E., y Riveiro, M. (2023). Relación entre el comercio de artesanías y el sector turístico en Imbabura-Ecuador: consideración desde la planificación y promoción institucional. *Revista Espacios/Espacios*, 44(09), 182-205. <https://doi.org/10.48082/espacios-a23v44n09p12>

Organización Mundial de Turismo. (2022). *Código Internacional para la Protección de los Turistas*. <https://www.unwto.org/es/codigo-internacional-para-la-proteccion-de-los-turistas>

O'Neill, K. L. (2021). Velocidad terminal: La velocidad de extorsión en Ciudad de Guatemala. *Medio Ambiente y Planificación A: Economía y Espacio*, 53 (5), 977-991. <https://doi.org/10.1177/0308518X20974019>

- Observatorio Ecuatoriano de Crimen Organizado. (2024). Radiografía de la extorsión: Tipologías y resultados de la Encuesta Nacional de Victimización de Casos de Extorsión Empresarial [PDF]. <https://oeco.pdf.org/radiografia-de-la-extorsion-tipologias-y-resultado-de-la-encuesta-nacional-de-victimizacion-de-casos-de-extorsion-empresarial/>
- Organización Mundial del Turismo. (2024). ONU Turismo | Agencia de las Naciones Unidas especializada en Turismo. *UNWTO*. <https://www.unwto.org/es>
- Ortega, K. M., y Pino, S. L. (2021). Impacto social y económico de los factores de riesgo que afectan la seguridad ciudadana en Ecuador. *Revista Espacios/Espacios*, 42(23), 52-70. <https://doi.org/10.48082/espacios-a21v42n21p04>
- Pachari, D. (2023, julio 27). Ecuador atraviesa “la peor crisis de su historia”, afirma un experto. *El Mercurio*. <https://elmercurio.com.ec/2023/07/27/crisis-inseguridad-ecuador-violencia/>
- PARES. (2024, marzo 4). *Radiografía de la extorsión en Colombia*. <https://www.pares.com.co/post/radiografia-de-la-extorsion-en-colombia>
- Pazmiño Barreto, P. del R., Sánchez Ayala, M. A., y Ormaza Andrade, J. E. (2023). El turismo como factor de desarrollo económico en la ciudad de Cuenca-Ecuador. *Conciencia Digital*, 6(1.3), 97–121. <https://doi.org/10.33262/concienciadigital.v6i1.3.2525>
- Peña González, R. (2021). Pizzo vs. Piso: Extorsión como práctica de legitimidad en Sicilia y Michoacán. *SN Social Sciences*, 1(41). <https://doi.org/10.1007/s43545-020-00046-w>
- Piemontese, L. (2023). Uncovering illegal and underground economies: The case of mafia extortion racketeering. *Journal Of Public Economics*, 227, 104997. <https://doi.org/10.1016/j.jpubeco.2023.104997>
- Policía Nacional de Ecuador. (2024). *Policía Nacional recibe equipamiento de última generación para combatir el terrorismo y la delincuencia organizada*. <https://www.policia.gob.ec/policia-nacional-recibe-equipamiento-de-ultima-generacion-para-combatir-el-terrorismo-y-la-delincuencia-organizada/>
- Presidencia de la República del Ecuador, (2024, marzo 21). *Proyecto de la ley orgánica económico urgente para el fortalecimiento de las actividades turísticas y fomento del empleo*. <https://www.turismo.gob.ec/la-ley-de-fortalecimiento-de-las-actividades-turisticas-se-aprobo-en-la-asamblea-nacional/>

- Primicias (2024, marzo 13). *¿Por qué han aumentado las extorsiones y secuestros? Esta es la justificación de la Policía*. <https://www.primicias.ec/noticias/seguridad/extorsiones-secuestros-ecuador-justificacion-policia/>
- Red Informativa. [@_REDInformativa]. (22 de noviembre 2024). *Una desgarradora situación de propietarios de negocios que se ven obligados a cerrar por intimidaciones de extorsionadores*. [Entrevista]. Twitter. https://x.com/_REDInformativa/status/1727431949856514417
- Reglamento General a la Ley de Turismo. (2015, enero 22). Decreto Ejecutivo 1186. <https://www.gob.ec/regulaciones/reglamento-general-ley-turismo>
- Richards, G. (2021). Developing craft as a creative industry through tourism. *Brazilian Creative Industries Journal*, 1(1), 03-22. <https://doi.org/10.25112/bcij.v1i1.2671>
- Rivas, R.D. (2018). La artesanía: patrimonio e identidad cultural. *Revista de Museología Kóot*, 9, 80-96. <https://doi.org/10.5377/koot.v0i9.5908>
- Rodríguez, R. (2024, febrero 12). Se cumple un mes del dictado de estado de excepción en Ecuador. *CNN*. <https://cnnespanol.cnn.com/video/ecuador-conflicto-interno-un-mes-mirador-mundial-tv/>
- Rodríguez, F., y Brown, F. (2012). El proceso de innovación en el sector de alojamiento turístico mexicano. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 21(2), 372-387. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=180721638005>
- Rodríguez Jiménez, G., y Martínez Martínez, C. C. (2022). Turismo responsable: propuesta para gestionar destinos turísticos regionales en la etapa post-COVID-19. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(1), 128-136.
- Roslik, A. (2024, enero 16). “Los daños colaterales son terribles”: el turismo sufre la inseguridad en Ecuador. *Sputnik Mundo*. <https://sputniknews.lat/20240116/los-danos-colaterales-son-terribles-el-turismo-sufre-la-inseguridad-en-ecuador-1147423561.html>
- Saayman, A., Li, S., Scholtz, M., y Fourie, A. (2020). Altruism, price judgement by tourists and livelihoods of informal crafts traders. *Journal of Sustainable Tourism*, 28(12), 1988–2007. <https://doi.org/10.1080/09669582.2020.1781872>

- Salazar-Tobar, F., y Rengifo, A. F. (2023). Trust in the police in Latin America: A multilevel analysis of institutional and experiential models. *Policing*, 17. <https://doi.org/10.1093/police/paac113>
- Savona, E. U., y Sarno, F. (2014). Racketeering. *Encyclopedia of Criminology and Criminal Justice*. https://doi.org/10.1007/978-1-4614-5690-2_633
- Secretaría Nacional de Planificación, (2024). *El Plan de Desarrollo para el Nuevo Ecuador 2024-2025 apunta a mejorar las condiciones de vida y seguridad integral de los ecuatorianos*. <https://www.planificacion.gob.ec/el-plan-de-desarrollo-para-el-nuevo-ecuador-2024-2025-apunta-a-mejorar-las-condiciones-de-vida-y-seguridad-integral-de-los-ecuatorianos/#Socatelli>, M. (2013). Mercadeo Aplicado al Turismo. La Comercialización de Servicios-Productos y Destinos Turísticos Sostenibles. *M. Socatelli, Mercadeo Aplicado al Turismo. La Comercialización de Servicios-Productos y Destinos Turísticos Sostenibles*, 1-4.
- Stankova, M. Z. (2022). Safety and Security in Tourism: Formalizing Uncertainty at the Destination Level. In Handbook of Research on Key Dimensions of Occupational Safety and Health Protection Management. *IGI Global* (pp. 284-301). <https://doi.org/10.4018/978-1-7998-8189-6>
- Tejada, P., y Moreno, P. (2013). Patterns of innovation in tourism 'Small and Medium-size Enterprises'. *The Service Industries Journal*, 33(7-8), 749-758. <https://doi.org/10.1080/02642069.2013.740469>
- Turksen, U., Vozza, D., Reger, F., y Djakovic, A. (2023). The interconnections between tax crime, organized crime, and corruption. *Tax Crimes and Enforcement in the European Union* (pp. 103–131). Oxford University PressOxford. <https://doi.org/10.1093/oso/9780192862341.003.0004>
- U.S. Department of State, (2024). *Ecuador Travel Advisory*. Travel State Government. <https://travel.state.gov/content/travel/en/traveladvisories/traveladvisories/ecuador-travel-advisory.html>
- Velastegui, E. (2019). Las artesanías y su real impacto en el turismo. *Conciencia Digital*, 2(2), 27 - 40. doi.org/10.33262/concienciadigital.v2i2.942.

Xu, S., Zhou, X., y Ahmad, Z. (2022). Measuring the Psychological Behavior of Tourism Service Providers in Low-Income Regions: Implementing Effective Service Marketing and Performances Strategies. *Sustainability*, 14(18), 11459. <https://doi.org/10.3390/su141811459>

Young, J. (2024, enero 10). Caos en Ecuador: esto es lo que hay que saber. *The New York Times*. <https://www.nytimes.com/es/2024/01/10/espanol/ecuador-pandillas-canal-carcel.html>

Anexos

Anexo A: Diseño del trabajo de integración curricular



Carrera de Turismo

Diseño de Proyecto de Investigación:

Análisis de la percepción de los prestadores de servicios turísticos ante la delincuencia extorsiva del Centro Histórico de Cuenca, Ecuador

Línea de Investigación: Sociología y Turismo

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

Autores:

Karol Paulina Flores Quezada

CI: 0104870894

Correo electrónico: karol.flores@ucuenca.edu.ec

Erika Juliana Quichimbo Bueno

CI: 0107199614

Correo electrónico: juliana.quichimbo@ucuenca.edu.ec

Director:

Mgst. Cristina Andrea Barzallo Neira

CI: 0103487955

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3770-3004>

Cuenca, Ecuador

18 – Diciembre - 2023

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

1. Título del proyecto de investigación

Análisis de la percepción de los prestadores de servicios turísticos ante la delincuencia extorsiva del Centro Histórico de Cuenca, Ecuador.

0. Nombres de los estudiantes

Karol Paulina Flores Quezada (karol.flores@ucuenca.edu.ec)

Erika Juliana Quichimbo Bueno (juliana.quichimbo@ucuenca.edu.ec)

0. Resumen del proyecto de investigación

Este estudio pretende analizar las percepciones de los prestadores de servicios turísticos ante la delincuencia extorsiva en el Centro Histórico de Cuenca. La metodología utilizada será con un enfoque cualitativo mediante la aplicación de entrevistas semi estructuradas a conveniencia dirigida a los prestadores de servicios turísticos de la ciudad. Por ello, se pretende comprender el fenómeno del racketeering (extorsión) en relación al turismo desde una perspectiva teórica, identificar las principales preocupaciones de los prestadores de servicios turísticos en relación a la delincuencia extorsiva en la ciudad y, finalmente, explorar las iniciativas tomadas por los prestadores de servicios turísticos en Cuenca para mitigar la delincuencia extorsiva. Para los resultados, se utilizará la técnica de análisis de discurso inductiva-deductiva a través del software Atlas Ti 23. Se espera obtener resultados que revelen la magnitud del problema de la delincuencia extorsiva en los prestadores de servicios turísticos. Los resultados pueden ser extrapolados a otros casos de estudio.

Palabras clave: Percepción, delincuencia extorsiva, racketeering, seguridad turística, proveedores turísticos.

0. Planteamiento y justificación del proyecto de investigación

Ecuador vive lo que se ha denominado como la peor crisis de seguridad en su historia, señalados así por la prensa nacional e internacional como El País o El Mercurio, debido al alarmante aumento de los índices de asaltos, homicidios y específicamente de extorsión en negocios, esto dedicado por el crimen organizado de los grupos criminales existente en el país (Mella, 2023; Pachari, 2023).

En consecuencia, la ciudad de Cuenca no es ajena a esta realidad, puesto que como reportan los diarios locales en los últimos años las cifras de extorsión en negocios de la ciudad han aumentado significativamente comparado a otros años, siendo la intimidación la estrategia

principal de los extorsionadores para conseguir el cumplimiento del pago de la cuota lo que ha provocado que los propios ciudadanos busquen nuevas formas de protegerse (Mazza, 2023). Desafortunadamente, la industria turística también se ha visto afectada por esta nueva forma de crimen, con denuncias de extorsión en las que algunos comerciantes del Centro Histórico han sido víctimas de llamadas amenazantes que han puesto tanto su seguridad personal como la de sus negocios turísticos ante situaciones de peligro (Marín y Jiménez, 2022).

Por lo tanto, este estudio pretende analizar las percepciones de los prestadores de servicios turísticos sobre la delincuencia extorsiva en el Centro Histórico de Cuenca. De esta manera, es fundamental comprender el fenómeno del “racketeering” o relacionado al crimen organizado, en relación al turismo desde una perspectiva teórica. Así como, identificar las principales preocupaciones de los prestadores de servicios turísticos en relación a la delincuencia extorsiva en el Centro Histórico de Cuenca. Por último, es necesario explorar las iniciativas tomadas por los prestadores de servicios turísticos en el Centro Histórico de Cuenca para la mitigación de la delincuencia extorsiva en la ciudad.

0. Marco teórico

5.1 Percepciones y actitudes ante la inseguridad

La seguridad desempeña un papel fundamental en la industria del turismo dado que es un factor decisivo en la toma de decisión de los posibles turistas, siendo que el visitante elija un destino en donde asegure su integridad física (Ruiz-Sancho et al., 2021). Por ello, la percepción de seguridad de un destino puede apreciarse por dos enfoques diferentes. Por un lado, desde la perspectiva de las autoridades del destino, quienes tienen conocimiento de los riesgos y deben asumir la responsabilidad de suministrar los recursos humanos y materiales esenciales para prevenir y controlar dichos riesgos. Por otro lado, está la óptica del turista quien construye su propia opinión de la seguridad del lugar (Viñals et al., 2014).

Para el adecuado desarrollo sociocultural y económico de habitantes, así como de sus visitantes dentro de una sociedad la percepción de seguridad toma un rol importante, puesto que, la inseguridad ciudadana comprende la probabilidad de experimentar actos delictivos (Solís, 2015) y afecta negativamente al bienestar social de la población. Por este motivo, Zambrano (2015) explica que el enfoque de la seguridad requiere de mayor atención al momento de la elaboración y la aplicación de políticas públicas que estén orientadas a la prevención y el control de elementos subyacentes que provocan la violencia e inseguridad y no solo centrarse en medidas represivas a eventos ocurridos.

Por lo tanto, las actitudes de los residentes y prestadores de servicios turísticos de un lugar inseguro que tiene presente problemas como la delincuencia, microtráfico de drogas, entre otros delitos, desarrollan un estado de preocupación de ser víctimas de la delincuencia de la localidad donde residen. Por otra parte, frente al aumento de la criminalidad en las ciudades, los habitantes atribuyen la falta de eficiencia a la policía en su labor de combatir la delincuencia (Mbane y Ezeudují, 2022). Es decir, los locales desconfían del trabajo del sector público desde la creación de leyes hasta el cumplimiento de estas mismas.

5.2. Crecimiento del racketeering

El crimen organizado, también conocido como racketeering, consiste en una práctica ilegal en la que un grupo o individuo emplea la violencia o la intimidación para obtener dinero o bienes de una persona o empresa. Esta actividad es frecuentemente relacionada con el control de territorios, empresas e industrias (Brandts, 2019). Es decir, que el racketeering tiene un impacto directo en la seguridad y la economía, ya que provoca en las personas y las empresas que se enfrentan a esta amenaza de extorsión, un ambiente de temor y desconfianza.

En muchos países de Latinoamérica, incluyendo diferentes ciudades de Ecuador, se ha observado un aumento en la frecuencia del crimen organizado, siendo la extorsión uno de los delitos que ha tenido un impacto considerable en la población. Estos grupos delictivos utilizan diversas estrategias para exigir dinero a los propietarios de negocios, amenazando su seguridad en caso de negarse a pagar (Pérez et al., 2014). Con lo anterior, se resalta la preocupante presencia de la delincuencia extorsiva en el país, lo cual implica riesgos mayores para los prestadores de servicios turísticos que pueden convertirse en víctimas de estas organizaciones.

5.3 Forma de operación de las organizaciones criminales

Para entender el contexto de las estructuras de la delincuencia extorsiva de diferentes grupos criminales, es fundamental comprender el concepto de extorsión. Según Brandts (2019), se define como una actividad rentable que es llevada a cabo por organizaciones criminales en prácticamente todos los países del mundo. Estas organizaciones participan en una variedad de actividades económicas, tanto legales como ilegales, y obtienen ingresos significativos.

Por lo tanto, un ejemplo de estructura extorsiva criminal se encuentra la conocida mafia italiana con sus grupos criminales más famosos como son: Cosa Nostra, Camorra y Ndrangheta ubicados en Sicilia, Campania y Calabria, respectivamente (Montalto, 2017). Con el paso del tiempo, el funcionamiento de estos grupos criminales ha ido evolucionando y

adaptándose en los diferentes lugares en donde se encuentran. Siendo la extorsión la táctica principal de intimidación y violencia para obtener beneficios económicos, sociales o políticos necesarios para la expansión del grupo mafiosos (Allum et al., 2019).

De igual manera, en la extorsión en algunos países latinoamericanos se utilizan mediante técnicas de intimidación y violencia. Sin embargo, en los últimos años en el caso de Ecuador las organizaciones criminales son vistas como mucho más eficientes y con mayor complejidad puesto que cuenta con una estructura de alcance internacional, la cual prioriza su propia seguridad interna mientras comenten actividades ilegales (Carrión, 2015).

5.4 Delincuencia extorsiva en el sector turístico

Por lo tanto, en los últimos años los ecuatorianos se han familiarizado con los nombres de diversas organizaciones delictivas como Los lobos, Choneros, entre otros y que están asociados a la actividad de delincuencia extorsiva de las denominadas “vacunas”. Este término se manifiesta en dos modalidades principales: en un primer lugar, la extorsión directa, es la recaudación de recursos económicos de manera indiscriminada a ciudadanos; en segundo lugar, por parte de grupos delictivos en determinadas áreas residenciales específicas (Carrión, 2022).

En consecuencia, de lo explicado anteriormente, los negocios tales como restaurantes, cafeterías, hoteles, tiendas de artesanías que están dentro de la oferta turística que de acuerdo a Boullón (2006) hace referencia a combinación de los servicios que incluye tanto los elementos proporcionados por la planta turística como aquellos que no están relacionados con el turismo. Por lo que, en algunas partes del país, la preocupación de los dueños de estos establecimientos opta diversas medidas para minimizar las consecuencias de la extorsión causadas por las organizaciones criminales (Coba, 2023).

5.5 Estudios similares

En relación a estudios similares sobre la existencia de extorsión dentro de los establecimientos turísticos, es el caso de la ciudad de Medellín, Colombia, donde el investigador realiza entrevistas semiestructuradas sobre la percepción de inseguridad a los guías turísticos, en “Las Escaleras” de la Comuna Trece, quienes son los más afectados por parte del control del pago de la vacuna en cada microterritorio de las diferentes pandillas existentes en el lugar. Esto ha perjudicado la disminución de recorridos guiados por día. La razón de esto, es debido al aumento desmedido de guías que cuentan con la autorización de las pandillas por el simple hecho de que tienen una mayor recaudación de dinero (Naef, 2023).

Otro estudio similar, es el caso de Palermo ubicado en Sicilia, Italia, donde el investigador de igual manera, realiza entrevistas semiestructuradas, además de la observación participante a prestadores de servicios turísticos y activistas integrantes de la organización turística, llamada “Addiopizzo Travel”, la cual está en contra del pago extorsivo, en donde el “pizzo” es el pago de seguridad para la protección de la mafia italiana de la organización criminal Cosa Nostra. La finalidad de las entrevistas fue examinar los principales obstáculos que enfrentaban los miembros de la organización turística, así como identificar la importancia fundamental de los proveedores de servicios turísticos, los turistas responsables y la comunicación con estos grupos (Lee et al., 2018).

0. Hipótesis o pregunta de investigación

La percepción de los prestadores de servicios turísticos en el Centro Histórico de la ciudad de Cuenca, en relación a la delincuencia extorsiva, ha sido afectada.

0. Objetivos

7.1 Objetivo General

Analizar las percepciones de los prestadores de servicios turísticos ante la delincuencia extorsiva en el Centro Histórico de Cuenca, Ecuador.

7.2 Objetivos específicos

- Comprender el fenómeno del racketeering en relación al turismo desde una perspectiva teórica.
- Identificar las principales preocupaciones de los prestadores de servicios turísticos en relación a la delincuencia extorsiva en el Centro Histórico Cuenca.
- Explorar las iniciativas tomadas por los prestadores de servicios turísticos en el Centro Histórico de Cuenca para la mitigación de la delincuencia extorsiva en la ciudad.

0. Metodología de investigación

Este estudio tendrá un enfoque cualitativo, de tipo observacional, de alcance exploratorio y de corte transversal. Para esta investigación se estudiará la percepción de los prestadores de servicios turísticos con relación a la delincuencia extorsiva en la ciudad de Cuenca, para ello se desarrollará en tres fases.

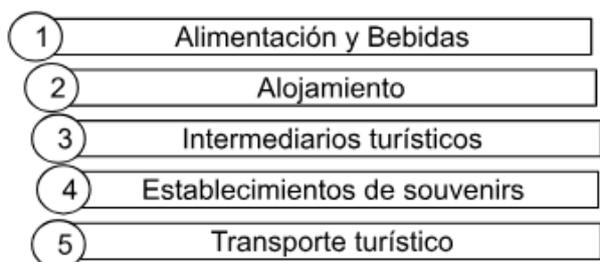
En la primera fase hace referencia a una revisión teórica. El objetivo principal de esta fase es obtener una comprensión de los conceptos y factores relevantes para la investigación. La

herramienta que se usará será acceder a las principales bases de datos indexadas, así como a artículos científicos y otros recursos relacionados con el tema del racketeering y la extorsión en el contexto turístico.

La segunda fase está relacionada con la aplicación de entrevistas semiestructuradas a conveniencia dirigidas a los prestadores de servicios turísticos del Centro Histórico de Cuenca. Las entrevistas semiestructuradas son una herramienta que permite realizar un cuestionario de preguntas y agregar adicionales para aclarar alguna duda (Guber, 2012; Hernández Sampieri et al., 2014). El porcentaje de entrevistados se determinará con una muestra proporcional al total de servicios existentes en el registro de la Fundación Turismo para Cuenca, las cuales se dividirán en los diferentes servicios turísticos: alimentos y bebidas, alojamiento, intermediarios turísticos, establecimientos de souvenirs y transporte turístico (Figura 1).

Figura 1

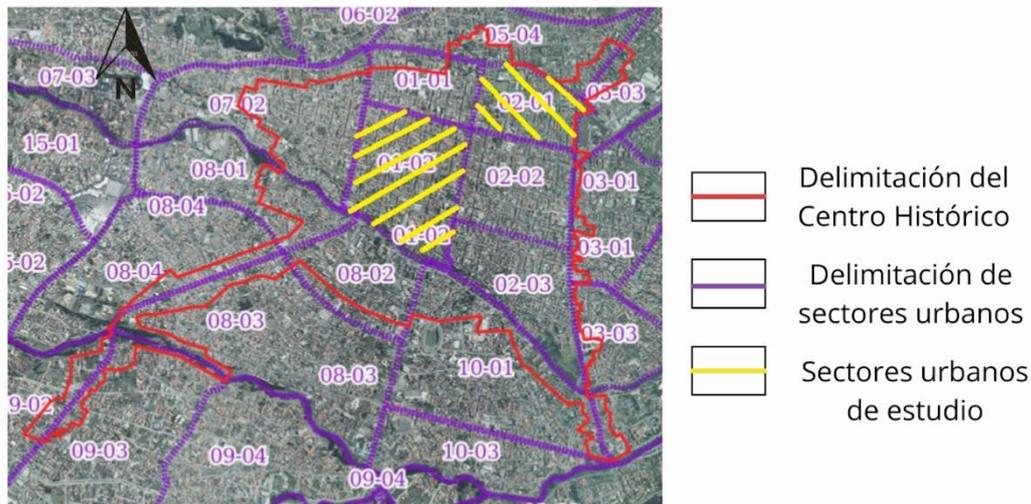
Prestadores de servicios turísticos



Para demarcar el territorio de estudio, se utiliza la base catastral del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Cuenca, los sectores urbanos seleccionados para la investigación están ubicados dentro del Centro Histórico de la ciudad (Figura 2), estos sectores se eligieron debido a la afluencia turística en los atractivos turísticos en la zona, y por su gran presencia de los servicios turísticos que serán sujetos de estudio de la investigación. La delimitación del sector urbano 01-02 es desde la calle Antonio Vega Muñoz hasta calle Paseo 3 de Noviembre y desde la calle Luis Cordero hasta la calle Coronel Guillermo Tálbot. En cambio, el sector urbano 02-01 está delimitado desde la calle Héroes de Verdeloma hasta la calle Antonio Vega Muñoz y desde la calle Luis Cordero hasta la Avenida Huayna Cápac. Antes de las entrevistas los participantes serán informados sobre su participación en el estudio con la intención de obtener un consentimiento informado. Durante esta fase, se procurará identificar las principales preocupaciones de los prestadores de servicios turísticos en relación a la delincuencia extorsiva en la ciudad.

Figura 2

Delimitación de los sectores de estudio



Finalmente, en la tercera fase, se realizará un proceso de análisis de las entrevistas realizadas en la fase anterior para explorar las iniciativas tomadas por los prestadores de servicios turísticos para la mitigación de la delincuencia extorsiva en la ciudad.

Los datos serán grabados y posteriormente transcritos en formato de texto utilizando Microsoft Word 2016. Se utilizará una técnica de análisis de discurso mediante el software Atlas Ti 23, se recurrirá a la codificación inductiva-deductiva de la información de las entrevistas este análisis permitirá identificar los códigos que emergen del discurso, aquello permitirá obtener redes semánticas que apoyen el análisis del discurso propuesto.

0. Plan de trabajo

a. Esquema tentativo: listado de capítulos, temas y subtemas que orientan el desarrollo del trabajo.

Índice

Resumen

Abstract

Introducción

Capítulo I: Fenómeno del racketeering en relación al turismo desde una perspectiva teórica

1.1. Marco teórico

1.2. Metodología

1.3. Antecedentes del caso de estudio: Centro Histórico de Cuenca - Ecuador (Contexto vacunas)

Capítulo II: Identificar las principales preocupaciones de los prestadores de servicios turísticos en relación a la delincuencia extorsiva.

2.1. Análisis de discurso de las entrevistas

Capítulo III: Explorar las iniciativas tomadas por los prestadores de servicios turísticos en el Centro Histórico de Cuenca para la mitigación de la delincuencia extorsiva.

3.1. Propuestas de iniciativas tomadas por los prestadores de servicios turísticos.

Conclusiones

Recomendaciones

Bibliografía

b. Supuestos y riesgos.

Tabla 1

Supuestos y riesgos

Supuestos / Riesgos	Acción
Algunos sujetos de estudio y actores implicados en el estudio pueden negarse a colaborar debido a preocupaciones de seguridad o sensibilidad del tema.	Obtener avales de los actores implicados que garanticen la participación y colaboración de los mismos.
Las personas no están enteradas del proyecto de investigación.	Antes de iniciar el proceso entregar un consentimiento.
Los prestadores de servicios turísticos pueden ser reacios al hablar sobre la delincuencia extorsiva debido al miedo a represalias o a la exposición pública.	Manejar de manera ética y con cuidado la confidencialidad e información proporcionada por parte de los entrevistados.

0. Cronograma

Análisis de la percepción de los prestadores de servicios turísticos sobre la delincuencia extorsiva en el Centro Histórico de Cuenca, Ecuador.

Tabla 2

Cronograma de actividades

Actividad	Mes					
	1	2	3	4	5	6
1. Recolección y organización de la información teórica.	■					
2. Discusión y análisis de la información recopilada.		■				
Trabajo en campo: entrevistas a prestadores de servicios		■	■			
3. turísticos.		■	■	■		
4. Integración de la información de acuerdo a los objetivos.			■	■		
5. Redacción estructurada del trabajo.				■	■	
6. Revisión final.					■	■

0. Presupuesto y financiamiento

Tabla 3

Presupuesto

Rubro-Denominación	Aporte del estudiante \$	Otros aportes \$	Valor total \$
Costos de personal		300	1200
Tutor	900		
Estudiante			
Costos operativos			370
Materiales de oficina	300		
Transporte	20		
Viáticos	50		
Costos de investigación/intervención			2000
Computadoras	1600		
Softwares	30		
Utensilios	30		
Insumos	30		
Internet	290		
Otros	20		
TOTAL	3270	300	3570

0. Referencias bibliográficas

Allum, F., Merlino, R., y Colletti, A. (2019). Facilitating the Italian mafia: the grey zone of complicity and collusion [Facilitación de la mafia italiana: la zona gris de la complicitad

- y la connivencia]. *South European Society and Politics*, 24(1), 79-101.
<https://doi.org/10.1080/13608746.2019.1575563>
- Boullón, R. (2006). *Planificación del espacio turístico*. Trillas
- Brandts, J. (2019). *Essays on organised crime and Internal conflicts*. Universidad de Barcelona. <https://hdl.handle.net/10803/667743>
- Carrión, F. (2015). Aproximación general: del cártel a holding. *Perfil Criminológico*, 13.
<http://hdl.handle.net/10469/8361>
- Carrión, F. (2022). La violencia en el Ecuador, una tendencia previsible. *Ecuador Debate*, 117:15-40. <http://hdl.handle.net/10469/19199>
- Guber, R. (2012). *La etnografía: Método, campo y reflexividad*. Siglo XXI.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., y Baptista Lucio, M. del P. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta Edición). Mc Graw Hill.
- Lee, M., Ramus, T., y Vaccaro, A. (2018). From Protest to product: Strategic Frame Brokerage in a commercial social movement organization [De la protesta al producto: La intermediación estratégica de marcos en una organización comercial de movimientos sociales]. *Academy of Management Journal*, 61(6), 2130-2158.
<https://doi.org/10.5465/amj.2016.0223>
- Marín, J., y Jiménez, R. (22 de octubre de 2022). La extorsión 'turistea' en Cuenca. *Expreso*.
<https://www.expreso.ec/actualidad/extorsion-turistea-cuenca-139010.html>
- Mazza, A. (14 de marzo de 2023). Las extorsiones aumentaron en Cuenca en los últimos tres años. *El Mercurio*. <https://www.elmercurio.com.ec/2023/03/14/extorsiones-cuenca/>
- Mbane, T. L., y Ezeuduji, I. O. (2022). Stakeholder Perceptions of Crime and Security in Township Tourism Development [Percepción de las partes interesadas sobre la delincuencia y la seguridad en el desarrollo turístico de los municipios]. *African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure*, 11(3), 1128-1142.
<https://doi.org/10.46222/ajhtl.19770720.280>
- Mella, C. (10 de julio de 2023). La inseguridad en Ecuador escala a niveles históricos y se impone como prioridad del próximo Gobierno. *El País*.
<https://elpais.com/internacional/2023-07-10/la-inseguridad-en-ecuador-escala-a-niveles-historicos-y-se-impone-como-prioridad-del-proximo-gobierno.html>

- Montalto, L. (22 de noviembre de 2017). El mapa de la mafia: Así se organiza la red de bandas criminales de Italia. *Euronews*. <https://es.euronews.com/2017/11/22/el-mapa-de-la-mafia-asi-se-organiza-la-red-de-bandas-criminales-de-italia>
- Naef, P. (2023). El Gobierno Criminal del Turismo: Extorsión e intimidación en Medellín. *Journal of Latin American Studies*, 55(2), 323-348. doi:10.1017/S0022216X23000019
- Pachari, D. (27 de julio de 2023). Ecuador atraviesa “la peor crisis de su historia”, afirma un experto. *El Mercurio*. <https://elmercurio.com.ec/2023/07/27/crisis-inseguridad-ecuador-violencia/>
- Pérez, V., Vélez, M., Rivas, F., y Vélez, M. (2014). Análisis de la Extorsión en México 1997-2013. Retos y Oportunidades. *México D.F.: Observatorio Nacional Ciudadano. Seguridad, Justicia y Legalidad*. <https://onc.org.mx/uploads/interioresextorsionfebrero.pdf>
- Ruiz-Sancho, S., Blasco, M. J. V., Teruel, L., y Segarra, M. (2021). Security and safety as a key factor for smart tourism destinations: New management challenges in relation to health risks [La seguridad como factor clave de los destinos turísticos inteligentes: Nuevos retos de gestión en relación con los riesgos sanitarios]. *Springer proceedings in business and economics* (pp. 511-522). https://doi.org/10.1007/978-3-030-72469-6_34
- Solís, A. C. (2015). Preferencias construcción social del miedo: Pensando la ciudad desde las percepciones de seguridad ciudadana. El caso de la ciudad de Managua. *Universidad y Pensamiento*, 1, 33-43. <https://portalderevistas.upoli.edu.ni/index.php/3-universidadypensamiento/article/view/147>
- Viñals, M. J., Morant, M. y Teruel, L. (2014). Confort psicológico y experiencia turística. Casos de estudio de espacios naturales protegidos de la Comunidad Valenciana (España). *Boletín de la Asociación de Geógrafos Españoles*. <https://doi.org/10.21138/bage.1754>
- Zambrano, S. (2015). El acceso a la justicia y la tutela judicial efectiva en relación con la seguridad. *Tla-Melau. Revista de Ciencias Sociales*, 9(39). <https://doi.org/10.32399/rtla.9.39.91>

Anexo B: Consentimiento informado

Tesis: Análisis de la percepción de los prestadores de servicios turísticos ante la delincuencia extorsiva del Centro Histórico de Cuenca, Ecuador

Consentimiento Informado para entrevista a profundidad

Buenos días, somos Paulina Flores y Juliana Quichimbo, estudiantes del trabajo de integración curricular de la carrera de turismo, Facultad de Ciencias de la Hospitalidad, Universidad de Cuenca. Estamos realizando un estudio para evaluar la percepción de los prestadores turísticos ante la delincuencia extorsiva en Cuenca. Para ello estamos realizando entrevistas semi estructuradas a conveniencia.

¿En qué consiste su participación?

Si usted acepta, le haremos preguntas relacionadas a la delincuencia extorsiva basado en una investigación bibliográfica. Se espera que la entrevista dure de 20 a 25 minutos aproximadamente. Puede terminar su participación en el momento que usted desee. 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 por el equipo de investigación.

¿Cómo se manejará la privacidad de su opinión?

La información que usted nos proporcione será confidencial, anónima, resguardada y solamente usada por el equipo investigador para los fines de esta investigación. 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 mejorar los procesos de aprendizaje basado en investigación. Su participación es voluntaria y puede decidir no participar o dejar de participar en cualquier momento.

Consentimiento

Yo, _____, con identificación número _____, del _____ establecimiento: _____, de la ciudad/país: _____; entendí las explicaciones anteriores sobre la entrevista en la que desean que participe como parte del desarrollo de Trabajo de Integración Curricular de la Universidad de Cuenca quiere hacer 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 participa C.I.

Firma

Fecha

Hora y Lugar

Anexo C: Diseño de entrevista dirigido a los prestadores de servicios turísticos

Investigación: “Análisis de la percepción de los prestadores de servicios turísticos ante la delincuencia extorsiva del Centro Histórico de Cuenca, Ecuador”

OE1: Identificar las principales preocupaciones de los prestadores de servicios turísticos en relación a la delincuencia extorsiva en el Centro Histórico Cuenca.

OE2: Explorar las iniciativas tomadas por los prestadores de servicios turísticos en el Centro Histórico de Cuenca para la mitigación de la delincuencia extorsiva en la ciudad.

Entrevista a gerente, administrador o encargado

Código:

Fecha:

Tiempo de funcionamiento del establecimiento:

Cargo:

Percepciones

1. ¿Cómo describiría la situación actual del desarrollo turístico en la ciudad de Cuenca y cómo la inseguridad, influye en este?
2. ¿Cuál considera que es la percepción de seguridad del turista en la ciudad?
3. ¿De qué manera cree que los problemas de inseguridad como robos, extorsiones y otros delitos, afectan la reputación de Cuenca como destino turístico?

Racketeering:

Este término se refiere a una forma de actividad delictiva organizada que abarca principalmente actividades como extorsión, tráfico de drogas, lavado de dinero, sobornos, fraude y otros crímenes graves. Estas actividades suelen ser llevadas a cabo de manera sistemática por organizaciones criminales.

4. Después de explicado el término “racketeering” ¿Cómo afecta el racketeering a diferentes actores dentro de la industria turística y existen diferencias significativas en la forma en que se manifiesta en los sectores dentro de la ciudad?
5. ¿Conoce sobre experiencias en relación con la delincuencia extorsiva en el sector? y ¿cómo ha afectado esto al establecimiento?
6. ¿Cuáles considera que son las causas o factores que contribuyen al aumento de la delincuencia extorsiva en el Centro Histórico de Cuenca?

Medidas de Seguridad

7. ¿Qué iniciativas ha implementado su empresa o negocio para hacer frente a la inseguridad?

8. ¿Conoce y ha sido partícipe de las medidas tomadas por las autoridades, el MINTUR y la Fundación de Turismo y Cámara de Turismo como: protocolo de seguridad, mesa cantonal y capacitaciones de seguridad?
9. ¿Han tenido algún tipo de apoyo o asistencia por parte de las autoridades locales como policías, guardia ciudadana o militares para hacer frente a la delincuencia extorsiva?
10. ¿Qué sugerencias o soluciones propone para abordar eficazmente el problema de la delincuencia extorsiva y proteger a los prestadores de servicios turísticos?
11. ¿Cómo considera que debe ser la colaboración entre los prestadores de servicios turísticos y otras partes interesadas, como las autoridades locales y las organizaciones comunitarias, para que sea beneficiosa para combatir la delincuencia extorsiva en el Centro Histórico de Cuenca?

Anexo D: Resumen de la Entrevistas

1. Entrevista AB001

La gerente del establecimiento de alimentos y bebidas - discoteca, menciona que la falta de canales correctos para los pequeños emprendimientos y las condiciones arcaicas del Ministerio de Turismo dificultan la operación de negocios turísticos. Aunque no han enfrentado problemas de inseguridad en su establecimiento, reconoce que la inseguridad en la ciudad afecta la reputación turística. Después de experimentar extorsiones, tomaron medidas de seguridad internas y buscaron apoyo de las autoridades. Considera que la colaboración entre los prestadores de servicios turísticos, las autoridades locales y las organizaciones comunitarias es importante para combatir la delincuencia extorsiva. Sugiere un mayor control y organización por parte de las autoridades para abordar eficazmente el problema.

2. Entrevista AB002

Expresó su preocupación por la disminución del turismo en la ciudad, atribuyéndole en parte a problemas de suministro eléctrico. A pesar de la pandemia, ha notado un aumento en el flujo turístico, pero también ha sido testigo de actos delictivos como robos a turistas y clientes en la zona. Los turistas han manifestado sentirse inseguros debido a la falta de presencia policial por las noches. Ocampo reconoce que la inseguridad puede afectar la reputación de Cuenca como destino turístico. Aunque no está familiarizado con el término "racketeering", entiende que la delincuencia extorsiva puede perjudicar a los negocios turísticos, especialmente aquellos que son extorsionados por bandas criminales. A pesar de no haber

experimentado extorsión en su establecimiento, Ocampo atribuye el aumento de la delincuencia extorsiva al desempleo y la presencia de migrantes que buscan causar daño. En cuanto a las medidas de seguridad, su empresa ha instalado cámaras y ha recibido poco apoyo de las autoridades locales en la protección contra la delincuencia. Ocampo sugiere un aumento en la presencia policial, controles de tránsito más ordenados y una mayor colaboración entre los prestadores de servicios turísticos y las autoridades locales para combatir la delincuencia extorsiva en el Centro Histórico de Cuenca.

3. Entrevista AB003

En la entrevista, el trabajador de un establecimiento de un restaurante en el Centro Histórico de Cuenca, menciona que el turismo ha aumentado en la ciudad y que la seguridad es crucial para atraer a los visitantes. Destaca la importancia de la colaboración entre prestadores de servicios turísticos, autoridades locales y organizaciones comunitarias para combatir la delincuencia extorsiva en la zona. Propone medidas como aumentar la presencia policial, instalar cámaras de seguridad y fomentar la cooperación entre los diferentes actores involucrados.

4. Entrevista AB004

En la entrevista, con el gerente de un establecimiento de restaurante, se destacaron las preocupaciones sobre la delincuencia extorsiva y su impacto en el turismo. El entrevistado indicó que, a pesar del crecimiento significativo del turismo en Cuenca, la inseguridad ha afectado negativamente la percepción y reputación de la ciudad. Los turistas se sienten menos seguros debido a los incidentes de robos y extorsiones, lo cual reduce la afluencia de visitantes y genera desconfianza. La extorsión y otros crímenes organizados, como el racketeering, afectan tanto a los propietarios de negocios como a los turistas, haciendo que algunos establecimientos enfrenten extorsiones o incluso cierren.

Para mitigar estos problemas, el entrevistado mencionó varias iniciativas implementadas por su negocio y las autoridades locales. Su establecimiento ha adoptado medidas como la capacitación del personal en situaciones de emergencia y la instalación de sistemas de seguridad. Además, han colaborado con autoridades locales mediante protocolos de seguridad y capacitaciones, aunque Mora sugiere una mayor coordinación y cooperación entre empresarios, autoridades y la comunidad. Propone aumentar la presencia policial, fortalecer las medidas de seguridad y fomentar la participación ciudadana para abordar las causas subyacentes de la delincuencia y mejorar la seguridad en el Centro Histórico de Cuenca.

5. Entrevista AB005

En la entrevista, se discute la percepción del turismo y la seguridad en Cuenca, con énfasis en la delincuencia extorsiva. Se destaca la importancia de promover la cultura y el arte como medidas efectivas para abordar la inseguridad en lugar de depender únicamente de medidas coercitivas. Se menciona la falta de apoyo de las autoridades locales en la mitigación de la delincuencia extorsiva. La colaboración entre prestadores de servicios turísticos, autoridades locales y organizaciones comunitarias debe ser equitativa (50-50) para lograr un progreso turístico controlado y combatir la delincuencia en el Centro Histórico de Cuenca.

6. Entrevista AB006

En la entrevista con el gerente, se destacan las preocupaciones sobre la delincuencia extorsiva y sus efectos en el turismo. Aunque Cuenca es percibida como una ciudad segura en comparación con otras ciudades ecuatorianas, la inseguridad sigue siendo una preocupación que puede influir negativamente en la afluencia de turistas. La percepción de seguridad de los visitantes es buena, pero las noticias de incidentes delictivos pueden generar temor y reducir el número de turistas. Para enfrentar la inseguridad, el establecimiento ha implementado medidas como cámaras y alarmas de seguridad, y han recibido apoyo de la policía local. Sin embargo, el gerente señaló la necesidad de una mayor colaboración y comunicación entre autoridades y empresarios, así como la importancia de abordar el desempleo como una causa subyacente de la delincuencia.

7. Entrevista AL001

En la entrevista con el gerente del hotel, se destacan las preocupaciones sobre la delincuencia extorsiva en el Centro Histórico de Cuenca y las iniciativas adoptadas para mitigarla. Aunque Cuenca es percibida como una ciudad segura, la inseguridad puede afectar la percepción y la experiencia de los turistas, especialmente en comparación con otras ciudades del país. La extorsión y el racketeering, aunque no muy comunes en el centro, representan una amenaza potencial. Para enfrentar estos problemas, el hotel ha implementado medidas de seguridad como sistemas de acceso controlado y cámaras de vigilancia, además de participar en la alarma comunitaria del barrio. Sin embargo, se percibe una falta de capacitación y apoyo constante por parte de las autoridades locales, lo que subraya la necesidad de una mayor colaboración y escucha activa entre los prestadores de servicios turísticos y las autoridades para abordar eficazmente la delincuencia extorsiva y proteger el turismo en la ciudad.

8. Entrevista AL002

El entrevistado, describe el estancamiento del desarrollo turístico en Cuenca debido a problemas como cortes de luz y decretos de guerra. Considera que la ciudad es segura en comparación con otras, lo que sorprende a los turistas. Aunque reconoce que la inseguridad puede afectar la reputación de Cuenca como destino turístico. No ha experimentado extorsión en su negocio, pero reconoce que otros en la zona sí. Opina que factores como el estatus social y la educación contribuyen al aumento de la delincuencia. Su negocio ha implementado medidas de seguridad como botón de pánico, cámaras y gas pimienta. No ha participado en las medidas de seguridad de las autoridades y sugiere mayor colaboración entre prestadores de servicios turísticos, autoridades y organizaciones comunitarias para abordar eficazmente la delincuencia extorsiva.

9. Entrevista AL003

En la entrevista el trabajador de un hostel, destaca que, aunque la ciudad es percibida como segura, la inseguridad y la delincuencia extorsiva pueden afectar negativamente el turismo, especialmente entre turistas extranjeros que tienen una percepción general de inseguridad en Ecuador. A pesar de no haber experiencias directas de extorsión en su sector, el entrevistado menciona que la delincuencia podría impactar gravemente a negocios pequeños. Para enfrentar estos problemas, su negocio ha implementado medidas comunitarias, como la organización vecinal para actuar en caso de amenazas. Sin embargo, el entrevistado criticó la falta de apoyo y presencia efectiva de la policía, aunque reconoce cierta ayuda de la guardia ciudadana. Sugiere una mayor colaboración entre autoridades y negocios, más patrullajes preventivos, y la difusión de información y capacitaciones sobre seguridad para los prestadores de servicios turísticos. También aboga por un control más riguroso en la venta de chips telefónicos y en la recepción de denuncias por parte de las autoridades.

10. Entrevista AL004

En la entrevista con el recepcionista de un hotel, se identificaron preocupaciones sobre la delincuencia extorsiva, destacando que, aunque los turistas perciben la ciudad como segura, incidentes en las vías pueden disuadir su visita. La extorsión impacta directamente al personal y a los clientes, con factores como la necesidad económica y la gran cantidad de hoteles contribuyendo al problema. Para mitigar la inseguridad, el establecimiento ha instalado cámaras y controla estrictamente el acceso, aunque sugiere la necesidad de botones de pánico y patrullajes continuos. Briones también resalta la importancia de la colaboración entre

prestadores de servicios turísticos y autoridades locales para implementar medidas de seguridad comunitarias.

11. Entrevista IT001

En la entrevista con el administrador de una agencia de viajes, se identificaron las principales preocupaciones en relación a la delincuencia extorsiva. El entrevistado señaló que la inseguridad general en el país ha afectado las ventas y la percepción de los turistas, especialmente internacionales. Aunque su establecimiento no ha experimentado extorsión directamente, la falta de empleo y el incremento de la delincuencia organizada son vistos como factores contribuyentes. Para mitigar la inseguridad, han instalado cámaras y colaboran con vecinos. Sin embargo, destaca la falta de apoyo continuo de las autoridades y propone una mayor colaboración entre prestadores de servicios turísticos y autoridades, además de enfatizar la importancia de la educación en el hogar para prevenir la delincuencia.

12. Entrevista IT002

El entrevistado resaltó que el turismo en Cuenca ha mejorado tras la pandemia, especialmente con la llegada de turistas de la región Costa debido a la percepción de seguridad en la ciudad, aunque la inseguridad en las carreteras afecta la afluencia de visitantes. La percepción general es que Cuenca es más segura que otras regiones del país, lo que influye positivamente en la reputación de la ciudad como destino turístico. Sin embargo, la delincuencia organizada, como el "racketeering", puede llevar al cierre de negocios turísticos debido a extorsiones. Las principales causas del aumento de la delincuencia incluyen el desempleo y la falta de políticas públicas adecuadas. El entrevistado ha implementado cámaras y alarmas comunitarias como medidas de seguridad, aunque ha notado una falta de apoyo continuo por parte de las autoridades locales y de turismo. Sugiere una mayor colaboración y comunicación entre prestadores de servicios turísticos, autoridades locales y organizaciones comunitarias para enfrentar eficazmente la delincuencia extorsiva.

13. Entrevista IT003

La entrevistada observa que el turismo en Cuenca ha crecido, especialmente con visitantes nacionales, pero la inseguridad general del país, particularmente en carreteras, desalienta a algunos turistas. Cuenca es percibida como más segura que otras ciudades, lo que atrae visitantes, aunque la delincuencia, incluida la extorsión, afecta negativamente la industria. El desempleo es visto como una causa principal de la delincuencia. La entrevistada ha implementado medidas de seguridad básicas, como no trabajar sola y evitar horarios extendidos, pero señala la falta de capacitación y apoyo de las autoridades. Sugiere mayor

presencia policial y militar, así como capacitación para los prestadores de servicios turísticos, y destaca la necesidad de una colaboración efectiva entre estos, las autoridades y la comunidad para combatir la delincuencia extorsiva.

14. Entrevista IT004

El entrevistado indica que el turismo en Cuenca ha crecido, especialmente entre turistas nacionales que encuentran la ciudad relativamente segura. Sin embargo, la percepción de inseguridad en el país, particularmente en las carreteras, afecta el flujo turístico. Cuenca es vista como más segura que otras ciudades ecuatorianas, lo que beneficia su turismo, aunque la delincuencia aún afecta la percepción y la seguridad, especialmente en la periferia. La entrevistada no tiene experiencia directa con extorsiones, pero reconoce su impacto en negocios de zonas más peligrosas y sugiere mayor presencia policial y medidas de seguridad. Destaca la falta de apoyo y comunicación con autoridades locales y propone una colaboración más estrecha y constante vigilancia para mejorar la seguridad turística en Cuenca.

15. Entrevista CA001

El turismo en Cuenca sigue siendo atractivo debido a su limpieza y seguridad relativa, especialmente en comparación con otras ciudades ecuatorianas. Sin embargo, la inseguridad sigue siendo una preocupación creciente, con incidentes de extorsión y amenazas que han afectado algunos negocios. Los locales han implementado medidas de seguridad comunitarias, pero la falta de presencia policial y militar constante es un problema. Para mejorar la seguridad y proteger la reputación turística de Cuenca, se requiere una mayor colaboración y comunicación entre los prestadores de servicios turísticos y las autoridades locales, junto con un apoyo más visible y efectivo de las fuerzas de seguridad.

16. Entrevista CA002

El desarrollo turístico en Cuenca se mantiene dinámico y atractivo debido a su seguridad, limpieza y orden, atrayendo tanto a visitantes nacionales como internacionales. No obstante, la inseguridad, especialmente los eventos recientes a nivel nacional, afecta negativamente el turismo y la economía local. Aunque los turistas perciben a Cuenca como segura en comparación con otras ciudades ecuatorianas, la preocupación por la delincuencia, incluyendo extorsión y otras formas de "racketeering", genera inquietud entre los negocios locales. La respuesta ha sido la implementación de medidas de seguridad comunitaria y una mayor colaboración con la policía. Sin embargo, se requiere un esfuerzo más robusto y coordinado entre las autoridades, prestadores de servicios turísticos y la comunidad para

enfrentar eficazmente la delincuencia y proteger la reputación de Cuenca como destino turístico.

Anexo E: Fotos de respaldo del desarrollo de las entrevistas

