



UNIVERSIDAD DEL AZUAY

**FACULTAD DE FILOSOFÍA, LETRAS Y CIENCIAS DE
LA EDUCACIÓN**

ESCUELA DE TURISMO

**“Manual de Capacitación para el personal de Buses Panorámicos de la
empresa COTRATUDOSA”**

Trabajo de graduación previo a la obtención
del título de Licenciado en desarrollo y
gestión turística.

Autor: Andrés Esteban León Torres

Director: Mgs. Ronal Edison Chaca Espinoza

Cuenca - Ecuador

2015

DEDICATORIA

Quiero dedicar este trabajo de titulación a la fuerza que me ha dado mi familia, al constante apoyo que he recibido siempre de todos ustedes. En cada etapa de la vida uno lleva en su memoria las experiencias que nos van fortaleciendo, y los consejos que nos van formando y encaminando a cumplir las metas, todos han sido fundamentales en esta etapa, y mis mejores valores los aprendí de ustedes.

A mi padre Teodoro que es mi ejemplo de vida, y la persona en cual se alimenta mi fuerza; a mi madre le agradezco por luchar y creer siempre en mí; A mi abuela Rosita por el amor con el que me crio; a mis hermanas Vanesa y María Isabel, a mi tía Diana por ser mi amiga en el camino; al ejemplo constante que me da mi tío Esteban, a quien admiro y con su vida profesional me muestra el camino.

A mi esposa Yamile, la mejor compañera, amiga, madre, esposa que la vida me entrego, y a mi hijo Samuel, que es la luz y motor que mueve mi vida.

Andrés

AGRADECIMIENTO

Al momento de agradecer vienen a mi memoria un conjunto de personas que han influenciado mucho en mi formación profesional, personas que hicieron que yo me enamore de esta carrera y me apasione por construir un futuro en esta carrera, por eso quiero agradecer a la Master Narcisa Ullauri, al arquitecto Juan Diego Domínguez, a la master Karina Farfán y al Dr. Franklin Buchelli.

Quiero agradecer también a los mejores compañeros que me dio esta carrera que ahora son colegas y los mejores representantes de esta carrera en las diferentes áreas en las que se desempeñan.

Quiero agradecer también mi director de tesis, el Master Ronal Chaca Espinoza, por su tiempo en este trabajo, y expresarle también que desde que fue mi profesor, también fue un ejemplo de trabajo y constancia.

Andrés León

ÍNDICE DE CONTENIDOS

PORTADA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	iv
RESUMEN.....	v
ABSTRACT.....	vi
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I.....	3
LA EMPRESA.....	3
1.1. Antecedentes	3
1.1.1. Breve reseña de la empresa	3
1.1.2. Imagen de la empresa	5
1.1.3. Misión.....	6
1.1.4. Visión	6
1.2. El servicio	7
1.3. El recorrido.....	19
CAPÍTULO II.....	23
LA ELABORACIÓN	23
2.1. Selección de información	23
2.2. Inventarios.....	41
2.3. Construcción del manual y guion	56
CAPÍTULO III.....	115
EVALUACIÓN DEL GUION TURÍSTICO PARA BUSES PANORÁMICOS	115
Introducción.....	115
3.1. Metodología	115
3.2. Socialización con los guías	116
3.3. Aplicación a los turistas.....	119
CONCLUSIONES	124
RECOMENDACIONES.....	126
BIBLIOGRAFÍA.....	127
ANEXOS.....	129

RESUMEN

El presente trabajo de investigación denominado “Diseño e implementación de un manual y guion para el recorrido turístico de buses panorámicos en la ciudad de Cuenca”, tiene como finalidad elaborar un guion interpretativo y su implementación a partir del estudio aplicado en la compañía de transporte turístico “Cotratudossa”.

Para ello, el trabajo metodológico consiste en una investigación de tipo descriptivo que se enmarca en la búsqueda de información que permita describir los aspectos que caracterizan el recorrido turístico; y, de tipo proyectivo porque se llega al planteamiento de una propuesta como respuesta a una necesidad que es el diseño de un guion para el servicio de buses turísticos panorámicos. También se ha aplicado la técnica de la encuesta para la evaluación del manual y guion por parte de los guías encargados y los turistas.

A nivel general, se ha finalizado con la elaboración de un Manual con estrategias de capacitación para los guías, así como técnicas de guianza y atención al cliente, junto con un nuevo guion interpretativo para el recorrido en la zona sur de la ciudad de Cuenca.

Palabras Claves: turismo, buses panorámicos, manual de guianza, guion interpretativo, Cuenca, recorrido turístico.

ABSTRACT

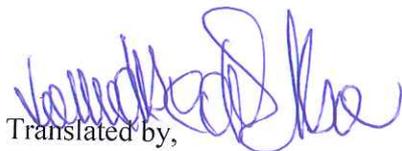
This research paper entitled "Training handbook for the staff of the double-decker sightseeing buses of Cotratudosa Company", aims to develop an interpretive script and its implementation based on the study conducted at "*Cotratudosa*", a tourist transport company.

The methodological work is based on a descriptive-type research because it is aimed at finding information that will enable the description of the aspects that characterize the tour. It is also a projective-type research because it presents a proposal in response to the need to design a script for a double-decker sightseeing bus tour service. In addition, a survey was applied to the tour guides and the tourists in order to assess the handbook and script.

In general terms, we have completed the work with the development of a manual with strategies to train tour guides, tour guiding techniques, and customer care as well as a new interpretative script for the tour along the southern area of the city of Cuenca.

Key Words: tourism, double-decker sightseeing buses, tour guide handbook, interpretive script, Cuenca, touristic route.




Translated by,
Lic. Lourdes Crespo

INTRODUCCIÓN

Cuenca, es una de las ciudades más hermosas y turísticas del Ecuador, posee una arquitectura colonial y republicana, que ha dado lugar a que sea considerada como “la Atenas del Ecuador” por ser cuna de intelectuales, gente de ciencia, arte y artesanos que han puesto su talento y esfuerzo para el desarrollo de la ciudad. La ciudad de Cuenca además, es Patrimonio Cultural de la Humanidad, declarada por la UNESCO en el año 1999, sostenida por sus bienes patrimoniales tales como las Catedral Nueva, la Catedral Vieja, sus casas tradicionales y las calles de su centro histórico.

Por estas y otras razones, la ciudad se ha convertido en el centro de atención de propios y extraños, lo que ha influido positivamente en el desarrollo turístico, pues, si bien no se tienen datos estadísticos concretos actualizados sobre el número de turistas que recibe la ciudad; sin embargo los últimos reportes que se conocen, demuestran que en el transcurso del año 2012, el sitio Web de la Fundación Municipal Turismo para Cuenca, que ha servido como un importante portal para dar a conocer los atractivos turísticos, tradiciones y eventos culturales de relevancia; ha indicado que el turismo se incrementó en un 12,75% en relación al 2011. De acuerdo a estas estadísticas se obtuvo un total de 340.545 visitas durante el 2012.

No se han generado datos de este año, pero la oficina de información turística de Cuenca, reporta un promedio de 1.000 visitantes mensuales, lo que ha dado lugar a que durante los diez meses que van del año 2014, se haya registrado un total de 10.007 turistas nacionales y extranjeros que han hecho uso de esta oficina, dando una idea clara de que la actividad a nivel general está en continuo incremento, siendo los meses de enero, febrero, julio, agosto y noviembre los más importantes.

En este sentido, se van creando en la ciudad cada vez nuevo negocios derivados del turismo, entre los cuales está el servicio de transporte turístico, que es el tema de la presente investigación. Este tipo de servicio, al ser básicamente intangible, ya que lo que se lleva el turista en esencia, es la experiencia de un buen servicio recibido; razón por la cual se ha visto la necesidad de crear un guion que permita a los guías prepararse de mejor manera y ofrecer un recorrido llamativo y enriquecedor.

La compañía de transporte turístico Cotratudossa, es una empresa cuencana que lleva más de 10 años en el negocio. Su experiencia en el mercado turístico ha llevado a que en el año 2011 se emprenda un nuevo servicio de buses panorámicos, que ha logrado ser reconocido como uno de los mejores el país debido a lo atractivo de sus dos buses

con acabados de madera, que le dan al turista una sensación de confort y lo envuelven en el ambiente cultural de la ciudad, en lo que se realiza un recorrido aproximado de dos horas por las principales calles de la ciudad, en las que los usuarios turistas pueden apreciar las artesanías, iglesias, arquitectura, etc.

Este es un servicio que se ha venido desarrollando con gran éxito para la empresa, al punto que realiza seis recorridos de lunes a sábados, y cuatro recorridos los días domingo, dirigidos por tres guías bilingües. Sin embargo, tanto los administradores como los guías encargados, han expresado la necesidad de contar con una herramienta que los ayude a sistematizar el proceso de guianza, por lo cual se han mostrado interesados en la propuesta de un guion modelo para llevar a cabo el recorrido de una manera más informativa, llamativa, interesante y enriquecedora para los turistas que hacen uso del servicio, ya que no existe un guion exclusivo para tour en buses panorámicos en la ciudad de Cuenca.

Es este sentido, la presente investigación tiene como objetivo general diseñar e implementar un manual de guianza y un guion para el recorrido turístico de buses panorámicos en la ciudad de Cuenca. Mientras que se plantea como objetivos específicos: identificar la situación actual de la empresa de transporte turístico Cotrutudossa y su servicio de buses panorámicos; crear una base de información histórico-turística de cada uno de los sitios de interés que forman parte del recorrido panorámico por la ciudad de Cuenca; diseñar y elaborar el guion para el recorrido turístico de buses panorámicos en la ciudad de Cuenca; y, implementar y evaluar los resultados de la aplicación por parte de los guías encargados y los usuarios.

Para ello, el esquema de trabajo se expone en tres partes principales: un primer capítulo en el que se presentan los antecedentes y las características del servicio de la compañía Cotrutudossa; en el segundo capítulo se presenta el desarrollo del manual y el guion interpretativo; y, un último capítulo expone la síntesis de los resultados obtenidos, toda vez que el manual de guianza y el guion han sido socializados con los guías de turismo a través de un corto taller de formación.

En general, se ha observado un crecimiento en el nivel de satisfacción de los turistas usuarios del servicio, en relación entre el sondeo previo y la evaluación posterior al uso de las técnicas propuestas en el manual y la información contenida en el nuevo guion. Además, los guías de la compañía Cotrutudossa han expresado que el taller de formación junto con el nuevo material, resulta de gran ayuda para poder ofrecer un servicio estandarizado y de mayor calidad.

CAPÍTULO I

LA EMPRESA

Introducción

El turismo constituye una actividad económica multidisciplinaria y diversificadora de fuentes de trabajo, debido a que en la práctica se ven involucrados varios sectores de la economía puesto que interviene un conjunto de productos y servicios que hacen que se satisfagan todas necesidades del turista y se cumplan sus expectativas. De este modo, el turismo implica servicios como: hotelería, restaurantes, esparcimiento, salud, recreación, seguridad, transporte, entre otros.

En este sentido, se van creando en la ciudad cada vez nuevos negocios derivados del turismo, entre los cuales está el servicio de transporte turístico, que es el tema de la que se desarrollará a continuación.

1.1. Antecedentes

1.1.1. Breve reseña de la empresa

La compañía tuvo sus inicios en el año 1974, cuando el Sr. Manuel Tapia emprendió con el servicio de buses de transporte escolar para las instituciones educativas de la ciudad de Cuenca. Esta actividad constituyó un punto de partida importante, puesto que en las instituciones educativas para las que trabajaba, empiezan a realizar las giras estudiantiles de fin de año, para lo cual contrataban los servicios de los buses escolares. Para entonces, los principales destinos fueron las ciudades de Guayaquil, Quito, Riobamba, Ambato y los principales balnearios del país. Además, el servicio era contratado para realizar peregrinaciones religiosas para visitar a la Virgen del Cisne, Virgen del Quinche, Santa Narcisa de Nobol, el Santuario de Las Lajas, entre otros.

Es así que, durante la década de 1980 y 1990, se daba el servicio de transporte turístico de una manera empírica pero con mucho éxito, por lo cual se mantuvo el modelo de negocio bajo el cargo del Sr. Marcelo Tapia, sucesor e hijo de Manuel Tapia.

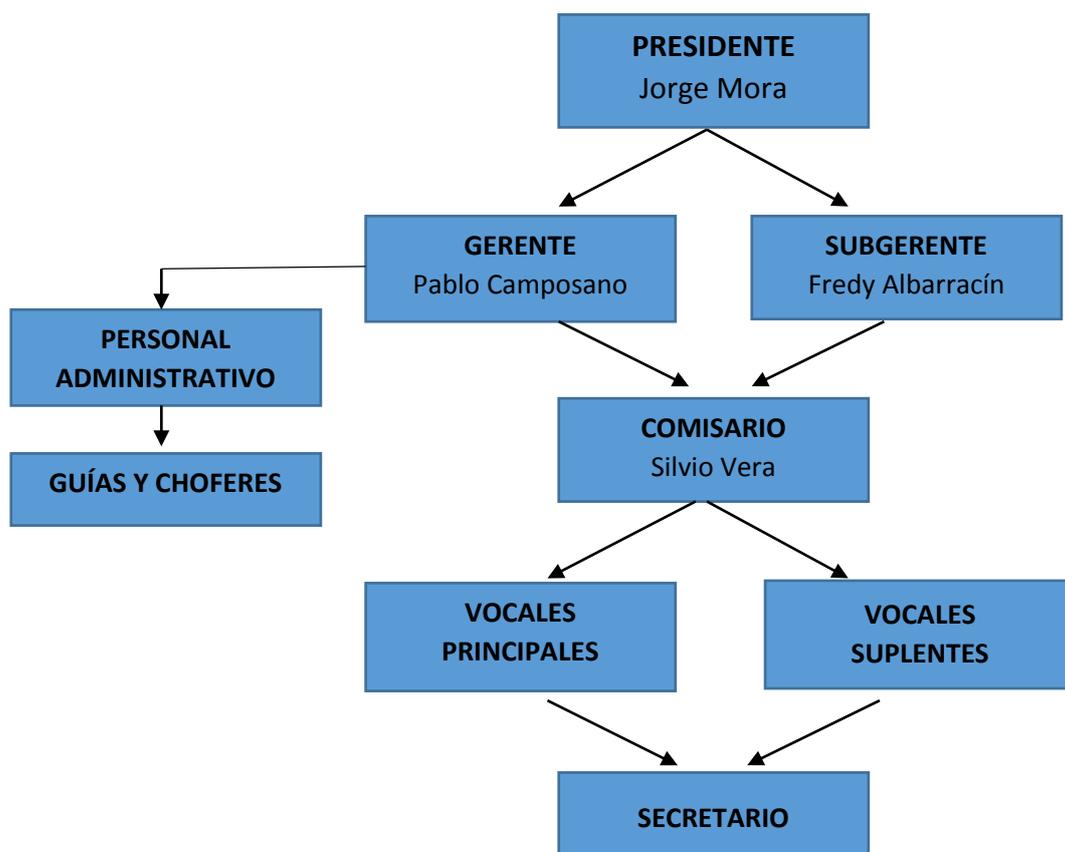
En el año 2003, Marcelo Tapia en asociación con Pablo Camposano y el apoyo de familiares y amigos accionistas, crearon la compañía de transporte turístico COTRATUDOSSA 2003 S.A., mediante resolución No. 03.c.dic.0494 expedido por la Intendencia de Compañía de Cuenca e inscrita en el Registro Mercantil bajo el No. 303 de 30 de julio de 2003. Se inició con una modesta cantidad de vehículos entre los que

constaban buses, autos y busetas. Para su funcionamiento la compañía contaba con el permiso correspondiente de la Agencia Nacional de Tránsito y sus unidades de transportes cumplen con los requerimientos legales necesarios para operar dentro del sector turístico.

En la actualidad la compañía está conformada por 43 accionistas y ofrece el servicio de transporte turístico a diferentes destinos dentro y fuera del país, con una flota de 26 unidades (buses, busetas minivans y autos privados), además cuenta con 2 buses panorámicos en el cual ofrece el servicio de city tours dentro de la ciudad de Cuenca, los cuales han sido catalogados como los mejores buses en el país, gracias a su particular acabado de madera. Por otra parte, la compañía cuenta con un total de 29 empleados entre choferes, guías y personal de oficina, quienes asisten constantemente a capacitaciones y diferentes tipos de certificaciones.

Administrativamente, la compañía Cotratudossa 2003, está compuesta de la siguiente manera:

Gráfico 1. Organización administrativa Cotratudossa 2003



Fuente: Cotratudossa 2003 S.A.
Elaboración: Esteban León

La compañía desde sus inicios se ubica en la calle Gran Colombia y México, al oeste de del centro histórico de la ciudad de Cuenca, provincia del Azuay:

Gráfico 2. Ubicación



Fuente: www.cotratudossa.com

1.1.2. Imagen de la empresa

Nombre comercial: en el momento de la creación se eligió un nombre comercial, considerando como opción un nombre que indique de manera resumida y general la actividad en la que se desarrollará el negocio. Por ende y siguiendo los aspectos legales para la inscripción del nombre se llegó a la decisión de bautizar a la empresa como: COTRATUDOSSA 2003, como una sociedad Anónima, con fines de lucro que presta servicio de transporte turístico.

Logotipo y slogan: El logotipo es la parte del nombre que identificará de manera general a la empresa. Por lo que se decidió realizar un logomix, es decir, un símbolo más el nombre, de manera que pueda identificar y representar a la empresa cada vez que se lo emita.

El logotipo y el slogan de Cotratudossa, pretende demostrar la fortaleza adquirida por la compañía, y se manifiesta en dos pirámides construidas para soportar los contratiempos y competencias desleales en el mercado, por lo que apunta a tener solidez, experiencia, fortaleza, y consolidarse en el tiempo y en el espacio como una empresa eficiente.

Gráfico 3. Logotipo Cotratudossa 2003



El placer de un turismo seguro

1.1.3. Misión

Ser la más prestigiosa Compañía de Transporte Turístico dedicada a la prestación de servicios turísticos de alta calidad, dirigidos a toda persona natural y jurídica, que busque estar en contacto directo con la naturaleza e interesada en conocer nuevas culturas y exóticas experiencias vivenciales de confraternidad humana. Nuestros turistas estarán siempre respaldados por un sólido grupo humano de profesionales calificados, asegurando de esta manera la plena satisfacción de nuestros clientes. Para ello estamos renovando continuamente nuestra flota vehicular con unidades de última tecnología, permitiendo con esto ofrecer un servicio de altísima calidad. (Cotratudossa, 2013)

En cuanto al cumplimiento de la misión, en estos 11 años de funcionamiento de la empresa se ha logrado cumplir con la prestación de servicios turísticos de calidad, ya que hoy en día se cuenta con una importante gama de servicios, de igual forma se ha logrado ganar la confianza de clientes particulares e instituciones que regularmente contratan a la empresa. Por otra parte, la flota vehicular ha ido aumentando y renovándose durante los últimos años, y se cuenta con un equipo de empleados profesionales con su titulación respectiva, lo cual demuestra que la empresa ha ido creciendo considerablemente, siendo una de las más reconocidas dentro de la ciudad.

1.1.4. Visión

Mantener el liderazgo actual y buscar un crecimiento sustentable para todos nuestros accionistas convirtiéndonos en una Compañía de Elite, promoviendo un Turismo Ecológico y Grupal en la Ciudad de Cuenca, todo el país y porque no a nivel internacional, promocionando productos turísticos especializados, donde se presente los recursos naturales, las actividades económicas de la zona y paquetes turísticos. A través del desarrollo de un servicio de alta calidad y bajo los lineamientos de la aventura, la concientización ecológica, social y económica. (Cotratudossa, 2013)

1.2. El servicio

El servicio que brinda la empresa se basa en su reglamento interno de trabajo y políticas institucionales, entre los cuales, se incluyen los requerimientos que debe cumplir una persona para la laborar como chofer de los buses panorámicos. De igual forma, se establece que los guías que laboran en el bus panorámico son profesionales con titulación en Ingeniería en Turismo y Licenciatura en Turismo, los guías actuales cuentan con 3 años de experiencia en este campo y constantemente está realizando cursos y capacitaciones en el sector turístico.

El servicio de la compañía Cotratudossa está enfocado en el alquiler de transporte de tipo turístico, cuya flota vehicular comprende desde buses para grupos grandes de 42 personas hasta automóviles 4x4 para individuales y familias pequeñas; alrededor de todo el territorio continental del Ecuador, e incluso recorridos a otros lugares fuera del país, tales como Perú y Colombia. El detalle de la flota vehicular se detalla a continuación:

- 5 buses marca Hino 2008-2010-2014-2014 con capacidad para 40 pasajeros cada uno.
- 2 buses panorámicos: 1 marca Volkswagen 2013 con capacidad para 74 pasajeros, y 1 Mercedes Benz 2010 con capacidad para 64 pasajeros.
- 7 buses: 6 de marca Hino modelo 2014, y 1 Yuton modelo 2014 con capacidad para 30 pasajeros.
- 2 buses de 25 pasajeros marca Mitsubishi rosa modelo 2010 y 2014.
- 9 busetas: 7 busetas Mercedes Benz Sprinter modelos 2014, y 2 busetas Mercedes Benz Sprinter modelo 2007.
- 4 mini van marca Hyundai H1 modelo 2010.
- 2 carros 4X4 marca Mitsubishi modelo 2008.

Gráfico 4. Flota vehicular



Fuente: www.cotratudossa.com

Los servicios que ofrece la compañía Cotratudossa, son los siguientes:

Excursiones a nivel nacional: primero se realiza un contrato de servicios en el cual se estipula el precio y los lugares a visitar en este recorrido, cuando el recorrido es de más de 3 días por lo general se pone a cargo 2 choferes para el recorrido, dependiendo del número de días, número de pasajeros y la unidad de transporte requeridos, posterior a estas información, se fijan las tarifas.

Giras nacionales e internacionales: estas se las realizan generalmente con universidades y colegios, también es un servicio en el cual se realiza un contrato previo. La temporada en que se presta este servicio son los meses de junio, julio, agosto para los colegios; y, con universidades en los meses de noviembre, diciembre, abril y mayo. Las rutas más contratadas son las siguientes:

- Ruta de la Spondilus (Guayas, Manabí, Esmeraldas)
- Ruta del oriente 1: Baños, Puyo, Tena.
- Ruta del oriente 2: Limón, Méndez, Sucúa, Macas.
- Ruta de los volcanes: Sierra norte del Ecuador
- Ruta Loja-Vilcabamba.
- Dentro de la Zona Austral, se realizan constantes viajes a: Gualaceo Chordeleg, Ingapirca, Paute y el Parque Nacional El Cajas.
- Ruta Loja-Zamora
- Ruta a Arenillas al resort Hillary Nature
- Ruta internacional al Perú, a las playas de Máncora, Punta Sal, y la cadena de resorts De Cameron.

Atención para congresos y eventos: este es un tipo de servicio en el cual la empresa es contratada por las personas que realizan los eventos o congresos, es un tipo de servicio menos común que los mencionados anteriormente, pero se puede decir que en eventos y congresos la empresa es tomada muy en cuenta por grandes productoras musicales como Top Shows y D' Fabis Producciones.

Servicios directos y coordinados con agencias de viaje: son muy comunes y se lo realizan en las busetas Mercedes Sprinter, Hyuindai H1 y con los automóviles 4X4. Este tipo de servicio es el más común ya que la empresa presta los servicios a los operadores que realizan turismo interno a Gualaceo Chordeleg, Ingapirca, el Parque Nacional El Cajas, city tours, etc. Este tipo de recorridos se realiza generalmente de nueve de la mañana a cuatro de la tarde.

Entre los principales clientes corporativos que tiene la empresa, están:

- Operadoras de turismo de Azuay, Guayas y Pichincha
- Operadoras locales como el pull (Apullacta, Hualambari, Terra Diversa, Southland Touring), Metropolitan Touring, operadora y agencia de viajes Rutas y Rostros.
- Hoteles como: Santa Mónica, Hotel Victoria, Hotel Presidente, Hotel Inca Real, Hotel El Dorado, Hotel Oro Verde, Hotel Carvallo, Mansión Alcázar, etc.
- Universidades: Universidad del Azuay, Universidad de Cuenca, Universidad Católica y la Universidad Politécnica.

Alquiler de buses por días o semanas: son realizados por diferentes instituciones educativas, incluidas las universidades; por lo general son recorridos que se los realizan por más de 4 días y con un promedio de 25 pasajeros el precio diario varía entre los \$350 y \$400 diarios.

Grupos privados y familiares: es muy habitual y este recorrido se realiza con personas que necesitan desplazarse a los principales aeropuertos del país como: Quito o Guayaquil, para recibir a sus parientes que vienen de visita al país. En este grupo también están personas que por lo general trabajan en diferentes plantas hidroeléctricas que se encuentran en las afueras de las ciudades y necesitan el recorrido diario desde el trabajo hacia sus hogares.

City tours en Cuenca: son contratados por las principales operadoras de turismo de la ciudad el precio para esta actividad varía entre los \$60 a \$120 dólares dependiendo de la cantidad de personas que van a realizar el city tour.

City full day: se lo realiza por lo general con delegaciones que estas asistiendo a congresos, reuniones o cualquier otro evento que se lleve a cabo en la ciudad. Es un servicio en que el transporte está disponible las 24 horas al día para trasladar al cliente.

Buses turísticos panorámicos: Entre todos los servicios que ofrece la compañía, sin duda uno de los más importantes para la compañía, es el recorrido turístico alrededor de la ciudad de Cuenca, que se lo realiza en sus modernos buses panorámicos de dos pisos. Su relevancia para la empresa, se debe a que es el rubro que mayores ingresos reporta, los cuales se pueden evidenciar en los siguientes reportes económicos recolectados en los últimos tres meses de actividades, en donde se puede observar que este servicio brinda una utilidad promedio mensual de aproximadamente \$7.000 dólares.

El promedio de personas que utilizan este servicio es de 2167 adultos, 466 niños, y con un promedio de 6 a 8 fletes diarios.

Tabla 1. Informe económico noviembre el 2014

INFORME NOVIEMBRE	
INGRESOS	
Total ingresos parque	13.110,94
Artesanías Don David-Turi	300,00
Total ingresos reservas	1.381,84
Fletes	1.331,40
TOTAL INGRESOS	16.124,18
GASTOS	
Cheques cobrados	7.678,02
Administración 5%	806,21
TOTAL GASTOS	8.484,23
TOTAL INGRESOS-GASTOS	7.639,95
Participación socios	1.273,33

Fuente: Cotratudossa (2015)

Tabla 2. Informe económico diciembre el 2014

INFORME DICIEMBRE	
INGRESOS	
Total ingresos parque	12.463,25
Artesanías Don David-Turi	350,00
Total ingresos reservas	1.568,26
Fletes	1.579,09
TOTAL INGRESOS	15.960,60
GASTOS	
Cheques cobrados	9.536,28
Administración 5%	798,03
TOTAL GASTOS	10.334,31
TOTAL INGRESOS-GASTOS	5.626,29
Participación socios	937,72

Fuente: Cotratudossa (2015)

Tabla 3. Informe económico diciembre el 2014

INFORME ENERO	
INGRESOS	
Total ingresos parque	15.116,31
Artesanías Don David-Turi	350,00
Total ingresos reservas	1.918,00
Venta de Batería	60,00
Fletes	1.083,65
TOTAL INGRESOS	18.527,96
GASTOS	
Cheques cobrados	7.611,56
Gastos Volk enero	8,50
Administración 5%	926,40
TOTAL GASTOS	8.546,46
TOTAL INGRESOS-GASTOS	9.981,50
Cuota mensual - imprevistos	63,58
Participación socios	1.600,00

Fuente: Cotratudossa (2015)

Como parte de la historia de la empresa, se puede señalar que esta idea de negocio, surgió cuando existía la ATE (Asociación de Empresas Turísticas del Ecuador), en representación del gremio de transportistas turísticos, en donde el gerente de la empresa COTRATUDOSSA planteó la idea de crear un servicio de buses panorámicos, pero que no fue aceptada por el gremio. Sin embargo, un año más tarde este servicio fue implementado por la empresa VanService de la ciudad de Cuenca, ante lo cual los socios de COTRATUDOSSA decidieron llevar a cabo su proyecto para aprovechar el gran incremento del mercado turístico en la ciudad de Cuenca y la factibilidad del mercado para los buses panorámicos en esta ciudad.

Es así que en enero del año 2009, se empieza a construir un bus panorámico para brindar el servicio de city tours en la ciudad de Cuenca. Para esto se organizaron varias reuniones entre los socios para definir el modelo del bus panorámico, y luego de haber estudiado todas las opciones presentadas por los socios, se toma la decisión de construir un bus turístico cuya carrocería exterior sea semejante a los buses que brindan el servicio de city tour en la ciudad de Buenos Aires, en Argentina, mientras que el diseño de la parte interior del bus sería construido totalmente de madera para permitiera diferenciarlo de otros buses panorámicos, brindando un servicio de clase y elegancia al turista.

El proyecto contó con la participación de nueve socios y un aporte económico de 25.000 dólares por cada uno de los socios, de tal forma que se alcanzó un capital inicial de 225.000 dólares, con el cual se procedió a la compra de un chasis de la marca Mercedes Benz modelo 2008, en Brasil. El bus fue construido en un taller automotriz de la ciudad de Cuenca, al igual que el trabajo en madera de guayacán fue realizado por un reconocido maestro carpintero de la ciudad, todo el trabajo tuvo una duración de dos años aproximadamente, puesto que se cuidó cada detalle, especialmente en su interior. Después de obtener los permisos legales de uso de suelo y todo lo correspondiente a la Ley y a las exigencias del Ministerio de Turismo, el bus panorámico de la empresa COTRATUDOSSA comienza a operar en la ciudad de Cuenca el 31 de octubre del 2011, en la modalidad de city tours.

Gráfico 5. Bus panorámico



Fuente: www.cotratudossa.com

La presencia de la empresa VanService, como principal competidor en el servicio de city tour panorámico, ha sido fundamental para que este negocio se optimice y se actualice constantemente, identificándose entre la gente con sus buses amarillos y posicionándose en el mercado con el mejor diseño de su interior, que además cuenta con karaoke, pantalla gigante y bar.

Un año después de su ingreso al mercado cuencano, se observó la llegada creciente de turistas a la ciudad y que requerían cada vez más del servicio de city tour panorámico, por lo cual la compañía COTRATUDOSSA debió incrementar sus unidades, y adquirió un bus de chasis Volkswagen 2012, contando actualmente con dos buses para el desarrollo que esta actividad turística.

Desde su aparición los buses panorámicos de la empresa han sido requeridos para diferentes actividades como: fiestas privadas, lanzamiento de productos, recorridos políticos, cumpleaños, quinceañeras, etc. Entre los personajes más reconocidos que han hecho uso del servicio de la compañía COTRATUDOSSA, tenemos: el presidente

Ollanta Humala de Perú, el presidente Rafael Correa de Ecuador, parlamentarios latinoamericanos, ministros de turismo de Latinoamérica y el Caribe, delegados de diferentes congresos internacionales que se desarrollan en la ciudad de Cuenca, y artistas que han visitado la ciudad de Cuenca desde el año 2011. La compañía mantiene convenios con cafeterías, centros artesanales y restaurantes de la ciudad. También cabe mencionar que fue catalogado, por el ministro de turismo de Uruguay, como el “bus más lujoso de Latinoamérica”.

A efectos de realizar un mejor diagnóstico de la situación del servicio que brinda la compañía Cotrutudossa, se ha realizado un sondeo previo a través de la aplicación de encuestas a los turistas usuarios del bus turístico.

La muestra seleccionada para este propósito, es no probabilística y se conforma de 30 usuarios (15 nacionales y 15 extranjeros), a quienes se los encuestó para conocer su percepción referente al servicio brindado, obteniendo los siguientes resultados:

Tabla 4. Conocimientos del guía

1. El conocimiento del guía sobre los lugares turísticos		
Opción	Frecuencia	%
Muy bueno	14	47
Bueno	16	53
Regular	0	0
Malo	0	0
Muy malo	0	0
TOTAL	30	100

Fuente: Encuestas aplicadas a turistas

Elaborado por: Andrés León

En la tabla anterior, se puede observar que el 53% (16 turistas nacionales y extranjeros) considera que el nivel de conocimientos expuestos por el guía durante el tour es bueno; mientras que el 47% (14 turistas) indica que los conocimientos transmitidos son muy buenos.

Si bien es cierto, los resultados con respecto a los conocimientos que tienen el guía, son en su mayoría buenos; sin embargo no se puede pasar por alto que aún queda algo por hacer para que el servicio en este sentido sea completamente satisfactorio. Esto da el primer indicio de que los guías necesitan recibir una mayor preparación y que se requiere proveerlos de una base de información, ya que el resultado varía demuestra que no hay un servicio estandarizado, de ahí la necesidad de contar con un guion.

Tabla 5. Atención por parte del guía

2. El trato por parte del guía de turismo		
Opción	Frecuencia	%
Muy bueno	13	43
Bueno	12	40
Regular	5	17
Malo	0	0
Muy malo	0	0
TOTAL	30	100

Fuente: Encuestas aplicadas a turistas

Elaborado por: Andrés León

En esta tabla se observa que un mayoritario 43% (13 turistas nacionales y extranjeros) consideran que el trato brindado por el guía de turismo ha sido muy bueno; mientras que el 40% (12 turistas) lo consideran bueno; y un porcentaje menor, pero no menos importante, de 17% (5 turistas) lo han calificado como regular.

Estos resultados confirman lo señalado en el primer punto, y es que los guías necesitan tener una preparación previa y periodoncia, así como requieren de un manual de atención al cliente, procedimientos técnicos de guianza que estén establecidas por la empresa.

Tabla 6. Atención por parte del vendedor de tickets

3. El trato por parte del vendedor de tickets		
Opción	Frecuencia	%
Muy bueno	11	37
Bueno	10	33
Regular	8	27
Malo	1	3
Muy malo	0	0
TOTAL	30	100

Fuente: Encuestas aplicadas a turistas

Elaborado por: Andrés León

En este caso, la tabla 3 presenta los resultados en cuanto a la atención que el vendedor de tickets da al turista, sobre lo cual el 37% (11 turistas nacionales y extranjeros) considera que se le ha brindado una muy buena atención; el 33% (10 turistas) han percibido que el trato brindado por el vendedor de tickets es bueno; mientras que para el 27% (8 turistas) el trato ha sido regular.

Al igual que ha sucedido con la atención del guía de turismo, los resultados no indican una situación preocupante, sin embargo es importante conocer que el servicio no es del todo satisfactorio para incluir medidas dentro del Manual de Funcionamiento o como tema a tratarse dentro de futuras capacitaciones. Cabe mencionar que entre las recomendaciones que han expuesto los turistas, se menciona que los vendedores de tickets no se dan tiempo para explicar los recorridos antes de que los turistas se decidan a comprar.

Tabla 7. Calidad de la información transmitida

4. La información transmitida durante el recorrido		
Opción	Frecuencia	%
Muy bueno	14	47
Bueno	16	53
Regular	0	0
Malo	0	0
Muy malo	0	0
TOTAL	30	100

Fuente: Encuestas aplicadas a turistas

Elaborado por: Andrés León

Se puede observar en la tabla anterior, que el 53% (16 turistas) califica como buena a la calidad de la información transmitida durante el recorrido, mientras el 47% (14 turistas) considera que ha sido muy buena.

Frente a esto, cabe tener en cuenta que la información transmitida por el guía, depende del grupo de turistas que se tenga en cada recorrido, puesto que, cuando se tiene un grupo uniforme de personas de habla inglesa o en español entonces el guía es más explícito y entrega información más amplia; sin embargo cuando el grupo es mixto, el guía debe limitar la cantidad de información para poder transmitirla en los dos idiomas. Sin embargo, se vuelve a resaltar la situación de los guías que requieren un manual y un guion interpretativo con información sustanciosa, de modo que puedan seleccionar datos que más interesen a uno u otro grupo.

Sobre este punto, entre las recomendaciones y comentarios de los turistas, se ha señalado que el guía expone la información muy rápido, y eso dificulta que los turistas puedan entender muy bien lo que dice. Claramente, este es un aspecto a considerar dentro del Manual de Guianza.

Tabla 8. Presentación del bus

5. La presentación del bus (limpieza, decoración, organización)		
Opción	Frecuencia	%
Muy bueno	15	50
Bueno	11	37
Regular	4	13
Malo	0	0
Muy malo	0	0
TOTAL	30	100

Fuente: Encuestas aplicadas a turistas

Elaborado por: Andrés León

Sobre la presentación general del bus, los resultados demuestran que el 50% (15 turistas nacionales y extranjeros) consideran que la limpieza, decoración y organización del bus de Cotrutudossa es muy bueno; mientras que el 37% (11 turistas) considera que la presentación del bus es buena; solo al 13% (4 turistas) les parece que la forma de presentar el bus es regular.

En este sentido, el bus con que cuenta la compañía Cotrutudossa es reconocido y apreciado en la ciudad por sus acabados únicos en madera y la ventaja que brindan sus mesas en la parte baja, donde se puede disfrutar del recorrido mientras toman alguna bebida sin riesgo de que se pueda derramar, además que el decorado y la presencia del bar, le dan una buena imagen al usuario. Sin embargo, no se puede dejar de lado que los turistas que han calificado como regular la presentación del bus, mencionan que se ve desorganizado y sucio. Por tal razón, será importante mencionar en el manual la importancia de dar una buena imagen al turista y mantener el bus limpio luego de cada recorrido.

Tabla 9. Desempeño del conductor

6. El desempeño del conductor		
Opción	Frecuencia	%
Muy bueno	11	37
Bueno	13	43
Regular	6	20
Malo	0	0
Muy malo	0	0
TOTAL	30	100

Fuente: Encuestas aplicadas a turistas

Elaborado por: Andrés León

En la tabla anterior se exponen los resultados relacionados con el desempeño del conductor, observándose que el 43% (13 turistas) han considerado que es bueno, el 37% (11 turistas) lo han calificado como muy bueno, y a 20% (6 turistas) les ha parecido un servicio regular.

Este es un aspecto que se debe tener muy en cuenta pues el conductor es una parte bastante importante de este servicio, él es quien debe mantener el correcto ritmo del recorrido, garantizando que los turistas puedan tener un tiempo relajado fuera del estrés del tráfico, que puedan disfrutar plenamente de cada atractivo y observarlo bien, además que el ritmo de conducción debe ir en concordancia con la guianza. Entre los comentarios, los turistas señalan que el conductor debería manejar el idioma inglés, que debería ir más despacio,

Tabla 10. Seguridad

7. La seguridad durante el recorrido		
Opción	Frecuencia	%
Muy bueno	10	33
Bueno	12	40
Regular	8	27
Malo		0
Muy malo		0
TOTAL	30	100

Fuente: Encuestas aplicadas a turistas

Elaborado por: Andrés León

Se observa que en cuando a la seguridad que se brinda durante el recorrido, un mayoritario 40% (12 turistas) piensa que la seguridad es buena, el 33% (10 turistas) consideran muy buena, y el 27% (8 turistas) considera que la seguridad a bordo del bus es regular.

En el tema de seguridad hay que destacar un aspecto interesante que tienen que ver con el sistema de cableado eléctrico de la ciudad, puesto que a pesar de que el guía está pendiente de prevenir a los turistas en zonas de cableado, sin embargo no deja de ser un tema potencialmente peligroso e incluso molesto para este tipo de servicio. Esto lo confirman los comentarios y recomendaciones de algunos turistas, entre los que destacan:

- “Hay muchos cables eléctricos.”

- “Había muchos cables que golpean a la gente y no permiten sacar fotos con facilidad.”
- “Deberían subir a una altura mayor el tendido eléctrico para sacar fotos.”
- “Deberían cortar las ramas de los árboles.”

Tabla 11. Servicio general

8. Nuestro servicio en general		
Opción	Frecuencia	%
Muy bueno	10	33
Bueno	14	47
Regular	6	20
Malo		0
Muy malo		0
TOTAL	30	100

Fuente: Encuestas aplicadas a turistas

Elaborado por: Andrés León

En la tabla 8 se observa que el 47% (14 turistas) de los usuarios encuestados, consideran que a nivel general el servicio durante el recorrido ha sido bueno; mientras que para el 33% (10 turistas) el servicio recibido ha sido muy bueno; y para el 20% (6 turistas) el servicio ha sido regular.

Este es un aspecto importante para comprender a nivel general la situación del servicio de buses turísticos panorámicos de Cotrutudossa, pudiendo constatarse que brindan un buen servicio, pero que hay algunos asuntos que deben ser atendidos para satisfacer mejor a los turistas y brindar una buena imagen.

Tabla 12. Recomendaría el servicio

9. Recomendaría este servicio a sus amigos o familiares		
Opción	Frecuencia	%
Si	26	87
Tal vez	4	13
No	0	0
TOTAL	30	100

Fuente: Encuestas aplicadas a turistas

Elaborado por: Andrés León

Finalmente, en la tabla 9 se puede ver con satisfacción que un importante porcentaje del 87% (26 turistas nacionales y extranjeros) si recomendaría este servicio a sus amigos y/o familiares; mientras el 13% (4 turistas) tal vez lo recomendaría.

Es positivo observar que los turistas encuestados, a pesar de detectar algunas fallas en el servicio, están satisfechos con el servicio y lo recomendarían a otras personas, lo cual es importante para la compañía, puesto que en el mercado turístico el éxito depende del boca a boca, es decir, de la experiencia que unos turistas puedan transmitir a otros. Entre las recomendaciones que los turistas hacen sobre el recorrido, se destacan:

- “En la parada del mirador hubo poco tiempo para observar las artesanías, se recomienda un poco más de tiempo.”
- “Estuvo muy bien la degustación de canelazo.”
- “Un poco más de tiempo.”
- “Que el mismo recorrido visite también la parte norte de la ciudad.”
- “Más tiempo en Turi.” / “We need more time in Turi.”

1.3. El recorrido

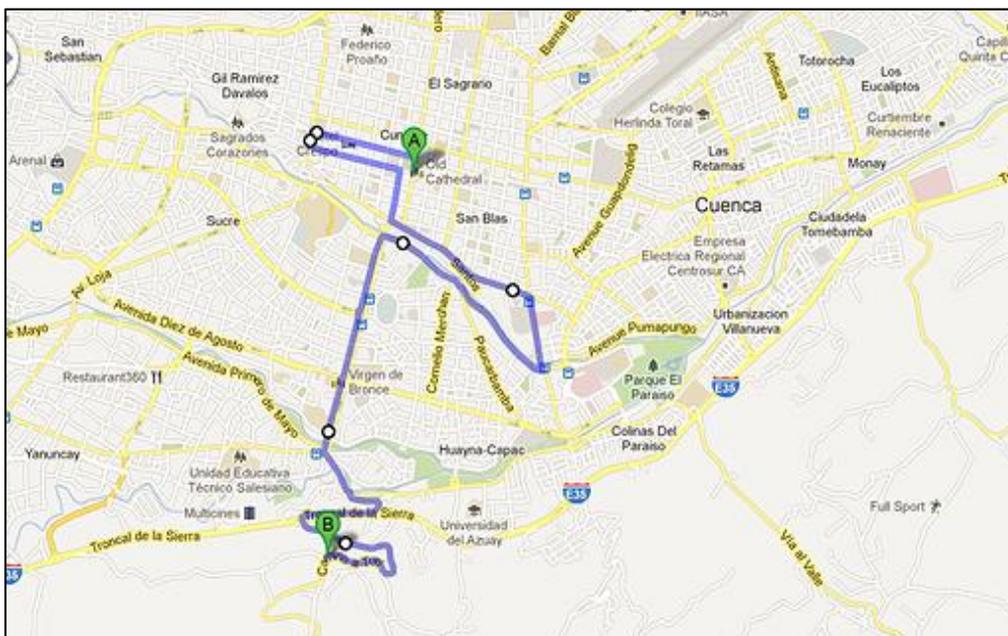
El recorrido que realiza la compañía Cotrutudossa, ha sido programado de modo que se cubren los puntos más representativos de la ciudad, como es la Catedral Nueva, el Centro Histórico, el Barranco y el mirador de Turi, los cuales también son comunes de visitar en un city tour regular. La ruta que se ha conformado, con el acuerdo de los socios y la coordinación de un socio profesional en guianza turística, permite recorrer la parte norte y sur en un solo circuito, de manera que los usuarios pueden observar el avance que la ciudad ha tenido desde su zona histórica hasta la zona moderna, complementándola con una vista panorámica de la ciudad desde su punto más alto.

Durante su recorrido, los buses pasan por los siguientes sitios:

- Salida El Sagrario (Parque Calderón)
- Casa Ordóñez Mata
- Parque Calderón
- Calle Santa Ana
- Catedral de la Inmaculada
- Casa Sojos

- Iglesia El Cenáculo
- Casa de la Bienal de pintura
- Plaza de San Sebastián
- Museo de Arte Moderno
- Iglesia de Todos Santos
- Banco Central
- Pumapungo
- Iglesia El Vergel
- Puente Roto
- Av. de los Monumentos
- Iglesia Turi
- Tienda artesanal "Reina del Cisne"
- 3 puentes
- Av. Loja
- Retorno (Parque Calderón)

Gráfico 6. Recorrido



Fuente: www.cotratudossa.com

Para prestar este servicio, la compañía cuenta con 3 guías bilingües y 3 choferes profesionales, quienes trabajan en turnos rotativos; además se cuenta con 2 agentes de venta directa de boletos en el Parque Calderón y otros puntos de venta bajo comisión, en hoteles, restaurantes y kioscos de venta de periódicos en el centro de la ciudad.

Los guías son evaluados constantemente de acuerdo a los criterios de los guías que tienen más experiencia en este servicio y los choferes son evaluados directamente por el gerente de la empresa Cotratudossa, primero se les recepta la carpetas y luego pasan a una selección por parte del gerente, después de esta selección se les hace una evaluación que está a cargo de los choferes y guías con más años de servicio en los buses panorámicos.

El recorrido del bus panorámico para los city tours se lo realiza en los siguientes horarios, los mismos que han sido determinados, en primera instancia, pensando en una regularidad adecuada tanto para que los turistas no tengan que esperar mucho en los cambio de turno y cuenten con un servicio regular en tres horarios: mañana, tarde y empezando la noche, sin que el tráfico vehicular provocado en las horas pico pueda afectar la correcta circulación de los buses turísticos. Además, se ha considerado a la competencia, de tal forma que el servicio de Cotratudossa se complementa con los horarios de la competencia, de esta manera las dos empresas no se convierten en rivales para ganar clientes, sino que se respeta la oportunidad de cada turno y sobre todo, se puede brindar un buen servicio a los turistas, dando una imagen positiva del turismo en nuestra ciudad.

Lunes a Sábado:

Salida: 10h00 - 10h30

Salida: 14h00 - 14h30

Salida: 17h00 - 17h30

Domingos:

Salida: 10h00 - 10h30

Salida: 14h00 - 14h30

Ferriados:

Servicio continuo

Cada recorrido tiene una duración de aproximadamente dos horas, y su costo es de 5 dólares por persona, se maneja una tarifa diferenciada de 2,50 dólares para niños, personas de la tercera edad y personas con discapacidad.

El punto de partida para el recorrido, inicia en el Parque Calderón (junto a la Catedral Vieja) y a lo largo del viaje los turistas pueden observar diferentes puntos de interés, tales como: la arquitectura tradicional de las casas cuencanas, la zona arqueológica, el sector moderno de la ciudad, el mirador de Turi y su iglesia, entre otros.

Gran parte del recorrido se lo realiza desde el autobús, sin embargo, se realiza una parada de 20 minutos para que los usuarios puedan visitar un centro artesanal y se los invita a degustar del tradicional canelazo de bienvenida; mientras que al regreso se observan los barrios tradicionales de la ciudad, y nuevamente se regresa al Parque Calderón para terminar con el recorrido.

Conclusión

La idea de realizar recorridos turísticos panorámicos surgió por parte del propietario de la compañía Cotratudossa, con el objetivo de llevar el tradicional city tour hacia otro nivel. De manera, que los socios basados en su experiencia en el servicio de tours por la ciudad de Cuenca, planificaron este recorrido en función de los atractivos turísticos más representativos de la ciudad, para crear una ruta que pudiera ser vista desde lo alto y en la comodidad de un bus de diseño exclusivo.

Un sondeo previo sobre el servicio actual que brinda la compañía Cotratudossa, ha evidenciado que los usuarios consideran que el servicio es bueno y están satisfechos con el recorrido. Sin embargo, se ha determinado que todavía quedan aspectos por mejorar y que están en manos de los administradores de la compañía, pues dichos aspectos tiene su base en una falta de preparación y capacitación del personal que actualmente trabaja en los recorridos, así como la necesidad de implementar un Manual de servicio al cliente y guianza, que contenga los puntos básicos que el personal ha de tener en cuenta antes, durante y después de brindar un recorrido turísticos.

CAPÍTULO II

LA ELABORACIÓN

Introducción

El desarrollo de este capítulo compone la parte preliminar a la elaboración de un guion, en la cual se seleccionará la información bibliográfica en base a los puntos turísticos que se observarán en la ruta panorámica. Además, se seleccionarán las imágenes que complementarán la información, de modo que puedan ir ayudando a los guías de turismo a corroborar los datos con las fotografías, también es una estrategia de presentación para que el guion no resulte estático o aburrido.

En general, la elaboración del guion interpretativo tiene por objetivo responder a las necesidades de guianza de quienes laboran en la compañía Cotrutudossa y disponer de un material que los ayude a entregar información amplia y veraz, sin que esto signifique una camisa de fuerza, sino un apoyo para mejorar el servicio.

2.1. Selección de información

Parque Abdón Calderón: La plaza Central, la más antigua referencia urbana de la ciudad hispanoamericana, es el eje en torno al cual el caserío de Santa Ana de los Ríos de Cuenca se fundó en 1557. Al fundarla, Gil Ramírez Dávalos se posesionó de este lote de terreno al que llamó plaza pública, plantó en el centro su espada, una cruz y mandó levantar la picota, símbolos de autoridad real, religiosa y de la justicia. En 1875, Luis Cordero Crespo, quien fuera presidente de la República y embajador del Ecuador en Chile, trajo de aquel país las plantas de araucaria que están sembradas en el centro del parque, en torno al monumento de Abdón Calderón, gigantesco árboles que permanecen como lo más visible y emblemático del parque. (Ilustre Municipalidad de Cuenca, 2007, pág. 69)

Desde aquí podemos ver que se conserva la estructura original, con que eran formadas las ciudades bajo la costumbre de los españoles, donde se iniciaba con la definición de la plaza central para distribuir alrededor de ella, las diferentes dependencias más importantes, como son: la iglesia, el cabildo y las casas de castas más representativas.

Casa Ordoñez Mata: Este inmueble fue propiedad de la familia Ordoñez Mata, quienes a finales del siglo XIX e inicios del XX estuvieron inmersos en los grupos políticos y económicos de poder a nivel nacional. Fueron exportadores de cascarilla y de

sombreros de paja toquilla, y entre sus miembros e cuentan gobernadores del Azuay, obispos y cardenales de la nación. A finales del siglo XIX esta familia trajo a su servicio a dos artistas franceses (René Chaubert y Giussepe Majon) para que se encargaran de las viviendas de la familia. Durante su estadía en la ciudad, Chaubert, enseñó a los artesanos de la región las técnicas de hierro forjado y colado que se aplicó en balcones, puertas y verjas, cuya constante sería el uso de motivos vegetales, que más tarde fueron tendencia en la construcción de las casas de familias pudientes. (Ilustre Municipalidad de Cuenca, 2007, pág. 71)

Catedral de la Inmaculada Concepción o Catedral Nueva: La Catedral dela Inmaculada representa el esfuerzo de una generación. Fue diseñada por el padre redentorista alemán, Juan Bautista Stiehle, quien asumió esta obra desde 1885 hasta su muerte en el año 1899. Fue construida sobre la iglesia de la Compañía de Jesús una vez que esta de destruyó con el terremoto que azotó la ciudad en 1885. Esta fue sin duda la obra arquitectónica más importante de la ciudad, pues en palabras del obispo Miguel León, debía ser “tan grande como la fe” de los cuencanos.

La Catedral de la Inmaculada es una obra inconclusa, cuya construcción se prolongó casi por su siglo. Las torres de la fachada principal debían ser más alargadas y terminar con cúpulas de cuatro flancos, siguiendo el diseño original de Stiehle. Sin embargo no puedo ser terminado por preocupaciones estructurales respecto a la capacidad de resistencia de los elementos soportantes. (Ilustre Municipalidad de Cuenca, 2007, pág. 88)

Calle Santa Ana: La calle Santa Ana que atravesaba a la iglesia Mayor era, en realidad una acequia de agua que pasaba por medio de la plaza; siendo por un lado una acequia de agua para el servicio de Cuenca y por otro, será la calle que unía los barrios de San Blas y San Sebastián. Al fundarse la ciudad de Cuenca, sus calles recién trazadas tenían como referencia la acequia y calle Santa Ana, que tenía bordillos transitables. (Chacón, 2005, pág. 62)

Cuenca Patrimonio Cultural de la Humanidad: La UNESCO, reconociendo el valor de las ciudades como testimonio vivo de la cultura humana, creó la Lista del Patrimonio Mundial con la intención de salvaguardar para la herencia universal aquellas ciudades, cuyas características singulares las han hecho merecedoras de integrar esta lista. Cuenca tiene este privilegio, gracias a que su Centro Histórico fue incluido en el año 1999, puesto que es el sitio de mayor calidad urbana, estética y representativa de la vida de la ciudad, el cual se ha transformado y adaptado en muchas ocasiones a los

vaivenes de la historia, desde sus orígenes Cañari e Inca, antes y durante la República, y ha madurado con calidad en nuestros días. Es un conjunto armónico de edificaciones de riqueza patrimonial con alto valor urbano arquitectónico, que mantiene su conformación de traza hipodámica, como lo establecían las leyes de las indias para la conformación de las ciudades latinoamericanas; y hoy en día es el escenario idóneo para la expresión de las artes y la cultura. (Ilustre Municipalidad de Cuenca, 2008)

Corte Provincial de Justicia: Edificio de singular significación dentro del contexto urbano de la ciudad, no sólo por su emplazamiento en una de las esquinas del parque Calderón, sino por su función primigenia como sede de la educación y cultura, pues éste es el antiguo edificio de la Universidad de Cuenca. Los gruesos muros son de fábrica de ladrillo y recubiertos con mármol finamente labrado. El latón policromado de los cielos rasos fue importado de Francia, así como los vidrios coloreados de Bélgica.

En la época de la colonia, se ubicaba aquí el palacio del obispo don Andrés Quintián y Ponte, pero años más tarde fue derrocado para tomar el terreno y construir el nuevo edificio educativo. Posteriormente el edificio fue vendido a la Corte Superior de Justicia en 1953. Hoy en día, una parte de este palacio, alberga al Teatro Sucre, lo que sin lugar a dudas, convierte al edificio en una representación de una época en que la cultura y las artes eran la razón de ser de esta ciudad. (Ilustre Municipalidad de Cuenca, 2007, pág. 77)

Iglesia Matriz o Catedral Vieja: Esta es la edificación más antigua de la ciudad, cuyo origen se da junto con la fundación en 1557, cuando el gobernador Gil Ramírez Dávalos, auspiciado por el virrey del Perú, asignó una cuadra al costado de la plaza central, para levantar una ermita. Al levantarse la obra de la Iglesia Matriz, la rústica ermita de paredes de adobe quedó dentro, todavía en pie, conformando lo que hoy es la Catedral Vieja construida a base de mingas, con muros de adobe y cimentación de piedra incásica extraída de la zona de Pumapungo, usada también en las esquinas para reforzar la unión de las paredes. (Ilustre Municipalidad de Cuenca, 2007, pág. 73)

Esta iglesia es importante en la historia, también debido a que su torre sirvió de base para los trabajos de triangulación geométrica entre las llanuras de Tarqui y Cuenca, por la que cruzan supuestamente un meridiano y un paralelo. Según este acierto, el metro como unidad de medida tendría su cuna en Cuenca. Muestra de ello, se puede observar una pequeña placa de mármol, colocada en 1804 por el científico Francisco José de Caldas, que dice “Esta torre es más célebre que las Pirámides de Egipto”. (Ilustre Municipalidad de Cuenca, 2007, pág. 75)

Casa Arce: Su fachada es de marcada influencia francesa, cuyo diseño se atribuye al redentorista Juan Bautista Stiehle, quien además diseñó la Catedral Nueva. Su construcción tomó casi una década, su propietario fue el Doctor Manuel Arce, quien se dedicaba a la exportación de sombreros de paja toquilla y anilinas, por lo que concibió esta casa como vivienda en la parte alta y, la parte baja para locales comerciales. Aquí funcionaron las primeras oficinas de la Junta Promotora del Banco del Azuay, encargada de velar por los intereses financieros del Austro con especial énfasis en las relaciones de los exportadores azuayos y los bancos europeos y norteamericanos.

En 1935, la familia Arce se trasladó a vivir en este inmueble, y desde entonces tres generaciones han protegido esta obra arquitectónica que es testimonio del auge cultural y económico que vivió la ciudad a inicios del siglo XX. (Ilustre Municipalidad de Cuenca, 2007, pág. 92)

Casa Sojos: A inicios del siglo XX, el doctor Benjamín Sojos compra este inmueble y decide levantar una nueva fachada. Para ello, encarga en Francia, nuevos materiales de construcción, como el cemento, convirtiéndose en el primer inmueble que utiliza este material en la ciudad, y que muestra visto en los fustes de las columnas de orden corintio, en los dinteles de las ventanas y en los torreones que rematan la edificación; el ladrillo de obra también se muestra visto y es utilizado en los muros y los elementos ornamentales como la columnas, molduras y rosetas de las puertas, ventanas y balcones.

Casa de Federico Malo Andrade: Este inmueble era conocido como “La casa de loza” por la singularidad de su fachada, totalmente recubierta de piezas de loza. Se piensa que dichas piezas, de material cerámico de superficie vidriada o enlozada, se pidieron a Francia, donde fueron especialmente confeccionadas en cantidad, forma, tamaño y color para configurar el diseño completo de la fachada. Se dice que estas piezas llegaron en cajas numeradas con identificación correspondientes a su posición en el diseño general de la fachada, y además se dispuso una cantidad adecuada de piezas por si alguna pudiere romperse en el proceso de colocación. (Ilustre Municipalidad de Cuenca, 2007, pág. 94)

Su propietario, el señor Federico Malo Andrade, distinguido progresista a quien debemos, entre otros avances, la llegada del primer automóvil, las primeras bicicletas y máquinas de escribir a la ciudad, se dedicaba al comercio de artículos traídos personalmente desde Europa. Presenta rasgos estilísticos por demás peculiares y de vanguardia, con sutiles detalles de estilo art nouveau que decoran los alféizares de las

ventanas, los frisos usados a manera de marcapisos y heraldos que definen el ingreso principal del inmueble. Los balcones, balaústres y demás elementos metálicos fueron importados de Inglaterra, manteniendo el mismo estilo arte nouveau de la fachada. (Ilustre Municipalidad de Cuenca, 2007, pág. 95)

Arquitectura cuencana: Estas casonas republicanas son una bella muestra de la arquitectura popular cuencana del período. Utilizan los órdenes clásicos como elementos puramente decorativos. Pilastras y columnas embebidas en los muros que se levantan sin basas, e incluso desde la primera planta alta sin un sustento estructural, dando incluso la impresión de encontrarse flotando en las fachadas. Resulta de lo más interesante observar cómo los niveles usados en puertas, ventanas, marcapisos, cornisas, aleros y cubiertas se mantienen de manera absolutamente homogénea y la forma en que cada vivienda respeta y practica las condiciones impuestas por sus colindantes. (Ilustre Municipalidad de Cuenca, 2007, pág. 55)

Iglesia del Santo Cenáculo: La primera piedra de este templo fue colocada en mayo de 1894. Es la última obra de este tipo diseñada por el hermano redentorista Juan Bautista Stiehle. Con la construcción de esta iglesia se pretendía hacer un acto colectivo de “desagravio” al Santísimo Sacramento, por los sacrilegios que habían sido cometidos por las tropas liberales alfaristas en un templo de la ciudad de Riobamba.

Este templo se construyó con una rapidez portentosa, dadas las condiciones de la época, durando casi 18 años. En su interior no posee pinturas ni estatuarias, al contrario, solo posee un crucifijo de autor anónimo, debido a que en 1966 fue administrada por la orden religiosa de los jesuitas, que bajo una nueva tendencia litúrgica católica, que modifica el rito ceremonial, decidió retirar en su mayoría las imágenes, pinturas y esculturas existentes. (Ilustre Municipalidad de Cuenca, 2007, pág. 103)

Casa del Coco: Este edificio fue propiedad de la señorita Florencia Astudillo Valdivieso, mujer de las más acaudaladas de la región, que dejó en herencia todos sus bienes a la Asistencia Social; sigue el esquema de patio, traspatio y huerta, alrededor de los cuales se organizan los patios. Sus rasgos estilísticos pertenecen a la arquitectura vernácula, en la que dinteles de puertas y ventanas son sutilmente decorados con altorrelieves de motivos vegetales, realizados en yeso, cal o ladrillo; igual decoración se aplica a los frisos, columnas, pilastras y otros elementos ornamentales que sólo se sobreponen a la fachada, para convertir una modesta casa colonial en una elegante vivienda de aire republicano. (Ilustre Municipalidad de Cuenca, 2007)

Casa de la Bienal de Pintura: Este inmueble se desarrolla espacial y funcionalmente en un lote en forma de L, razón por la que tienen dos fachadas; posee por lo tanto, dos accesos, un principal hacia la calle Simón Bolívar y un secundario hacia la calle Estévez de Toral. Su propietario, el señor José Alvarado, construyó la fachada principal basado en la imitación de una fotografía francesa traída por él, en uno de sus viajes a Europa. Alvarado fue relojero de profesión y, además, importaba directamente para su comercio, planchas de latón policromado, originarias de Inglaterra, que decoran los cielos rasos de innumerables viviendas e incluso iglesias de la ciudad. (Ilustre Municipalidad de Cuenca, 2007, pág. 110)

Desde 1994, este inmueble es propiedad de la Ilustre Municipalidad de Cuenca, y funciona como sede de la Bienal de Pintura.

Iglesia de San Sebastián: La parroquia de San Sebastián se fundó en 1560. La construcción de ermitas o templos primitivos en esta zona, se atribuye a los primeros curas de esta parroquia. En este caso, se hace referencia a la ermita del santo mártir Sebastián, y bajo ese mismo nombre se conoce al “barrio de indios de San Sebastián”.

Esta iglesia fue modificada a finales del siglo XIX, sustituyendo la fachada completamente y se elevó la cúpula sobre el presbiterio, con la intervención de Juan Bautista Stiehle, que trabaja incansablemente en los templos y casonas de la ciudad. (Ilustre Municipalidad de Cuenca, 2007, pág. 112). San Sebastián marca un punto de referencia de los límites occidentales del centro histórico de la ciudad, el cual se alinea perfectamente con la iglesia de San Blas que está en el límite oriental.

Parque de San Sebastián: Las iglesias de San Sebastián y San Blas ubicadas a los extremos de la ciudad antigua, eran conocidas como “barrios de indios”, denominados así por la separación racial y social existente en la ciudad en la época colonial. En aquel entonces, la plaza se encontraba cercada de rústicas piedras; en ella se celebraban festivales, siendo uno de los principales el 20 de enero, que correspondía al día del patrono del barrio, que se conmemoraba con corrida de toros, bailes populares, fuegos pirotécnicos y la tradicional bebida de yaguana. En este espacio se jugaron los primeros partidos de fútbol, y se sabe que aquí se encontraba la plaza de toros donde frecuentemente se realizaban las corridas.

Cuenta la historia de esta plaza, que una vez que llegaron los geodésicos franceses a Cuenca, para continuar sus estudios de medición de la Tierra, ocurrieron una serie de acontecimientos de singular importancia en nuestra historia. Entre ellos, se cuenta la muerte del médico Juan Seniergues, un cirujano francés que viajó con la misión

geodésica, cuya educación y costumbres parisinas, provocaron el desagrado de los habitantes cuencanos, pero encontró la atención de la joven Manuela Quezada a quien visitaba continuamente, debido a que Seniergues se encargó de atender al padre de Manuela que estaba bastante delicado de salud.

El 29 de agosto de 1739, la plaza de San Sebastián se llenó de gente para presenciar la corrida de toros. En medio de la algarabía de la fiesta iniciaron comentarios mordaces en contra del padre de Manuela Quezada, por permitir el ingreso del cirujano francés a su casa. Juan Seniergues, que iba acompañado de su amada Manuelita, muy seguro de sí, empezó a realizar comentarios sobre la barbarie de la fiesta; después de dar unas cuantas estocadas con su espada regresó junto a Manuela; la multitud con sus gritos de “Viva el Rey, abajo los franceses”, provocó un tumulto popular de grandes proporciones, hasta que uno de los asistentes atravesó una reja en el cuerpo de Seniergues y un tercero lo remató partiéndole un leño en la cabeza; las graves heridas le provocaron la muerte el 2 de septiembre.

Museo de Arte Moderno: Después de dos décadas de funcionar como Casa de Temperancia, la construcción se da en arriendo por varias ocasiones a personas particulares. En el año de 1924 el Municipio decide convertirla en cárcel de varones, el deterioro de la edificación era notable y en 1939 la Junta de Asistencia Pública recibe del Municipio este edificio para convertirlo en Asilo de Ancianos. Posteriormente se convirtió en “Gota de Leche”, que era un espacio de ayuda para las madres pobres, después se creó un “Hogar Escuela” para niños desamparados o de escasos recursos económicos. En 1981 se abren las puertas del Museo Municipal de Arte Moderno, gracias a la iniciativa de Luis Crespo Ordoñez, pintor cuencano, que había estudiado artes en los Estados Unidos, lugar donde exponía sus obras, decidió que una parte considerable de su obra retornara a su ciudad natal para que con ella se iniciara un Museo de Arte Moderno. (Armijos, 2010, pág. 328)

Barrio de El Vado: En la Cuenca de antaño los barrios estaban formados de acuerdo a la actividad que realizaban sus habitantes, así por ejemplo, el Barrio de las Herrerías estaba formado por artesanos herreros, el Barrio de Todos Santos por panaderos, el sector de la calle Gran Colombia fue barrio de joyeros, y, en este caso el Barrio de El Vado se caracterizó principalmente por la forja y la hojalatería.

El sector de El Vado es un barrio tradicional que sin duda refleja la cuencanidad a través de sus edificaciones patrimoniales y la gran variedad de leyendas, historias, oficios y tradiciones que ha albergado desde los primeros días de la ciudad de Cuenca. Su

riqueza paisajística se ve caracterizada por elementos como la Cruz del Vado, levantada en la Plazoleta, a esto le acompañan las viviendas del conocido balcón del Vado, sus estrechas calles adoquinadas, los pequeños negocios de artesanos que aún preservan el oficio de la hojalatería, orfebrería y el tejido de sombreros, la presencia de casa de la Lira, y más edificaciones que fueron parte de personajes locales y extranjeros.

En esta zona, se encuentra también la Cruz del Vado que fue colocada en el año 1956, por petición del pueblo preocupado por las constantes y peligrosas crecientes del río Tomebamba. Fue el obispo Carrión y Marfil quien bautizó ritualmente al río imponiéndole el nombre de “Julián Matadero” y colocando la cruz para sellar dicho bautizo. Se cree que este ritual calmó al Tomebamba, pues desde entonces, no se han registrado crecientes de este río, tan peligrosas como aquella época.

Casa de la Lira: Fue construida a inicios del siglo XX. La parte frontal de la vivienda se caracteriza por estar recubierta de ladrillo vidriado color esmeralda. Remata la fachada una balaustrada corrida con una lira al centro de la composición, de ahí su denominación.

La lira constituye un icono social e intelectual de la sociedad cuencana de inicios del siglo XX. En aquella época, por iniciativa de Remigio Crespo Toral, se estableció la Fiesta de la Lira, consistente en una reunión en el campo, con asistencia de poetas y amantes de la poesía; dicho evento tenía lugar todos los años en el último sábado del mes de mayo. Al ganador se lo denominaba “vate” y lo coronaban con laureles. Existen algunas casas en Cuenca que poseen en su fachada o en sus interiores liras, pero ninguna la sostiene tan imponentemente como ésta. Lo que lleva a pensar que su antiguo propietario fuese un “vate coronado” triunfador del concurso. (Ilustre Municipalidad de Cuenca, 2007, pág. 216)

Mercado 10 de Agosto: Ubicado en la zona comercial por excelencia, éste es uno de los mercados característicos de la ciudad. Su construcción original inició en 1953 y tardó un año. El diseño original respondía a la tendencia racionalista: varios volúmenes puros se expresaban exteriormente, integrando un todo; al interior se enlazaba través de un puente. Con el paso de los años y el uso que se le daba, el edificio se deterioró, con lo cual se llevó a cabo una reconstrucción y renovación del mismo, en 2004. (Ilustre Municipalidad de Cuenca, 2007, pág. 211)

Calle Larga: La calle Larga es el eje longitudinal preponderante en la ciudad. Cruza la ciudad histórica de oeste a este; nace en el tradicional barrio de El Vado y culmina en

las ruinas arqueológicas de Pumapungo. En su trayecto se puede hacer una lectura histórica de la arquitectura de la ciudad, desde su etapa precolombina, con las ruinas de las culturas cañari e inca; su pasado colonial, con la arquitectura vernácula; la época republicana, reflejada en casonas de rasgos estilísticos neoclásicos y art decó; y las últimas expresiones arquitectónicas contemporáneas, de edificios institucionales. En este tramo de la calle Larga observamos algunos inmuebles de un piso con soportar exterior. Los pilares son rudimentarios, se levantan sobre una basa de piedra y algunos poseen monterillas para soportar las cubiertas de teja a dos aguas. La escala, proporciones y calidad constructiva de estos inmuebles son modestas y austeras. (Ilustre Municipalidad de Cuenca, 2007, pág. 178)

Hotel Crespo: En 1942 se instala el hotel Crespo. El hotel abrió sus puertas con 21 habitaciones, poco a poco ha ido ampliando sus instalaciones a través de diversas intervenciones arquitectónicas llevadas a cabo desde 1986 hasta 1996, hasta contar hoy con 39 habitaciones; para ello no cerraron sus puertas ni un solo día. Las ampliaciones se realizaron hacia el río Tomebamba, generando diversas terrazas para adaptarse a la marcada topografía de la zona. La fachada presenta rasgos estilísticos de influencia neocolonial española, una graciosa cenefa de influencia mudéjar es utilizada como marcapisos y como remate de la edificación. Se destaca en la fachada el balcón macizo de madera tallada, el cual está ligeramente cubierto por un alero de teja que se desprende del muro de adobe. (Ilustre Municipalidad de Cuenca, 2007, pág. 200)

Museo "Remigio Crespo Toral": Este inmueble fue el primero de estatus que se ubicó en la zona, y alrededor de él surgió el resto de edificios que conforman tan bello conjunto, todos de ladrillo visto. Perteneció a Remigio Crespo Toral, político, hombre de letras, docente y rector universitario a quien se debe mucho el progreso de esta ciudad.

El desarrollo espacial del inmueble es bastante sui generis, al interior encontramos dos casas, conocidas como la "Casa Grande" y la "Casa Chica", la primera en torno a una bella escalera de estilo imperio que vincula a todos los niveles del inmueble, y la segunda entorno a un pequeño patio que cumple las funciones de iluminar. Fue adquirido por la Municipalidad de Cuenca en 1981, para que en él funcione el Museo de la Historia de la Ciudad, que en homenaje a Crespo Toral, lleva su nombre. (Ilustre Municipalidad de Cuenca, 2007, pág. 184)

La Escalinata: Se conforma en la primera mitad del siglo XX. Es el vínculo peatonal más importante que une las dos terrazas que conforman el barranco. Su diseño

primigenio presentaba escaleras más angostas, con grandes espacios verdes de lado y lado; en los años sesenta fueron ampliadas adquiriendo la imagen que apreciamos hoy en día. Es común observar a niños y jóvenes ejercitándose en este lugar. Su descenso ofrece vallas visuales de la zona baja de la ciudad. (Ilustre Municipalidad de Cuenca, 2007, pág. 247)

Barrio de Todos Santos: De la época previa a la fundación formal de la ciudad de Cuenca, se tiene hasta la actualidad dos barrios tradicionales dedicados al oficio de la panadería; estos barrios estaban ubicados en los sectores de Todos Santos y El Vado. La actividad de la panadería en estos sectores surgió a raíz de la implantación del trigo, traído por los primeros españoles que llegaron a nuestro territorio, y los elementos obtenidos de éste cereal sustentaron la economía del sector. La explotación de tierras para la producción de trigo y cebada, atrajo la actividad molinera, ubicada en diferentes sectores de la ciudad y generalmente acaparadas por españoles con poderío económico y presencia notable en la política y en las decisiones del Cabildo. De tal forma que el destino final de la harina para la elaboración del pan era fundamentalmente para la gente blanca y mestiza. (Armijos, 2010, pág. 110)

Iglesia de Todos los Santos: Templo construido en 1820. Fue conocida como “Ermita del Usno” en 1557, y en ella se celebró la primera misa católica del asentamiento colonial. Debido a la multiplicidad de imágenes que existían en el templo con diferentes advocaciones, los fieles que frecuentaban para los ritos religiosos lo bautizaron como Iglesia de Todos Los Santos. La iglesia es de modestas proporciones y domina el ingreso a la ciudad histórica desde la subida de Todos los Santos.

La fachada, de bellas proporciones, está dividida en cinco esbeltas calles, cada una marcada por un orden de pilastras corintias con fustes moldurados, que enmarcan nichos de arcos trilobulados apoyados sobre medias columnillas del mismo orden. El acceso se ubica al centro con una puerta de arco de medio punto remarcada por molduras decorativas y apoyadas sobre pilastras también corintias. Termina con una pequeña torre campanario que se desarrolla en tres cuerpos, cada uno con su detalle y peculiaridad, que se agudiza por la utilización de pináculos en las esquinas. (Ilustre Municipalidad de Cuenca, 2007, pág. 174)

Ruinas de Todos los Santos: El 30 de Noviembre de 1972, se descubren las ahora llamadas Ruinas de Todos Santos, descubrimiento que ocurre de forma accidental, cuando se cavaba una zanja para una casa de habitación. Tal hecho fue comunicado a las autoridades de la ciudad y se conforma una comisión para que trabaje en este

descubrimiento. Después de las excavaciones realizadas por el equipo interdisciplinario de profesionales, se llegó a la conclusión de que: En el sitio estaban superpuestas varias culturas: ocupado originalmente por la Cultura Cañari, luego por la ciudad incásica de Tomebamba, y finalmente por la Cultura Hispánica. (Armijos, 2010, pág. 101)

El Suco de la Guerra: Su presencia se dio en la década de los 60. Fue un Héroe popular, sus divagaciones le convirtieron en “ídolo de los niños pueblerinos”, vivió en las calles de Cuenca, y refleja el resultado de un mendigo, que al encontrarse rezagado, divaga en la locura de sus propias frustraciones. Personaje colorado, pelirrojo, un poco pecososo, gordo y pequeño; el Suco de la Guerra caminaba con su cabeza gacha, en zigzag, con una soga al cuello y la ropa remendada. Generalmente se dirigía al muy conocido barrio de las panaderas, “Todos Santos”, pues se ganaba la vida acarreado leña para los hornos.

Pasaba desapercibido e ignorado por la gente adulta, en cambio, los muchachos acostumbraban esperarle muy cerca de las Conceptas, él siempre antes de interceptarse, tomaba la calle de la Merced, y esperaba para relatar un poco de la historia de su vida y su participación en la guerra del 41; a cambio de su relato, esperaba que le regalasen un cigarrillo nacional, que en aquel entonces, tenía un valor de dos reales. Luego de la presencia ante los niños, se le veía prosudo y orgulloso, aunque no podía disimular el apuro de la entrega de la leña. En sus relatos describía que: tuvo que subirse en un tanque de guerra, aunque lo más insólito fue cuando se agarró de la parte inferior de un helicóptero, o cuando le tocó combatir con casi cien soldados juntos del regimiento opositor, y, siempre resultaba triunfante y victorioso. Pero, lo más extraño en su relato, y para terminar la historia, contaba que ¡había tenido que enfrentarse con el mismo diablo!, a quien ¡derrotó y engañó! (Castillo, 2007, pág. 22)

Museo del Banco Central del Ecuador: Sus proyectistas generan la idea a partir de la premisa de construir un hito interpretativo de la arquitectura, desde Pumapungo y hasta Pumapungo. Su concreción es el resultado de su visión del pasado de la ciudad como una roca viva que nace, que explica que aquí en este lugar surgió algo: la gran civilización de desapareció tras la conquista española. El conjunto rescata la idea de patios como grandes vestíbulos al interior de los edificios, con claraboyas y lucernarios que iluminan los ambientes.

Exteriormente, también los diferentes bloques se organizan en torno a un amplio patio desde el cual se identifican cada uno de los bloques: el administrativo, el investigativo (que contiene al museo de arte colonial y etnográfico, hemeroteca, videoteca y

biblioteca), y el auditorio con capacidad para 700 personas, constituye el más grande y mejor equipado de la ciudad. (Ilustre Municipalidad de Cuenca, 2007, pág. 170)

Parque Arqueológico Pumapungo: El Parque Arqueológico Pumapungo, contiene importantes restos arqueológicos que se asumen a los señoríos cañaris, que posteriormente fue conquistado por los incas para constituir una de las urbes más imponentes del Imperio Incaico del Tomebamba, en cuyo interior se destaca el Templo del Sol, el convento de las Vírgenes del Sol, y otras edificaciones destinadas al ejercicio político, administrativo y religioso bajo la juicio organizativo andino de aquellos días.

Hoy en día el Parque Arqueológico Pumapungo alberga interesantes vestigios de cimientos de los cuarteles y edificaciones que fueron parte de la antigua ciudad de Tomebamba, además que lo rodean aproximadamente 10.000 plantas de un conjunto de 400 especies, así como también alberga a ejemplares de aves nativas del Ecuador que se complementan con la muestra de animales totémicos propios de las dos culturas que lo originaron, la cañari y la inca. Se muestran, además las ruinas conformadas por terrazas como un sistema de cultivo de productos relacionados con el culto al dios Sol en un conjunto de escalones que representan la ascensión espiritual de los incas. Estas terrazas logran detener la erosión en el Barranco y constituyen un mecanismo para contrarrestar el peso de la colina y de las construcciones emplazadas en la cima. (Banco Central del Ecuador, 2003)

Tomebamba y Huayna Capac: Tomebamba se convirtió en capital de un proyecto político generado por los incas conquistadores que involucraba a toda el área andina. En ella se construyeron palacios y templos fastuosos, para alojar a los personajes del imperio. (Chacón, 2005, pág. 17)

De esta gran capital imperial, en la que se convirtió Tomebamba, Pumapungo era uno de sus principales barrios, a tal punto que a la llegada de los españoles, se definía a este espacio como Tomebamba o Pumapungo; pues en este lugar se coordinaban las decisiones del Inca para sus dominios, en especial para el norte del Tahuantinsuyo; desde este lugar existían los principales enlaces con el sur del Tahuantinsuyo y el Cuzco; llegando a ser Tomebamba, un punto estratégico en el periodo Incásico. (Chacón, 2005, pág. 128)

Barrio de Las Herrerías: El barrio de las Herrerías es uno de los barrios tradicionales de la ciudad; su nombre lo debe a que a lo largo de esta calle ese emplazan desde hace algunos siglos, los herreros, artesanos que con el yunque y el fuego dan forma al metal, transformándolo en innumerables utensilios cotidianos. Antaño, era regular observar

aquí las “clínicas de herrajes”, cambiando las herraduras de mulas y caballos y alistándolos para emprender las largas travesías que conducirían los señores de haciendas. Su proximidad a la estación de ferrocarril facilitaba el aprovisionamiento de hierro, que llegaba desde Guayaquil, con este material fabricaban espuelas, rejas, barretas, lampas, herrajes, tenacillas, cruces de entechado y demás objetos a gusto y medida de los clientes. (Ilustre Municipalidad de Cuenca, 2007, pág. 255)

Iglesia de El Vergel: La actual iglesia fue construida en 1961, y sustituye a la inicial, destruida por la crecida del Río Tomebamba en el año 1950. Es una construcción moderna y curiosa, hecha en el estilo de las edificaciones religiosas de las misiones españolas del suroeste de los Estados Unidos; es decir, algo legítimamente hispanoamericano pero no propiamente andino. Los muros son de ladrillo y la cubierta a dos aguas de teja artesanal, La nave de la iglesia posee contrafuertes, que reciben las cargas transmitidas por los arcos de medio punto hacia el terreno. La iglesia, en su exterior, adopta una modalidad cromática que destaca los vanos y los enmarca. (Ilustre Municipalidad de Cuenca, 2007, pág. 256)

Barranco: La ciudad de Cuenca se levanta en un gran cono aluvial, en el que se distinguen tres terrazas fluviales: las lomas de Cullca, el centro histórico, y la planicie por donde corren tres de los cuatro ríos de Cuenca. El desnivel que se produce entre la segunda y la tercera terraza, en el tramo que corresponde al centro histórico y junto a la ribera izquierda del río Tomebamba, es conocido tradicionalmente como “el barranco” de la ciudad de Cuenca.

Las singulares características de esta desnivelación han convertido al Barranco en uno de los conjuntos urbano-arquitectónico más importantes del centro histórico. Su paisaje es el resultado de la fusión de cuatro elementos: la vegetación, el río, la topografía y las edificaciones que se escalonan para adaptarse al terreno, a las cuales se conoce como “casas colgantes”, cuya entrada principal se da hacia la calle Larga y termina en la ribera del río Tomebamba. (Ilustre Municipalidad de Cuenca, 2007, pág. 229)

Puente Roto: Los daños que dejó la crecida del Tomebamba en los años cincuenta iniciaron a la altura del Puente del Vado, cuando a las siete de la noche del día 3 de Abril de 1950, se empezaron a oír estremecedores estruendos provocados por la fuerza del agua que bajaba por el Tomebamba, acarreando piedras, árboles, animales y todo lo que encontraba a su paso. En el recorrido que se hacía por las riveras del Tomebamba se podían ir observando los destrozos que había causado la crecida y el que realmente impresionó fue la caída de gran parte del entonces Puente de Todos Santos, que por su

estructura que tomo tras la catástrofe, con el tiempo será conocido hasta hoy como Puente Roto. (Armijos, 2010, pág. 443)

Museo del CIDAP: El Centro Interamericano de Artesanías y Artes Populares (CIDAP), fue creado mediante un acuerdo entre el gobierno ecuatoriano y las Organización de Estados Americanos (OEA) con el objetivo de contar con lugar para exponer el arte popular americano para que la comunidad aprecie el valor real de las artesanías locales. La promoción artesanal a través de su programa de promoción, realiza acciones específicas destinadas a buscar posibilidades de comercialización de los trabajos artesanales y recuperar los conocimientos técnicos que puedan estar en peligro de desaparecer. Aquí se realiza la feria más importante durante las fiestas de independencia de la ciudad.

Museo de la Historia de la Medicina: En estos edificios funcionó por más de setenta años el hospital San Vicente de Paúl, que fuera el primer hospital de la ciudad. Las instalaciones hospitalarias se organizaban en grandes salas alrededor de claustros interiores. Destaca en interior una iglesia, construida por Juan Bautista Stiehle, que surge como consecuencia de la presencia de la orden religiosa de las Madres de la Caridad, que brindaban atención hospitalaria y de enfermería, también tenía la función de velar a las personas fallecidas en el hospital. El conjunto fue restaurado en 1986 y hoy en día funcionan aquí las instalaciones del Museo de la Medicina y la iglesia ha sido readecuada para ser el auditorio del museo. Mantiene un jardín botánico en sus interiores y es, además, una de las sedes de la Bienal Internacional de Pintura de Cuenca. (Ilustre Municipalidad de Cuenca, 2007, pág. 243)

Puente Centenario: El primer puente que existió en este lugar databa de inicios del siglo XIX y era conocido como el puente “Juana de Oro”, ya que quien lo erigió fue doña Juana Valdivieso García, mujer muy adinerada y poseedora de algunas propiedades en la zona del Ejido, hasta el punto de hacerse llamar “Juana de Oro”; y para que este poderío se expresara con claridad, mandó construir un puente muy típico de madera con cubierta a dos aguas del mismo material. Este puente fue reemplazado en la década de los veinte por el actual, construido para la conmemoración de los cien años de la independencia de la ciudad, por ello su nombre. (Ilustre Municipalidad de Cuenca, 2007, pág. 237)

Colegio Benigno Malo: El actual colegio Benigno Malo se creó en 1858, con el nombre de San Gregorio y funcionó en el Convento de San Alfonso. En 1869 pasó a cargo de los padres Jesuitas, quienes le cambiaron el nombre a San Luis. En 1910 el plantel

volvió a dirigirse por seglares y adoptó el nombre de Benigno Malo. Un dato que resulta curioso y quizá para muchos desconocido es que la biblioteca del colegio Benigno Malo es una de las más antiguas del país; nació junto con el colegio en el año de 1864 mediante una donación de libros por parte del Seminario de los Jesuitas. Por ello, la mayoría de ejemplares corresponden a temas religiosos. (Armijos, 2010, pág. 396)

Virgen de Bronce: La antigua iglesia de Nuestra Señora del Carmen, data su construcción a inicios del siglo XX. En sus inicios fue una capilla, con sus paredes de adobe y cubierta de paja, y su ubicación estaba en las afueras y distante de la ciudad histórica. Los terrenos fueron asignados por el obispado a los padres Carmelitas, de ahí la advocación a Nuestra Señora del Carmen.

La iglesia es de nave única, decorada al interior con pinturas murales, destacándose la del altar, conocida como La Piedad. Posee una bella fachada con pilastras pareadas que se levantan sobre un fuerte zócalo. En el entablamento y sobre la puerta de arco de medio punto se inscribe el nombre de la iglesia y la fecha de su construcción. En la base de la torre se observa el escudo de la orden carmelita. Es conocida popularmente como de la Virgen de Bronce, nombre adquirido por la estatua de este material ubicada en el exterior de la iglesia, sobre un pedestal que mira hacia la ciudad. Esta iglesia funcionó hasta 1978, año en que se inaugura el nuevo templo adyacente. (Ilustre Municipalidad de Cuenca, 2007, pág. 159)

Museo de los Metales: Esta casa fue parte de un pequeño complejo industrial, pero el más grande de esa época en el Azuay. La construcción de la casa y de las fábricas marcó el proceso de urbanización de esta zona, ya que cuando se implantó en el Ejido sólo existían quintas y campos de cultivo agrícola. Fue la casa de habitación de la familia Puigmir, de origen catalán. Aquí funcionó “La Nueva Cervecería del Azuay” desde 1924 hasta la década de los 40, así como la fábrica de colas Santa Laura, construida en los años 30, propiedad de la misma familia. Para montar la fábrica de cerveza vinieron técnicos alemanes, a quienes se instaló en la casita que permanece junto al actual museo, conocida como “Casa de los Cerveceros”. Su construcción es a base de gruesos muros de bahareque, estructura de madera cubierta de teja, una amplia escalera de un solo tramo, y para ingresar a la propiedad se dispone de una bella puerta que constituye en sí misma una filigrana de hierro forjado, enmarcada por un grueso marco de ladrillo a manera de torreones. Hoy en día, funciona aquí el Museo de los Metales. (Ilustre Municipalidad de Cuenca, 2007, pág. 161)

Mirador de Turi: Es el principal mirador de la ciudad, debido a su estratégica ubicación en el perfil montañoso que rodea hacia el sur el horizonte próximo de la ciudad, y supone un hito referencial para la orientación de los habitantes de Cuenca. Las panorámicas desde este lugar cubren las visuales de la zona montañosa del Cajas, que es Patrimonio Natural del Ecuador. Pueden observarse, además, las diferentes terrazas en que se desarrolló la ciudad; las riberas de tres de sus ríos con el arbolado circundante; el bello trazado de la avenida Solano, y se levantan airoas las profusas torres de las iglesias del centro histórico, siendo la más imponentes las cúpulas de la Catedral de La Inmaculada. (Ilustre Municipalidad de Cuenca, 2007, pág. 163)

Casa-Taller Eduardo Vega: Eduardo Vega es un reconocido artista dentro de la ciudad, quien por más de 30 años ha realizado una amplia y admirada producción de piezas cerámicas de utilería, cuadros y murales que sean destacado a nivel nacional e internacional. Tal es el caso del mural “Árbol de la vida” ubicado junto a una pileta, en la entrada principal de la Universidad de Cuenca.

Avenida Don Bosco: Esta avenida lleva su nombre en honor a la importante labor del Padre Salesiano San Juan Bosco, quien se destacó siempre por creer en los jóvenes e impulsarlos a la educación.

A lo largo de la avenida se puede disfrutar de la gastronomía típica de Cuenca y el Austro. La comida para los cuencanos representa aspectos de su diario vivir y de las festividades en que se aprovecha para disfrutar los momentos familiares. La dieta básica de la población austral, se componen básicamente del maíz y todos sus derivados: mote, maíz tostado, mote pata, mote sucio, mote pillo, choclo, humitas, tamales, y, el cuy que es el alimento tradicional que representa a esta región.

Avenida Loja: Esta es la calle más larga dentro de los límites de la Cuenca de antaño. Constituía un paso obligado para la quienes ingresaban a la ciudad desde el Cuzco, además fue el acceso para la comercialización de la sal que era traída desde Loja.

Constituyó, desde la época colonial, el camino de saluda de Cuenca hacia el sur, hacia las ciudades de Loja y Zaruma. En cuanto a su aspecto urbano, existe una ruptura tipológica entre la edificación antigua y la contemporánea. Por sus características urbanas y arquitectónicas, se ha dividido en dos tramos: en el primer tramo comprendido entre las avenidas 12 de abril y Remigio Crespo, su topografía es relativamente plana, presenta edificaciones tipo villa aislada, conocidas como “quintas”, en las que sus propietarios descansaban y pasaban sus vacaciones a las afueras de la ciudad, así como un pequeño conjunto de casas antiguas, de dos pisos, adosadas y soportales en

planta baja. El segundo tramo comprende desde la Avenida Remigio Crespo hasta el río Yanuncay, desde donde se tienen muy buenas visuales del centro histórico, siendo un punto focal as cúpulas de la Catedral de La Inmaculada. (Ilustre Municipalidad de Cuenca, 2007, pág. 222)

Un poco de leyendas cuencanas...

El Farol de la Viuda: La viuda alegre de muecas con rasgos caricaturales y jocosos cuando a veces, a la luz de la luna, se podía ver el rostro de la heroína y viuda de faz demacrada. Su compañía y hasta cierto punto custodia, era el farol, realizaba su “hazaña heroica”, porque en más de una ocasión tenía que vérselas con los perros de los llanos de “Taita Chabaco”, su farol se adelantaba a ella iluminándole el camino estrepitoso por el que transitaba, hasta entrar en su aposento, que decían estaba ubicado en el barrio de “El Vado”.

En este sector, tan proclive a las apariciones y fantasmas tétricos, junto a la cruz, estaba ubicada la casa de los ruidos; que luego de algunas averiguaciones, se llegó a la conclusión, de que aquellos ruidos eran producidos, porque desde afuera un conocido doctorcito de la época, muy connotado de día, y un vividor por la noche, lanzaba unas cuantas piedrecillas a la ventana que daba al aposento de su “querida”. Como estos ruidos eran continuos, se le llamó a dicha mansión la “Casa de los Ruidos”; y a modo de digresión, señalemos que aquel amante furtivo tenía a flor de labios estas coplas, que garantizaban, que siempre la quería ver, claro está en la oscuridad de la noche, y con paradoja que decía: ¡Anoche me fui por verte por encima del tejado, salió tu mama y me dijo: este gato está cebado! (Castillo, 2007, pág. 27)

Atacocos: Nos acompañó en la década de los 50, juglar criollo, “declamador callejero”, alto, bien parecido, flaco; elegante, y en su convicción platónico, soñador y poeta.

En algunas ocasiones fue víctima de las burlas de la gente, por su poesía popular y sus defectos físicos (cojo y tuerto). Frecuentaba el casco central de la ciudad, el parque Calderón y la calle Bolívar.

Resultaba el confidente de todos los adolescentes y amoríos del pueblo, por lo general a cambio de propinas, le encargaban que declame poemas a sus prometidas, Atacocos no perdía tiempo en recitarles:

- Déjate querer guambrita, que a ti no te cuesta nada, en esto no tiene parte, ni tu taita ni tu mama”.

Aunque resultaba comprometido, al final las insultaba y las ridiculizaba. No existía fiesta en la que no le hayan invitado, resultaba necesario oír sus palabras, sus discursos con motivos de los acontecimientos del momento, aunque al final reventaba en carcajadas a escondidas, él siempre terminaba hablando mal de los novios o de la guagua del bautizo.

Compuso un centenar de inspiraciones de diferentes tópicos y de variados temas:

- “La verbena”: Comí el tronquito de la verbena, pero no es tan amargo, como el vivir en casa ajena, por eso el que tiene taita y mama, debe vivir adorándoles.

- “Romance a la cocinera”. Mi mamita me mandó a que sople la candela, como soy tan inocente, le soplé a la cocinera. Como entender al hombre y su locura; si no conocemos al hombre, mucho peor su locura. Atacocos, sin estar cuerdo fue feliz; cuántos cuerdos lloran su amargura. (Castillo, 2007, pág. 25)

Iglesia de San Roque: En 1751, se instituye canónicamente la parroquia de San Roque, y se levanta una ermita. Hacia 1875 se comienza la construcción del primer templo, utilizando como presbiterio la antigua ermita. La fachada de la iglesia presenta simetría axial, tres calles apoyadas sobre un zócalo de mármol, desde donde se levantan columnas y pilastras de orden gigante con capiteles corintios. Posee tres ingresos con puertas de madera en arco de medio punto, destacándose el central por sus proporciones y por la utilización de arquivoltas apoyadas sobre columnas al estilo corintio. Al centro de la composición y apoyada entre hastiales observamos una espadaña de corte renacentista italiano. (Ilustre Municipalidad de Cuenca, 2007, pág. 223)

Plaza de las Flores: Es uno de los espacios públicos más pintorescos de la ciudad y constituye el atrio de la iglesia de El Carmen. Es utilizada para la venta de plantas y flores, de ahí su apelativo. También se ofrecen en este lugar objetos relacionados con el culto religioso católico. Esta plazoleta de forma rectangular está rodeada por elementos arquitectónicos de diferentes épocas y estilos. La plazoleta se engalana en los meses de mayo y junio, por la celebración de las festividades de la Virgen del Carmen y del Corpus Christi, respectivamente. (Ilustre Municipalidad de Cuenca, 2007, pág. 82)

Aquí se comercializan flores típicas de la zona austral, especialmente de la parroquia rural de San Joaquín, y es una muestra de la cuencanidad, ya que se puede observar que algunas de las vendedoras de flores aún visten el traje típico de al chola cuencana.

A un costado de la plaza, se puede probar una bebida típica que los cuencanos conocemos como “agua de piti más”, que es un agua aromática a base de plantas medicinales, cuyo nombre proviene de la lengua vernácula que quiere decir “un poco más”, hace alusión a la época en que los indios trabajaban en los batanes y cuando se les daba agua, ellos pedían un piti más.

Iglesia del Carmen: El Monasterio del Carmen de la Asunción, es un convento que pertenece a la orden de las Carmelitas Descalzas. Se trata de una construcción por etapas que se desarrolla desde finales del siglo XVII y dura prácticamente hasta el término del siglo. La entrada al convento se halla sobre el atrio de la iglesia, hacia un rincón de la conocida plazoleta de las Flores, realizada por una portada tallada en piedra, donde, sobre pilastras de fuste estriado, se distinguen en el friso los monogramas de la Virgen María y de Jesucristo; luego se dispone un zaguán de paso a la portería que comunica en un costado con el locutorio, donde las conventuarias reciben visitas o cultas, en este zaguán se ubica el torno y el ingreso. (Ilustre Municipalidad de Cuenca, 2007, pág. 83)

En la entrada al monasterio, se pueden observar pinturas murales, en sus puertas se ilustra la vida dentro del monasterio y a un costado reposa el escudo papal, donde la gente se acerca a dejar retratos y estampas y orar al Señor de la Justicia. También se puede acceder al torno a través del cual las monjas venden dulces o medicinas caseras que ellas mismas preparan.

2.2. Inventarios

1. Parque Calderón

Cuadro 1. Datos de georeferenciación del atractivo

GEOREFERENCIACIÓN		ALTITUD m.s.n.m.	TEMPERATURA	HUMEDAD
LATITUD	LONGITUD	2540 msnm	16° C	75%
9679918.85	721965.13			

Fuente y Elaboración: Andrés León



Fotografía 1. Parque Calderón

Fuente: Andrés León

Núcleo o corazón mismo de Cuenca, ya que a partir de allí se comenzó a trazar la ciudad, característica que se mantiene hasta la actualidad. Conocido en su inicio como Plaza Central o Pública tiene su origen con la misma fundación de Cuenca, el 12 de Abril de 1557. Antaño fue el lugar donde se disfrutaba de corridas de toros, simulacros de combates, juegos tradicionales y un sinfín de actividades. En la actualidad lleva el nombre de Parque Abdón Calderón, en honor al "Héroe Niño" de la Batalla del Pichincha, nacido en Cuenca. En el centro se levanta un monumento en su honor que se inauguró el 24 de Mayo de 1932. Inmensos pinos o araucarias (en un inicio 8) se elevan airosas en su centro; estos árboles fueron traídos desde Chile y sembrados por el ex-Presidente Luis Cordero en 1875. (Ministerio de Turismo, 2008)

2. Casa Ordoñez-Mata

Cuadro 2. Datos de georeferenciación del atractivo

GEOREFERENCIACIÓN		ALTITUD m.s.n.m.	TEMPERATURA	HUMEDAD
LATITUD	LONGITUD	2540 msnm	16° C	75%
9679918.85	721965.13			

Fuente y Elaboración: Andrés León



Fotografía 2. Casa Ordoñez-Mata

Fuente: Andrés León

Ubicada en las calles Luis Cordero 8-98 y Simón Bolívar. Es una edificación de estilo renacentista, cuya construcción estuvo a cargo del arquitecto Cornejo, oriundo de la ciudad de Latacunga, mientras que la decoración estuvo a cargo de René Chaubert y Giuseppe Majon.

Esta casa perteneció a una de las familias más acaudaladas y aristócratas de la ciudad de Cuenca, a finales del siglo XIX y comienzos del siglo XX. La familia Ordoñez Mata se dedicaba a la exportación de la cascarilla y del sombrero de paja toquilla, además que debido a la influencia de su dueña, la señora Hortensia Mata, en esta casa se dieron los principales sucesos políticos y sociales de la ciudad.

3. Calle Santa Ana

Cuadro 3. Datos de georeferenciación del atractivo

GEOREFERENCIACIÓN		ALTITUD	TEMPERATURA	HUMEDAD
		m.s.n.m.		
LATITUD	LONGITUD	2540 msnm	16° C	75%
9679918.85	721965.13			

Fuente y Elaboración: Andrés León



Fotografía 3. Calle Santa Ana

Fuente: Andrés León

La calle Santa Ana que atravesaba a la iglesia Mayor era, en realidad una acequia de agua que pasaba por medio de la plaza; siendo por un lado una acequia de agua para el servicio de Cuenca y por otro era la calle que unía los barrios de San Blas y San Sebastián. Al fundarse la ciudad de Cuenca, sus calles recién trazadas tenían como referencia la acequia y Calle Santa Ana, que tenía bordillos transitables. (Juan, 2005)

4. Iglesia de la Inmaculada Concepción o Catedral Nueva

Cuadro 4. Datos de georeferenciación del atractivo

GEOREFERENCIACIÓN		ALTITUD m.s.n.m.	TEMPERATURA	HUMEDAD
LATITUD	LONGITUD	2540 msnm	16° C	75%
9679918.85	721965.13			

Fuente y Elaboración: Andrés León



Fotografía 4. Catedral Nueva

Fuente: Andrés León

La Catedral Nueva está ubicada en el núcleo del Centro Histórico de Cuenca, en la intersección de las calles Mariscal Sucre y Benigno Malo Su ubicación responde a la condición de centralidad y del poder religioso; frente a la plaza central, ocupando la mitad de la manzana situada en el lado sur-occidental.

La Catedral Nueva es el símbolo religioso más representativo de la ciudad. Su volumen, silueta, textura y color, se divisan desde todos los ángulos de Cuenca, inclusive desde los alrededores.

Las cúpulas que recatan la enorme masa de ladrillo visto, llegan a más de 50 metros de altura medidos desde el suelo, lo que equivale a decir, el desarrollo de un edificio de 21 pisos. Por esto, y debido al que el Centro Histórico de Cuenca presenta una escala

predominantemente horizontal, la Catedral Nueva resalta en forma emergente sobre las otras volumetrías y siluetas de la ciudad.

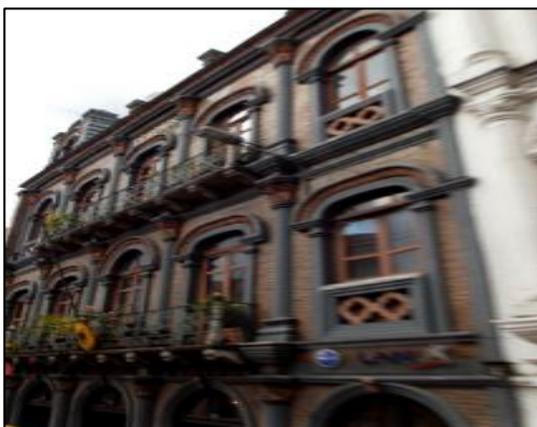
Se puede decir sin temor a equivocarse, que la Catedral es la iglesia mayor de Cuenca, no sólo en el plano religioso, sino también en el plano arquitectónico y artístico. (Ministerio de Turismo, 2008)

5. Casa Sojos

Cuadro 5. Datos de georeferenciación del atractivo

GEOREFERENCIACIÓN		ALTITUD m.s.n.m.	TEMPERATURA	HUMEDAD
LATITUD	LONGITUD	2540 msnm	16° C	75%
9679918.85	721965.13			

Fuente y Elaboración: Andrés León



Fotografía 5. Casa Sojos

Fuente: Andrés León

La Casa Sojos se ubica en las calles Bolívar entre Benigno Malo y General Torres. Es una edificación de color azulado que data de los inicios del siglo XX, que fue comprada por el Sr. Benjamín Sojos, quién levantó una nueva fachada en el año 1910, para lo cual mandó a traer desde Francia los materiales de construcción para su casa, convirtiéndose en la primera persona en importar cemento a Cuenca; así como puertas y ventanas de hierro forjado de París. Esta edificación combina perfectamente los elementos del neoclásico y construcción local, los cuales le dan un efecto elegante y acogedor a la vivienda, que se diferencia de sus aledañas. (Espinoza & Calle, 2002, pág. 56)

6. Iglesia del Cenáculo

Cuadro 6. Datos de georeferenciación del atractivo

GEOREFERENCIACIÓN		ALTITUD m.s.n.m.	TEMPERATURA	HUMEDAD
LATITUD	LONGITUD	2540 msnm	16° C	75%
9679918.85	721965.13			

Fuente y Elaboración: Andrés León



Fotografía 6. Iglesia del Cenáculo

Fuente: Andrés León

Se ubica en la calle Simón Bolívar y Tarqui. Esta iglesia comienza su construcción en el año de 1894 a cargo del redentorista alemán Juan Bautista Stielhe y el promotor de la construcción fue el padre Julio María Matovelle.

7. Casa de la Bienal

Cuadro 7. Datos de georeferenciación del atractivo

GEOREFERENCIACIÓN		ALTITUD m.s.n.m.	TEMPERATURA	HUMEDAD
LATITUD	LONGITUD	2540 msnm	16° C	75%
9679918.85	721965.13			

Fuente y Elaboración: Andrés León



Fotografía 7. Casa de la Bienal
Fuente: Andrés León

Se ubica en la calle Simón Bolívar y Estévez de Toral. La Casa de la Bienal de arte en Cuenca, presenta una forma de “L” en su construcción, por lo cual tiene doble acceso, tanto por la Calle Simón Bolívar como por la Calle Estévez de Toral. La fachada principal es una imitación de una fotografía francesa traída por su primer propietario y constructor, el señor José Alvarado, en uno de sus múltiples viajes a Europa.

8. Plaza de San Sebastián

Cuadro 8. Datos de georeferenciación del atractivo

GEOREFERENCIACIÓN		ALTITUD m.s.n.m.	TEMPERATURA	HUMEDAD
LATITUD	LONGITUD	2540 msnm	16° C	75%
9679918.75	722070,59			

Fuente y Elaboración: Andrés León



Fotografía 8. Plaza de San Sebastián
Fuente: Andrés León

Este parque ubicado en un tradicional y antiguo barrio, llamado anteriormente Tandacatu, lleva este nombre en honor a la iglesia que se levanta junto a él. El parque

recuerda un hecho sangriento ocurrido en Cuenca, en el cual perdió la vida el médico francés Juan Senierges, que vino junto con la Misión Geodésica en 1739, con la finalidad de medir un grado del meridiano terrestre.

El galeno, durante una corrida de toros desarrollada en el parque, galanteó a la chola cuencana Manuela Quezada, apodada la "Cusinga", despertando la ira del pueblo que sin piedad le dio muerte por "pretender a una cuencana bonita". En el centro de la plaza se alza un monumento al poeta e intelectual cuencano Miguel Moreno Ordóñez, inaugurado en Noviembre de 1936. (Ministerio de Turismo, 2008)

9. Museo de Arte Moderno

Cuadro 9. Datos de georeferenciación del atractivo

GEOREFERENCIACIÓN		ALTITUD m.s.n.m.	TEMPERATURA	HUMEDAD
LATITUD	LONGITUD	2540 msnm	16° C	75%
9680037.65	721299,54			

Fuente y Elaboración: Andrés León



Fotografía 9. Museo de Arte Moderno

Fuente: Andrés León

El Museo Municipal de Arte Moderno, está localizado en la antigua Casa de Temperancia que se levanta en la intersección de las calles Mariscal Sucre y Coronel Tálbot de la parroquia San Sebastián del cantón Cuenca, provincia del Azuay.

La casa en donde funciona el Museo Municipal de Arte Moderno, pertenece a la arquitectura regional antigua del tipo institucional. Exteriormente la arquitectura tiene un tratamiento de volúmenes sencillos, sin pretensiones monumentales y de ornamentación. Prima el sentido horizontal de los planos de la fachada, acentuado por la presencia de largas cubiertas de teja con pendientes resueltas a cuatro aguas. Los

muros tienen la preeminencia sobre los vanos de ventanas y puertas, por lo que la materialidad es más notoria que la transparencia del frontispicio.

La portada de ingreso es de característica neogótica, por la composición y tratamiento de sus elementos: pilastras, frisos, óculo, tímpano levantado y pináculo de remate. (Ministerio de Turismo, 2008)

10. Iglesia de Todos Santos

Cuadro 10. Datos de georeferenciación del atractivo

GEOREFERENCIACIÓN		ALTITUD m.s.n.m.	TEMPERATURA	HUMEDAD
LATITUD	LONGITUD	2540 msnm	16° C	75%
9679113.31	722505.11			

Fuente y Elaboración: Andrés León



Fotografía 10. Iglesia de Todos Santos

Fuente: Andrés León

La Iglesia de Todos Santos se localiza en el límite sur del Centro Histórico de Cuenca, en la Intersección de las calles Larga y A. Jerves. Constituye el hito central del barrio tradicional que lleva su nombre.

Está ubicada en un lugar estratégico: en el remate oriental del Barranco del río Tomebamba, de tal suerte que puede ser vista desde varias prospectivas de la ciudad, especialmente desde la plataforma baja de Cuenca. La fachada que da frente a un pequeño rincón urbano y a la "Bajada de Todos Santos", tiene una presencia parecida a la de una iglesia típica de la zona rural. Presenta dos cuerpos atravesados por una torre, elementos básicos de composición, que le dan un contrapunto de especial valor. El tratamiento del frontispicio es rico por el juego primoroso de sus elementos: pilastras,

arquitrahe, frisos, balaustres, ornacinas, ornamentación con arcos lobulados y pináculos. La síntesis de todos los componentes que estructuran la fachada de la iglesia puede ser entendida como el resumen de un estilo ecléctico regional. (Ministerio de Turismo, 2008)

11. Banco Central

Cuadro 11. Datos de georeferenciación del atractivo

GEOREFERENCIACIÓN		ALTITUD m.s.n.m.	TEMPERATURA	HUMEDAD
LATITUD	LONGITUD	2540 msnm	16° C	75%
9678877.27	722911,03			

Fuente y Elaboración: Andrés León



Fotografía 11. Banco Central

Fuente: Andrés León

La fundación, en 1978 del Centro de Investigación y Cultura del Banco Central, dio lugar a la organización y estructuración del museo, que entre 1979 y 1980 integra sus primeros fondos culturales con significativas colecciones.

Las muestras se exponen al público en cuatro salas de exposición permanente.

- **Arqueología.-** Esta sala presenta un espacio museográfico que integra elementos de la cultura kañar-inka, evidenciadas en el sitio Pumapungo, con piezas de las culturas Tacalzhapa, Cashaloma y Narrio.
- **Arte.-** Representada por artes plásticas de finales del siglo XVIII, y un importante legado de obras del siglo XIX, con la exhibición de arte religioso, manifestaciones de imaginería y el desarrollo del prepaisaje.
- **Etnografía Nacional.-** La sala Etnográfica presenta un vasto panorama de la cultura ecuatoriana. En un viaje imaginario al Ecuador profundo, se aprecia la

imagen poética y humana de un país multiétnico y pluricultural traducido al arte popular.

- **Numismática.**- Una interesante colección de monedas y billetes que dan una panorámica de la numismática en el Ecuador. (Ministerio de Turismo, 2008)

12. Parque Arqueológico Pumapungo

Cuadro 12. Datos de georeferenciación del atractivo

GEOREFERENCIACIÓN		ALTITUD m.s.n.m.	TEMPERATURA	HUMEDAD
LATITUD	LONGITUD	2540 msnm	16° C	75%
9678877.27	722911,03			

Fuente y Elaboración: Andrés León



Fotografía 12. Parque Arqueológico Pumapungo

Fuente: Andrés León

Parque Arqueológico Pumapungo, está ubicado en el Centro Histórico de Cuenca, en la planta baja del pabellón de las Áreas Culturales del nuevo edificio del Banco Central, que se levanta en la intersección de la Calle Larga y Av. Huayna-Cápac.

Su nombre está formado por dos vocablos que origen quichua: “puma” que significa “puma” y “pungo” que significa “puerta”, es decir, puerta del puma. Este sitio ha sido testigo de los orígenes de la ciudad, en la época de asentamientos cañaris e incas, por lo que se pueden apreciar algunos restos arqueológicos como callancas, baños del inca y terrazas que fueron utilizadas para la agricultura. Además, en este parque se encuentra una variedad de aves propias de la región andina, y plantas medicinales.

13. Iglesia de El Vergel

Cuadro 13. Datos de georeferenciación del atractivo

GEOREFERENCIACIÓN		ALTITUD m.s.n.m.	TEMPERATURA	HUMEDAD
LATITUD	LONGITUD	2540 msnm	16° C	75%
9679918.85	721965.13			

Fuente y Elaboración: Andrés León



Fotografía 13. Iglesia de El Vergel

Fuente: Andrés León

La iglesia de El Vergel está ubicada en la Av. 12 de Abril y Calle de Las Herrerías, en el barrio del mismo nombre. Fue construida en el año 1961 por el párroco Joaquín Martínez, para sustituir a la antigua iglesia que fue destruida en una crecida del río Tomebamba en 1950.

14. Puente Roto

Cuadro 14. Datos de georeferenciación del atractivo

GEOREFERENCIACIÓN		ALTITUD m.s.n.m.	TEMPERATURA	HUMEDAD
LATITUD	LONGITUD	2540 msnm	16° C	75%
9679918.85	721965.13			

Fuente y Elaboración: Andrés León



Fotografía 14. Puente Roto

Fuente: Andrés León

El puente roto, se encuentra ubicado en la bajada de Todos Santos y paseo Tres de Noviembre. Es el puente más antiguo de la ciudad, que fue destruido el 3 de abril de 1950 por una fuerte creciente del río Tomebamba que lo partió a la mitad, y diez años más tarde fue reinaugurado con una nueva estructura, aunque no se lo reconstruyó.

Hoy en día representa un icono de la ciudad, y es utilizado para realizar eventos populares, culturales y artísticos especialmente en festividades de fundación e independencia de Cuenca.

15. Iglesia de Turi

Cuadro 15. Datos de georeferenciación del atractivo

GEOREFERENCIACIÓN		ALTITUD m.s.n.m.	TEMPERATURA	HUMEDAD
LATITUD	LONGITUD	2540 msnm	16° C	75%
9679918.85	721965.13			

Fuente y Elaboración: Andrés León



Fotografía 15. Iglesia de Turi

Fuente: Cuenca Magazine

La iglesia de Turi se ubica al oeste de la plaza, está rodeada al este y oeste por pequeñas colinas, al sur se ubican como fondo casas, y de frente en él se enmarca la ciudad. Su ubicación es privilegiada, por lo que la iglesia se ha constituido en un hito especial de Cuenca.

El exterior muestra en su fachada la estructuración de un primer cuerpo de reminiscencia clásica por la presencia de un pórtico. Los elementos mantenibles constituyen tres arcos de medio punto y cuatro columnas adosadas, mientras que los mantenidos, son el arquitrabe y la cornisa.

En sentido vertical, en el medio del cuerpo horizontal, se levanta las torres y el campanario de estilo barroco que le imprime equilibrio. Al final, la linterna remata sutilmente la torre, como una aguja.

16. Tienda artesanal “Reina del Cisne”

Cuadro 16. Datos de georeferenciación del atractivo

GEOREFERENCIACIÓN		ALTITUD m.s.n.m.	TEMPERATURA	HUMEDAD
LATITUD	LONGITUD	2540 msnm	16° C	75%
9679918.85	721965.13			

Fuente y Elaboración: Andrés León



Fotografía 16. Tienda artesanal “Reina del Cisne”

Fuente: Andrés León

En la tienda artesanal Reina del Cisne, los viajeros podrán tomarse fotos con trajes típicos de chola cuencana y podrán adquirir artesanías como: bufandas, chales de lana tejidos a mano y sombreros típicos de paja toquilla.

17. Avenida Loja

Cuadro 17. Datos de georeferenciación del atractivo

GEOREFERENCIACIÓN		ALTITUD	TEMPERATURA	HUMEDAD
		m.s.n.m.		
LATITUD	LONGITUD	2540 msnm	16° C	75%
9678457.71	719362,24			

Fuente y Elaboración: Andrés León



Fotografía 17. Avenida Loja

Fuente: El Tiempo

La avenida está ubicada al sur-oeste del Centro Histórico, entre las avenidas 10 de Agosto y 12 de Abril; su desarrollo físico abarca 16 cuadras, y sus extremos besan dos de los cuatro ríos que tiene la ciudad: el Yanucay y el Tomebamba.

Cuando se ingresa a la ciudad por la avenida Loja, la mirada del transeúnte, por la direccionalidad de la vía, tiene que enfilarse a la Catedral Nueva. Por este motivo, la entrada a la ciudad por esta arteria tiene una especial significación, que no puede ser olvidada fácilmente.

Los elementos del atractivo son los siguientes:

- El parque de San Roque compuesto a su vez por la iglesia, el monumento en honor al Mariscal Antonio José de Sucre, y el espacio comunal que articula estos dos elementos.
- La iglesia tiene un frontispicio de estilo neoclásico, formado por un solo cuerpo y nave, rematado a su vez por una espadaña alta que se divisa desde varios ángulos cercanos de la urbe.

- Las viviendas vernáculas del eje vial entre las avenidas 10 de Agosto y Remigio Crespo Toral, de igual manera, conforman el atractivo urbano arquitectónico de ese particular rincón de Cuenca. (Ministerio de Turismo, 2008)

2.3. Construcción del manual y guion

MANUAL DE FORMACIÓN PARA GUÍAS DE LA COMPAÑÍA COTRATUDOSSA

Se presenta a continuación la planificación de tres talleres a ser impartidos al personal de la compañía, para lo cual se ha tomado como base el formato incluido en el “Manual del curso de formación de formadores” producto del trabajo de Gary Flor García para la Corporación Qualitur en el año 2010.

TALLER Nº 1

Tema: Manejo de situaciones críticas durante el servicio.

Público objetivo: Guías de turismo y choferes de la compañía Cotratudossa

Tiempo de duración: Cuatro horas y media.

Competencias a desarrollar:

- Mantener el control adecuado del servicio entregado al turista.
- Dar soluciones oportunas a situaciones complejas.

Plan de trabajo:

Competencias a desarrollar	Situaciones de aprendizaje	Recursos	Tiempo
• Mantener el control adecuado sobre el servicio entregado al turista.	Acontecimiento: Lectura e interpretación del artículo “Principios de atención al turista”	Fotocopia del artículo	15 minutos
	Lectura y presentación de ejemplos sobre situaciones	Fotocopias de los ejemplos.	45 minutos

<ul style="list-style-type: none"> • Dar soluciones oportunas a situaciones complejas. 	críticas en la guianza turística.		
	Desafío: Resolver una simulación de situaciones críticas.	Fotocopia de la situación problemática.	15 minutos
	Acción de los participantes: Desarrollo del desafío planteado.	Fotocopias de las instrucciones para el desarrollo del trabajo.	60 minutos
	Pausa para el refrigerio		15 minutos
	Reflexión, discusión y análisis de los participantes: Presentación de trabajos.	Material desarrollado por los participantes.	60 minutos
	Síntesis: Generar conclusiones de los participantes.	Información contenida en los materiales de trabajo.	30 minutos
	Evaluación: Autoevaluación escrita por cada participante.	Formulario impreso con la autoevaluación.	30 minutos

1. Acontecimiento

Artículo: “Principios de atención al turista” por DIRCETUR (2012)

El turismo en los últimos años debido a su crecimiento sostenido a nivel mundial, se ha convertido en una de las actividades económicas más importantes, por lo que a un

aumento de la competencia se da una mayor exigencia por parte del turista cada vez más informado, lo que obliga a mejorar y tornar a los recursos humanos involucrados en la actividad turística mucho más competitivos.

Por tanto es fundamental, considerar una serie de rasgos y cualidades específicas para los profesionales que prestan sus servicios directamente a los turistas, como: la amabilidad, el trato cordial, el cuidado de nuestra imagen, la atención y la memoria, la discreción y el respeto, la disponibilidad, la diligencia y sobre todo la empatía, cualidades que distinguirán a un profesional.

Entre los rasgos que diferencian a un profesional tenemos:

- Mantiene un aspecto cuidado y aseado.
- Es educado, se dirige al turista con respeto.
- Ofrece una acogida cordial, con una sonrisa.
- Presta un servicio inmediato, es atento.
- Escucha con atención e interés.
- Satisface las necesidades del turista y hace sugerencias.
- Ofrece ayuda o servicios adicionales.
- Agradece la visita turística y le invita a volver.
- Demuestra satisfacción y orgullo de su país y de sí mismo.
- Se preocupa de su formación y por ofrecer lo mejor de sí.
- Analiza las situaciones no solo desde su punto de vista, sino desde el punto de vista del turista.
- Intenta y da lo mejor de sí para la solución de los problemas.

El ejercicio del Guía de Turistas está fundamentado en tres pilares básicos: conocimientos culturales y prácticos (capacidad de organización, técnicas de comunicación y dinámica de grupos), manejo de idiomas y actitud de servicio. (DIRCETUR, 2012)

Lectura: “Trabajo en equipo” por Cardona y Wilkinson (2006)

Trabajar en equipo consiste en colaborar organizadamente para obtener un objetivo común. Ello supone entender las interdependencias que se dan entre los miembros del equipo y sacar el máximo provecho de ellas en aras a la consecución de esta meta (misión) común. Cada miembro del equipo tiene una concreta personalidad y unas habilidades, conocimientos y experiencias específicas que aportar, que se diferencian de las del resto de miembros del equipo. Es decir, cada miembro tiene una aptitud y

posición determinadas. Todas han de manifestarse, entrar en juego y relacionarse entre sí coordinadamente en pos del objetivo. Todas son importantes para la eficacia del trabajo en equipo.

No se trabaja en equipo cuando sus miembros hacen uso de sus aptitudes y posiciones de manera aislada, sin tener en cuenta las aptitudes y posiciones del resto de miembros. Eso sería trabajar “individualmente en compañía”, como en una cadena de producción, pese a que ocasionalmente la suma de dichos esfuerzos individualistas arroje algún resultado común. Se desperdicia la oportunidad de llegar a todo lo que podría abarcarse cada vez que existe una coordinación eficaz.

Una vez conocida la propia aptitud y posición, resulta obligado realizarse las siguientes preguntas: ¿cuál ha de ser mi misión particular, mi aportación diferencial?, e inmediatamente, ¿de qué modo puedo realizar esa aportación diferencial? La respuesta a la primera pregunta se deduce casi instantáneamente cuando se conocen la aptitud y posición personal.

Hay ciertas capacidades esenciales para trabajar en equipo que han de ser ejercitadas por todos sus miembros. Que sean esenciales no significa que sean fáciles de ejercitar. Entre tales capacidades se destaca la capacidad de dar y recibir *feedback*, la capacidad de adaptación y la capacidad de gestionar bien el tiempo.

- ✓ Dar y recibir *feedback*: es dar información a alguien sobre su trabajo y su manera de trabajar, y recibir información sobre nuestro trabajo y nuestra manera de trabajar, es decir, retroalimentar el trabajo de cada miembro del equipo
- ✓ Capacidad de adaptación: es la capacidad de acomodarse, ajustarse, avenirse a los otros y a otras circunstancias. Es importante aprender a gestionar conflictos y tratar de entender a los demás sin juzgarlos.
- ✓ Capacidad de gestionar bien el equipo: gestionar bien prioridades y compromisos es saber planificar, dar la importancia adecuada a cada asunto y tener el orden que nos lleve a entregar nuestra parte de la tarea a tiempo, evitar interrupciones y ser puntual. (Cardona & Wilkinson, 2006)

2. Desafío: “La puntualidad” por Gobierno de la provincia de Salta (2006)

Es un aspecto fundamental en la dinámica de grupos turísticos, mucho más importante de lo que a priori puede parecer. Imagine el lector la siguiente situación: el Guía da una hora de encuentro, la mayoría de turistas llegan puntualmente, pero los señores Costa se retrasan, en ese momento surge todo un abanico de comentarios destinados al

representante de “la ley y el orden” en el vehículo, que reflejan el malestar del grupo: ...”esto no puede ser, no hay derecho”.... “si hubiese sabido no me habría apurado a llegar dejando de comprar aquel souvenir para estar a la hora”... “ya te he dicho que no hacía falta correr tanto”... ahora no vamos a ver nada del próximo destino turístico”... “pues la próxima vez no me daré tanta prisa”... etc. Todos estos comentarios se hacen en petición de justicia, no se culpa al autor del retraso sino al que lo consiente. De no imponerse en este primer estadio, se origina el “efecto bola de nieve”, cuando en la siguiente parada otros turistas también lleguen tarde argumentando que “los señores Costa ayer se retrasaron y usted no les dijo nada”, a partir de este punto el Guía estará desbordado puesto que ha cometido un gravísimo error, no atajar el problema en su origen. (Gobierno de la provincia de Salta, 2006)

¿Cuál es el método que usted aplicaría para manejar este tipo de casos de puntualidad?

3. Acción de los participantes

Tomando en cuenta que el número de participantes es limitado, se realizará este trabajo de forma individual.

Cada participante contará con una cartulina, recortes de revistas y marcadores para realizar su trabajo.

Luego de concluida la labor, cada participante expondrá el tema en plenaria.

4. Reflexión, discusión y análisis

Para este momento, el formador generará un espacio de tiempo para analizar y obtener conclusiones con la participación de cada participante, a través de la discusión de cada punto de vista.

5. Síntesis

En este punto se obtendrán conclusiones generales a partir del aporte de cada uno de los participantes, en base a los artículos expuestos y los trabajos de solución de casos. Luego el formador realizará las siguientes actividades:

- Lectura de las conclusiones realizadas en los trabajos individuales.
- Utilizando una pizarra y sintetizando el contenido expuesto.

6. Autoevaluación

Como culminación del proceso de aprendizaje se realizará la siguiente evaluación:

Competencias desarrolladas	Nivel de desenvolvimiento				
	A	B	C	D	E
Aplicar actitudes asertivas para solucionar problemas.					
Liderar un grupo de turistas.					
Mantener el control del grupo.					
Trabajar en equipo con sus compañeros.					
Proveer un servicio de calidad.					

A= Gran Desarrollo

B= Buen Desarrollo

C= Razonable Desarrollo

D= Poco Desarrollo

E= Ningún Desarrollo

Bibliografía

Cardona, P., & Wilkinson, H. (2006). *Trabajo en equipo*. Barcelona: Universidad de Navarra.

DIRCETUR. (2012). *Manual de calidad para guías de turistas*. Cusco: DIRCETUR.

Flor García, G. (2010). *Manual del curso de formación de formadores*. Cuenca: Qualitur.

Gobierno de la provincia de Salta. (2006). *Técnicas de guiado*. Salta: Gobierno de la provincia de Salta.

TALLER Nº 2

Tema: Técnicas de guiar

Público objetivo: Guías de turismo y choferes de la compañía Cotratudossa

Tiempo de duración: Cinco horas

Competencias a desarrollar:

- Manejar grupos de turistas mediante formas y lenguajes técnicos.
- Aplicar técnicas de animación turística para su ejercicio profesional.

Plan de trabajo:

Competencias a desarrollar	Situaciones de aprendizaje	Recursos	Tiempo
<ul style="list-style-type: none"> • Manejar grupos de turistas mediante formas y lenguajes técnicos. • Aplicar técnicas de animación turística para su ejercicio profesional. 	<p>Acontecimiento: Lectura e interpretación de selecciones del libro “Técnicas de guiar” de Narcisa Ullauri, y “Animación turística” de Mildred Acuña.</p> <p>Presentación del nuevo guión interpretativo.</p>	<p>Fotocopia del texto seleccionado.</p> <p>Fotocopias del manual y guion.</p>	<p>30 minutos</p> <p>30 minutos</p>
	<p>Desafío: Simular situaciones de guianza donde se ponga en práctica el lenguaje técnico y el manejo de un grupo.</p>	<p>Participantes</p> <p>Lecturas y guión.</p> <p>Papeles con situaciones variadas de guianza.</p>	<p>15 minutos</p>

	Acción de los participantes: Desarrollo del desafío planteado.	Un cartel conteniendo instrucciones para el desarrollo del trabajo.	60 minutos
	Pausa para el refrigerio		15 minutos
	Reflexión, discusión y análisis de los participantes: Discusión en plenaria sobre “El manejo de grupos y la animación turística”	Material desarrollado por los participantes.	60 minutos
	Elaborar un manual con técnicas de guianza.	Hojas de papel bond y esferográficos.	30 minutos
	Síntesis: Generar conclusiones con los participantes.	Información revisada a lo largo del taller.	30 minutos
	Evaluación: Autoevaluación escrita por cada participante.	Formulario impreso con la autoevaluación.	30 minutos

1. Acontecimiento

Con la ayuda de los participantes se realizarán las siguientes lecturas, las mismas que serán explicadas y socializadas al tiempo que se avanza en la lectura. Se procurará que los participantes formen relaciones entre los contenidos y sus experiencias en el trabajo.

2. Desafío

Tomando en cuenta las técnicas de guiar y las técnicas de animación turística revisadas en la actividad anterior, se pide a los participantes simular una actividad de guianza a la que se enfrentan en su trabajo diario. Esta actividad implica que los participantes desarrollen habilidades creativas para mantener el interés del grupo y aplicar ejercicios de animación que sean aplicables a un recorrido en autobús.

Para esta actividad el formador propondrá varias situaciones de guianza como por ejemplo: un grupo de niños de escuela, un grupo de adolescentes, un contrato para fiesta de cumpleaños, grupos corporativos, etc.

Recuerde que el éxito de la actividad dependerá de la actitud positiva y entusiasta de usted como animador.

¿Cuáles son las técnicas de guianza y animación más adecuadas para este grupo de personas?

3. Acción de los participantes

Se dividirá a los participantes en subgrupos y el formador repartirá a cada subgrupo un papel donde se describe la situación a representar.

Los participantes deberán organizarse según su conveniencia y creatividad, para representar una posible solución a la situación planteada. Adicionalmente, cada integrante de los subgrupos deberá tener la oportunidad de realizar una actividad de animación turística.

4. Reflexión, discusión y análisis

Para este momento, el formador generará un espacio de tiempo para analizar y obtener conclusiones con la participación de cada grupo, a través de la intervención de los participantes para exponer sus puntos de vista. Se utilizará este espacio para socializar en contenido del nuevo guión interpretativo de la compañía.

5. Síntesis

En este punto se obtendrán conclusiones generales a partir del aporte de cada uno de los participantes, en base a las lecturas, la simulación de situaciones de guianza y el guión. Además se aprovechara para extraer técnicas para la creación del Manual de Guianza. Luego el formador realizará las siguientes actividades:

- Lectura de las conclusiones realizadas.
- Redacción del Manual de Guianza

6. Autoevaluación

Como culminación del proceso de aprendizaje se realizará la siguiente evaluación:

Competencias desarrolladas	Nivel de desenvolvimiento				
	A	B	C	D	E
Proyectar una imagen profesional ante un grupo.					
Adaptar la guianza a las necesidades de cada grupo de turistas.					
Utilizar un lenguaje formal durante la guianza.					
Proveer información clara y precisa.					
Ofrecer un servicio de guianza ameno.					

A= Gran Desarrollo

B= Buen Desarrollo

C= Razonable Desarrollo

D= Poco Desarrollo

E= Ningún Desarrollo

DESARROLLO DE CONTENIDOS

Lectura 1: “Técnicas de guiar” de Narcisa Ullauri (2007)

Nervios: Es posible ocultar nuestro nerviosismo siguiendo estos consejos:

1. Tomar el mando de nuestro cuerpo
2. Distribuir el peso en ambas caderas, la espina recta, esto disminuye el cansancio físico y da un aire de autoridad silenciosa.
3. Controlar el movimiento de manos, ubicar si estamos de frente, a su derecha es nuestra izquierda, esto ayudara a quienes no saben totalmente el idioma y pueden admirar el atractivo si nuestra mano lo señala adecuadamente con la palabra.
4. Generar un contacto visual general y si es posible personal.
5. La respiración es fundamental, dos respiraciones profundas nos ayudan a recobrar la confianza en nosotros mismos, las palabras fluirán después de la pausa.

En resumen, es importante sentirse a gusto con nuestro propio trabajo, sonreír, establecer contacto visual, desarrollar gestos con las manos que ayuden a visualizar los objetos que explicamos, practicar una respiración correcta.

El lenguaje verbal: Se define lenguaje al conjunto de sonidos articulados que posee el hombre para poder expresar su pensamiento a través de cualquier sistema organizado de signos; con vistas a este fin toma el nombre de lenguaje. Todos los lenguajes son potencialmente traducibles al lenguaje verbal y pueden pasar a constituirse en objeto del enunciado lingüístico que en este caso operaría como un meta lenguaje.

Para el profesional del turismo, y para todas las personas que están llamadas a establecer y mantener comunicación, es más importante el público que se desplaza o proyecta viajar hacia los lugares de vacaciones so el que busca orientación en diversos campos del saber y del hacer, a estos potenciales clientes no les gusta que les den ordenes, ni siquiera que le indique, por más amable que sea, lo que debe, tiene o puede hacer o no hacer.

El público no quiere ser tratado siempre como un objeto más al que se le imprime casi siempre una dirección obligatoria, anhela que por lo menos en los planes de vacaciones, en las decisiones personales pueda tener la satisfacción de haber elegido libremente

los lineamientos de su plan, las rutas y medios de su viaje, los espectáculos a los que desea asistir y el tiempo que desea permanecer en algún lugar.

El lenguaje de gestos: El cuerpo humano es el principal transmisor de códigos presenciales y da el tipo de significado que pueden transmitir

- Contacto físico.- cuando tocamos a alguien transmitimos mensajes importantes sobre nuestras relaciones.
- Proximidad.- la distancia entre una persona y otra no da el tipo de relación que mantienen
- Orientación.- en que Angulo colocamos nuestro cuerpo en relación con otros, es otra manera de enviar mensajes.
- Apariencia.- los aspectos que están bajo control voluntario, acerca de la personalidad, status social.
- Inclinaciones de cabeza.- se presentan en la administración de la interacción
- Expresión facial.- la posición de las cejas, ojos, tamaño de la nariz, boca. Estas conforman la expresión de la cara.
- Gestos.- la mano y el brazo son los principales transmisores de gestos, sin embargo, los gestos desde la cabeza a los pies son importantes, están estrechamente coordinados con el habla y son suplementos de la comunicación verbal; pueden indicar bien sea una excitación emocional generalizada o bien estados emocionales específicos.
- Postura.- la forma de acostarnos, sentarnos la manera de pararnos puede transmitir una escala limitada pero interesante. Se relaciona con frecuencia con actitudes interpersonales.
- Movimiento de ojos y contacto visual.- hacer contacto visual es inicio de una comunicación, hay deseo de una retroalimentación.

Las técnicas de voz y respiración: Para el público una voz aburrida es un taladro, pero puede ser un instrumento musical notable que puede ser disciplinable, es, por lo tanto, importante entender cómo hacer el mejor uso de la voz. Se puede convertir en la mejor herramienta del guía turístico, el buen uso de la voz reforzara nuestro comentario y nuestro público tendrá placer al escucharnos.

La voz es la principal herramienta de un guía, sin ella no se puede operar; por ello, la regla que debemos usar es, en principio, hablar lo suficientemente alto para ser escuchado por todo el grupo sin gritar a los visitantes más próximos a usted.

El grupo debe siempre estar frente al guía, nunca deje pasajeros detrás, esto es importante, muchos de los pasajeros no tienen el oído perfectamente adaptable y se ayudan leyendo los labios, trate de tener siempre detrás de su espalda una pared, esto le ayudara a mejorar el sonido, si usted está caminando no puede dar información y caminar a la vez, pues, solamente los que están a su lado tendrán la facilidad de escuchar y el resto del grupo se sentirá perdido.

El micrófono: Si el sonido del micrófono es malo la percepción de los pasajeros será pobre, solicitarán mayor volumen y se distorsionara el sonido provocando estallidos frecuentes que molestarán a todos creando un ambiente negativo.

Al usar el micrófono debe usar frases cortas y palabras simples, muchas veces los pasajeros pretenden que no escuchan bien o que el segundo idioma no es totalmente dominado por que no entienden las palabras difíciles, si hace uso de palabras técnicas es necesario explicarlas, si usa un nombre propio es importante pronunciar lentamente y, si es posible, deletrear; muchos pasajeros acostumbran a llevar un diario de viajes.

Lectura 2: “Animación turística” de Mildred Acuña (2011)

La animación es un conjunto de técnicas sociales que basadas en una pedagogía participativa, tienen por finalidad promover prácticas y actividades voluntarias que se desarrollan en el seno de un grupo o comunidad determinada con la participación activa de la gente.

Las técnicas de animación turística son el conjunto de procedimientos y prácticas que el animador debe conocer para lograr con éxito su función. Estas deben complementarse con habilidades, destrezas y una excelente actitud.

Se necesita cumplir con una serie de pasos para llevar a cabo actividades lúdicas y dinámicas. Estos son los que deberá considerar si usted dirige la acción:

1. **Presentación:** permite motivar al mismo tiempo que se menciona el nombre del juego; además, es importante que recuerde preguntar si alguien conoce la actividad.
2. **Ubicación:** permite formar los equipos o grupos e informarles dónde deben ubicarse.
3. **Explicación:** debe ser clara y resumida; se informa cómo se obtienen puntos, cómo se gana y cuándo termina la actividad.

4. Demostración: es conveniente hacer una demostración; puede invitar a algún participante para que le ayude.
5. Preguntar: debe asegurarse de que todos hayan entendido la metodología del juego o dinámica y dejar un espacio para aclarar dudas.
6. Comenzar: debe establecer una señal clara para iniciar el juego y asegurarse con antelación de que todos están listos para iniciar.
7. Controlar, alentar, mostrar entusiasmo y participar: debe animar a los participantes, ser entusiasta y divertido.
8. Finalizar: una forma de hacerlo es usar la palabra “¡Alto!”, con ella se detiene la actividad y al mismo tiempo se señala a los ganadores.
9. Premiar: el reconocimiento de los ganadores se hace generalmente por medio de aplausos. (Acuña, 2011)

Bibliografía

- Acuña, M. (2011). *Universidad Estatal a Distancia*. Obtenido de Técnicas de animación turística: <http://www.ocw.uned.ac.cr/eduCommons/ciencias-sociales-y-humanidades/tecnicas-de-animacion-turistica/modulos/modulo-4/guia-de-estudio-del-modulo-4>
- Flor García, G. (2010). *Manual del curso de formación de formadores*. Cuenca: Qualitur.
- Ullauri, N. (2007). *Técnicas de guiar*. Cuenca: Universidad de Azuay.

TALLER Nº 3

Tema: Patrimonio Cultural de Cuenca

Público objetivo: Guías de turismo y choferes de la compañía Cotratudossa

Tiempo de duración: Cuatro horas

Competencias a desarrollar:

- Manejar información real y variada para explicar los atractivos turísticos más importantes que componen el patrimonio cultural de la ciudad.
- Contar con una base de datos adicional que le permita cubrir espacios vacíos durante el recorrido.

Plan de trabajo:

Competencias a desarrollar	Situaciones de aprendizaje	Recursos	Tiempo
<ul style="list-style-type: none"> • Manejar información real y variada para explicar los atractivos turísticos más importantes que componen el patrimonio cultural de la ciudad. 	<p>Acontecimiento: Proyección de un video en el cual se compilan los atractivos más importantes de la ciudad de Cuenca.</p> <p>Presentación en formato power point, sobre “Cuenca, Patrimonio Cultural de la Humanidad”</p>	<p>Ordenador, proyector y CD con el tema a presentarse.</p> <p>Ordenador y proyector.</p> <p>Fotocopia del texto presentado en power point.</p>	<p>30 minutos</p> <p>30 minutos</p>
	<ul style="list-style-type: none"> • Contar con una base de datos adicional que le permita cubrir espacios vacíos durante el recorrido. 	<p>Desafío: Armar una representación tipo collage sobre los sitios patrimoniales revisados anteriormente.</p>	<p>Participantes</p> <p>Fotografías, recortes de revistas, marcadores, cartulinas, pegamentos.</p>
	<p>Acción de los participantes: Desarrollo del desafío planteado.</p>	<p>Cartelera preparada por los participantes.</p>	<p>30 minutos</p>
	<p>Pausa para el refrigerio</p>		<p>15 minutos</p>
	<p>Reflexión, discusión y análisis de los participantes,</p>	<p>Material desarrollado por los participantes.</p>	<p>60 minutos</p>

	presentación de los trabajos en grupos.		
	Síntesis: Generar conclusiones con los participantes.	Información contenida en los materiales de trabajo de los participantes y del formador.	30 minutos
	Evaluación: Autoevaluación escrita por cada participante.	Formulario impreso con la autoevaluación.	15 minutos

1. Acontecimiento

Se realizará la proyección de un video elaborado para ilustrar un recorrido por los sitios patrimoniales más importantes de la ciudad de Cuenca, de modo que antes de entrar al tema, los participantes se sienten identificados con estos atractivos y sea más fácil relacionar los contenidos posteriores con su realidad.

Posteriormente, se explicará el tema “Cuenca, Patrimonio Cultural de la Humanidad” a través de una presentación en power point, con el objetivo de que los participantes conozcan las características que hicieron posible está declaratoria de la UNESCO.

2. Desafío

En este momento del taller, los participantes recordarán los que observaron en el video y la presentación power point, para elaborar sus propias exposiciones sobre un atractivo patrimonial específico. Esta actividad tiene por objetivo general un espacio en que los participantes puedan promocionar turísticamente un sitio.

¿Cómo puedo presentar este atractivo turístico patrimonial, de modo que el turista aprecie la importancia que el atractivo tiene en la historia de la ciudad?

3. Acción de los participantes

Se dividirá a los participantes en subgrupos y el formador repartirá a cada subgrupo un atractivo específico al cual representar en sus carteleras, además se entregará a cada grupo el material necesario para esta actividad:

- 1 pliego de cartulina
- 1 paquete de marcadores de colores
- 2 marcadores gruesos
- Recortes o fotografías variadas de cada atractivo turístico.
- 1 barra de pegamento

4. Reflexión, discusión y análisis

Para este momento, el formador generará un espacio de tiempo para analizar y obtener conclusiones con la participación de cada grupo, a través de la intervención de los participantes para exponer sus puntos de vista. Durante este espacio se presentarán los trabajos de cada grupo.

5. Síntesis

En este apartado los participantes con el formador obtendrán conclusiones de los trabajos realizados conjuntamente con lo expuesto por el formador en el tema, para lo cual realizará las siguientes actividades:

- Lectura de las conclusiones realizadas en los trabajos de grupo.
- Utilizando un pizarrón o papelógrafo y sintetizando el contenido propuesto.

6. Autoevaluación

Como culminación del proceso de aprendizaje se realizará la siguiente evaluación:

Competencias desarrolladas	Nivel de desenvolvimiento				
	A	B	C	D	E
Facilitar información sobre las razones por las que Cuenca fue declarada "Patrimonio Cultural de la Humanidad".					

Explicar ampliamente las características de un atractivo patrimonial.					
Valorar la importancia que tiene la preservación del patrimonio cultural de la ciudad.					
Proveer información clara y precisa.					

A= Gran Desarrollo

B= Buen Desarrollo

C= Razonable Desarrollo

D= Poco Desarrollo

E= Ningún Desarrollo

DESARROLLO DE CONTENIDOS

Contenido 1 (para presentación Power Point): Cuenca, Patrimonio Cultural de la Humanidad

El Instituto Nacional de Patrimonio Cultural (INPC) define el término *patrimonio cultural*, como “el conjunto de creaciones realizadas por un pueblo a lo largo de su historia. Esas creaciones lo distinguen de los demás pueblos y le dan su sentido de identidad”.

El patrimonio cultural no sólo involucra a los monumentos, sitios arqueológicos o edificios arquitectónicos del pasado, sino que también es parte del patrimonio el conjunto de manifestaciones de la cultura popular, las poblaciones y sus conocimientos, costumbres, artesanías y tradiciones que la caracterizan.

La ciudad de Cuenca, fue declarada como “Patrimonio Cultural de la Humanidad” el 1 de diciembre de 1999 en la ciudad de Marrakech, Marruecos, para lo cual se inscribió al centro histórico de la ciudad en la lista de patrimonio, puesto que cumplía con el requisito de ser un bien cultural auténtico y haber ejercido una gran influencia, o aportar un testimonio único o estar asociado a ideas o creencias universales, o constituir todavía un eminente ejemplo de hábitat humano tradicional representativo de una cultura.

Adicionalmente, se consideró que Cuenca presenta una fusión con el medio montañoso que lo rodea, como es el caso del Barranco que recorre la rivera del río Tomebamba, a lo largo del cual se encuentran gran cantidad de casas colgantes. Adicionalmente, se tomó en cuenta el límite entre el trazado de damero que es el trazado original dado por los españoles y, El Ejido lugar donde la ciudad se abre paso para dar a nuevas construcciones de varios estilos a lo largo de su crecimiento urbano.

Para esta declaratoria, la Organización de las Naciones Unidas para la Educación Ciencia y la Cultura (UNESCO) tomó en cuenta ciertos valores patrimoniales que las ciudades postulantes deben cumplir. En este sentido, la ciudad de Cuenca cuenta con 6 valores establecidos para sitios culturales.

Valores culturales:

1. Representar una obra de arte del genio creativo del hombre.
2. Exhibir un importante intercambio de valores humanos, a lo largo de un periodo de tiempo o dentro de un área cultural del mundo en el campo de la arquitectura o de la tecnología, las artes monumentales, la planificación urbana o el paisajismo.
3. Constituir un testimonio único – o al menos excepcional- de una tradición cultural o de una civilización actual o desaparecida.
4. Representar un ejemplo extraordinario de un tipo de edificación, conjunto arquitectónico o tecnológico o paisaje, ilustre unas(s) etapa(s) de trascendencia en la historia del hombre.
5. Construir un ejemplo extraordinario de un asentamiento humano tradicional o un uso de la tierra representativo de una cultura (o culturas), particularmente cuando esta ha sido llevada a un estado de vulnerabilidad bajo el impacto de cambios irreversibles.
6. Estar directa o tangiblemente asociados con eventos o tradiciones vigentes, ideas o creencias, obras artísticas o literarias de extraordinario alcance universal. Igualmente importante es la autenticidad del patrimonio cultural así como las medidas que se han tomado para su protección o administración.

De estos valores, citados anteriormente, la UNESCO tomó tres criterios para admitir a la ciudad de Cuenca dentro del listado patrimonial, estos son:

1. Cuenca ilustra la exitosa implantación de los principios de la planificación urbana del renacimiento en América”.
2. La exitosa fusión alcanzada por diferentes sociedades y culturas de América latina, se manifiesta de manera notable en la traza y el paisaje urbano de Cuenca”.
3. Cuenca es un ejemplo sobresaliente de ciudad colonial española.

De los criterios analizados verifica que la ciudad de Cuenca tiene una mezcla de urbanismo colonial y una fusión con la cultura local, el mestizaje que permite tener diversas expresiones arquitectónicas durante los cuatro siglos que la marcan visualmente. También la caracteriza la diversidad de rasgos culturales que delimitan las clases sociales ya sea en plazas, calles, casas, iglesias, decoraciones, permiten definir periodos, épocas, y diferenciar a la sociedad española de la indígena y a su vez de la mestiza. (Andrade, 2012, págs. 40-44)

Contenido 2 (para presentación Power Point): Principales atractivos patrimoniales de Cuenca.

Centro Histórico: El Centro Histórico de Cuenca tiene un papel fundamental en su declaratoria, puesto que formó parte de la propuesta de postulación de esta ciudad ante la UNESCO.

El Centro Histórico comprende las 178 hectáreas del área declarada “Patrimonio Cultural de la Humanidad”. El trazado de damero que era utilizado por los españoles en épocas de conquista, para organizar las nuevas ciudades de forma ágil y ordenada, tal como sucedió en abril de 1557. Dicho trazado muestra una distribución perpendicular de las calles que van dibujando una cuadrícula, como un tablero de ajedrez, cuya labor se facilita debido a que Cuenca está asentada sobre un valle prácticamente plano, lo que hace que el trazado sea bastante parejo.

Para entonces, las primeras cuadras fueron designadas para la Plaza Mayor, la Iglesia Mayor y a los servicios civiles controlados por el Cabildo, los cuales se mantienen en su retícula octogonal cuatro siglos después.

Durante la etapa de la Colonia y la República, se fue reconstruyendo y remodelando la ciudad antigua, especialmente en términos de arquitectura de las casas. De tal manera que en 1950 se fue configurando lo que hoy se conoce como Centro Histórico.

Parque Abdón Calderón: La plaza Central, la más antigua referencia urbana de la ciudad hispanoamericana, es el eje en torno al cual el caserío de Santa Ana de los Ríos de Cuenca se fundó en 1557. Al fundarla, Gil Ramírez Dávalos se posesionó de este lote de terreno al que llamó plaza pública, plantó en el centro su espada, una cruz y mandó levantar la picota, símbolos de autoridad real, religiosa y de la justicia. En 1875, Luis Cordero Crespo, quien fuera presidente de la República y embajador del Ecuador en Chile, trajo de aquel país las plantas de araucaria que están sembradas en el centro del parque, en torno al monumento de Abdón Calderón, gigantesco árboles que permanecen como lo más visible y emblemático del parque. (Ilustre Municipalidad de Cuenca, 2007, pág. 69)

Catedral de la Inmaculada Concepción o Catedral Nueva: La Catedral de la Inmaculada representa el esfuerzo de una generación. Fue diseñada por el padre redentorista alemán, Juan Bautista Stiehle, quien asumió esta obra desde 1885 hasta su muerte en el año 1899. Fue construida sobre la iglesia de la Compañía de Jesús una vez que esta se destruyó con el terremoto que azotó la ciudad en 1885. Esta fue sin duda la obra arquitectónica más importante de la ciudad, pues en palabras del obispo Miguel León, debía ser “tan grande como la fe” de los cuencanos.

La Catedral de la Inmaculada es una obra inconclusa, cuya construcción se prolongó casi por su siglo. Las torres de la fachada principal debían ser más alargadas y terminar con cúpulas de cuatro flancos, siguiendo el diseño original de Stiehle. Sin embargo no pudo ser terminado por preocupaciones estructurales respecto a la capacidad de resistencia de los elementos soportantes. (Ilustre Municipalidad de Cuenca, 2007, pág. 88)

Iglesia Matriz o Catedral Vieja: Esta es la edificación más antigua de la ciudad, cuyo origen se da junto con la fundación en 1557, cuando el gobernador Gil Ramírez Dávalos, auspiciado por el virrey del Perú, asignó una cuadra al costado de la plaza central, para levantar una ermita. Al levantarse la obra de la Iglesia Matriz, la rústica ermita de paredes de adobe quedó dentro, todavía en pie, conformando lo que hoy es la Catedral Vieja construida a base de mingas, con muros de adobe y cimentación de piedra incásica extraída de la zona de Pumapungo, usada también en las esquinas para reforzar la unión de las paredes. (Ilustre Municipalidad de Cuenca, 2007, pág. 73)

Esta iglesia es importante en la historia, también debido a que su torre sirvió de base para los trabajos de triangulación geométrica entre las llanuras de Tarqui y Cuenca, por la que cruzan supuestamente un meridiano y un paralelo. Según este acierto, el metro

como unidad de medida tendría su cuna en Cuenca. Muestra de ello, se puede observar una pequeña placa de mármol, colocada en 1804 por el científico Francisco José de Caldas, que dice “Esta torre es más célebre que las Pirámides de Egipto”. (Ilustre Municipalidad de Cuenca, 2007, pág. 75)

Iglesia de San Sebastián: La parroquia de San Sebastián se fundó en 1560. La construcción de ermitas o templos primitivos en esta zona, se atribuye a los primeros curas de esta parroquia. En este caso, se hace referencia a la ermita del santo mártir Sebastián, y bajo ese mismo nombre se conoce al “barrio de indios de San Sebastián”.

Esta iglesia fue modificada a finales del siglo XIX, sustituyendo la fachada completamente y se elevó la cúpula sobre el presbiterio, con la intervención de Juan Bautista Stiehle, que trabaja incansablemente en los templos y casonas de la ciudad. (Ilustre Municipalidad de Cuenca, 2007, pág. 112). San Sebastián marca un punto de referencia de los límites occidentales del centro histórico de la ciudad, el cual se alinea perfectamente con la iglesia de San Blas que está en el límite oriental.

Barrio de El Vado: En la Cuenca de antaño los barrios estaban formados de acuerdo a la actividad que realizaban sus habitantes, así por ejemplo, el Barrio de las Herrerías estaba formado por artesanos herreros, el Barrio de Todos Santos por panaderos, el sector de la calle Gran Colombia fue barrio de joyeros, y, en este caso el Barrio de El Vado se caracterizó principalmente por la forja y la hojalatería.

El sector de El Vado es un barrio tradicional que sin duda refleja la cuencanidad a través de sus edificaciones patrimoniales y la gran variedad de leyendas, historias, oficios y tradiciones que ha albergado desde los primeros días de la ciudad de Cuenca. Su riqueza paisajística se ve caracterizada por elementos como la Cruz del Vado, levantada en la Plazoleta, a esto le acompañan las viviendas del conocido balcón del Vado, sus estrechas calles adoquinadas, los pequeños negocios de artesanos que aún preservan el oficio de la hojalatería, orfebrería y el tejido de sombreros, la presencia de casa de la Lira, y más edificaciones que fueron parte de personajes locales y extranjeros.

En esta zona, se encuentra también la Cruz del Vado que fue colocada en el año 1956, por petición del pueblo preocupado por las constantes y peligrosas crecientes del río Tomebamba. Fue el obispo Carrión y Marfil quien bautizó ritualmente al río imponiéndole el nombre de “Julián Matadero” y colocando la cruz para sellar dicho bautizo. Se cree que este ritual calmó al Tomebamba, pues desde entonces, no se han registrado crecientes de este río, tan peligrosas como aquella época.

Barranco: La ciudad de Cuenca se levanta en un gran cono aluvial, en el que se distinguen tres terrazas fluviales: las lomas de Cullca, el centro histórico, y la planicie por donde corren tres de los cuatro ríos de Cuenca. El desnivel que se produce entre la segunda y la tercera terraza, en el tramo que corresponde al centro histórico y junto a la ribera izquierda del río Tomebamba, es conocido tradicionalmente como “el barranco” de la ciudad de Cuenca.

Las singulares características de esta desnivelación han convertido al Barranco en uno de los conjuntos urbano-arquitectónico más importantes del centro histórico. Su paisaje es el resultado de la fusión de cuatro elementos: la vegetación, el río, la topografía y las edificaciones que se escalonan para adaptarse al terreno, a las cuales se conoce como “casas colgantes”, cuya entrada principal se da hacia la calle Larga y termina en la ribera del río Tomebamba. (Ilustre Municipalidad de Cuenca, 2007, pág. 229)

Puente Roto: Los daños que dejó la creciente del Tomebamba en los años cincuenta iniciaron a la altura del Puente del Vado, cuando a las siete de la noche del día 3 de Abril de 1950, se empezaron a oír estremecedores estruendos provocados por la fuerza del agua que bajaba por el Tomebamba, acareando piedras, arboles, animales y todo lo que encontraba a su paso. En el recorrido que se hacía por las riveras del Tomebamba se podían ir observando los destrozos que había causado la creciente y el que realmente impresionó fue la caída de gran parte del entonces Puente de Todos Santos, que por su estructura que tomo tras la catástrofe, con el tiempo será conocido hasta hoy como Puente Roto. (Armijos, 2010, pág. 443)

Bibliografía

Armijos, D. (2010). *Estudio de los 50 elementos históricos, artísticos, científicos más significativos de Cuenca de los siglos XVI al XX: valor y uso turístico*. Cuenca: Universidad de Cuenca.

Flor García, G. (2010). *Manual del curso de formación de formadores*. Cuenca: Qualitur

Ilustre Municipalidad de Cuenca. (2007). *Guía de arquitectura Cuenca*. Cuenca: Junta de Andalucía.

Ilustre Municipalidad de Cuenca. (2008). *Viviendo el Patrimonio*. Cuenca: Ilustre Municipalidad de Cuenca.

Sarmiento, O. (1990). *Cuenca y yo*. Cuenca: Editorial Amazonas.

MANUAL DE GUIANZA PARA UNA ATENCIÓN DE CALIDAD

El presente Manual de guianza de la Compañía de Transporte Turístico Cotrutudossa, está dirigido al personal que colabora en el servicio de recorridos turísticos en buses panorámicos, con la finalidad de establecer las pautas que el personal deberá seguir para garantizar un servicio estandarizado de calidad que satisfaga las expectativas de los turistas y permita brindar una imagen positiva de la ciudad de Cuenca y su gente.



Actitud y trabajo en equipo:

- ✓ Su imagen personal es parte importante del servicio, procure transmitir una imagen de profesionalismo, orden y pulcritud.
- ✓ Utilice correctamente el uniforme, credenciales o identificaciones de la empresa a la que representa.
- ✓ Cumpla cabalmente el reglamento interno que la compañía le ha provisto.
- ✓ Sea puntual con sus horarios de trabajo y con el itinerario del recorrido.
- ✓ Mantenga las normas básicas de relación y cortesía. Salude siempre a cada turista que sube al bus o que simplemente se acerque a realizar alguna consulta sobre el servicio.
- ✓ Tenga siempre una actitud positiva, muéstrese cortés y ofrezca una sonrisa.
- ✓ Mantenga su capacidad de controlar la agresividad.
- ✓ Evite el consumo de bebidas alcohólicas y/o sustancias psicotrópicas que afecten su normal desempeño o que alteren su estado de ánimo ante los turistas.
- ✓ Evite fumar en presencia de los turistas.
- ✓ Diríjase a sus compañeros con respeto y demuestre disponibilidad a trabajar en equipo.
- ✓ Deberá primar la discreción entre el personal (conductor, vendedor y guía). Cualquier tipo de problema de trabajo deberá ser resuelto fuera del recorrido, nunca discuta en presencia de los turistas.

- ✓ En caso de que surjan problemas que requieran solución inmediata, este deberá ser resuelto sin perder la compostura, manteniendo un tono de voz y vocabulario correcto, procurando siempre evitar la incomodidad del turista.
- ✓ Evite las conversaciones o llamadas personales que puedan ser escuchadas por los turistas.
- ✓ Despida a cada turista con una sonrisa, deseándole una buena estancia en el destino.



Atención al turista:

- ✓ Muestre disponibilidad por atender y ayudar a los turistas.
- ✓ Nunca dé un “no” como respuesta inmediata, trate de buscar una solución.
- ✓ Escuche con atención a las solicitudes e inquietudes de los turistas, y exprese con claridad.
- ✓ Transmita una imagen que brinde confianza y que demuestre que usted tiene interés en el turista.
- ✓ Conteste a las preguntas y si no se sabe las respuestas correctas en ese momento, ofrezca al turista buscar la información adecuada para resolver sus dudas más tarde.
- ✓ Manténgase siempre a la vista de los turistas para que ellos sepan que pueden contar con usted ante cualquier situación.
- ✓ Cuando un turista se dirija a usted, deje la tarea que esté haciendo, siempre que le sea posible, para prestar atención a sus inquietudes.
- ✓ Ante una queja, preste su total atención a lo que el cliente comunica, escuche con detalle la información que le brinda para poder dar una solución pertinente. Ofrezca siempre una disculpa, aunque el cliente pudiera estar equivocado no le lleve la contraria.
- ✓ Tome las quejas o recomendaciones de los turistas, como una oportunidad para mejorar.

- ✓ Diríjase a los turistas con el vocabulario correcto, evite utilizar modismos o jergas que resulten poco formales o grotescas para los turistas.



Guianza

- ✓ Maneje un tono de voz y ritmo de transmisión relajado. Procure vocalizar bien, articular correctamente las palabras y no hablar rápido.
- ✓ Procure manejar correctamente el idioma del turista.
- ✓ Antes de iniciar el recorrido, explique brevemente el contenido de la ruta, especificando el recorrido, lugares a visitar, paradas y descansos, tiempo aproximado en cada lugar, tiempo total del recorrido y la ubicación del punto final del recorrido.
- ✓ Mantenga un control visual que denote contacto con el turista, procure observar a todos los turistas que están frente a usted mientras habla.
- ✓ Evite realizar otras actividades mientras está guiando, concéntrese en una sola actividad.
- ✓ Cuando desciendan del bus para recorrer algún sitio turístico, manténgase alerta y observando constantemente a su área de actuación, para cerciorarse que los turistas no se alejen demasiado de donde se encuentran.
- ✓ Recorra previamente y conozca bien los puntos del recorrido y el destino en el que esté realizando la guianza.
- ✓ Manténgase al frente y de pie, mientras le sea posible, para que los turistas lo puedan ver.
- ✓ Interactúe con los turistas, invítelos ingeniosamente a participar durante el recorrido, despertando su curiosidad por lo que está presentado en la guianza.
- ✓ Procure incorporar anécdotas e historias que despierte la atención de los turistas y los mantenga entretenidos.
- ✓ Evite exagerar sus gestos y trate de mantener siempre una sonrisa que les transmita confianza y seguridad en lo que está explicando.

- ✓ Adapte el contenido del guion de acuerdo al público objetivo que conforma el grupo, de modo que su explicación resulte interesante y fácil de comprender para cada grupo distinto. Seleccione previamente la información de mayor interés para cada recorrido.
- ✓ Maneje información actualizada y oportuna sobre la situación de los servicios y recursos más importantes de la ciudad.
- ✓ No brinde información falsa o datos que exageren la realidad.
- ✓ Brinde orientación al cliente y facilítele el material informativo básico pero útil, tal como: horarios de transporte, precios de entradas a museos, recomendaciones de restaurantes, lugares de interés, etc.
- ✓ Infórmese bien sobre los servicios que presta la empresa a la que representa, de modo que pueda proporcionar información amplia sobre los mismos.
- ✓ Respete y haga respetar el patrimonio (monumentos, casas, parques, etc.) de la ciudad.
- ✓ Proteja y enseñe a proteger el medio ambiente y las áreas protegidas en cada punto que se recorra. Incentive el uso correcto de los recolectores de basura.
- ✓ Cumpla con el itinerario programado para cada recorrido.

GUION INTERPRETATIVO PARA EL RECORRIDO TURÍSTICO EN BUS PANORÁMICO DE LA EMPRESA COTRATUDOSSA

Un gran saludo a todos ustedes. La empresa COTRATUDOSSA les da la cordial bienvenida. Somos una empresa de transporte turístico, y en este City Tour les vamos a mostrar la ciudad de Cuenca. El recorrido que haremos durará aproximadamente una hora y cincuenta minutos. En este viaje que compartiremos, veremos los recursos arquitectónicos de la ciudad, sus edificios y sus lugares arqueológicos. Además, nos dirigiremos y haremos una breve parada de aproximadamente 20 minutos en el mirador de Turi. Allí podrán observar la ciudad en todo su conjunto. Este será un tour interesante y entretenido, con el cual seguro se enamorarán de esta ciudad.

Están ustedes ahora en el centro de la ciudad, en el corazón de Cuenca. La ciudad fue fundada un lunes 12 de abril de 1557 por el Capitán español Gil Ramírez. A nuestra izquierda está el **Parque Abdón Calderón**, este parque es el foco administrativo,

jurídico y espiritual de Cuenca. En la época colonial se llamó Plaza de Armas, hoy, su nombre, Abdón Calderón, honra a un joven cuencano héroe de la decisiva batalla del Pichincha donde pereció.

Esta plaza central, es por tanto, la más antigua referencia urbana de la ciudad. Su fundador, Gil Ramírez Dávalos junto al caserío de Santa Ana de los Ríos de Cuenca se posesionó del terreno, y en un acto simbólico plantó en el centro de la plaza su espada símbolo de la cruz. Aquí mismo mandó levantar una picota símbolo de autoridad real, religiosa y de justicia.



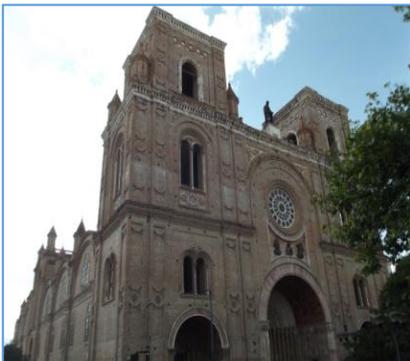
Verán en el centro de la Plaza cuatro araucarias gigantes. Fueron plantadas en 1875 por Luis Cordero Crespo, quien fue Presidente de la República. Los brotes de las araucarias fueron traídas desde Chile cuando Luis Cordero era embajador de ese país. En la actualidad estos árboles son una referencia viva de la historia de la ciudad y del Ecuador.

Desde aquí y durante todo el recorrido podrán observar la disposición de la ciudad, que aún conserva la tradición española de construir las ciudades a partir de una plaza central y una distribución al rededor cuadrangular de calles y grupos de casas. En el centro se sitúan los edificios de los poderes administrativos y eclesiásticos, a su alrededor las casas de las familias más importantes, y seguidamente el resto de edificios y población.

Iniciada nuestra andadura, deseo que se fijen en la **casa** que hay en la esquina del lado derecho. Es un edificio de color amarillo, perteneció a la familia **Ordoñez-Mata**, grupo familiar de la aristocracia cuencana del siglo XIX y principios del XX. Sus miembros, concedores de las tendencias artísticas y urbanísticas de Europa, trajeron desde Francia a dos arquitectos para trabajar el diseño de los elementos decorativos de la casa. Desde aquí, pueden observar sus balcones ornamentados. Esta casa fue un lugar importante de eventos sociales y políticos en los comienzos del siglo XX, dada su modernidad y sus cuidados gustos pudo alojar a huéspedes ilustres. En la actualidad el edificio pertenece a otra familia acaudalada, Antón-Eljuri, y se encuentra en un proceso de restauración interna.

Como acabo de comentarles, este edificio perteneció a la familia Ordoñez Mata, quienes desde finales del siglo XIX estuvieron unidos a grupos políticos y económicos de poder a nivel nacional. Fueron exportadores de cascarilla y de sombreros de paja toquilla, y

entre sus miembros se cuentan gobernadores del Azuay, obispos y cardenales de la nación. A finales del siglo XIX esta familia trajo a dos artistas franceses (René Chaubert y Giussepe Majon) para encargarse de algunos trabajos sobre las propiedades de la familia. Durante su estadía en la ciudad, Chaubert, enseñó a los artesanos de la región las técnicas de hierro forjado y colado para la aplicación en balcones, puertas y verjas. El artista, influido por el modernismo imperante en Europa, influyó en la recreación y uso de motivos florales y bucólicos, que más tarde las familias pudientes de la ciudad también imitaron.



Fíjense en estos momentos, en su diagonal izquierda y podrán contemplar a la **Catedral Nueva** de Cuenca o catedral de la Inmaculada Concepción, que fue construida en 1885 por el redentorista alemán Juan Bautista Stthiele. Su estilo es ecléctico dado que confluyen varias tendencias: por un lado observarán detalles del estilo renacentista en las tres grandes cúpulas en color azul y celeste; también apreciarán un

estilo neogótico marcado por los rosetones que son los trabajos en vitral y que fueron hechos por Guillermo Larrazabal, uno de los principales vidrierista que trabajó en muchas iglesias ecuatorianas; y, el estilo romántico, marcado por la forma de la fachada frontal con forma de H. El mármol rosado utilizado fue traído de las famosas canteras de Carrara (Italia).

La construcción de esta catedral duró cerca de 100 años y aún se encuentra inacabada. Faltan en sus dos torres, y hasta el día de hoy se encuentra incompleta ya que en la parte alta de sus dos torres faltan dos finales en punta, de 12 metros cada una, que no han podido ser colocadas hasta la fecha por sobre carga en la estructura.

La catedral fue construida sobre la iglesia de la Compañía de Jesús, aprovechando que esta iglesia fue destruida por un terremoto que azotó la ciudad en 1885. Esta es sin duda la obra arquitectónica más importante de la ciudad, pues en palabras del obispo Miguel León, debía ser “tan grande como la fe” de los cuencanos.

Vamos a ver también que entre la catedral nueva y la construcción de color blanco, que corresponde al antiguo seminario de San Luis, en la mitad de estas dos construcciones tenemos un espacio de dos metros que está revestido por un muro de ladrillos, este espacio corresponde a la **Calle Santa Ana**, que fue una de las primeras calles en Cuenca que hoy en día se encuentra cerrada.

Pueden observar, que entre la Catedral Nueva y la construcción aledaña de color blanco (que corresponde al antiguo seminario de San Luis), en medio de estas dos construcciones existe un espacio de dos metros que está revestido por un muro de ladrillos, este espacio corresponde a la antigua Calle Santa Ana, que fue una de las primeras calles proyectadas en Cuenca y que hoy en día se encuentra cerrada.

La calle Santa Ana que atravesaba a la iglesia Mayor era, en realidad una acequia de agua que pasaba por medio de la plaza; siendo por un lado una acequia de agua para el servicio de Cuenca y por otro, será la calle que unía los barrios de San Blas y San Sebastián. Al fundarse la ciudad de Cuenca, sus calles recién trazadas tenían como referencia la acequia y calle Santa Ana, que tenía bordillos transitables.

Fíjense también, en el lado derecho en la entrada principal de la **Catedral Nueva** hay doce pilares, seis a cada lado de la puerta, que evocan a los doce apóstoles de Jesús con sus respectivas imágenes en la parte superior de estas columnas. En la parte más alta de la Catedral, en medio de las dos torres, verán la imagen de Santa Ana, que es la patrona de la ciudad de Cuenca.

Deben saber, que la ciudad de Cuenca tiene el orgullo de haber sido declarada **Patrimonio Cultural de la Humanidad** por la UNESCO en diciembre de 1999. Como testimonio de este gran honor, vean en el lado izquierdo una placa con esta declaratoria. Los valores que se consideraron para que Cuenca fuese declarada Patrimonio Cultural de la Humanidad fue su arquitectura colonial, republicana, neo-andina. Así pues, ustedes podrán apreciar en la ciudad su pasado colonial cargado no solo de arquitectura sino también de folclor y tradiciones como la procesión del Niño Viajero el 24 de diciembre o la fiesta del Corpus Cristi



La UNESCO, reconociendo el valor de las ciudades como testimonio vivo de la cultura humana, creó la Lista del Patrimonio Mundial con la intención de salvaguardar para la herencia universal aquellas ciudades, cuyas características singulares las han hecho merecedoras de integrar esta lista. Cuenca tiene este privilegio, gracias a que su Centro Histórico fue incluido en el año 1999, puesto que es el sitio de mayor calidad urbana, estética y representativa de la vida de la ciudad, el cual se ha transformado y adaptado en muchas ocasiones a los vaivenes de la historia, desde sus orígenes Cañari e Inca, antes y durante la República, y ha madurado con calidad en nuestros días. Es un

conjunto armónico de edificaciones de riqueza patrimonial con alto valor urbano arquitectónico, que mantiene su conformación de traza hipodámica, como lo establecían las leyes de las indias para la conformación de las ciudades latinoamericanas; y hoy en día es el escenario idóneo para la expresión de las artes y la cultura.

En la siguiente cuadra, en el lado derecho está el edificio de la **Corte Provincial de Justicia del Azuay**, construida entre los años 1915 y 1924. En un primer momento estuvo destinada para albergar la Universidad de Cuenca que es la segunda universidad fundada en el Ecuador en 1867.



Edificio de singular significación dentro del contexto urbano de la ciudad, no sólo por su emplazamiento contiguo al parque Calderón, sino por su función primigenia como sede de la educación y cultura. Los muros externos están cubiertos en una combinación de ladrillo visto y de mármol finamente labrado. En su interior, el latón policromado de los cielos rasos fue importado de Francia, así como los vidrios coloreados de Bélgica.

En la época de la colonia, se ubicaba aquí el palacio del obispo don Andrés Quintián y Ponte. A finales del siglo XIX el edificio obispal fue derruido para poder construir el nuevo edificio educativo. Posteriormente el inmueble fue vendido a la Corte Superior de Justicia en 1953. En la actualidad, una parte de este palacio, alberga al Teatro Sucre, lo que recupera en parte su destino cultural

Hemos completado la vuelta a la Plaza Calderón y finalizamos este tramo observando la iglesia situada a su derecha. Es la Iglesia del Sagrario o **Catedral Vieja**. Fue la primera iglesia construida en el mismo año de la fundación de la ciudad en 1557. En la actualidad la Catedral Vieja funciona como museo de arte sacro o religioso.



Esta es la edificación más antigua de la ciudad, cuyo origen coincide con la fundación en 1557, cuando el gobernador Gil Ramírez Dávalos, auspiciado por el virrey del Perú, asignó una cuadra al costado de la plaza central, para levantar una ermita. La iglesia fue tomando forma y ampliaciones con el paso de los años, de tal manera que la rústica ermita de paredes de adobe quedó incorporada en su interior. Todavía en pie, conforma lo que hoy es la Catedral Vieja construida a base de mingas, con muros de adobe y

cimentación de piedra incásica extraída de la zona de Pumapungo, usada también en las esquinas para reforzar la unión de las paredes.

Esta iglesia es importante en la historia, también debido a que su torre sirvió de base para los trabajos de triangulación geométrica entre las llanuras de Tarqui y Cuenca, por la que cruzan supuestamente un meridiano y un paralelo. Según este acierto, el metro como unidad de medida tendría su cuna en Cuenca. Muestra de ello, se puede observar una pequeña placa de mármol, colocada en 1804 por el científico Francisco José de Caldas, que dice “Esta torre es más célebre que las Pirámides de Egipto”.

Ahora, continuamos el recorrido por la calle Simón Bolívar, iremos describiendo algunas casas importantes y que son características de la arquitectura cuencana.

Delante de ustedes, entre las calles Simón Bolívar y Benigno Malo, en la esquina hacia el lado derecho, tenemos la **Casa Arce**, esta casa fue construida también por el redentorista alemán Juan Bautista Sthiele, esta persona encargó la construcción de muchas edificaciones: templos, casas e iglesias.



La fachada tiene una marcada influencia del modernismo francés. Su construcción tomó casi una década. Su propietario fue el Doctor Manuel Arce, quien se dedicaba a la exportación de sombreros de paja toquilla y anilinas, por lo que concibió esta casa como vivienda en la parte alta y, la parte baja para locales comerciales. Aquí funcionaron las primeras oficinas de la Junta Promotora del Banco del Azuay, encargada de velar por los intereses financieros del Austro con especial énfasis en las relaciones de los exportadores azuayos y los bancos europeos y norteamericanos.

En 1935, la familia Arce se trasladó a vivir en este inmueble, y desde entonces tres generaciones han protegido esta obra arquitectónica que es testimonio del auge cultural y económico que vivió la ciudad a inicios del siglo XX.

En la siguiente cuadra, en el lado derecho, verán la segunda casa de color azul. Este fue el primer edificio de la ciudad que utilizó cemento para su creación. El cemento, como producto novedoso fue importado de Francia por su propietario, el Doctor Sojos. En la parte baja funciona una botica que mantiene un decorado rústico y típico de su época.



A inicios del siglo XX, el doctor Benjamín Sojos compra este inmueble y decide levantar una nueva fachada. Para ello, encarga en Francia, nuevos materiales de construcción, como el cemento, convirtiéndose en el primer inmueble que utiliza este material en la ciudad, y que muestra visto en los fustes de las columnas de orden corintio, en los dinteles de las ventanas y en los torreones que rematan la edificación; el ladrillo de obra también se muestra visto y es utilizado en los muros y los elementos

ornamentales como la columnas, molduras y rosetas de las puertas, ventanas y balcones.

Observen en el lado derecho una casa de color verde. Es un edificio de estilo nouveau, corriente artística que se desarrolló en Europa entre mediados del siglo XIX e inicios del XX. La **casa** perteneció a **Federico Malo Andrade** uno de los principales comerciantes de Cuenca a comienzos del siglo XX, a quien se le atribuye la llegada del primer automóvil a la ciudad, en 1912, al igual que las primeras bicicletas y máquinas de escribir que las importo desde Inglaterra.

La casa presenta rasgos estilísticos por demás peculiares y de vanguardia, con sutiles detalles de estilo art nouveau que decoran los alféizares de las ventanas, los frisos usados a manera de marcapisos y heraldos que definan el ingreso principal del inmueble. Los balcones, balaústres y demás elementos metálicos fueron importados de Inglaterra, manteniendo el mismo estilo arte nouveau de la fachada.

Este inmueble era conocido como “La casa de loza” por la singularidad de su fachada, totalmente recubierta de piezas de loza. Se piensa que dichas piezas, de material cerámico de superficie vidriada o enlozada, se pidieron a Francia, donde fueron especialmente confeccionadas en cantidad, forma, tamaño y color para configurar el diseño completo de la fachada. Se dice que estas piezas llegaron en cajas numeradas con identificación correspondientes a su posición en el diseño general de la fachada, y además se dispuso una cantidad adecuada de piezas por si alguna pudiese romperse en el proceso de colocación.



Vemos, en gran parte de las casas a lo largo de esta calle de Simón Bolívar, formas florales, líneas curvas en los balcones, lo que corresponde a la escuela del barroco francés una de las principales influencias arquitectónicas que tiene el centro histórico de la ciudad. El 70% de las casas pertenece al periodo de la arquitectura republicana, la cual se fue construyendo paulatinamente desde el año 1820 en adelante. La arquitectura colonial que ocupaba anteriormente estos edificios, es muy escasa en la actualidad. El estilo colonial ha quedado expresado en algunas iglesias, museos y monasterios, como la antes mencionada Catedral Vieja.

Estas casonas republicanas son una bella muestra de la arquitectura popular cuencana del período. Utilizan los órdenes clásicos como elementos puramente decorativos. Pilastras y columnas embebidas en los muros que se levantan sin basas, e incluso desde la primera planta alta sin un sustento estructural, dando incluso la impresión de encontrarse flotando en las fachadas. Resulta de lo más interesante observar cómo los niveles usados en puertas, ventanas, marcapisos, cornisas, aleros y cubiertas se mantienen de manera absolutamente homogénea y la forma en que cada vivienda respeta y practica las condiciones impuestas por sus colindantes.

Continuando el recorrido por la calle Simón Bolívar, vamos a fijarnos en la próxima cuadra hacia el lado izquierdo. Verán la **Iglesia del Santo Cenáculo**, también construida a comienzos del siglo XX.



La primera piedra de este templo fue colocada en mayo de 1894. Es la última obra de este tipo diseñada por el hermano redentorista Juan Bautista Stiehle. Con la construcción de esta iglesia se pretendía hacer un acto colectivo de “desagravio” al Santísimo Sacramento, por los sacrilegios que habían sido cometidos por las tropas liberales alfaristas en un templo de la ciudad de Riobamba.

Este templo se construyó con una rapidez portentosa, dadas las condiciones de la época, durando casi 18 años. En su interior no posee pinturas ni estatuarias, al contrario, solo posee un crucifijo de autor anónimo, debido a que en 1966 fue administrada por el orden religiosa de los jesuitas, que bajo una nueva tendencia litúrgica católica, que modifica el rito ceremonial, se decidió retirar en su mayoría las imágenes, pinturas y esculturas existentes.

En esta cuadra pueden fijarse que también hay casas de estilo barroco francés. En el lado izquierdo verán la mansión Alcázar, uno de los hoteles más importantes de la ciudad de Cuenca del el centro histórico. En el lado derecho, está la **casa del Coco**.

En la próxima cuadra, también en el lado derecho verán un edificio del mismo estilo donde ahora se acoge la Clínica Bolívar. Tiene un estilo que nos recuerda el edificio Arce que hemos visto anteriormente.

Este edificio fue propiedad de la señorita Florencia Astudillo Valdivieso, mujer de las más acaudaladas de la región, que dejó en herencia todos sus bienes a la Asistencia Social; sigue el esquema de patio, traspatio y huerta, alrededor de los cuales se organizan los patios. Sus rasgos estilísticos pertenecen a la arquitectura vernácula, en la que dinteles de puertas y ventanas son sutilmente decorados con altorrelieves de motivos vegetales, realizados en yeso, cal o ladrillo; igual decoración se aplica a los frisos, columnas, pilastras y otros elementos ornamentales que sólo se sobrepone a la fachada, para convertir una modesta casa colonial en una elegante vivienda de aire republicano.



En el lado izquierdo, pueden fijarse en la prestigiosa **Casa de la Bienal**. Cada dos años se celebra en este edificio la Bienal de Arte Contemporáneo. Exposición de arte de gran prestigio internacional.

Este inmueble se desarrolla espacial y funcionalmente en un lote en forma de L, razón por la que tienen dos fachadas; posee por lo tanto, dos accesos, un principal hacia la calle Simón Bolívar y un secundario hacia la calle Estévez de

Toral. Su propietario, el señor José Alvarado, construyó la fachada principal basado en la imitación de una fotografía francesa traída por él, en uno de sus viajes a Europa. Alvarado fue relojero de profesión y, además, importaba directamente para su comercio, planchas de latón policromado, originarias de Inglaterra, que decoran los cielos rasos de innumerables viviendas e incluso iglesias de la ciudad.

Ahora estamos entrando en uno de los límites al oeste del centro histórico de la ciudad. Pueden ver la **iglesia y el parque de San Sebastián**. En el lado derecho está el parque de San Sebastián. En este lugar en el siglo XVIII. En época de la colonia fue conocida como plaza de indios, ya que en este lugar se congregaban los indígenas dado que su acceso al centro de la ciudad estaba destinado únicamente a españoles y criollos.



La parroquia de San Sebastián se fundó en 1560. La construcción de ermitas o templos primitivos en esta zona, se atribuye a los primeros curas de esta parroquia. En este caso, se hace referencia a la ermita del santo mártir Sebastián, y bajo ese mismo nombre se conoce al “barrio de indios de San Sebastián”.

Esta iglesia fue modificada a finales del siglo XIX, sustituyendo la fachada por completo y elevando la cúpula sobre el presbiterio, con la intervención de Juan Bautista Stiehle, que trabaja incansablemente en los templos y casonas de la ciudad.

La iglesia y el parque San Sebastián, marcan un punto de referencia de los límites occidentales del centro histórico de la ciudad, el cual se alinea perfectamente con la iglesia de San Blas que está en el límite oriental.

Las iglesias de San Sebastián y San Blas ubicadas a los extremos de la ciudad antigua, eran conocidas como “barrios de indios”, denominados así por la separación racial y social existente en la ciudad en la época colonial. En aquel entonces, la plaza se encontraba cercada de rústicas piedras; en ella se celebraban festivales, siendo uno de los principales el 20 de enero, que correspondía al día del patrono del barrio, que se conmemoraba con corrida de toros, bailes populares, fuegos pirotécnicos y la tradicional bebida de yaguana. En este espacio se jugaron los primeros partidos de fútbol, y se sabe que aquí se encontraba la plaza de toros donde frecuentemente se realizaban las corridas.

Cuenta la historia de esta plaza, que una vez que llegaron a Cuenca, los miembros de la misión geodésica franceses auspiciada por el rey Felipe V de España, hicieron parada en la ciudad por un tiempo, y esto provocó ciertos acontecimientos de singular importancia en nuestra historia. Entre ellos, se cuenta la muerte del médico Juan Seniergues, un cirujano francés que viajó con la misión geodésica, cuya educación y costumbres parisinas, provocaron el desagrado de los habitantes cuencanos, pero

donde encontró las atenciones de la joven Manuela Quezada a quien visitaba continuamente, debido a que Seniergues se encargó de atender al padre de Manuela que estaba bastante delicado de salud.

El 29 de agosto de 1739, la plaza de San Sebastián se llenó de gente para presenciar la corrida de toros. En medio de la algarabía de la fiesta iniciaron comentarios mordaces en contra del padre de Manuela Quezada, por permitir el ingreso del cirujano francés a su casa. Juan Seniergues, que iba acompañado de su amada Manuelita, muy seguro de sí, empezó a realizar comentarios críticos sobre la barbarie de la fiesta; la multitud con sus gritos de “Viva el Rey, abajo los franceses”, provocó un tumulto popular de grandes proporciones, hasta el punto de que uno de los asistentes atravesó una reja en el cuerpo de Seniergues y otro lo remató partiéndole un leño en la cabeza; las graves heridas le provocaron la muerte el 2 de septiembre.



Pueden observar en la próxima cuadra, en el lado derecho, el **Museo de Arte Moderno**, uno de los principales museos de la ciudad, que acoge a los ganadores de la Bienal. Anteriormente esta edificación sirvió como la Casa de la Temperancia que fue el primer centro de rehabilitación de alcohólicos que tuvo la ciudad.

Después de dos décadas de funcionamiento como Casa de Temperancia, la construcción se da en arriendo en varias ocasiones a personas particulares. En el año de 1924 el Municipio decide convertir el inmueble en cárcel de varones. En 1939 el deterioro de la edificación era notable y la Junta de Asistencia Pública recibe del Municipio este edificio para convertirlo en Asilo de Ancianos. Posteriormente se convirtió en “Gota de Leche”, que era un espacio de ayuda para las madres pobres, después se creó un “Hogar Escuela” para niños desamparados o de escasos recursos económicos. En 1981 se abrieron las puertas del Museo Municipal de Arte Moderno, gracias a la iniciativa de Luis Crespo Ordoñez, pintor cuencano, que había estudiado artes en los Estados Unidos, lugar donde exponía sus obras, decidió que una parte considerable de su obra retornara a su ciudad natal para que con ella se iniciara un Museo de Arte Moderno.

En estos momentos, estamos saliendo del centro histórico de la ciudad, recordamos a las personas que nos acompañan en la parte superior, de permanecer sentados, pues estamos ingresando en zona de cables.



Santa Ana de los Ríos de Cuenca, es el nombre completo de esta ciudad. Recibe el toponímico de Santa Ana por la madre la virgen María, y de los Ríos porque la ciudad está atravesada por cuatro de ellos, que son: el río Tomebamba, el río Yanuncay, el río Tarqui y el río Machángara.

Pueden ver frente a nosotros el río Tomebamba, que proviene del Parque Nacional El Cajas a los 4.190 m.s.n.m. en la divisoria continental de las aguas más próximas al Océano Pacífico.

Finalmente, toma el nombre de Cuenca, por un cierto parecido a la ciudad española del mismo nombre, en donde nació Andrés Hurtado de Mendoza quien, a través del General Gil Ramírez Dávalos, fundó nuestra ciudad el 12 de abril de 1557.

Pueden fijarse unos metros más adelante, hacia el lado izquierdo, verán la **Plaza del Otorongo**. En este espacio se realizan ferias artesanales muy importantes, especialmente en fechas de conmemoración de la independencia y fundación de la ciudad.

Ahora estamos entrando en uno de los barrios tradicionales de Cuenca, como es el barrio de **El Vado**, está remarcado el centro de este barrio por la Cruz del Vado que podrán ver unos treinta metros más adelante hacia arriba a la izquierda.

En la Cuenca de antaño los barrios estaban formados de acuerdo a la actividad que realizaban sus habitantes, así por ejemplo, el Barrio de las Herrerías estaba formado por artesanos herreros, el Barrio de Todos Santos por panaderos, el sector de la calle Gran Colombia fue barrio de joyeros, y, en este caso el Barrio de El Vado se caracterizó principalmente por la forja y la hojalatería.

El sector de El Vado es un barrio tradicional que sin duda refleja la cuencanidad a través de sus edificaciones patrimoniales y la gran variedad de leyendas, historias, oficios y tradiciones que ha albergado desde los primeros días de la ciudad. Su riqueza urbanística se ve caracterizada por elementos como la Cruz del Vado, levantada en la Plazoleta, a esto le acompañan las viviendas del conocido balcón del Vado, sus

estrechas calles adoquinadas, los pequeños negocios de artesanos que aún preservan el oficio de la hojalatería, orfebrería y el tejido de sombreros, la presencia de casa de la Lira, y más edificaciones que fueron parte de personajes locales y extranjeros.

La Cruz del Vado que fue colocada en el año 1956, por petición del pueblo preocupado por las constantes y peligrosas crecientes del río Tomebamba. El obispo Carrión y Marfil bautizó ritualmente al río imponiéndole el nombre de “Julián Matadero” y colocando la cruz para sellar dicho bautizo. Se cree que este ritual calmó al Tomebamba, pues desde entonces, no se han registrado crecientes de este río, tan peligrosas como aquella época.

Pueden fijarse en la parte alta del lado izquierdo, una casa que nos presenta una lira en su fachada frontal, es la **Casa de la Lira**. Antiguamente se realizaba en las afueras de la ciudad el Festival de la Lira, el certamen poético más importante de la ciudad y que se viene realizando desde 1919. Los ganadores eran conocidos como los vates coronados, quienes ponían una lira en la construcción por eso decimos que esta casa perteneció a un vate coronado.



La casa fue construida a inicios del siglo XX. La parte frontal de la vivienda se caracteriza por estar recubierta de ladrillo vidriado color esmeralda. Remata la fachada una balaustrada corrida con una lira en el centro de la composición, de ahí su denominación.

La lira constituye un icono social e intelectual de la sociedad cuencana de inicios del siglo XX. En aquella época, por iniciativa de Remigio Crespo Toral, se estableció la Fiesta de la Lira, consistente en una reunión en el campo, con asistencia de poetas y amantes de la poesía; dicho evento tenía lugar todos los años en el último sábado del mes de mayo. Al ganador se le denominaba “vate” y lo coronaban con laureles. Existen algunas casas en Cuenca que poseen en su fachada o en sus interiores liras, pero ninguna la sostiene tan imponentemente como ésta. Lo que lleva a pensar que su antiguo propietario fuese un “vate coronado” triunfador del concurso.

También tenemos hacia el lado izquierdo, el museo del **Prohibido Centro Cultural** que es un sitio de arte oscuro. La casa hacia el lado izquierdo perteneció a los Hermanos Sarmiento-Abad, aquí funcionó El Mercurio que es el principal diario de la ciudad. Tenemos en la esquina, hacia el lado izquierdo, la casa en la que residieron los

miembros de la primera misión Geodésica Francesa, quienes llegaron a Cuenca a comienzos del siglo XVIII para realizar estudios sobre el ángulo y la circunferencia de la Tierra.

Ahora vamos a continuar nuestro itinerario por la calle Larga. Pueden fijarse en el lado izquierdo, el **Mercado 10 de Agosto**. Éste es uno de los mercados céntricos de la ciudad, en el cual se puede apreciar la cultura estética de la chola cuencana con sus coloridas polleras que forma parte de su tradicional vestimenta, y que se la puede ver generalmente en las afueras de los mercados.

Ubicado en la zona comercial por excelencia, éste es uno de los mercados característicos de la ciudad. Su construcción original se inició en 1953 y su conclusión tardó un año. El diseño original respondía a la tendencia racionalista: varios volúmenes puros se expresaban exteriormente, integrando un todo; en el interior se enlazaba través de un puente. Con el paso de los años y el uso que se le daba, el edificio de deterioró, con lo cual se llevó a cabo una reconstrucción y renovación del mismo, en 2004.

En el lado derecho pueden observar un conjunto de casas con un marcado estilo art-deco, estas casas han sido construidas desde 1940 en adelante. El material de construcción utilizado y que podemos observar es la tierra compactada, también llamado barro bahareque o adobe, este material se encuentra presente en un 60% de las casas ubicadas en el centro histórico. Si nos fijamos también, a unos 30 metros más adelante, hacia el lado derecho verán el **Museo del Sombrero de Paja Toquilla** de la familia Paredes. El sombrero de paja toquilla fue declarado el 5 de diciembre del 2012 como Patrimonio Cultural Intangible de la Humanidad por la UNESCO.

Siguiendo el recorrido por la calle Larga, a unos 30 metros más adelante, hacia el lado derecho, verán una casa de color café que es la más alta de esta cuadra, presenta en la fachada imágenes de la ciudad desde el año 1930 en adelante. Además, la casa presenta molduras en su fachada frontal, al estilo Luis XIV.

La calle Larga es el eje longitudinal preponderante en la ciudad. Cruza la ciudad histórica de Oeste a Este; nace en el tradicional barrio de El Vado y culmina en las ruinas arqueológicas de Pumapungo. En su trayecto se puede hacer una lectura histórica de la arquitectura de la ciudad, desde su etapa precolombina, con las ruinas de las culturas cañari e inca; su pasado colonial, con la arquitectura vernácula; la época



republicana, reflejada en casonas de rasgos estilísticos neoclásicos y art decó; y las últimas expresiones arquitectónicas contemporáneas, de edificios institucionales. En este tramo de la calle Larga observamos algunos inmuebles de un piso con soportar exterior. Los pilares son rudimentarios, se levantan sobre una base de piedra y algunos poseen monterillas para soportar las cubiertas de teja a dos aguas. La escala, proporciones y calidad constructiva de estos inmuebles son modestas y austeras.

Pueden fijarse, que en el lado derecho está el **Hotel Crespo**, uno de los más tradicionales en la ciudad, fue fundado en 1942 y tiene la particularidad de no haber cerrado ni un solo día desde su creación.

El hotel abrió sus puertas con 21 habitaciones, poco a poco ha ido ampliando sus instalaciones a través de diversas intervenciones arquitectónicas llevadas a cabo desde 1986 hasta 1996, hasta contar hoy con 39 habitaciones; para ello no cerraron sus puertas ni un solo día. Las ampliaciones se realizaron hacia el río Tomebamba, generando diversas terrazas para adaptarse a la marcada topografía de la zona. La fachada presenta rasgos estilísticos de influencia neocolonial española, una graciosa cenefa de influencia mudéjar es utilizada como marcapisos y como remate de la edificación. Se destaca en la fachada el balcón macizo de madera tallada, el cual está ligeramente cubierto por un alero de teja que se desprende del muro de adobe.

Verán unos metros más adelante, hacia el lado derecho, el **Museo Remigio Crespo Toral**, este es un importante museo en el que se muestra arte religioso, así como cerámicas y piezas de las culturas cañaris e incas, dos culturas prehispánicas que estuvieron asentadas en este territorio.

Este inmueble fue el primero de estatus que se ubicó en la zona, y alrededor de él surgió el resto de edificios que conforman tan bello conjunto, todos de ladrillo visto. Perteneció a Remigio Crespo Toral, político, hombre de letras, docente y rector universitario a quien se debe mucho el progreso de esta ciudad.

El desarrollo espacial del inmueble es bastante sui generis, en la zona interior encontramos dos casas, conocidas como la “Casa Grande” y la “Casa Chica”, la primera en torno a una bella escalera de estilo imperio que vincula a todos los niveles del inmueble, y la segunda entorno a un pequeño patio que cumple las funciones de iluminar. Fue adquirido por la Municipalidad de Cuenca en 1981, para que en él funcione el Museo de la Historia de la Ciudad, que en homenaje a Crespo Toral, lleva su nombre.

Pueden observar también, en la esquina hacia el lado derecho, una casa en ladrillo, ésta fue construida en la misma época de la Segunda Guerra Mundial, entre 1940 y 1945. El ladrillo que podemos ver en esta casa, fue extraído de una mina que cavaron en este mismo lugar, ya que había escasez de materiales para la construcción.

En este mismo lado derecho podemos fijarnos **La Escalinata**, que es principal punto de conexión peatonal entre la Cuenca Antigua y la Cuenca Moderna.

Se conforma en la primera mitad del siglo XX. Es el vínculo peatonal más importante que une las dos terrazas que conforman el barranco. Su diseño primigenio presentaba escaleras más angostas, con grandes espacios verdes de lado y lado; en los años sesenta fueron ampliadas adquiriendo la imagen que apreciamos hoy en día. Es común observar a niños y jóvenes ejercitándose en este lugar. Su descenso ofrece vallas visuales de la zona baja de la ciudad.

Ahora estamos entrando en otros de los barrios tradicionales de la ciudad. El **barrio de Todos Santos**, que se caracteriza principalmente por las panaderías en horno de leña. El mejor pan de la ciudad, lo pueden encontrar en la calle Mariano Cueva que está hacia el lado izquierdo.

De la época previa a la fundación formal de la ciudad de Cuenca, se tiene hasta la actualidad dos barrios tradicionales dedicados al oficio de la panadería; estos barrios estaban ubicados en los sectores de Todos Santos y El Vado. La actividad de la panadería en estos sectores surgió a raíz de la implantación del trigo, traído por los primeros españoles que llegaron a nuestro territorio, y los elementos obtenidos de éste cereal sustentaron la economía del sector. La explotación de tierras para la producción de trigo y cebada, atrajo la actividad molinera, ubicada en diferentes sectores de la ciudad y generalmente acaparadas por españoles con poderío económico y presencia notable en la política y en las decisiones del Cabildo. De tal forma que el destino final de la harina para la elaboración del pan era fundamentalmente para la gente blanca y mestiza.

Un poco de leyenda...

El Suco de la Guerra: Su presencia se dio en la década de los 60. Fue un Héroe popular, sus divagaciones le convirtieron en “ídolo de los niños pueblerinos”, vivió en las calles de Cuenca, y refleja el resultado de un mendigo, que al encontrarse rezagado, divaga en la locura de sus propias frustraciones. Personaje colorado, pelirrojo, un poco pecososo, gordo y pequeño; el Suco de la Guerra caminaba con su cabeza gacha, en

zigzag, con una soga al cuello y la ropa remendada. Generalmente se dirigía al muy conocido barrio de las panaderas, “Todos Santos”, pues se ganaba la vida acarreado leña para los hornos.

Pasaba desapercibido e ignorado por la gente adulta, en cambio, los muchachos acostumbraban esperarle muy cerca de las Conceptas, él siempre, antes de interceptarse, tomaba la calle de la Merced, y esperaba para relatar un poco de la historia de su vida y su participación en la guerra del 41; a cambio de su relato, esperaba que le regalasen un cigarrillo nacional, que en aquel entonces, tenía un valor de dos reales. Luego de la presencia ante los niños, se le veía prosudo y orgulloso, aunque no podía disimular el apuro de la entrega de la leña. En sus relatos describía que: tuvo que subirse en un tanque de guerra, aunque lo más insólito fue cuando se agarró de la parte inferior de un helicóptero, o cuando le tocó combatir con casi cien soldados juntos del regimiento opositor, y, siempre resultaba triunfante y victorioso. Pero, lo más extraño en su relato, y para terminar la historia, contaba que ¡había tenido que enfrentarse con el mismo diablo!, a quien ¡derrotó y engañó!



Pueden fijarse ahora, en el lado derecho la **Iglesia de Todos Santos**, esta iglesia fue construida sobre un usnu inca, que es un punto de sacrífico que tenía esta cultura. Vamos a tomar en cuenta que sobre la iglesia, antiguamente existió una pequeña ermita en donde se celebró la primera misa católica en la ciudad de Cuenca. Se llama iglesia de Todos Santos puesto que en su interior se veneraba a muchos santos.

Templo construido en 1820. Fue conocida como “Ermita del Usno” en 1557, y en ella se celebró la primera misa católica del asentamiento colonial. Debido a la multiplicidad de imágenes que existían en el templo con diferentes advocaciones, los fieles que frecuentaban para los ritos religiosos lo bautizaron como Iglesia de Todos Los Santos. La iglesia es de modestas proporciones y domina el ingreso a la ciudad histórica desde la subida de Todos los Santos.

La fachada, de bellas proporciones, está dividida en cinco esbeltas calles, cada una marcada por un orden de pilastras corintias con fustes moldurados, que enmarcan nichos de arcos trilobulados apoyados sobre medias columnillas del mismo orden. El acceso se ubica al centro con una puerta de arco de medio punto remarcada por molduras decorativas y apoyadas sobre pilastras también corintias. Termina con una

pequeña torre campanario que se desarrolla en tres cuerpos, cada uno con su detalle y peculiaridad, que se agudiza por la utilización de pináculos en las esquinas.

Vamos a fijarnos ahora hacia el lado izquierdo, tenemos una pequeña casa de una planta que tiene dos pilares de color amarillo; esta casa denota lo que es el estilo colonial, fue construida a mediados del siglo XVII, fue construida por la familia Gavilanes, al igual que la casa que está en la esquina.

Como habíamos mencionado, en la ciudad de Cuenca teníamos a dos culturas prehispánicas muy importantes, los cañaris que formaron la ciudad de Guapdondelig que significa “llanura grande como el cielo”; luego llegaron los incas encabezados por Túpac Yupanqui. Los cañaris quedan subyugados por los incas, y nace aquí la ciudad de Tomebamba, que significa “planicie del cuchillo”, hace referencia a las montañas que rodean a la ciudad, las cuales se asemejan a cuchillas.

Continuando el recorrido por los últimos tramos de la calle Larga, vamos a fijarnos 50 metros más adelante, hacia el lado derecho, se pueden ver algunos árboles, ahí se encuentran las **ruinas arqueológicas de Todos Santos**, estas ruinas se descubrieron accidentalmente en 1972 cuando una familia pretendía construir en este lugar una edificación. Aquí se puede observar restos de piedra cañari, piedra inca.

Tal hecho fue comunicado a las autoridades de la ciudad y se conformó una comisión para valorar el descubrimiento. Después de las excavaciones realizadas por el equipo interdisciplinario de profesionales, se llegó a la conclusión de que: En el sitio estaban superpuestas varias culturas: ocupado originalmente por la Cultura Cañari, luego por la ciudad incásica de Tomebamba, y finalmente por la Cultura Hispánica.

Ruego que me atiendan, por favor, en esta zona, las personas que están en la parte alta les pedimos permanecer sentados pues estamos entrando nuevamente en zona de cables.

Pueden fijarse, ahora, en esta esquina hacia el lado derecho, el inmueble que ven es el **Museo del Banco Central del Ecuador**, es un importante museo en el cual destacan las salas de etnografía que muestra a detalle la pluriculturalidad del Ecuador, también se pueden visitar salas de numismática, documentación, videoteca, pintura, y



se puede realizar el recorrido por el parque arqueológico Pumapungo con plantas y aves propias de la zona andina.

El diseño del museo tiene la intención de recrear una interpretación de la arquitectura y de la etnología ecuatoriana. Da testimonio de la civilización que existió antes de la dominación inca, y de las posteriores evoluciones que se fueron dando hasta nuestros días.

La institución abarca una gran temática desde: arte colonial, etnográfico y numismático. Además tiene un servicio de hemeroteca, videoteca y biblioteca. Dispone de un auditorio con capacidad para más de 700 personas, lo que le otorga el privilegio de ser el espacio más grande y mejor equipado de la ciudad.

En estos momentos, transcurre el recorrido por la avenida Huayna Cápac. Pueden observar en el lado derecho, el **Parque Arqueológico Pumapungo**, desde aquí se pueden ver algunas de las plantas medicinales que se conservan en este lugar, también tenemos una muestra de lo que es una construcción inca como la casa blanca de techo de paja conocida como acllahuasi, lugar que era destinado para las vírgenes del sol que estaban al servicio del inca mayor y su corte. De la misma forma, se puede observar el llamado “curicancha” donde se realizaban los principales espectáculos en el contexto militar que se daba en esta zona. Un poco más atrás, en la parte alta, tenemos a vista la construcción en terrazas que antiguamente se utilizaba como sistema de sembrío y como fue reconstruido en la actualidad con piedra de la zona.

El Parque Arqueológico Pumapungo, contiene importantes restos arqueológicos de la civilización cañari, que posteriormente fue conquistado por los incas para constituir una de las urbes principales del Imperio Incaico, en cuyo interior se destaca el Templo del Sol, el convento de las Vírgenes del Sol, y otras edificaciones destinadas al ejercicio político, administrativo y religioso.



Hoy en día el Parque Arqueológico Pumapungo alberga interesantes vestigios de cimientos de los cuarteles y edificaciones que fueron parte de la antigua ciudad de Tomebamba. En el parque se han sembrado casi 10.000 plantas de 400 especies medicinales. También alberga a numerosos ejemplares de aves nativas del Ecuador que eran consideradas totémicas de las culturas cañari e inca. Se muestran, además las ruinas conformadas por terrazas como un sistema de cultivo de productos relacionados con el culto al dios Sol en un conjunto de

escalones que representan la ascensión espiritual de los incas. Estas terrazas logran detener la erosión en el Barranco y constituyen un mecanismo para contrarrestar el peso de la colina y de las construcciones emplazadas en la cima.

Al finalizar esta avenida, se puede observar hacia el lado derecho, la estatua del inca Huayna Cápac quien fue uno de los personajes más importantes en la expansión del imperio inca hacia el norte.

Huayna Cápac fue padre de Huáscar y Atahualpa. Huáscar fue hijo de una princesa de la zona del Cuzco mientras que Atahualpa fue hijo de una princesa caranqui del norte del Ecuador. Tras la muerte de Huayna Cápac, sus dos hijos, medios hermanos, entraron en una guerra por el dominio total del imperio, de modo que cuando llegaron los primeros españoles, encontraron muy debilitado este imperio inca a lo largo de los andes, por lo que vieron fácil el proceso de conquista.

Tomebamba se convirtió en capital de un proyecto político generado por los incas conquistadores que involucraba a toda el área andina. En ella se construyeron palacios y templos fastuosos, para alojar a los personajes del imperio.

De esta capital imperial en la que se convirtió Tomebamba, Pumapungo era uno de sus principales barrios, a tal punto que a la llegada de los españoles, se definía a este espacio como Tomebamba o Pumapungo; pues en este lugar se coordinaban las decisiones del Inca para sus dominios, en especial para el norte del Tahuantinsuyo; desde este lugar existían los principales enlaces con el sur del Tahuantinsuyo y el Cuzco; llegando a ser Tomebamba, un punto estratégico en el periodo Incásico.

Ahora estamos en la zona de El Vergel, donde se ubica otro de los barrios tradicionales de Cuenca, el **Barrio de Las Herrerías**. Este barrio es uno de los más tradicionales de la ciudad. Su nombre lo debe a que a lo largo de esta calle ese emplazan desde la llegada de los españoles, los herreros, artesanos que con el yunque y el fuego dan forma al metal, transformándolo en innumerables utensilios cotidianos. Antaño, era regular observar aquí las “clínicas de herrajes”, cambiando las herraduras de mulas y caballos y alistándolos para emprender las largas travesías que conducirían a otros lugares del imperio. Su proximidad a la estación de ferrocarril facilitaba el aprovisionamiento de hierro, que llegaba desde Guayaquil, con este material fabricaban espuelas, rejas, barretas, lampas, herrajes, tenacillas, cruces de entechado y demás objetos a gusto y medida de los clientes.

Tenemos al frente la **iglesia de El Vergel**, que fue reconstruida en 1961 después de que fuese destruida por la corriente del río Tomebamba en 1950.



La actual iglesia fue construida en 1961, y sustituye a la inicial, destruida por la creciente del Río Tomebamba en el año 1950. Es una construcción moderna y curiosa, hecha en el estilo de las edificaciones religiosas de las misiones españolas del suroeste de los Estados Unidos; es decir, algo legítimamente hispanoamericano pero no propiamente andino. Los muros son de ladrillo y la cubierta a dos aguas de teja artesanal, La nave de la iglesia posee contrafuertes, que reciben las cargas transmitidas por los arcos de medio punto hacia el terreno. La iglesia, en su exterior, adopta una modalidad cromática que destaca los vanos y los enmarca.

Ahora seguiremos el recorrido por la Avenida 12 de Abril, vamos a dirigirnos cerca de 2 kilómetros a lo largo del margen del río Tomebamba, podrán observar hacia el lado derecho una vista panorámica de las construcciones en terraza del parque Pumapungo que habíamos mencionado anteriormente. Esta zona que vamos a recorrer se conoce como el **Barranco** y es una de las zonas más fotografiadas de la ciudad de Cuenca.

La ciudad de Cuenca se levanta en un gran cono aluvial, en el que se distinguen tres terrazas fluviales: las lomas de Cullca, el centro histórico, y la planicie por donde corren tres de los cuatro ríos de Cuenca. El desnivel que se produce entre la segunda y la tercera terraza, en el tramo que corresponde al centro histórico y junto a la ribera izquierda del río Tomebamba, es conocido tradicionalmente como “el barranco” de la ciudad de Cuenca.

Las singulares características de esta desnivelación han convertido al Barranco en uno de los conjuntos urbano-arquitectónico más importantes del centro histórico. Su paisaje es el resultado de la fusión de cuatro elementos: la vegetación, el río, la topografía y las edificaciones que se escalonan para adaptarse al terreno, a las cuales se conoce como “casas colgantes”, cuya entrada principal se da hacia la calle Larga y termina en la ribera del río Tomebamba.



Vamos a continuar el recorrido, ahora estamos pasando por el redondel José Peralta y un poco más adelante, hacia el lado derecho, podremos observar el **Puente Roto** que fue destruido por el río Tomebamba en la fuerte creciente que dio la mañana del 3 de abril de 1950. Por falta de planificación de aquella época, este puente no fue reconstruido, y

ahora es un atractivo turístico representativo de la ciudad de Cuenca, en donde se llevan a cabo exposiciones artísticas como la pintura, danza y teatro.

Los daños que dejó la creciente del Tomebamba en los años cincuenta se iniciaron a la altura del Puente del Vado, cuando a las siete de la noche del día 3 de Abril de 1950, se empezaron a oír estremecedores estruendos provocados por la fuerza del agua que bajaba por el Tomebamba, acarreando piedras, arboles, animales y todo lo que encontraba a su paso. En el recorrido que se hacía por las riveras del Tomebamba se podían ir observando los destrozos que había causado la creciente y el que realmente impresionó fue la caída de gran parte del entonces Puente de Todos Santos, que por su estructura que tomo tras la catástrofe, con el tiempo será conocido hasta hoy como Puente Roto.

Vamos a fijarnos ahora en la esquina, hacia el lado izquierdo, tenemos el **Parque de la Madre** que también es uno de los íconos de la ciudad. Aquí se realizan actividades deportivas y artísticas, además aquí se ubica el único planetario de la ciudad. En este parque funciona la escuela de marcha, donde se forma a muchos deportistas de la ciudad, entre ellos, Jefferson Pérez, campeón olímpico en marcha en los Juegos Olímpicos de Atlanta 1996.

Desde aquí también se pueden observar en la parte derecha, las escalinatas que anteriormente vimos desde la calle Larga. Al lado derecho de las escalinatas se puede ver una casa de color blanco que pertenece al **Museo del CIDAP**, en él se exponen artesanías populares de América Latina. El Centro Interamericano de Artesanías y Artes Populares (CIDAP), fue creado mediante un acuerdo entre el gobierno ecuatoriano y las Organización de Estados Americanos (OEA) con el objetivo de contar con lugar para exponer el arte popular americano para que la comunidad aprecie el valor real de las artesanías locales. La promoción artesanal a través de su programa de promoción, realiza acciones específicas destinadas a buscar posibilidades de comercialización de los trabajos artesanales y recuperar los conocimientos técnicos que puedan estar en

peligro de desaparecer. Aquí se realiza la feria más importante durante las fiestas de independencia de la ciudad.

Hacia el lado izquierdo verán el hospital militar y junto a éste, el **Museo de la Historia de la Medicina**. Se ubica este museo en el lugar donde funcionó uno de los primeros hospitales de la ciudad: el Hospital San Vicente de Paúl.

Las instalaciones hospitalarias se organizaban en grandes salas alrededor de claustros interiores. Destaca en interior una iglesia, construida por Juan Bautista Stiehle, que surge como consecuencia de la presencia de la orden religiosa de las Madres de la Caridad, que brindaban atención hospitalaria y de enfermería, también tenía la función de velar a las personas fallecidas en el hospital. El conjunto fue restaurado en 1986 y hoy en día funcionan aquí las instalaciones del Museo de la Medicina y la iglesia ha sido readecuada para ser el auditorio del museo. Mantiene un jardín botánico en sus interiores y es, además, una de las sedes de la Bienal Internacional de Pintura de Cuenca.

A esta misma distancia, pero del lado derecho, tenemos una vista panorámica del hotel Crespo.

En este punto, hacia el lado derecho tenemos el **Puente del Centenario**, construido al cumplirse los primeros cien años de la independencia de esta ciudad. Este fue uno de los dos puentes que no pudieron ser destruidos por la creciente del río Tomebamba en 1950. El primer puente que existió en este lugar databa de inicios del siglo XIX y era conocido como el puente “Juana de Oro”, ya que quien lo erigió fue doña Juana Valdivieso García, mujer muy adinerada y poseedora de algunas propiedades en la zona del Ejido, hasta el punto de hacerse llamar “Juana de Oro”; y para que este poderío se expresara con claridad, mandó construir un puente muy típico de madera con cubierta a dos aguas del mismo material. Este puente fue reemplazado en la década de los veinte por el actual, construido para la conmemoración de los cien años de la independencia de la ciudad, por ello su nombre.



Ahora haremos un recorrido por la Avenida Fray Vicente Solano, conocida como la avenida de los monumentos. Hacia el lado derecho podremos observar el edificio donde funciona el **colegio Benigno Malo**, que es el más tradicional de la ciudad, y constituyó una obra bastante innovadora para la época, pues la ciudad ni siquiera contaba con

servicios de alcantarillado. Presenta un estilo arquitectónico neoclásico francés, destacado por sus formas asimétricas y jardines laterales. Este fue el primer colegio mixto en Cuenca, que ya cumplió sus 150 años de funcionamiento.

El actual colegio Benigno Malo se creó en 1858, con el nombre de San Gregorio y funcionó en el Convento de San Alfonso. En 1869 pasó a cargo de los padres Jesuitas, quienes le cambiaron el nombre a San Luis. En 1910 el plantel volvió a dirigirse por seculares y adoptó el nombre de Benigno Malo. Un dato que resulta curioso y quizá para muchos desconocido es que la biblioteca del colegio Benigno Malo es una de las más antiguas del país; nació junto con el colegio en el año de 1864 mediante una donación de libros por parte del Seminario de los Jesuitas. Por ello, la mayoría de ejemplares corresponden a temas religiosos.

A lo largo de la avenida, en el lado izquierdo, podemos encontrar varios monumentos erigidos para honrar a figuras ilustres que han aportado al crecimiento de la ciudad, por lo cual es conocida como la Atenas del Ecuador.

En Cuenca existen 12 iglesias en su casco histórico y aproximadamente 52 en toda la ciudad. Así, en el lado derecho podemos ver la Iglesia y la imagen de la **Virgen de Bronce**, esta imagen fue traída desde Alemania.

La antigua iglesia de Nuestra Señora del Carmen, data su construcción a inicios del siglo XX. En sus inicios fue una capilla, con sus paredes de adobe y cubierta de paja, y su ubicación estaba en las afueras y distante de la ciudad histórica. Los terrenos fueron asignados por el obispado a los padres Carmelitas, de ahí la advocación a Nuestra Señora del Carmen.

La iglesia es de nave única, decorada al interior con pinturas murales, destacándose la del altar, conocida como La Piedad. Posee una bella fachada con pilastras pareadas que se levantan sobre un fuerte zócalo. En el entablamento y sobre la puerta de arco de medio punto se inscribe el nombre de la iglesia y la fecha de su construcción. En la base de la torre se observa el escudo de la orden carmelita. Es conocida popularmente como de la Virgen de Bronce, nombre adquirido por la estatua de este material ubicada en el exterior de la iglesia, sobre un pedestal que mira hacia la ciudad. Esta iglesia funcionó hasta 1978, año en que se inauguró el nuevo templo adyacente.

Más adelante, hacia el lado derecho tenemos el actual **Museo de los Metales**, en cuya edificación funcionó anteriormente la Cervecería del Azuay, la primera fábrica de cervezas en la ciudad, que perteneció a una familia de origen catalán. Esta casa fue

parte de un pequeño complejo industrial. La construcción de la casa y de las fábricas marcó el proceso de urbanización de esta zona, ya que cuando se implantó en el Ejido sólo existían quintas y campos de cultivo agrícola. Fue la casa de habitación de la familia Puig-Mir. Aquí funcionó “La Nueva Cervecería del Azuay” desde 1924 hasta la década de los 40, así como la fábrica de colas Santa Laura, construida en los años 30, propiedad de la misma familia. Para montar la fábrica de cerveza vinieron técnicos alemanes, a quienes se instaló en la casita que permanece junto al actual museo, conocida como “Casa de los Cervecedores”. Su construcción es a base de gruesos muros de bahareque, estructura de madera cubierta de teja, una amplia escalera de un solo tramo, y para ingresar a la propiedad se dispone de una bella puerta que constituye en sí misma una filigrana de hierro forjado, enmarcada por un grueso marco de ladrillo a manera de torreones. Hoy en día, funciona aquí el Museo de los Metales.

Ahora estamos atravesando por el sector de los tres puentes sobre el río Yanuncay que viene de la zona del Parque Nacional El Cajas, al igual que el río Tomebamba, con la diferencia de que este río se origina en el Valle de Mazán.

Ahora vamos a pasar por otro de los ríos que caracterizan a la ciudad, el río Tarqui, que viene desde las zonas ganaderas ubicadas al sur de la ciudad. El cuarto río, es el Machángara pero no lo recorreremos ya que atraviesa la parte industrial de la ciudad, hacia el norte.

Ahora vamos a continuar el recorrido por la autopista Cuenca-Azogues. A continuación nos desviaremos hacia el sur para dirigirnos al mirador de Turi. Vamos a fijarnos en esta zona, hacia el lado izquierdo, se puede apreciar una vista panorámica de la ciudad, veremos que hacia el centro histórico despuntan las iglesias



mayores como: la Catedral Nueva, las iglesias de San Alfonso, Santo Domingo, San Francisco, Todos Santos y San Sebastián. Podemos ver también que en la ciudad de Cuenca predomina el color rojizo del ladrillo y tejados en la construcción, esta es una característica que se trata de mantener para que no discorde con las casas del centro histórico, y así se pueda apreciar un recurso visual armónico.

A medida que vamos ascendiendo podrán disfrutar de una vista panorámica cada vez más completa. Las montañas que vemos al frente corresponden al macizo donde

comienza el Parque Nacional El Cajas, un área natural importante que representa el principal recurso hídrico para la ciudad.

Nos acercamos al **mirador de Turi**. Es el principal mirador de la ciudad, debido a su estratégica ubicación en el perfil montañoso que rodea por el sur el horizonte próximo de la ciudad, y supone un hito referencial para la orientación de los habitantes de Cuenca. Las panorámicas desde este lugar cubren las visuales de la zona montañosa del Cajas, que es Patrimonio Natural del Ecuador. Pueden observarse, además, las diferentes terrazas en que se desarrolló la ciudad; las riberas de tres de sus ríos con el arbolado circundante; el bello trazado de la avenida Solano, y se levantan airoas las profusas torres de las iglesias del centro histórico, siendo la más imponentes las cúpulas de la Catedral de La Inmaculada.



En este lugar haremos una parada de 20 minutos, durante este tiempo visitaremos el Centro Artesanal “Reina del Cisne”, además podrán encontrar una cafetería, tienda de cuero, un lugar para tomarse fotos y en la parte alta podrán degustar de un delicioso canelazo de cortesía, esta es una bebida tradicional de esta región.

20 minutos después...

Vamos a empezar ahora con nuestra segunda parte de este city tour, para las personas que recién se unieron al recorrido, les damos la más cordial bienvenida, y para quienes nos acompañan en la parte alta les rogamos que se mantengan sentados hasta terminar el descenso del mirador.

Hacia el lado izquierdo, observarán la **casa-taller de Eduardo Vega**, quien es un reconocido artista de la cerámica tanto a nivel nacional e internacional gracias a sus excelentes obras. Eduardo Vega es un reconocido artista dentro de la ciudad, quien por más de 30 años ha realizado una amplia y admirada producción de piezas cerámicas de utilería, cuadros y murales que se han destacado a nivel nacional e internacional. Tal es el caso del mural “Árbol de la vida” ubicado junto a una pileta, en la entrada principal de la Universidad de Cuenca.

Nos dirigiremos ahora, en esta segunda parte, por el centro comercial Mall del Río, luego tomaremos la avenida Don Bosco, posteriormente la avenida Loja y estaremos ingresando nuevamente al centro histórico de la ciudad.

En esta zona, vamos a colocar algunas piezas musicales propias de la zona andina, para que les acompañe en el disfrute del paisaje. También pueden aprovechar el recorrido para tomar fotos.

Estamos pasando ahora por el Centro Comercial Mall del Río, pertenece a la familia Ortiz, importante grupo familiar-empresarial de esta ciudad.

Pasamos nuevamente sobre el río Tarqui a través de un pequeño puente. Podemos apreciar sobre el lado derecho a otro de los colegios tradicionales en la ciudad, el Colegio Técnico Salesiano.

Vamos ahora a dirigirnos a la zona de la **Avenida Don Bosco**. Esta avenida lleva su nombre en honor a la importante labor del Padre Salesiano San Juan Bosco, quien se destacó siempre por creer en los jóvenes e impulsarlos a la educación. A lo largo de la avenida se puede disfrutar de la gastronomía típica de Cuenca y el Austro. La comida para los cuencanos representa aspectos de su diario vivir y de las festividades en que se aprovecha para disfrutar los momentos familiares. La dieta básica de la población austral, se compone básicamente del maíz y todos sus derivados: mote, maíz tostado, mote pata, mote sucio, mote pillo, choclo, humitas, tamales, y, el cuy que es el alimento tradicional que representa a esta región. Aquí podremos apreciar la oferta de la comida típica cuencana, como son: el cuy, la cascarita, el cancho, el sancocho. Vamos a ir caracterizando también más adelante, a las tres picanterías más conocidas en esta zona.

Ya en esta Avenida Don Bosco, por favor, les pedimos permanecer sentados, puesto que nos encontramos en una zona de cables y de ramajes de la arboleda que pueden lastimarlos si se levantan.

Vamos a fijarnos sobre estas tres picanterías que tenemos hacia el lado izquierdo, son las más conocidas en la ciudad por su deliciosa cocina tradicional, destacándose entre ellas, la cascarita de la Picantería Crespo.

En un momento más vamos a tomar la **Avenida Loja**, en donde nuevamente les pedimos que permanezcan sentados puesto que es una zona de cables y árboles que podrían resultar peligrosos.



Esta avenida antiguamente constituía una principal arteria de comunicación para la gente que venía de la ciudad de Loja hasta el centro histórico de Cuenca. Es la calle más larga dentro de los límites de la Cuenca de antaño. Constituía un paso obligado para la quienes ingresaban a la ciudad desde el Cuzco, además fue el acceso para la comercialización de la sal que era traída desde Loja.

Constituyó, desde la época colonial, el camino de entrada y salida de Cuenca hacia el sur y las ciudades de Loja y Zaruma. En cuanto a su aspecto urbano, existe una ruptura tipológica entre la edificación antigua y la contemporánea. Por sus características urbanas y arquitectónicas, se ha dividido en dos tramos: en el primer tramo comprendido entre las avenidas 12 de abril y Remigio Crespo, su topografía es relativamente plana, presenta edificaciones tipo villa aislada, conocidas como “quintas”, en las que sus propietarios descansaban y pasaban sus vacaciones a las afueras de la ciudad, así como un pequeño conjunto de casas antiguas, de dos pisos, adosadas y soportales en planta baja. El segundo tramo comprende desde la Avenida Remigio Crespo hasta el río Yanuncay, desde donde se tienen muy buenas visuales del centro histórico, siendo un punto focal y orientativo las cúpulas de la Catedral de La Inmaculada.

Un poco de leyendas cuencanas...

El Farol de la Viuda: La viuda alegre de muecas con rasgos caricaturales y jocosos cuando a veces, a la luz de la luna, se podía ver el rostro de la heroína y viuda de faz demacrada. Su compañía y hasta cierto punto custodia, era el farol, realizaba su “hazaña heroica”, porque en más de una ocasión tenía que vérselas con los perros de los llanos de “Taita-Chabaco”, su farol se adelantaba a ella iluminándole el camino estrechoso por el que transitaba, hasta entrar en su aposento, que decían estaba ubicado en el barrio de “El Vado”.

En este sector, tan proclive a las apariciones y fantasmas junto a la cruz, estaba ubicada la casa de los ruidos; que luego de algunas averiguaciones, se llegó a la conclusión, de que aquellos ruidos eran producidos, porque desde afuera un conocido doctorcito de la época, muy connotado de día, y un vividor por la noche, lanzaba unas cuantas piedrecillas a la ventana que daba al aposento de su “querida”. Como estos ruidos eran continuos, se le llamó a dicha mansión la “Casa de los Ruidos”; y a modo de digresión, señalemos que aquel amante furtivo tenía a flor de labios estas coplas, que garantizaban, que siempre la quería ver, claro está en la oscuridad de la noche, y con paradoja que decía: ¡Anoche me fui por verte por encima del tejado, salió tu mamá y me dijo: este gato está cebado!

Atacocos: Nos acompañó en la década de los 50, juglar criollo, “declamador callejero”, alto, bien parecido, flaco; elegante, y en su convicción platónico, soñador y poeta.

En algunas ocasiones fue víctima de las burlas de la gente, por su poesía popular y sus defectos físicos (cojo y tuerto). Frecuentaba el casco central de la ciudad, el parque Calderón y la calle Bolívar.

Resultaba el confidente de todos los adolescentes y amoríos del pueblo, por lo general a cambio de propinas, le encargaban que declame poemas a sus prometidas, Atacocos no perdía tiempo en recitarles:

- Déjate querer guambrita, que a ti no te cuesta nada, en esto no tiene parte, ni tu taita ni tu mamá”.

Aunque resultaba comprometido, al final las insultaba y las ridiculizaba. No existía fiesta en la que no le hayan invitado, resultaba necesario oír sus palabras, sus discursos con motivos de los acontecimientos del momento, aunque al final reventaba en carcajadas a escondidas, él siempre terminaba hablando mal de los novios o de la guagua del bautizo.

Compuso un centenar de inspiraciones de diferentes tópicos y de variados temas:

- “La verbena”: Comí el tronquito de la verbena, pero no es tan amargo, como el vivir en casa ajena, por eso el que tiene taita y mamá, debe vivir adorándoles.

- “Romance a la cocinera”. Mi mamita me mandó a que sople la candela, como soy tan inocente, le soplé a la cocinera. Como entender al hombre y su locura; si no conocemos al hombre, mucho peor su locura. Atacocos, sin estar cuerdo fue feliz; cuántos cuerdos lloran su amargura.

- - -

Ahora vamos a pasar por un antiguo acueducto, uno de los primeros en la ciudad donde funcionaba la primera planta eléctrica río abajo del Yanuncay. Se puede observar también que en esta zona existen casas que en antaño se construían como casas de verano.

Continuando el recorrido, podemos aprovechar desde este punto, una excelente visión del centro histórico, así resaltan las tres cúpulas de la Catedral Nueva, la cúpulas de la Iglesia de Santo Domingo, un poco más abajo se pueden ver las cúpulas de la Iglesia de San Alfonso y vamos a tomar en cuenta que estas casas que tenemos en la Avenida

Loja nos presentan un marcado estilo neo-andino donde resalta el uso de barro, bahareque, adobe, balcones de madera y uso de la teja, que antiguamente fueron utilizadas como haciendas y que hasta la actualidad conservan elementos de su arquitectura original, mientras otras han sido modificadas a lo largo del tiempo.

Continuando el recorrido por la Avenida Loja, estamos ahora entrando en otros de los barrios tradicionales de Cuenca, como es el **barrio de San Roque**, cuyo centro está marcado por la Iglesia de San Roque que se puede ver hacia el lado izquierdo. En la última década, en esta zona se han asentado muchos locales en donde se puede deleitar de la gastronomía cuencana, como son: humitas, tamales, quimbolitos, café, chocolate, entre otros.

En 1751, se instituye canónicamente la parroquia de San Roque, y se levanta una ermita. Hacia 1875 se comienza la construcción del primer templo, utilizando como presbiterio la antigua ermita. La fachada de la iglesia presenta simetría axial, tres calles apoyadas sobre un zócalo de mármol, desde donde se levantan columnas y pilastras de orden gigante con capiteles corintios. Posee tres ingresos con puertas de madera en arco de medio punto, destacándose el central por sus proporciones y por la utilización de arquivoltas apoyadas sobre columnas al estilo corintio. Al centro de la composición y apoyada entre hastiales observamos una espadaña de corte renacentista italiano.

Como se pueden dar cuenta, nos estamos dirigiendo nuevamente al centro histórico, y en este punto es importante hacer referencia al auge económico-social que está viviendo la ciudad actualmente. La ciudad ha sido tomada en cuenta en muchas publicaciones internacionales del Buen Vivir, una de ellas es la Revista National Geographic que ubica a Cuenca en un puesto privilegiado entre las 100 mejores ciudades para que los jubilados disfruten su retiro. Además, la Revista International Living, la ha catalogado por cinco años consecutivos como la ciudad número uno para los jubilados, eso debido a algunos factores que benefician a la ciudad: su cercanía al Parque Nacional El Cajas que es un área natural de aproximadamente 30.000 hectáreas de donde proviene el 60% del agua pura con que se abastece la ciudad; esto combinado con el desarrollo económico de la ciudad que desde su fundación no ha permitido que existan ni se sectoricen barrios pobres o zonas marginales; la ciudad tiene un nivel medio de vida. Esto combinado con la alta calidad médica, hospitalaria y universitaria, han convertido a Cuenca en un destino atractivo para las personas extranjeras con interés de vivir aquí. La población aproximada de la ciudad, es de 450.000 habitantes de los cuales, tenemos ya una cifra cercana a los 6.000 habitantes extranjeros, entre

Europeos y norteamericanos ya radicados en esta ciudad, lo cual ha influido radicalmente en el comercio de los bienes raíces.

Vamos a hablar también sobre la primera modernización en la ciudad, que se dio gracias a las exportaciones de la cascarilla o paja toquilla a comienzos del siglo XX, con lo cual se facilitó que los habitantes de Cuenca cuenten con los recursos necesarios para expandirse fuera de los límites del centro histórico, lo que conllevó a los primeros cambios modernos en la ciudad, tales como: la implementación de las primeras líneas telefónicas, el sistema de alcantarillado, la llegada del primer automóvil en 1912, y la creación del Banco del Azuay en 1914 como la principal entidad financiera que promovió el desarrollo de esta ciudad.

Continuamos el recorrido por la calle Tarqui, aquí se pueden observar algunos locales dedicados a la confección y comercialización de la pollera, la falda femenina típica, que es parte de la vestimenta de la chola cuencana, la cual es una mezcla de varios elementos aportados por los distintos cantones aledaños a la ciudad, como por ejemplo: la pollera y la blusa es originalmente elaborada en Cuenca, la makana o chalina se elabora en el cantón Gualaceo mediante la técnica del ikat que es herencia de nuestros ancestros cañaris, en Chordeleg se elaboran las joyas conocidas como “candongas” que son los aretes que usa la chola cuencana y que representan al sol y la luna. La chola cuencana está presente generalmente en los mercados de la ciudad, e identifican a la Cuenca como una de las ciudades en las que aún se mantiene la personalidad genuina de su gente.

Ahora vamos a continuar el recorrido por la calle Mariscal Sucre, las casas que podemos ver en esta zona, han sido construidas desde 1940 en adelante, por lo que son construcciones relativamente nuevas. Hacia la izquierda observarán una casa de estilo neoclásico que perteneció a la familia Polo, y tiene una réplica exacta en un 90% a una casa ubicada en la Avenida Remigio Crespo.

Las casas presentan una construcción de imponente altura para la época, en las que se puede apreciar el decorado en sus aleros.



Avanzando hacia el lado derecho, verán la llamativa **Plaza de las Flores** que en el año 2014 fue considerada por la revista National Geographic como una de las plazas emblemáticas de la ciudad, ya que en ella se puede evidenciar el folclor genuino del pueblo. Es uno de los espacios públicos más pintorescos

de la ciudad y constituye el atrio de la iglesia de El Carmen. Es utilizada para la venta de plantas y flores, de ahí su apelativo. También se ofrecen en este lugar objetos relacionados con el culto religioso católico. Esta plazoleta de forma rectangular está rodeada por elementos arquitectónicos de diferentes épocas y estilos. La plazoleta se engalana en los meses de mayo y junio, por la celebración de las festividades de la Virgen del Carmen y del Corpus Christi, respectivamente.

Aquí se comercializan flores típicas de la zona austral, especialmente de la parroquia rural de San Joaquín, y es una muestra de la cuencanidad, ya que se puede observar que algunas de las vendedoras de flores aún visten el traje típico de la chola cuencana. A un costado de la plaza, se puede probar una bebida típica que los cuencanos conocemos como “agua de piti más”, que es un agua aromática a base de plantas medicinales, cuyo nombre proviene de la lengua vernácula que quiere decir “un poco más”, hace alusión a la época en que los indios trabajaban en los batanes y cuando se les daba agua, ellos pedían un piti más.

Junto a esta plaza se encuentra la **Iglesia del Carmen de la Asunción**, otra de las iglesias que fue construida en la época de la Colonial, a comienzos del siglo XVII y presenta en su parte frontal detalles propios del estilo barroco. El Monasterio del Carmen de la Asunción, es un convento que pertenece a la orden de las Carmelitas Descalzas. Se trata de una construcción por etapas que se desarrolla desde finales del siglo XVII y dura prácticamente hasta el término del siglo. La entrada al convento se halla sobre el atrio de la iglesia, hacia un rincón de la conocida plazoleta de las Flores, realzada por una portada tallada en piedra, donde, sobre pilastras de fuste estriado, se distinguen en el friso los monogramas de la Virgen María y de Jesucristo; luego se dispone un zaguán de paso a la portería que comunica en un costado con el locutorio, donde las conventuarias que son de clausura reciben visitas ocultas, en este zaguán se ubica un torno para el ingreso o entrega de objetos evitando cualquier contacto o visión.

En la entrada al monasterio, se pueden observar pinturas murales, en sus puertas se ilustra la vida dentro del monasterio y a un costado reposa el escudo papal, donde la

gente se acerca a dejar retratos y estampas y orar al Señor de la Justicia. También se puede acceder al torno a través del cual las monjas venden dulces o medicinas caseras que ellas mismas preparan.

Finalmente, como pueden observar, estamos ingresando nuevamente al Parque Calderón para terminar con nuestro recorrido.

La empresa de transporte turístico COTRATUDOSSA les agradece por su compañía en este recorrido y esperamos que hayan disfrutado de los atractivos que ofrece nuestra ciudad. Para nosotros ha sido un placer servirles y esperamos que nos acompañen en próximas ocasiones.

Muchas gracias.

Conclusión

Con el desarrollo de este capítulo, se ha podido evidenciar que hasta la actualidad no se puede contar con un inventario turístico de la ciudad de Cuenca, siguiendo el modelo del Ministerio de Turismo, pues durante la investigación se ha encontrado un inventario de la provincia, en el cual la información es escasa e incompleta, dicho inventario fue elaborado en el año 2008 y desde entonces no ha sido actualizado. Por tal razón, se ha realizado un breve inventario de los atractivos más representativos de la ciudad de Cuenca y que forman parte de la ruta que opera la compañía Cotratudossa.

Por otra parte, se han elaborado tres talleres de capacitación que han sido impartidos por el investigador, y dirigidos a los guías, choferes y vendedores de la compañía, con la finalidad de fortalecer la prestación del servicio al cliente, el manejo de grupos y por supuesto, la guianza. Además, durante estos talleres se ha socializado el guion interpretativo y el manual de guianza que contiene breves consejos y estrategias de servicio para que el personal lo tenga presente al momento de desarrollarse un recorrido, cuyos resultados se exponen en el capítulo siguiente.

CAPÍTULO III

EVALUACIÓN DEL GUION TURÍSTICO PARA BUSES PANORÁMICOS

Introducción

El presente proceso de evaluación, tanto de los talleres como de la aplicación del guión por parte del personal de la compañía Cotratudossa, tiene la finalidad de comparar la realidad del servicio antes y después de la implementación del nuevo guion y de la capacitación recibida por el personal.

En este sentido, el investigador seguirá el proceso de seguimiento y socialización con lo guías para evaluar las competencias que se han logrado desarrollar, de la misma forma que se pretende analizar la efectividad del uso del guion y cuál es la reacción del público frente a estos cambios en el servicio.

3.1. Metodología

3.1.1. Métodos

Descriptivo: puesto que se enmarca en la búsqueda de información que permita describir los aspectos que caracterizan el recorrido turístico actual en base a la aplicación del nuevo guion, desde las perspectivas de los turistas usuarios y, de los guías y choferes de la compañía Cotratudossa.

Proyectivo: se pretende llegar al planteamiento de una propuesta como respuesta a una necesidad práctica, que este caso es el diseño de un guion que complemente el servicio de buses panorámicos.

3.1.2. Técnicas

Taller de formación: es un taller que se ha llevo a cabo con el personal de guianza y choferes de la compañía Cotratudossa, en relación a los temas propuestos en el manual.

Encuesta: para la evaluación posterior a la aplicación del guion por parte de los guías encargados y los usuarios del servicio.

3.1.3. Instrumentos

Cuestionario: se ha usado un cuestionario tanto para la autoevaluación al final del taller de formación para analizar las competencias de los guías de turismo; y, un cuestionario en relación al servicio de los buses turísticos panorámicos que fue aplicado a los turistas usuarios, sobre los mismos aspectos evaluados en el sondeo previo.

3.1.4. Población y muestra

En relación a la población de estudio, esta se conforma por tres guías de turismo que mediante turnos, se encargan de la guianza de seis recorridos diarios. Además, para el proceso de evaluación del guion, se considerará al número de turistas que hagan uso del servicio durante un fin de semana en que se ponga a prueba el material, para lo cual se ha seleccionado una muestra no probabilística, conformada por 30 personas.

3.2. Socialización con los guías

La socialización del manual de guianza y el nuevo guion interpretativo, se ha dado a través de un pequeño taller de formación impartido, principalmente a los tres guías que actualmente trabajan en la compañía Cotrutudossa. Sin embargo, el manual ha sido entregado a todo el personal que labora en los buses turísticos (vendedores de tickets y conductores), ya que contiene normas básicas de presentación y atención al cliente.

Durante el taller de formación, que tuvo lugar en las oficinas de la compañía y duró una mañana, se trataron temas con respecto a la atención al turista y el control de diversas situaciones que se puedan presentar durante la prestación del servicio. En este espacio los guías compartieron sus experiencias en varias situaciones, se abrieron debates con las inquietudes y soluciones que se deberían dar en determinados casos, de tal manera que en conjunto se fueron construyendo estrategias del servicio al cliente.

De igual forma, se programó un espacio para dar a conocer el Manual de Guianza y el Guion Interpretativo para el recorrido panorámico, para lo cual se utilizó una presentación en diapositivas y se entregó un ejemplar a cada guía. En este sentido, se socializó el material para recoger los comentarios, inquietudes y sugerencias de los participantes, obteniendo las siguientes conclusiones:

- El guion, en lo posterior, debería ser encargado a un diseñador gráfico para que se lo organice en un modelo de folleto de menor tamaño con fotografías de mejor calidad, de tal manera que sea un material de bolsillo que lo guías puedan llevar durante los recorridos.
- Se sugirió, en base a los ejemplos elaborados durante el taller, agregar al manual otras normas referentes al trabajo en equipo, lo cual se incluyó en el presente modelo, expuesto en el capítulo anterior.

- Los guías propusieron que se realice un guion interpretativo similar para cada ruta que la compañía opera en sus diferentes servicios, como city tours, salidas a Gualaceo y Chordeleg, giras institucionales, etc.
- Se ha sugerido, que en los futuros proyectos, se tome en cuenta la petición de los turistas, sobre integrar otra ruta para visitar los atractivos ubicados al norte de la ciudad.
- Con respecto al contenido del guion, se han realizado algunas correcciones y mejorar el contenido, lo cual ya se ha incluido dentro del modelo presentado en el capítulo anterior.
- Los guías y el personal administrativo, se han mostrado satisfechos con el trabajo presentado, pues es la primera vez que la compañía puede contar con un guion propio, establecido para los recorridos turísticos panorámicos, con el cual se puede garantizar un servicio estandarizado y preparar a los guías que ingresan a colaborar con esta compañía.
- Los administradores de la compañía Cotrutudossa, han expresado su interés en diseñar gráficamente este modelo de guion para entregárselo al personal de guianza, así como realizar una segunda edición en el idioma inglés.

Para finalizar la jornada de formación, se aplicó una autoevaluación a los participantes, con respecto a las competencias desarrolladas en base a lo trabajado durante el taller. Esta evaluación se realizó mediante el siguiente instrumento:

Competencias desarrolladas	Nivel de desenvolvimiento				
	A	B	C	D	E
Aplicar actitudes asertivas para solucionar problemas.	1	2			
Liderar un grupo de turistas.		2	1		
Mantener el control del grupo.		3			
Proyectar una imagen profesional ante un grupo.	2	1			
Proveer información clara y precisa.		3			
Ofrecer un servicio de guianza ameno.		3			
Trabajar en equipo con sus compañeros.		3			
Proveer un servicio de calidad.	1	2			

A= Gran Desarrollo

B= Buen Desarrollo

C= Razonable Desarrollo

D= Poco Desarrollo

E= Ningún Desarrollo

Los resultados expuestos en la tabla anterior, demuestran que el taller de formación, a pesar de que fue por un corto tiempo, tuvo resultados positivos, y sobre todo, refleja que el personal de la compañía necesita capacitación permanente, así como necesita de este tipo de espacios donde puedan compartir con sus compañeros y aprovechar para despejar sus dudas, sugerencias y comentarios.

De esta manera, dos guías señalan que han alcanzado un buen desarrollo de competencias para aplicar actitudes asertivas para solucionar problemas, mientras un guía indica que ha alcanzado un gran desarrollo en este tema.

Dos de los guías señalan que han logrado un buen desarrollo para liderar un grupo de turistas, y uno de ellos indica que ha alcanzado un desarrollo razonable; lo que indica que hará falta seguir reforzando este tema.

Todos los guías consideran que tienen un buen desarrollo para mantener el control del grupo, lo cual es esencial para que el recorrido funcione con normalidad y el todo el grupo de turistas pueda disfrutar del mismo.

Dos guías indican haber alcanzado un gran desarrollo en cuanto a proyectar una imagen profesional ante un grupo de turistas, y un guía señala que ha logrado un buen nivel. Sobre este aspecto se han considerado algunas recomendaciones dentro del manual de guianza

Los tres guías indican que han alcanzado un buen desarrollo de competencias para proveer información clara y precisa durante los recorridos, lo cual se ve beneficiado porque los datos incluidos dentro del guion están respaldados por un levantamiento de información bibliográfica confiable.

Todos los guías han alcanzado un buen desarrollo de competencias para ofrecer un servicio de guianza ameno y para trabajar en equipo con sus compañeros. De igual

forma, en el manual de guía se pueden encontrar recomendaciones sobre el trabajo en equipo y el trato con el turista.

Finalmente, dos guías indicaron que han logrado un buen desarrollo para proveer un servicio de calidad, mientras que un guía ha alcanzado un gran desarrollo en este tema. Este es sin duda el punto más importante, pues refleja que los guías están motivados y capacitados para mejorar la prestación del servicio, sin dejar de lado, que la administración de la compañía tiene que estar pendiente de más proyectos de capacitación.

3.3. Aplicación a los turistas

Posterior al taller de formación, se ha entregado a los guías el ejemplar del manual de guía y el guion interpretativo modificado según las sugerencias realizadas, de manera que en el transcurso de una semana lo han podido poner en práctica antes de realizar una segunda evaluación del servicio a los turistas usuarios, de donde se han extraído los resultados más relevantes, los mismos que se presentan a continuación:

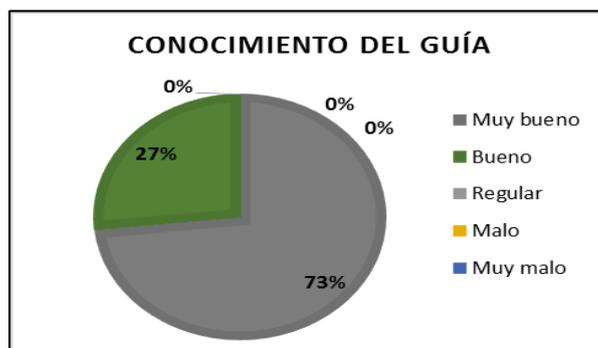
Tabla 13. Conocimientos del guía de turismo

El conocimiento del guía sobre los lugares turísticos		
Opción	Frecuencia	%
Muy bueno	22	73
Bueno	8	27
Regular	0	0
Malo	0	0
Muy malo	0	0
TOTAL	30	100

Fuente: Encuestas aplicadas a turistas

Elaborado por: Andrés León

Gráfico 7. Conocimientos del guía de turismo



Fuente: Encuestas aplicadas a turistas

Elaborado por: Andrés León

Se puede observar en el gráfico anterior que el 73% (22 turistas nacionales y extranjeros) piensa que el conocimiento del guía sobre los lugares recorridos es muy bueno, mientras que el 27% (8 turistas) considera que el nivel de conocimiento es bueno.

Estos resultados han aumentado en un 26% en relación al sondeo que se realizó previamente.

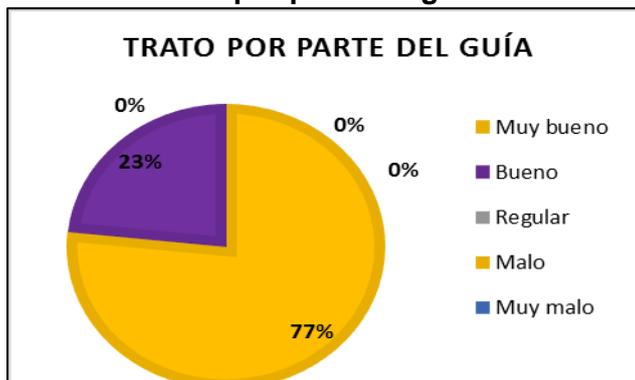
Tabla 14. Trato por parte del guía de turismo

El trato por parte del guía de turismo		
Opción	Frecuencia	%
Muy bueno	23	77
Bueno	7	23
Regular	0	0
Malo	0	0
Muy malo	0	0
TOTAL	30	100

Fuente: Encuestas aplicadas a turistas

Elaborado por: Andrés León

Gráfico 8. Trato por parte del guía de turismo



Fuente: Encuestas aplicadas a turistas

Elaborado por: Andrés León

Se puede observar en los datos presentados en el gráfico anterior, que el 77% (23 turistas nacionales y extranjeros) considera que el trato recibido por parte del guía de turismo que les acompañó durante el recorrido, es muy bueno; mientras que para el 23% (7 turistas) el trato recibido ha sido bueno.

Se obtiene un incremento del 34% en cuanto a atención al cliente, en relación al sondeo realizado la primera vez.

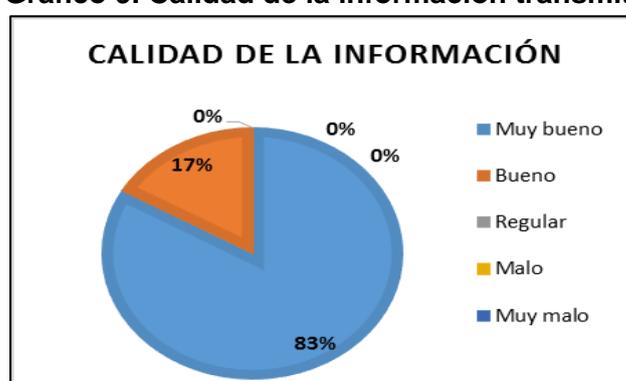
Tabla 15. Calidad de la información transmitida

La información transmitida durante el recorrido		
Opción	Frecuencia	%
Muy bueno	25	83
Bueno	5	17
Regular	0	0
Malo	0	0
Muy malo	0	0
TOTAL	30	100

Fuente: Encuestas aplicadas a turistas

Elaborado por: Andrés León

Gráfico 9. Calidad de la información transmitida



Fuente: Encuestas aplicadas a turistas

Elaborado por: Andrés León

En cuando a la calidad de la información que transmite el guía durante el recorrido, se observa que para el 83% (25 turistas nacionales y extranjeros) la información es muy buena, es decir que les ha parecido más interesante; mientras que para el 17% (5 turistas) la información ha sido buena.

Estos resultados representan un incremento del 36% en relación a los resultados obtenidos en la primera aplicación de la encuesta.

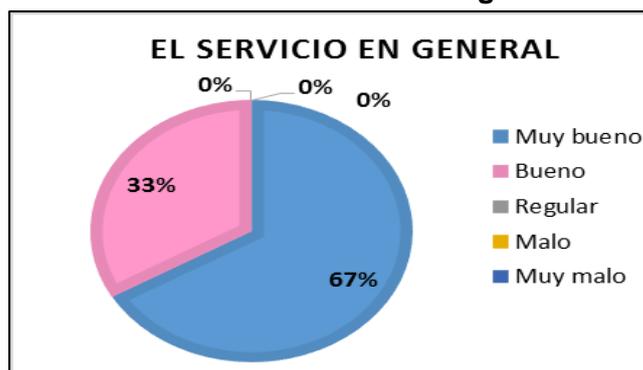
Tabla 16. El servicio en general

Nuestro servicio en general		
Opción	Frecuencia	%
Muy bueno	20	67
Bueno	10	33
Regular	0	0
Malo	0	0
Muy malo	0	0
TOTAL	30	100

Fuente: Encuestas aplicadas a turistas

Elaborado por: Andrés León

Gráfico 10. El servicio en general



Fuente: Encuestas aplicadas a turistas
Elaborado por: Andrés León

En cuanto a la calificación del servicio en general, los resultados muestran que el 67% (20 turistas nacionales y extranjeros) señalan que el servicio les ha parecido muy bueno; mientras que para el 33% (10 turistas) el servicio en general ha sido bueno; a ninguno de los usuarios le ha parecido regular o malo.

Estos datos reflejan un aumento del 34% en cuanto a un muy buen servicio, dejando ver que aún hace falta poner atención en aspectos relacionados con la atención al cliente por parte del vendedor y el conductor.

Tabla 17. Recomendaría este servicio

Recomendaría este servicio a otras personas		
Opción	Frecuencia	%
Si	28	93
Tal vez	2	7
No	0	0
TOTAL	30	100

Fuente: Encuestas aplicadas a turistas
Elaborado por: Andrés León

Gráfico 11. Recomendaría este servicio



Fuente: Encuestas aplicadas a turistas
Elaborado por: Andrés León

El gráfico anterior indica que esta vez, el 93% (28 turistas nacionales y extranjeros) recomendaría el servicio a sus amigos o familiares; mientras que el 7% (2 turistas) tal vez lo recomendaría a otras personas.

A pesar de que se indica un aumento del 6% en este aspecto, sigue latente la necesidad de prestar atención a cada proceso y persona que interviene en el servicio, de modo que se pueda alcanzar el 100% de turistas que sí estarían dispuestos a recomendar este recorrido, pues lo más importante para este negocio es el boca a boca, es decir, la experiencia que un turista pueda comentar a otro para que así más personas vengan a conocer nuestra ciudad.

Si se toma en cuenta los incrementos reportados para cada uno de los aspectos evaluados, se puede obtener un promedio de aproximadamente 27%, lo que significa que luego de la formación recibida y de aplicar el manual junto con el nuevo guion, se ha elevado la calidad del servicio en cada recorrido.

Conclusión

El proceso de evaluación y socialización ha resultado muy útil para conocer las opiniones del personal después de haber puesto en práctica el guion, ya que eso ha permitido que se vayan identificando los errores y tomen en cuenta las sugerencias de los guías para mejorar el contenido.

Aunque se observa que esta estrategia ha dado resultados positivos para mejorar el servicio de guianza; sin embargo, hay que considerar que el margen no es demasiado alto para garantizar un servicio de calidad al 100%, por lo cual se debe seguir trabajando en medidas de capacitación relacionadas con la atención al cliente y otros aspectos que permitan efectivizar áreas como la venta de tickets y la preparación a los conductores de los buses panorámicos, de modo que todo esto se complemente para un óptimo servicio.

Finalmente se ha llevado a cabo la socialización con todo el personal de la compañía, y luego se ha puesto en práctica la prestación del servicio con algunos actores importantes del sector turístico de la ciudad, a quienes se ha invitado a tomar el servicio del bus panorámico, para posteriormente conocer sus puntos de vista. Los resultados de esta socialización se pueden evidenciar en el Anexo 2 del presente informe.

CONCLUSIONES

Toda vez que se han desarrollado cada uno de los puntos propuestos para la presente investigación, y tomando en cuenta los objetivos que fueron establecidos inicialmente, se plantean las siguientes conclusiones:

- En cuanto a la situación actual de la empresa de transporte turístico Cotratudossa y su servicio de buses panorámicos, se ha encontrado que esta compañía cuenta con dos buses panorámicos, tres guías de turismo bilingües, y opera una sola ruta enfocada en los sitios turísticos del sur de la ciudad. En relación al servicio, la encuesta previa ha permitido observar que existen deficiencias en cuanto a la forma de expresarse de los guías, pues proporcionan la información muy rápido y los turistas no logran entenderlo muy bien; además se ha expuesto que hace falta enfatizar en las estrategias de atención al cliente, tanto para los vendedores de los tickets como para los guías, en incluso los conductores de los buses.
- Con respecto, a la creación de una base de información histórico-turística de cada uno de los sitios de interés que forman parte del recorrido panorámico por la ciudad de Cuenca; esto se ha podido lograr principalmente gracias a la Guía de Arquitectura de Cuenca, pues ha sido la fuente más enriquecedora en cuanto a datos históricos y arquitectónicos, sobre todo de las casas patrimoniales de la ciudad. Cabe mencionar en este punto, que a nivel de la ciudad, hace falta una guía de turismo actualizada y completa, en la cual se recopilen los datos de las diferentes fuentes bibliográficas, de modo que se pueda contar con un material completo y concreto.
- La elaboración del manual de guianza y formación para guías de turismo de la compañía Cotratudossa, ha sido estructurado en base a las necesidades detectadas en el sondeo previo, esto es: atención al cliente, trabajo en equipo y técnicas de expresión para guías. El diseño del guion ha sido formulado en base a los datos bibliográficos recolectados previamente, y está fundamentalmente estructurado de acuerdo a la ruta que actualmente de opera en la compañía Cotratudossa.
- Luego de la socialización del manual y guion interpretativo, conjuntamente con los guías encargados en la compañía Cotratudossa, se ha observado, según la evaluación, que los guías han podido acceder a temas en los cuales no estaban

actualizados y que les ha sido de ayuda para prestar un servicio estandarizado, siguiendo pautas establecidas por la empresa para prestar un mejor servicio. A través de la aplicación de encuestas posterior a la aplicación del guion en los recorridos turísticos, se ha observado que los turistas usuarios han expresado mayor satisfacción en relación al primer sondeo.

RECOMENDACIONES

En base a las conclusiones a las que se han llegado anteriormente, se proponen las siguientes recomendaciones:

- Resulta importante poner a consideración de los directivos de la empresa Cotratudossa, los resultados obtenidos en el sondeo previo, de modo que tengan en cuenta los factores en que hace falta poner mayor atención, como por ejemplo, la venta de tickets y la preparación a conductores. De este modo, la empresa podrá tomar las medidas necesarias en términos de capacitación al personal o el refuerzo de su manual de políticas internas. De igual forma, es recomendable de los administradores de la empresa se preocupen por realizar este tipo de evaluación del servicio, de una manera periódica.
- Es necesario insistir en la necesidad de formular una guía turística de la ciudad de Cuenca, que sea completa y actualizada, ya que las guías actuales son escasas y se enfocan únicamente en el centro histórico de la ciudad. Este material resultaría de gran ayuda para los guías de turismo, puesto que nos permitiría ofrecer al turista, un banco de información aprobada por un organismo municipal que avale los datos, de tal forma que no se corra el riesgo de ofrecer datos irrelevantes o alejados de la realidad.
- Se pone a disposición de la compañía Cotratudossa o cualquier otra empresa de turismo relacionada con esta ruta; un guion interpretativo que recoge los puntos turísticos más importantes de la zona centro y sur de la ciudad, con el fin de que los guías de turismo se puedan respaldar en este material para transmitir la historia, cultura, religiosidad y arquitectura de nuestra ciudad.
- Una vez que se ha puesto en práctica la información del manual y el guion, y habiendo obtenido resultados positivos de su aplicación con los guías de turismo y los turistas usuarios de los buses panorámicos; se recomienda a las compañías de transporte turístico de la ciudad de Cuenca, prestar atención a la importancia que tiene la capacitación turística, pues es la única manera en que se puede garantizar la prestación de un servicio que satisfaga las expectativas de los turistas que nos visitan y dar una buena imagen de nuestra ciudad.

BIBLIOGRAFÍA

- Acuña, M. (2011). *Universidad Estatal a Distancia*. Obtenido de Técnicas de animación turística: <http://www.ocw.uned.ac.cr/eduCommons/ciencias-sociales-y-humanidades/tecnicas-de-animacion-turistica/modulos/modulo-4/guia-de-estudio-del-modulo-4>
- Almeida, G. (2010). *Propuesta de un plan de capacitación, evaluación y seguimiento para los guías turísticos de la Hostería Paz y Montaña*. Quito: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Andrade, J. (2012). *Propuesta instructivo turístico multimedia para difundir el arte religioso de 10 edificaciones más representativas del centro histórico de la ciudad de Cuenca*. Cuenca: Universidad de Cuenca.
- Armijos, D. (2010). *Estudio de los 50 elementos históricos, artísticos, científicos más significativos de Cuenca de los siglos XVI al XX: valor y uso turístico*. Cuenca: Universidad de Cuenca.
- Banco Central del Ecuador. (2003). *Museo Pumapungo*. Cuenca: Banco Central del Ecuador.
- Cardona, P., & Wilkinson, H. (2006). *Trabajo en equipo*. Barcelona: Universidad de Navarra.
- Castillo, P. (2007). *Cultura Popular y diseño gráfico*. Cuenca: Universidad del Azuay.
- Chacón, J. (2005). *Guacha Opari Pampa*. Cuenca: Casa de la Cultura Ecuatoriana.
- Cotratudossa. (2014). *Cotratudossa*. Obtenido de www.cotratudossa.com
- Espinoza, P., & Calle, M. (2002). *La Cité Cuencana*. Cuenca: Universidad de Cuenca.
- Flor García, G. (2010). *Manual del curso de formación de formadores*. Cuenca: Qualitur.
- Gobierno de la provincia de Salta. (2006). *Técnicas de guiado*. Salta: Gobierno de la provincia de Salta.
- Ilustre Municipalidad de Cuenca. (2007). *Guía de arquitectura Cuenca*. Cuenca: Junta de Andalucía.

Ilustre Municipalidad de Cuenca. (2008). *Viviendo el Patrimonio*. Cuenca: Ilustre Municipalidad de Cuenca.

Juan, C. (2005). *Guacha Opari Pampa*. Cuenca: Casa de la Cultura Ecuatoriana.

Robalino, G. (2012). *Plan de capacitación por competencias laborales para prestadores de servicios turísticos del cantón Pillaro*. Quito: Universidad de Especialidades Turísticas.

Sarmiento, O. (1990). *Cuenca y yo*. Cuenca: Editorial Amazonas.

Ullauri, N. (2007). *Técnicas de guiar*. Cuenca: Universidad de Azuay.

ANEXOS

Anexo 1. Encuesta aplicada a los usuarios del servicio

ENCUESTA SOBRE EL SERVICIO DE BUSES TURÍSTICOS DE LA COMPAÑÍA COTRATUDOSSA

CONFIDENCIALIDAD: Toda la información proporcionada por usted es estrictamente confidencial será utilizada únicamente con fines de carácter académico.

Marque una "X" en el casillero que corresponda a su apreciación con respecto a las características de nuestro servicio:

1. El conocimiento del guía sobre los lugares turísticos

Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo
-----------	-------	---------	------	----------

2. El trato por parte del guía de turismo

Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo
-----------	-------	---------	------	----------

3. El trato por parte del vendedor de tickets

Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo
-----------	-------	---------	------	----------

4. La información transmitida durante el recorrido

Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo
-----------	-------	---------	------	----------

5. La presentación del bus (limpieza, decoración, organización)

Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo
-----------	-------	---------	------	----------

6. El desempeño del conductor

Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo
-----------	-------	---------	------	----------

7. La seguridad durante el recorrido

Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo
-----------	-------	---------	------	----------

8. Nuestro servicio en general

Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo
-----------	-------	---------	------	----------

9. Recomendaría este servicio a otras personas

Si	Tal vez	No
----	---------	----

10. ¿Tiene alguna recomendación o comentario sobre nuestro servicio?

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

TEST ABOUT SIGHTSEEING TOUR BUS SERVICE

CONFIDENTIALITY: All information provided by you is strictly confidential, it only be used for academic works.

Mark an "X" in the box that corresponds to your assessment about our service:

1. Tour guide's knowledge about the touristic places.

Very good	Good	Regular	Bad	Very Bad
-----------	------	---------	-----	----------

2. The customer service of tour guide

Very good	Good	Regular	Bad	Very Bad
-----------	------	---------	-----	----------

3. The customer service of ticket seller

Very good	Good	Regular	Bad	Very Bad
-----------	------	---------	-----	----------

4. The information transmitted during the tour

Very good	Good	Regular	Bad	Very Bad
-----------	------	---------	-----	----------

5. The presentation of the bus (cleaning, decorating, organization)

Very good	Good	Regular	Bad	Very Bad
-----------	------	---------	-----	----------

6. The service of the bus driver

Very good	Good	Regular	Bad	Very Bad
-----------	------	---------	-----	----------

7. The safety of this tour

Very good	Good	Regular	Bad	Very Bad
-----------	------	---------	-----	----------

8. Our overall service

Very good	Good	Regular	Bad	Very Bad
-----------	------	---------	-----	----------

9. Would you recommend this service to your friends?

Yes	Maybe	No
-----	-------	----

10. Have any recommendations or comments about our service?

THANKS FOR YOUR HELP

Anexo 2. Socialización del Manual de Guianza

Teniendo en consideración la problemática suscitada en la primera fase de evaluación del servicio, en la cual se pudo constatar que los problemas de calidad del servicio y la veracidad en la información proporcionada durante la ruta; se debían a una inminente falta de preparación del personal de la compañía Cotratudossa, en cuanto a temas de servicio al cliente, técnicas de guianza y, sobre todo a la falta de material de apoyo para realizar los recorridos, como es el caso del guion interpretativo.

Ante tal situación, se ha visto conveniente proceder a impartir esta socialización aplicada en el manual interpretativo de capacitación turística para guías y choferes de la empresa Cotratudossa, en la que participaron 3 nuevos aspirantes a guías, 1 chofer y 1 agente de ventas para la empresa. El interés de involucrar a todo el personal, responde a la necesidad de que todo el proceso de prestación del servicio esté conectado, y para ello, tanto los guías como los choferes y el agente vendedor de tickets, son cada uno parte importante para lograr un servicio de calidad.

En este sentido, los choferes son parte esencial dentro de esta socialización ya que ellos también tendrán que generar una nueva competencia en la que se desarrollen una sinergia entre lo que el guía va explicando en el recorrido y la velocidad a la que conduce ya que mientras el guía este explicando puntos relevantes de la ciudad, el chofer va a tener que disminuir la velocidad del autobús para que los turistas tengan la oportunidad de, identificar el atractivo, captar la información relevante, y tomar una fotografía del mismo, para esto se necesita que los choferes también sean parte importante de esta socialización sobre el manual interpretativos ya que ellos son el medio para que la información sea transmitida óptimamente.

Por su parte, la agente de ventas, al ser la primera persona con la que el turista tiene el primer contacto, tiene que tener un conocimiento pleno sobre todo el recorrido y ofrecer la información detallada sobre (recorrido a realizarse, tiempo del recorrido, costos, gratuidades y beneficio beneficios de viajar con Cotratudossa, servicios que se ofrecen dentro del bus, paradas que realiza el bus, etc.

El plan de trabajo aplicado para esta socialización, básicamente consistió en realizar simulaciones de prestación del servicio a bordo del bus panorámico de la empresa, es decir, aplicar una clase práctica en la que se fueron reforzando los temas de los talleres anteriormente preparados, a la vez que los participantes iban haciendo demostraciones simuladas de cómo debería proveerse el servicio de acuerdo al manual de guianza que se les proporcionó. Además, se suministró material de trabajo como flyers, mapas,

trípticos, tarjetas, con el fin de poner en práctica la estrategia de brindar recomendaciones útiles a los turistas después del recorrido, como una forma de reforzar la atención al turista, otorgándole un plus al servicio.

De esta manera, los talleres de socialización se llevaron a cabo fuera de los horarios de trabajo habitual en el bus, en un tiempo previsto de 2 horas diarias durante un lapso de 2 días, en donde se trataron temas como: interpretación del guion, manejo de lenguaje corporal, manejo de grupos, atención al turista.

La idea de aplicar una socialización práctica dentro del espacio del bus panorámico en un recorrido normal, permitió extraer conclusiones apegadas a la realidad y por lo tanto, más sustentables al momento de evaluar los contratiempos, imprevistos, las fortalezas y las debilidades que se pueden presentar normalmente durante los recorridos.

Por otra parte, para el segundo día de estas prácticas de socialización, se ha invitado a actores turísticos para comprobar el desenvolvimiento del personal. En esta ocasión, se contó con la presencia del personal administrativo de la Catedral Vieja de Cuenca, para que hagan uso del servicio y pasen por todos los filtros del city tour, y posteriormente, den a conocer sus criterios y recomendaciones.



Fotografía 1. Socialización con el chofer



Fotografía 2. Trabajo práctico



Fotografía 3. Trabajo práctico



Fotografía 4. Trabajo práctico

Durante el proceso de capacitación y socialización con los guías, el chofer y la agente de ventas, se llevaron a cabo un total de tres recorridos para las prácticas, en los cuales se aplicó una pequeña evaluación para medir el avance que han alcanzado los participantes en este proceso de implementación del manual de capacitación turística. Entre las preguntas que se analizaron, se destacan los siguientes resultados:

Pregunta 1: ¿Se está utilizando la información contenida en el guion o al menos parte de ella para ofrecer una guianza más enriquecedora?

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	67%
Casi siempre	1	33%
A veces		
Pocas veces		
Nunca		
TOTAL	3	100%

Pregunta 2: ¿Se están aplicando las estrategias de trabajo en equipo, atención al turista y técnicas de guianza, propuestas en el Manual?

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	1	33%
Casi siempre	2	67%
A veces		
Pocas veces		
Nunca		
TOTAL	3	100%

Pregunta 3: ¿La información brindada, logra captar toda la atención de los turistas?

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	1	33%
Casi siempre	2	67%
A veces		
Pocas veces		
Nunca		
TOTAL	3	100%

Pregunta 4: ¿El equipo de trabajo se muestra cordial y animado durante la prestación del servicio?

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	3	100%
Casi siempre		
A veces		
Pocas veces		
Nunca		
TOTAL	3	100%

Pregunta 5: ¿El guía pone especial énfasis en los atractivos más representativos de la ciudad, para atraer la atención del turista?

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Siempre		
Casi siempre	2	67%
A veces	1	33%
Pocas veces		
Nunca		
TOTAL	3	100%

Pregunta 6: ¿Existe coordinación entre el guía, el chofer y la agente de ventas?

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	67%
Casi siempre	1	33%
A veces		
Pocas veces		
Nunca		
TOTAL	3	100%

Pregunta 7: ¿El personal se preocupa por revisar la limpieza y seguridad del bus antes de iniciar un recorrido?

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	1	33,3%
Casi siempre	1	33,3%
A veces	1	33,3%
Pocas veces		
Nunca		
TOTAL	3	100%

Finalmente, se realizó una evaluación de tipo entrevista, a los actores turísticos que fueron invitados y constataron el servicio de la empresa, ante lo cual se recogieron las siguientes recomendaciones:

- El servicio sea un poco más duradero para poder de esta manera captar de mejor manera los atractivos del centro histórico.
- La agente de ventas desarrolle la destreza de brindar información adicional sobre: hoteles, museos, plazas, parques restaurantes, cercanos al Parque Calderón.
- La información que brinda el guía no sea tan mecanizada y maneje un poco más de dinamismo en lugares donde aparte de estar el atractivo, está sucediendo un acto (marcha, artesanías, presentaciones musicales, exposiciones).