



Universidad del Azuay

Facultad de Filosofía y Ciencias Humanas

Carrera de Turismo

**PERCEPCIÓN DE SEGURIDAD EN EL
CENTRO HISTÓRICO DE CUENCA: UNA
MIRADA DESDE LOS TURISTAS**

Autora:

Tania Arévalo Yunga

Director:

Byron Alvarado Vanegas

Cuenca – Ecuador

2024

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a mis padres, Blanca y Ángel, quienes siempre me han brindado su apoyo incondicional para lograr cada uno de mis objetivos. A mi novio Geovanny, mi fiel compañero y confidente, quien me ha apoyado en cada paso que he dado durante mi carrera universitaria. Ellos han sido mi motor de vida y la fuerza que me impulsa a seguir adelante.

A mis amigos, cuya amistad ha sido un pilar fundamental a lo largo de este proceso académico

Tania Arévalo.

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a mi director de tesis, Magíster Byron Alvarado, quien me ha brindado su apoyo y conocimiento durante este proceso académico. Extiendo mi agradecimiento a la profesora Karina Farfán Pacheco por los grandes conocimientos que fueron de gran importancia para finalizar este trabajo, así también a todos los docentes de la carrera de turismo por compartir su aprendizaje. A la Universidad, quiero expresar un agradecimiento especial por abrirme sus puertas, el apoyo constante y la orientación durante estos años de formación académica.

RESUMEN:

Este estudio examina la percepción de seguridad en el Centro Histórico de Cuenca desde la perspectiva de los turistas, con el objetivo de evaluar su valoración del nivel de seguridad en esta área. Se empleó una metodología cuantitativa de alcance exploratorio y diseño transversal, estructurada en tres fases. En la primera, se realizó una revisión bibliográfica sobre teorías de autopercepción y seguridad. En la segunda, se aplicaron 384 encuestas a turistas nacionales y extranjeros en los puntos más representativos del Centro Histórico. En la última fase, los hallazgos se compartieron con actores clave del sector turístico y de seguridad. Los resultados muestran que la mayoría de los turistas perciben la zona como segura, lo que contribuye positivamente a la imagen del destino Cuenca. No obstante, se identificaron ciertas áreas que los visitantes consideran inseguras, además de un desconocimiento generalizado sobre las medidas de protección implementadas por el gobierno local. Este trabajo contribuye al entendimiento de la seguridad como un factor esencial en la experiencia turística.

Palabras clave: Cuenca, centro histórico, percepción, seguridad, turismo.

ABSTRACT:

This study examines the perception of safety in Cuenca's Historic Centre from the perspective of tourists, aiming to evaluate their assessment of safety levels in this area. A quantitative methodology with an exploratory scope and cross-sectional design was employed, structured into three phases. The first phase involved a literature review on self-perception and safety theories. The second phase consisted of 384 surveys administered to domestic and international tourists at the most representative points of the Historic Centre. In the final phase, the findings were shared with key stakeholders in the tourism and security sectors. The results indicate that most tourists perceive the area as safe, which positively contributes to Cuenca's image as a destination. However, certain areas were identified as being perceived as unsafe, and a general lack of awareness was noted regarding the protective measures implemented by the local government. This study contributes to the understanding of safety as a crucial factor in the tourist experience.

Keywords: Cuenca, historic center, perception, security, tourism

ÍNDICE

DEDICATORIA	I
AGRADECIMIENTO	II
RESUMEN:	III
ABSTRACT:.....	III
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO 1	3
1. ESTADO DEL ARTE Y MARCO TEÓRICO	3
1.1 Teoría de la autopercepción	3
1.2 Percepción de Seguridad.....	4
1.3 Sistema turístico.....	5
1.4 Seguridad Turística	7
1.5 Centros históricos.....	8
CAPÍTULO 2	12
2. METODOLOGÍA	12
2.1 Participantes	12
2.2 Instrumentos.....	12
2.3 Procedimiento	12
CAPÍTULO 3	15
3. ANÁLISIS DE RESULTADOS	15
3.1 Resultados del análisis del estudio.....	15
3.1.1 Características sociodemográficas	15
3.1.2 Análisis por lugar de procedencia.....	25
3.1.3 Prueba de muestras independientes.....	29
3.1.4 Análisis de Medias: Edad.....	31
3.1.5 Análisis de Medias: Sitio de la encuesta	33
3.1.6 Análisis de Medias: Género	35
CAPÍTULO 4.....	38
4. SOCIALIZACION DE LOS RESULTADOS CON LOS ACTORES CLAVES DEL TURISMO.....	38
4.1 Presentación de los resultados obtenidos a la directora de la Fundación de turismo para Cuenca.....	38
CAPITULO 5	41

5.DISCUCIÓN Y CONCLUSIONES.....	41
5.1 Discusión	41
5.2 Conclusión	42
REFERENCIAS.....	44
ANEXOS	47

Índice de tablas

Tabla 1.Características sociodemográficas de turistas nacionales y extranjeros	15
Tabla 2.Percepción de Seguridad al Caminar por las Calles del Centro Histórico de Cuenca	18
Tabla 3.Lugares Específicos de Inseguridad en el Centro Histórico de Cuenca	20
Tabla 4.Tipos de incidentes de inseguridad en el Centro Histórico de Cuenca.....	22
Tabla 5.Conocimiento de medidas de seguridad	22
Tabla 6.Medidas de Seguridad en el Centro Histórico de Cuenca.....	23
Tabla 7.Tipos de medida de seguridad personal	25
Tabla 8.Lugar de procedencia de turistas nacionales.....	26
Tabla 9.Lugar de procedencia de turistas extranjeros.....	27
Tabla 10.Análisis T por Género.....	29
Tabla 11.Análisis T por Género	29
Tabla 12.Análisis T por Género	30
Tabla 13.Análisis T por Género	30
Tabla 14.Análisis de medias por Edad.....	31
Tabla 15.Análisis de medias por Sitio de la encuesta	33
Tabla 16.Análisis de medias por Género	35

Índice de Figuras

Figura 1.Sensación de Inseguridad en el Centro Histórico de Cuenca.....	19
Figura 2. Incidentes de inseguridad	21
Figura 3. Medidas de seguridad en el Centro Histórico de Cuenca	23
Figura 4. Medidas de seguridad personal	24

Figura 5. Mapa de Turistas nacionales por provincias	27
Figura 6. Mapa de turistas extranjeros por países	28
Figura 7. Folleto utilizado en la socialización reverso.....	39
Figura 8. Folleto utilizado en la socialización anverso.....	40

Índice de anexos

Anexo 1	41
---------------	----

INTRODUCCIÓN

En la actualidad el tema de la seguridad en el ámbito turístico es un aspecto fundamental debido a que influye de manera directa en la decisión de los turistas y en la calidad de las experiencias al momento de visitar un destino turístico. En una perspectiva general, la seguridad se establece como un factor clave que protege el bienestar físico, psicológico y económico de los turistas, además este factor fortalece la competitividad en los destinos. Cabe destacar que, la seguridad adquiere mayor importancia en el caso de la Ciudad de Cuenca, Ecuador, reconocida por el gran atractivo natural y cultural, especialmente en el Centro Histórico, que fue declarado como declarado Patrimonio Cultural de la Humanidad por la UNESCO.

Es importante mencionar que, durante los últimos años, la Ciudad de Cuenca se ha posicionado como destino clave tanto a nivel nacional como internacional. No obstante, no se sabe con certeza si este posicionamiento depende únicamente del gran atractivo natural y cultural o influye el contexto de seguridad. Cabe destacar que la percepción de seguridad de los turistas que visitan el Centro Histórico de Cuenca, es un importante objeto de análisis, debido a que el posicionamiento de la ciudad como un destino turístico seguro, depende en gran parte del nivel de confianza y percepción que tienen los visitantes.

El presente estudio tiene como objetivo analizar la percepción que presentan los turistas sobre el nivel de seguridad en el centro histórico de Cuenca. A partir de este análisis, se identificó a los factores que influyen de manera directa en la experiencia de los turistas. Los resultados de este estudio se socializaron con los actores claves de turismo y a su vez contribuyeron para el desarrollo de nuevas estrategias para reforzar la seguridad en la Ciudad de Cuenca y posicionarla como un destino atractivo y seguro.

El presente trabajo de investigación está organizado en los siguientes capítulos: inicialmente, se expone el estado del arte y marco teórico, donde se desarrollan conceptos fundamentales y teorías clave vinculadas a la percepción de seguridad y el turismo en contextos históricos. Este apartado tiene como propósito establecer un fundamento conceptual que permita comprender la relación entre seguridad y experiencia turística. A continuación, se describe la metodología, detallando los enfoques, técnicas y herramientas aplicadas durante la

investigación, incluyendo los criterios de selección de los participantes y los métodos de recolección y análisis de datos. Seguidamente, se presenta el análisis de resultados, donde se examinan las percepciones de seguridad de los turistas en el Centro Histórico de Cuenca, así como los factores que influyen en su experiencia y valoración del destino. Finalmente, el capítulo de discusión y conclusiones aborda una reflexión crítica sobre los hallazgos obtenidos, relacionándolos con los conceptos teóricos planteados, y propone recomendaciones prácticas para mejorar la seguridad en los destinos turísticos.

CAPÍTULO 1

1. ESTADO DEL ARTE Y MARCO TEÓRICO

Introducción

El turismo es un fenómeno social, cultural y económico que ha experimentado una evolución a lo largo del tiempo. En sus inicios, se refería únicamente a los desplazamientos realizados por las personas durante su tiempo libre. Sin embargo, en la actualidad, sus beneficios abarcan aspectos económicos, sociales y ambientales. Este sector involucra una serie de actividades, así como medios de transporte y comunicación, que no solo facilitan la creación de empleo y el crecimiento de la infraestructura y la tecnología, sino que también fomentan una estrecha relación entre las sociedades (Santamaría-Freire & López-Pérez, 2019). Por lo tanto, para desarrollar el presente estudio, es fundamental abordar diversos conceptos y términos. En primer lugar, se analiza el sistema turístico como el conjunto que integra la actividad turística. Posteriormente, se explora la seguridad como una necesidad esencial de la oferta turística en un territorio y la percepción que tiene la demanda sobre dicho territorio. Asimismo, se discute la teoría de la autopercepción, y finalmente, se examina la relevancia de los centros históricos como puntos clave donde se debe prestar especial atención a la seguridad.

1.1 Teoría de la autopercepción

La autopercepción se refiere a la capacidad de las personas para captar información tanto del entorno interno como externo y, al mismo tiempo, interpretarla y constituirla, generando como resultado una representación de sí mismas en un contexto específico. Esta representación está en constante ajuste y varía según las experiencias vividas (Jiménez-Díaz et al., 2018). La teoría de la autopercepción sostiene que, al manipular el comportamiento, es posible influir en los sentimientos de las personas. Sin embargo, el efecto del comportamiento sobre los sentimientos no es automático, ya que estos dependen del comportamiento en el contexto en el que se desarrolla el individuo. Además, las personas infieren su actitud a partir de su conducta, buscando una autopercepción coherente con la percepción que los demás tienen de ellas (Ramírez Mera et al., 2018).

Por su parte, Woosnam et al. (2018) señalan que la teoría de la autopercepción se basa en dos premisas. La primera se refiere a la reflexión interna sobre las actitudes y emociones

de una persona. La segunda establece que dichas actitudes y emociones están influenciadas por las circunstancias de una situación o experiencia. Esta teoría ha sido ampliamente abordada en estudios en la literatura de psicología social, debido a que se enfocan en las cogniciones de los individuos y su influencia en sus comportamientos o acciones. En la actualidad la teoría de la autopercepción ha comenzado a emplearse en el ámbito del turismo.

Camprubí y Pellicer (2021) por su parte, argumentan que diversos estudios confirman que los turistas suelen elegir productos que perciben como similares a su autoconcepto. La autoimagen tiene una gran influencia en la toma de decisiones sobre el destino turístico a visitar. El autoconcepto, definido como los pensamientos y sentimientos que un individuo construye sobre sí mismo, no es constante, sino que varía según la situación en la que se encuentre. De hecho, cuando un turista viaja, enfrenta cambios que hacen que su autoconcepto dependa de variables personales y situacionales.

1.2 Percepción de Seguridad

Fréré Arauz et al. (2022) afirman que la percepción puede entenderse como un mecanismo individual que los seres humanos utilizan para recibir, interpretar y comprender las señales provenientes del exterior a través de la actividad sensorial. Además, la percepción también se refiere a la imagen mental que se forma a partir de la experiencia, influida por factores como la organización, la cultura o las necesidades del individuo.

Por su parte, Manrique (2021) afirma que la percepción es el proceso en el que involucra la recepción e de información en base a las experiencias, y depende de algunos factores para que el mismo se desarrolle, los sentidos. La percepción es muy compleja e implica la acumulación de información usando los sentidos fisiológicos, para que de esta manera se pueda dar una valoración en relación a las experiencias.

En el ámbito turístico, Vera Cantos (2021) señala que la percepción permite al turista generar expectativas basadas en la experiencia adquirida durante un viaje, o mediante la información obtenida a través de redes sociales, noticias, periódicos, radio y otros medios. Esta información ayuda al turista proporcionándole una idea de lo que puede esperar en el destino. Antes de tomar la decisión de viajar, el individuo construye sus expectativas previas basadas en su percepción del destino turístico. Una vez confirmada la decisión, el viajero vivirá una serie de experiencias en el destino, que evaluará posteriormente en función de su

satisfacción. En este sentido, durante los procesos de planificación turística, es importante que los tomadores de decisiones conozcan la opinión de los turistas, ya que estas investigaciones son útiles para las personas o empresas que operan directa o indirectamente en el sector (Núñez Martínez et al., 2010).

Por otro lado, Morales (2006) afirma que, la percepción de un turista se puede mejorar solo si se incrementa la seguridad. Además, la atracción o rechazo de un destino turístico también depende de la imagen que se tiene de la región o del país, ya sea de manera personal o vivencias y otra característica que influye en la percepción de las personas son los medios de comunicación nacional o internacional ya que estos muestran la situación del país tanto en el ámbito político, económico y social. Es así que los turistas buscan destinos seguros donde no exista incertidumbre.

1.3 Sistema turístico

La actividad turística es el resultado de interrelaciones entre varios factores que se tienen que considerar desde una óptima sistemática, esto es, un conjunto de elementos relacionados que evolucionan dinámicamente (Sancho, 1994).

Según la OMT (1994) citado por Zaquinaula (2017) el sistema turístico es entendido como el resultado de interrelaciones entre diferentes componentes que se deben considerar conjuntamente desde una visión sistemática. Esto es, un conjunto de elementos que interactúan y evolucionan dinámicamente. Por lo tanto, este sistema está compuesto por cuatro elementos básicos como los son la demanda, la oferta, espacio geográfico y los operadores del mercado.

El modelo del sistema turístico de Leiper (1979), citado por Santos y Eduardo (2007), menciona que se presentan dos diagramas teóricos para representar al turismo. Este modelo turístico permite la localización de varios sectores del turismo, diferenciándolos como pertenecientes al origen, destino y espacio de tránsito. Por ejemplo, la mayor parte de los agentes de viajes están en la región generadora de turismo, la industria de turismo se encuentra en la región de destino y el ámbito de transporte ese encuentra en la ruta de tránsito. Esta distinción puede ser entendida como una manera de categorización de factores determinantes de flujos turísticos.

Por otra parte, Gunn y Var (2002), citado por Soler (2021) menciona que la experiencia de los visitantes o turistas es el propósito de este modelo de sistema turístico y que además

presenta relaciones existentes entre diversos factores que conforman a los dos elementos principales, la oferta y la demanda e indica que la oferta es aquella que está compuesta por atracciones, transporte, promoción, servicios.

El modelo del sistema turístico de Ascanio (2000), citado por Bohórquez Zavala (2017) plantea varios aspectos que se deben considerar, tales como políticos, económico, psicosocial, tecnológico y sociocultural. Este modelo enfatiza el papel de los servicios por medio de relaciones de comunicación entre receptores y visitantes, así también entre los recursos de todo tipo y las empresas, y como estas proveen los recursos turísticos para el desenvolvimiento de turismo en un entorno.

Por otro lado, el modelo del sistema turístico propuesto por Inskeep (1991) citado por Franco et al. (2019) describe al turismo en un diagrama en tres niveles de elementos. En el centro de este modelo están los recursos naturales y socioeconómicos de un entorno y alrededor de este se encuentran elementos como atracciones, actividades, transporte, infraestructuras, etc. En el círculo externo están los mercados internacionales y nacionales, en los cuales un destino debe proyectarse.

También, Boullón (2019) desarrolló un modelo de sistema turístico que enfatiza tanto en la oferta como en la demanda, pero reconoce que el turismo posee una estructura propia de producción, lo cual lo diferencia de otros sectores económicos. Según este modelo, el encuentro entre la oferta y la demanda es el elemento que activa el funcionamiento del sistema, y este encuentro se facilita mediante la venta del producto turístico. Además, la infraestructura, junto con la comercialización, conforma la estructura de producción del sector. En el centro del modelo se sitúa la superestructura, que desempeña un papel clave al controlar la eficiencia del sistema.

En la actualidad, todos los sistemas turísticos deben incorporar aspectos relacionados con la seguridad, tanto para los turistas como para los prestadores de servicios. Esto responde al notable crecimiento del turismo en los últimos años, lo que ha generado la necesidad de implementar estrategias que fomenten la confianza de los visitantes. Garantizar la seguridad de los turistas resulta esencial, ya que estos consumen diversos servicios, como transporte, alimentación y actividades recreativas, cuya calidad y seguridad inciden directamente en su experiencia y satisfacción.

1.4 Seguridad Turística

La seguridad es un aspecto esencial para el ser humano y, en el ámbito turístico, se ha convertido en un factor determinante que influye significativamente en la decisión de los turistas al elegir un destino en cualquier parte del mundo. Esto se debe a que, por naturaleza, las personas priorizan su propia seguridad. Mientras que en el pasado el turismo se centraba en la promoción de paisajes y atractivos culturales, en la actualidad, la seguridad se posiciona como uno de los atributos fundamentales que los destinos deben garantizar para competir en la industria turística global. Por lo tanto, comprender la seguridad como un elemento indispensable en cualquier destino turístico resulta clave para su sostenibilidad.

El concepto de seguridad tiene un alcance amplio, trascendiendo las amenazas tradicionales derivadas de conflictos entre estados, e incorporando factores internos y externos, locales y globales (Montero Bagatella, 2013). Esta necesidad básica, impulsada por el instinto de supervivencia, abarca la protección de la inviolabilidad de las personas, el respeto por su integridad física y mental, así como la garantía de sus derechos y deberes fundamentales.

En el sector turístico, la seguridad siempre ha representado un desafío constante. No obstante, ha sido frecuentemente afectada por diversos factores, como catástrofes naturales, delincuencia, terrorismo, guerras, narcotráfico y, en ocasiones, problemas menores que, aunque aparentemente insignificantes, pueden generar impactos significativos en turistas, empresas y destinos (Grünewald, 2010). Estos riesgos han llevado a una mayor atención por parte de las autoridades y los actores turísticos, quienes reconocen que garantizar la seguridad de los turistas es esencial para el éxito y la reputación de un destino.

La seguridad turística comenzó a adquirir relevancia global a partir de 2001, con la adopción del Código Ético Mundial para el Turismo de la OMT, que subraya la obligación de las autoridades de proteger a los turistas y visitantes, especialmente a los extranjeros. Este código establece principios claros relacionados con la información, prevención y protección, garantizando sanciones legales contra cualquier amenaza que afecte a los turistas (Código Ético Mundial del Turismo, 1999). Desde entonces, la seguridad ha pasado de ser un aspecto operativo a convertirse en un pilar estratégico del desarrollo turístico.

Para Vera Cantos (2021), la seguridad turística incluye múltiples dimensiones, como la protección de la vida, la salud, y la integridad física, psicológica y económica de los turistas, los prestadores de servicios y las comunidades receptoras. Esto refleja una visión integral de la seguridad, que abarca tanto la gestión de riesgos como la generación de confianza en los visitantes. En este sentido, la creciente violencia e inseguridad en importantes destinos turísticos ha generado repercusiones económicas y sociales que resaltan la urgencia de abordar la seguridad como una prioridad estratégica en el sector.

La relación entre turismo y seguridad también se evidencia en los esfuerzos de la OMT (2002) por establecer índices y manuales que evalúen los riesgos turísticos en distintos destinos. Estos esfuerzos incluyen la promoción de la accesibilidad y la elaboración de recomendaciones de seguridad que involucran activamente a los gobiernos en la gestión territorial (Gálvez Izquieta et al., 2020). Asimismo, Korstanje (2012) destaca que la falta de control sobre la incertidumbre y los riesgos puede llevar a que los turistas eviten ciertos destinos. Según el autor, la seguridad turística debe analizarse desde un marco conceptual que contemple factores técnicos, información turística, visados migratorios y compatibilidades culturales, elementos fundamentales para la planificación de destinos seguros.

En respuesta a estas dinámicas, la oferta turística actual se está adaptando a las nuevas demandas, que priorizan la calidad del entorno, la seguridad y la independencia del viajero. A medida que los destinos desarrollen productos turísticos integrales y sostenibles, los turistas tenderán a preferir experiencias que les ofrezcan garantías de seguridad en todos los aspectos (Llupart & Rodríguez, 2022). Finalmente, Vera Cantos (2021) enfatiza que la seguridad es un factor condicionante esencial para el desarrollo turístico. Más allá de los atributos tradicionales como el valor o la imagen del destino, la percepción de seguridad se erige como un criterio clave en la toma de decisiones de los turistas, lo que subraya su importancia para la competitividad y sostenibilidad de los destinos en el contexto global.

1.5 Centros históricos

Los centros históricos son espacios emblemáticos y simbólicos dentro de las ciudades, ya que representan elementos distintivos que les confieren un carácter único en comparación con otros entornos urbanos. Estos lugares concentran una riqueza arquitectónica y cultural, reflejada en edificaciones, conjuntos monumentales y monumentos de gran relevancia histórica y artística. Además, los centros históricos son una manifestación tangible de la

historia viva del pasado, lo que les otorga un valor educativo significativo y los convierte en espacios de convivencia y diversidad para los ciudadanos. Sus plazas y calles no solo actúan como atractivos turísticos, sino que también son lugares de encuentro y paseo que invitan a la interacción social. Debido a estas características, los centros históricos despiertan un interés particular entre los turistas, quienes encuentran en ellos una conexión con el patrimonio y la identidad cultural de las ciudades (Santamaría Camallonga, 2013). Laso (2020) afirma que, en la actualidad, el terrorismo y la inseguridad han transformado las estrategias de protección tanto en las ciudades como en los espacios patrimoniales a nivel mundial. Durante las dos últimas décadas, los riesgos asociados a ataques armados dirigidos contra espacios culturales de relevancia turística han aumentado considerablemente, lo que exige nuevas medidas de seguridad.

En México, el centro histórico de Toluca destaca por su vitalidad, siendo sede de los principales poderes estatales y de extensas zonas comerciales y de servicios. Un estudio realizado en esta área analizó diversos aspectos, como la habitabilidad de los espacios públicos, la accesibilidad, la percepción de inseguridad relacionada con la delincuencia y el ruido ambiental. Según los resultados obtenidos a través de encuestas, incluso en las zonas con mayor presencia policial, persiste una percepción de inseguridad. Esto plantea la necesidad de implementar estrategias de integración social y respaldo comunitario, entre otras acciones que promuevan la apropiación de los espacios públicos, contribuyendo así a la disuasión de actividades delictivas (Alvarado Azpeitia et al., 2017).

En Colombia, Manjarres y Medrano (2021) sostienen que, en Cartagena, un destino turístico clave, la seguridad presenta notables deficiencias. Estas incluyen la falta de personal capacitado en el sector turístico, tanto a nivel estratégico como operativo, así como una insuficiente intervención gubernamental para incentivar el turismo. La ausencia de una policía turística especializada, el mal estado de las vías y otras carencias estructurales generan incertidumbre, afectando negativamente la percepción de seguridad entre los turistas. Los autores subrayan que la seguridad es un factor primordial para fortalecer el turismo en el país. Por tanto, las prioridades del Estado deben incluir medidas concretas para reactivar la actividad turística, resaltando su relevancia social, económica y para el progreso de los destinos. Reconocer la seguridad como un componente esencial contribuirá a la mejora de la calidad y competitividad turística de Colombia.

En Ecuador, los últimos meses han estado marcados por un incremento en los actos violentos, como homicidios, asaltos, robos, secuestros y, de manera más trágica, masacres carcelarias y ajustes de cuentas entre bandas criminales. Estas situaciones han generado un elevado número de víctimas en todas las provincias del país, afectando negativamente sectores como el turismo (Rocchio et al., 2024). En el caso del Centro Histórico de Quito, se ha consolidado una percepción de inseguridad debido a problemas sociales como la indigencia, prostitución y microtráfico. Además, la falta de oportunidades laborales en las zonas de origen de quienes migran agrava la problemática en esta área (Municipio del Distrito Metropolitano de Quito). Las políticas de seguridad en el Centro Histórico aún son insuficientes, lo que se refleja en la falta de protección adecuada para los turistas y los bienes históricos. Propuestas como un organismo de seguridad específico para esta zona podrían enfocarse en los puntos más vulnerables y mejorar la percepción de seguridad (Del Hierro Padilla & Manriquez, 2012).

En contraste, la ciudad de Cuenca se ha posicionado como uno de los destinos más seguros de Ecuador, atrayendo tanto a turistas nacionales como extranjeros. Sin embargo, en los últimos meses se han reportado incidentes delictivos, incluidos crímenes violentos y actividades relacionadas con el tráfico de drogas, que preocupan a la comunidad local. Aunque la situación no alcanza los niveles de inseguridad observados en otras ciudades, la presencia de crímenes con características de sicariato, vehículos sin placas y comportamientos sospechosos plantea un panorama inquietante. Además, el alquiler de viviendas ocupadas por numerosas personas sin relación familiar incrementa la percepción de inseguridad, generando preocupación en la población (El Mercurio, 2024).

Conclusiones

Finalmente, la percepción de seguridad juega un papel importante en las experiencias de los turistas, debido a que influye directamente en la decisión de viaje y la satisfacción final. La autopercepción por su lado, muestra que las personas interpretan los comportamientos y actitudes en relación con el entorno, por lo tanto, influye en la percepción que tienen sobre los destinos turísticos.

Por otro lado, en este capítulo se presentó al sistema turístico como un conjunto dinámico de elementos interrelacionados, en donde la seguridad es un factor esencial. De este

modo, los diversos modelos de sistemas turísticos que destacan que garantizar la seguridad de los turistas es importante para fomentar confianza y atraer nuevos visitantes al destino. Modelos como de Leiper, Gunn y Boullón destacan que la seguridad no solo afecta la experiencia de los turistas, sino también la sostenibilidad de las actividades turísticas.

También los centros históricos en la actualidad enfrentan retos particulares relacionados con la seguridad. La percepción como zonas inseguras puede limitar su potencial turístico. Ciudades como Quito y Cartagena demuestran que la falta de políticas de seguridad adecuadas y problemas sociales pueden impactar en la imagen del destino. En el caso de Cuenca, es considerada como uno de los destinos más seguros, sin embargo, los crecientes hechos delictivos ponen en manifiesto la falta de estrategias que garanticen la seguridad de los turistas.

CAPÍTULO 2

2. METODOLOGÍA

El presente estudio adoptó un enfoque cuantitativo con un alcance exploratorio y un diseño de corte transversal. Los estudios cuantitativos, según Binda y Balbastre-Benavent (2013), permiten obtener una visión estructurada y objetiva de la realidad social, en la que los datos se consideran tangibles, confiables y rigurosos. A través de la medición precisa de variables, este enfoque proporciona un marco para realizar inferencias y generalizaciones sobre una población a partir de una muestra representativa (Creswell & Creswell, 2018). De acuerdo con Pita Fernández y Pértegas Díaz (2002), la investigación cuantitativa permite medir la relación entre variables y, mediante el análisis estadístico, se obtienen resultados que pueden ser extrapolados al conjunto de la población estudiada, lo que le confiere un alto grado de objetividad.

2.1 Participantes

La muestra utilizada en el marco de la presente investigación estuvo compuesta por 384 turistas nacionales y extranjeros. Se utilizó muestreo aleatorio simple para una población infinita debido que según las estadísticas no existe un dato específico de la cantidad de turistas que visitan el Centro Histórico de Cuenca. Por lo tanto, se ha aplicado un nivel de confianza del 95% y un margen de error de 5%, dando por total 384 entrevistas.

2.2 Instrumentos

Para la recolección de datos se aplicó 384 encuestas a turistas nacionales y extranjeros, mismas que permitieron conocer la percepción que tienen sobre la seguridad en el Centro Histórico de Cuenca. Las encuestas aplicadas constan de 29 preguntas, mismas que se dividen en preguntas abiertas y cerradas, entre las cuales son preguntas de tipo demográficas y así mismo se usó la escala de Likert, este método permitió conocer el nivel de acuerdo o desacuerdo de los turistas con respecto a la seguridad en el Centro Histórico de Cuenca.

2.3 Procedimiento

Este estudio se desarrolló en tres fases principales: en la etapa inicial se llevó a cabo una amplia revisión bibliográfica, enfocada en las bases teóricas relacionadas con la teoría de la

autopercepción y su incidencia en el ámbito turístico. La revisión de literatura permitió identificar las variables clave que estarían presentes en el estudio, con la finalidad de comprender cómo las percepciones de los turistas pueden influir en sus experiencias y comportamientos. La teoría de la autopercepción, originalmente propuesta por Bem (1972), postula que las personas infieren sus actitudes y emociones a partir de la observación de su propio comportamiento en contextos específicos.

En la segunda etapa se procedió al diseño de la encuesta y su posterior aplicación. El cuestionario se desarrolló en base a los objetivos específicos del estudio, buscando medir la percepción de seguridad de los turistas en el Centro Histórico de Cuenca. El tipo de muestreo utilizado fue el aleatorio simple, un método considerado por Casal y Mateu (2003) como uno de los más directos, ya que todos los individuos de la población tienen la misma probabilidad de ser seleccionados. Esto garantiza que la muestra sea representativa de la población estudiada. En total, se aplicaron 384 encuestas a turistas nacionales y extranjeros en puntos clave del Centro Histórico de Cuenca, lugares emblemáticos con alta concentración turística durante el mes de octubre y noviembre. El tamaño de la muestra fue determinado utilizando la fórmula de cálculo para poblaciones finitas, asegurando que los resultados obtenidos tuvieran un margen de error aceptable para su posterior análisis (Baležentis et al., 2012).

Una vez recolectados los datos, se procedió al análisis estadístico utilizando el software SPSS (Statistical Package for the Social Sciences), una herramienta ampliamente reconocida en el ámbito académico para el análisis de datos cuantitativos. El SPSS permitió organizar y procesar las respuestas obtenidas, aplicando técnicas de estadística descriptiva para evaluar las percepciones de seguridad de los turistas. Las operaciones realizadas fueron: el cálculo de frecuencias, porcentajes, medidas de tendencia central (media, mediana) y medidas de dispersión (desviación estándar), lo que facilitó la interpretación clara de los resultados. El uso de la estadística descriptiva fue clave para obtener una visión general del comportamiento de los datos y las tendencias predominantes en las respuestas de los encuestados.

Finalmente, en la tercera fase se llevó a cabo la socialización de los resultados obtenidos en el estudio con actores clave del turismo y la seguridad en la ciudad. Durante este proceso, se compartieron los hallazgos sobre la percepción de seguridad que tienen los turistas que visitan el Centro Histórico de Cuenca. La socialización de resultados es un paso importante en cualquier investigación para validar resultados y generar un diálogo constructivo sobre

posibles intervenciones o mejoras basadas en los datos obtenidos (Creswell & Creswell, 2018).

CAPÍTULO 3

3. ANÁLISIS DE RESULTADOS

3.1 Resultados del análisis del estudio

Para poder realizar la siguiente investigación se consideró la aplicación de 384 encuestas a turistas nacionales y extranjeros en los lugares más emblemáticos del Centro Histórico de Cuenca: Parque calderón, Catedral nueva, Catedral Vieja, Seminario, San Luis y zonas próximas como el Parque de las flores, San Sebastián, etc.

3.1.1 Características sociodemográficas

Tabla 1

Características sociodemográficas de turistas nacionales y extranjeros

Edad (Agrupada)	Frecuencia	Porcentaje
Menor a 25	78	20,1%
Entre 25 a 29	83	21,3%
Entre 30 a 39	76	19,5%
Entre 40 a 54	79	20,3%
Mayor a 55	73	18,8%
Total	389	100,0%
Mínimo	18	
Máximo	80	
DE	15,110	
Género		
Masculino	147	37,8%
Femenino	241	62,0%
Prefiero no decirlo	1	0,3%
Total	389	100,0%
Procedencia		
Nacionales	309	
Extranjeros	80	
Total	389	
Ocupación actual		
Independiente	127	32,6%
Estudiante	68	17,5%
Empleado Privado	66	17%
Empleado Público	52	13,4%
Independiente	127	32,6%

Total	389	100,0%
Nivel de formación		
Primaria	30	7,7%
Secundaria	124	31,9%
Universidad	212	54,5%
Postgrado	23	5,9%
Total	389	100,0%
¿En qué horarios del día se siente más seguro/a en el Centro Histórico de Cuenca?		
Mañana (6:00 a 12:00)	111	28,5%
Tarde (12:00 a 18:00)	93	23,9%
Noche (18:00 a 24:00)	1	0,3%
Me siento seguro/a cualquier hora	184	47,3%
Total	389	100,0%

La tabla anteriormente proporcionada muestra que, en la característica de edad, el grupo que más porcentaje presenta es el de 25 a 29 años, seguido por el grupo de personas de edad entre los 40 y 54 años, posteriormente personas de 30 a 39 años de edad. Estos resultados evidencian que las expectativas de seguridad y necesidades muestran en gran medida el punto de vista de personas adultas que valora a la seguridad y la calidad de experiencia en general al visitar destinos turísticos. La amplitud del rango de edad, presenta un mínimo de 18 y un máximo de 80 años, y una desviación estándar de 15,110, muestra un nivel de dispersión considerable en las opiniones y necesidad con relación al tema de seguridad, esto permite observar diferentes perspectivas que comprenden las preocupaciones de personas jóvenes como adultos.

Por otra parte, la tabla indica que en género la mayoría de los encuestados son mujeres con un porcentaje de 62%, mientras que los hombres representan un 37,8% de la muestra y tan solo un 0,3% no especifica el género. Con estos resultados, se puede observar la prevalencia femenina, que aporta una perspectiva importante en el tema tan delicado como es la percepción de seguridad.

Cabe mencionar que los resultados muestran que la mayor parte de personas que visitan el Centro Histórico de Cuenca son turistas nacionales representando al 79,4%, mientras que tan solo un 20,6% lo constituyen los turistas extranjeros. Este grupo mayoritario de turistas

nacionales indica que el Centro Histórico de Cuenca es un destino atractivo y llama la atención del turista interno.

También es importante señalar que la ocupación actual de los turistas que visitan el Centro Histórico de Cuenca muestra resultados de gran importancia. La preponderancia de personas que se dedican a trabajos independientes constituye el 32,6% de la muestra, lo que señala que este grupo está dispuesto a viajar y explorar de los diferentes espacios que ofrece la Ciudad de Cuenca, valorando no solo las experiencias naturales y culturales, sino también el tema de la seguridad que les ofrece cada rincón de la ciudad. Por otra parte, un 17,5% lo constituyen estudiantes, lo que muestra que Cuenca es un destino que llama la atención de un público joven. Un 17% de la muestra forman parte empleados privados y finalmente un 13,4% empleados públicos, estos resultados muestran que una parte significativa de la muestra pertenecen a sectores laborales estables.

Los resultados sobre el nivel de formación de las personas encuestadas muestra una tendencia hacia un público con educación superior, debido a que el 54,5% de los turistas están estudiando la universidad o ya poseen el título universitario. Este alto porcentaje de turistas señala que los viajeros suelen ser mucho más exigentes en relación con temas de calidad y seguridad en las experiencias en distintos atractivos. Por otra parte, el 31,9% de turistas tienen educación secundaria lo que indica que la oferta turística se debe adaptar a las distintas expectativas de los visitantes.

Finalmente la tabla proporcionada muestra los resultados sobre los horarios en los que los turistas se sienten más seguros en el Centro Histórico de Cuenca, mismos que reflejan una clara preferencia por la mañana, debido a que el 28,5% de las personas encuestadas se sienten mucho más seguras entre las 6:00 y las 12:00, y estos resultados sean posiblemente debido a que en la mañana existe más actividad, movimiento y visibilidad. También en horarios por la tarde muestra una percepción positiva, con un 23,9% de turistas que se sienten seguros entre las 12:00 y las 18:00. Sin embargo, la percepción de los turistas es más baja por la noche, debido a que solo un 0,3% afirma sentirse seguro en horarios de 18:00 a 24:00. Esto demuestra que el horario de la noche representa mayor percepción de inseguridad y esto puede suceder debido a diferentes factores como menor afluencia de personas y falta de iluminación en ciertas zonas. Es importante señalar que, debido a este resultado, un 47,3% que representa la

muestra se sienten seguros a cualquier hora, esto demuestra que hay un gran número de turistas que confían en la ciudad y se sienten seguros visitando atractivos sin importar los horarios.

Tabla 2

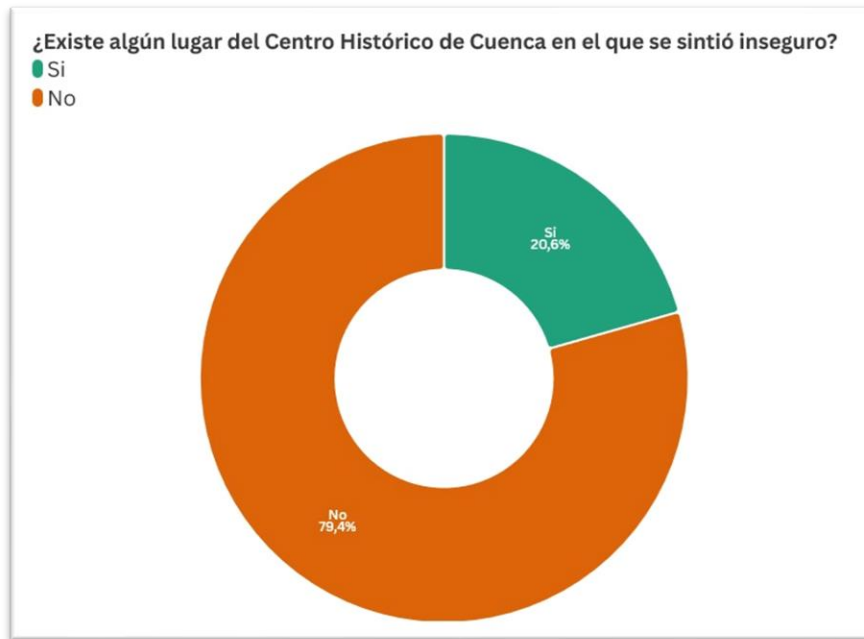
Percepción de Seguridad al Caminar por las Calles del Centro Histórico de Cuenca

¿Se siente seguro/a caminando por las calles del Centro Histórico de Cuenca?	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	3	0,8%
En desacuerdo	5	1,3%
Neutral	40	10,3%
De acuerdo	101	26,0%
Totalmente de acuerdo	240	61,7%
Total	389	100,0%

La tabla proporcionada, muestra que existe una percepción de seguridad positiva entre los turistas. Debido a que el 61,7% de las personas encuestadas afirman sentirse totalmente de acuerdo, esto muestra que la mayoría de los encuestados se siente seguros cuando visitan el centro histórico de Cuenca, de esta manera no solo existe una experiencia positiva y sin preocupaciones por inseguridad, sino que también demuestra que la ciudad ha logrado tener una imagen de confianza. También un 26% de personas encuestadas se encuentran de acuerdo, lo que reafirma este resultado positivo para la ciudad, lo cual entre estas dos suman 87,7% de respuestas positivas totales, mismo que demuestra que la percepción de seguridad es un factor importante para el destino. Sin embargo, existe un 10,3% de personas que se mantiene neutral y otro pequeño porcentaje que está en desacuerdo, lo que muestra que hay un grupo de turistas que han tenido experiencias menos positivas caminando por las calles de Centro Histórico de Cuenca, lo que sugiere que es importante que la ciudad trabaje en cuanto a temas de seguridad atendiendo a las inquietudes de las personas y por ende esta acción va mejorar la imagen de Cuenca.

Figura 1

Sensación Inseguridad en el Centro Histórico de Cuenca



Nota: Esta figura muestra el porcentaje de turistas que se sintieron inseguros en el Centro Histórico de Cuenca.

Fuente: Adaptado de Flourish.studio

En la figura proporcionada se pueden observar los resultados sobre la sensación de inseguridad en el Centro Histórico de Cuenca en donde se puede observar que un 79,4% de las personas encuestadas no se han sentido inseguras en ningún lugar en el Centro Histórico, esto demuestra que la mayoría de los turistas confía en la seguridad que ofrece Cuenca. Por lo tanto, esta percepción positiva es de gran importancia, debido a que una sensación de seguridad positiva se convierte en una experiencia turística mucho más satisfactoria, dando como resultado que los turistas recomienden este destino a otras personas.

Cabe mencionar que existe un 20,65% de personas que sí se ha sentido inseguras en algún lugar de Centro Histórico de Cuenca, este es un dato importante que no debe ser ignorado por su bajo porcentaje, porque puede llegar a influir en la percepción general de la ciudad, las experiencias negativas de unos pocos llegan a generar una gran reacción, afectando en la toma de decisión de otros turistas sobre su visita a Cuenca

Tabla 3*Lugares Específicos de Inseguridad en el Centro Histórico de Cuenca*

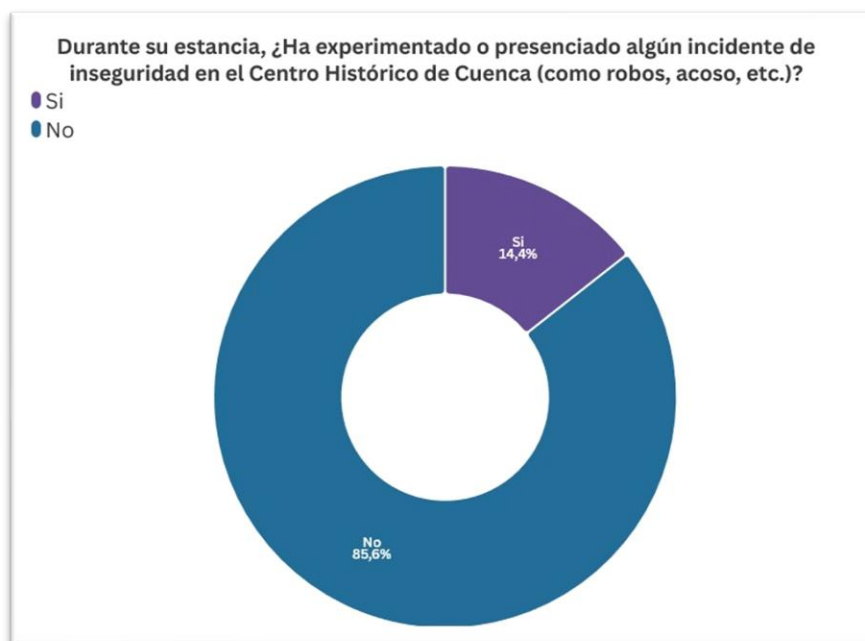
En caso de responder "SI "a la pregunta anterior, indique el lugar en donde se sintió inseguro	Frecuencia	Porcentaje
Nueve de octubre	31	7,7%
Calle larga	6	1,5%
Chola cuencana	6	1,5%
San Sebastián	5	1,3%
Parque Calderón	5	1,3%
Plaza san Francisco	5	1,3%
San Blas	3	0,8%
Parque de los Jipis	2	0,5%
Turi	2	0,5%
Terminal Terrestre	2	0,5%
Parque de las flores	1	0,3%
Presidente Córdova	1	0,3%
Parque el paraíso	1	0,3%
El Vado	1	0,3%
Mercado 10 de agosto	1	0,3%
Mariscal Lamar	1	0,3%
Cerca de Cajero Automáticos	1	0,35
Gran Colombia	1	0,3%
Parque de la madre	1	0,3%
Miraflores	1	0,3%
Total	77	19,8%

Los resultados sobre los lugares donde los turistas se sintieron inseguros en Cuenca muestran que en la zona de la Nueve de octubre existe mayor inseguridad, debido a que cuenta con 31 menciones, esto sugiere que este espacio, al ser un lugar de mucho comercio y concurrido, es visto vulnerable a incidentes de inseguridad, especialmente debido a la aglomeración de personas, mismo que dificulta la vigilancia. Además, existen otros lugares en donde los turistas han sufrido ataques de inseguridad como la Calle larga y Chola cuencana, debido a que también presentan varias menciones, aunque en menor medida, esto demuestra que la inseguridad se centra en zonas específicas de alta actividad, lo que afecta la experiencia de los turistas y la percepción en general del destino.

También existen menciones en lugares emblemáticos de gran importancia como el Parque Calderón y la Plaza San Francisco, esto muestra que, aunque haya espacios considerados como seguros y de gran importancia turística no están exentos de la inseguridad, esto pone en riesgo el disfrute de los turistas en estos lugares. También la variedad de menciones en otros espacios del Centro Histórico, aunque menos conocidos, indica que la sensación de inseguridad puede ser un fenómeno localizado, pero que también existe en diversas partes de Cuenca.

Figura 2

Incidentes de inseguridad



Nota: Esta figura muestra el porcentaje de turistas que han experimentado incidentes de inseguridad en el Centro Histórico de Cuenca.

Fuente: Adaptado de Flourish.studio

Los resultados sobre la experiencia de los turistas respecto a incidentes de inseguridad en el Centro Histórico de Cuenca revelan una percepción en su mayoría positiva debido a que el 85,6% de las personas encuestadas mencionan que no han experimentado ningún incidente de inseguridad durante su estancia en la ciudad de Cuenca. Sin embargo, existe un 14,4% que, si ha sufrido incidentes de inseguridad, esta cifra no debe ser desestimada. Al ser un grupo minoritario no significa que no influye en la percepción general del destino, ya que las

experiencias negativas pueden generar un efecto negativo en la imagen que desaniman a otros turistas.

Tabla 4

Tipos de incidentes de inseguridad en el Centro Histórico de Cuenca

En caso de responder "SÍ" a la pregunta anterior, indique que tipo de incidente que presencié.	Frecuencia	Porcentaje
Acoso	26	6,7
Robo	16	4,1
Estafa	6	1,5
Pelea Callejera	1	0,3
Total	49	12,6

Los resultados sobre los tipos de incidentes de inseguridad presenciados por los turistas en el Centro Histórico de Cuenca muestran que hay preocupaciones importantes que pueden afectar la percepción de seguridad en el destino. De acuerdo con los resultados el acoso es uno de los problemas más comunes debido a que tiene 26 menciones, esto indica que es una realidad muy preocupante para los turistas y la ciudadanía en general, que no solo puede afectar a la seguridad física sino también puede tener un impacto psicológico en las personas que sufran un acoso, generando desconfianza hacia el destino. Por otra parte, incidentes como robos tiene 16 menciones, esto llega a ser un problema debido a que tiene relación con pérdidas económicas para los turistas. Las menciones de estafas y peleas callejeras son menos frecuentes, sin embargo, es importante tomar medidas en cuanto a estas situaciones debido a que alteran la tranquilidad en el Centro Histórico de Cuenca.

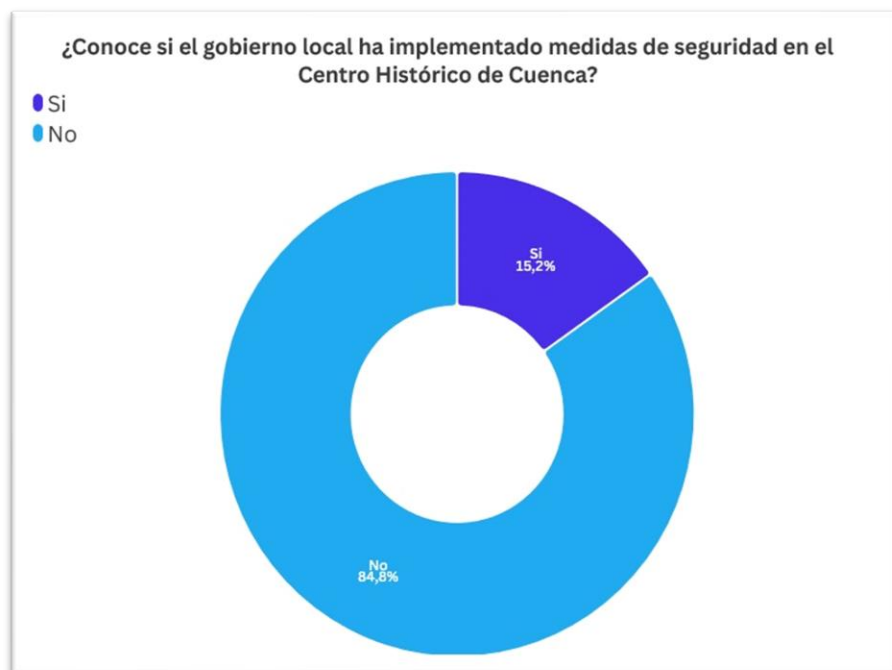
Tabla 5

Conocimiento de medidas de seguridad

¿Conoce si el gobierno local ha implementado medidas de seguridad en el Centro Histórico de Cuenca?	Frecuencia	Porcentaje
Si	59	15,2
No	330	84,8
Total	389	100,0

Figura 3

Medidas de seguridad en el Centro Histórico de Cuenca



Nota: Esta figura muestra el porcentaje de turistas que conocen de medidas de seguridad en el Centro Histórico de Cuenca.

Fuente: Adaptado de Flourish.studio

En la figura presentada, se reflejan los resultados sobre el nivel de conocimiento de las medidas de seguridad implementadas por el gobierno local en el Centro Histórico de Cuenca. El 84,8% de los encuestados manifestó desconocer dichas medidas, lo cual podría impactar negativamente en la experiencia de los turistas, ya que la falta de información podría generar una mayor sensación de vulnerabilidad y percepción de inseguridad. Por otro lado, solo el 15,2% de los encuestados indicó estar al tanto de algunas de estas medidas.

Tabla 6

Medidas de Seguridad en el Centro Histórico de Cuenca

En caso de responder "Sí" a la pregunta anterior, indique las medidas que conozca.	Frecuencia	Porcentaje
Policías	29	7,5
Guardias ciudadanos	21	5,4
Cámaras de seguridad	3	0,8

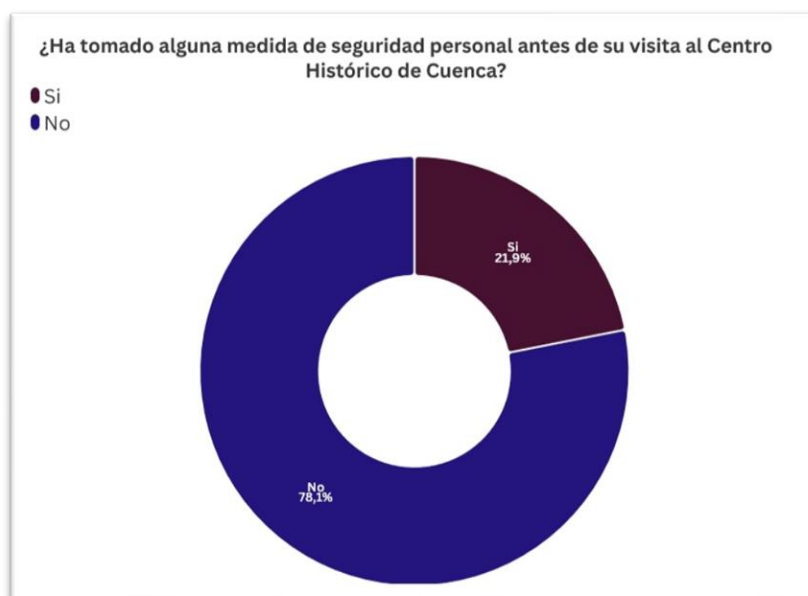
Botón de Pánico	3	0,8
Total	56	14,4

En la tabla proporcionada se observan los resultados sobre las medidas de seguridad que si conocen los turistas en el Centro Histórico de Cuenca, 29 menciones corresponden a la presencia de policías, esto muestra que los turistas los identifican como una de las principales estrategias que garantizan la seguridad de los turistas en la zona, lo cual es positivo debido a que esto contribuye a mejorar la percepción de seguridad.

Por otro lado, los guardias ciudadanos tienen 21 menciones, esto revela que son un componente importante en la protección y seguridad en el centro histórico, lo cual suma como un aspecto positivo que ayuda a la construcción de un ambiente seguro. En cuanto a medidas como cámaras de seguridad y botones de pánico, una mínima cantidad de menciones revela la falta de conocimiento o visibilidad de estos recursos, lo que muestra que las medidas pueden llegar a ser insuficientes o poco efectivas.

Figura 4

Medidas de seguridad personal



Nota: Esta figura muestra el porcentaje de turistas que han tomado medidas de seguridad al visitar el Centro Histórico de Cuenca.

Fuente: Adaptado de Flourish.studio

En la figura anteriormente proporcionada se pueden observar los resultados de si las personas encuestadas han tomado alguna medida de seguridad personal antes de visitar el Centro Histórico de Cuenca, lo cual revela una notable confianza debido a que un 78,1% de los encuestados no han pensado que es necesario adoptar preocupaciones adicionales. Estos resultados muestran que los turistas perciben a Centro Histórico de Cuenca como un lugar seguro. Sin embargo, un 21,9% de las personas encuestadas si han tomado medidas de seguridad lo cual muestra que si existe un cierto grupo que tiene inquietud o desconfianza con respecto a la seguridad.

Tabla 7

Tipos de medida de seguridad personal

En caso de responder "Sí" a la pregunta anterior, indique que medida de seguridad tomó	Frecuencia	Porcentaje
Estar alerta	38	9,8
Informarse de los lugares	15	3,9
Permanecer en grupo	8	2,1
Sin efectivo, ni cosas de valor	8	2,1
No confiar en extraños	3	0,8
Manopla	2	0,5
Gas pimienta	2	0,5
Distribuir el dinero	2	0,5
Lampara eléctrica	1	0,3
Utilizar GPS	1	0,3
Contacto de emergencias	1	0,3
Total	81	20,8

La tabla proporcionada muestra que la mayoría de personas toman como medida de seguridad el estar alerta, lo cual indica que algunos de los turistas son conscientes del entorno y buscan protegerse de posibles ataques de inseguridad. Además, una parte de las personas encuestadas también optó por buscar información antes de ir a los lugares turísticos a visitar, esto indica el interés por conocer atractivos y así mismo identificar aquellos lugares que ponen en riesgo la seguridad en el Centro Histórico de Cuenca.

3.1.2 Análisis por lugar de procedencia

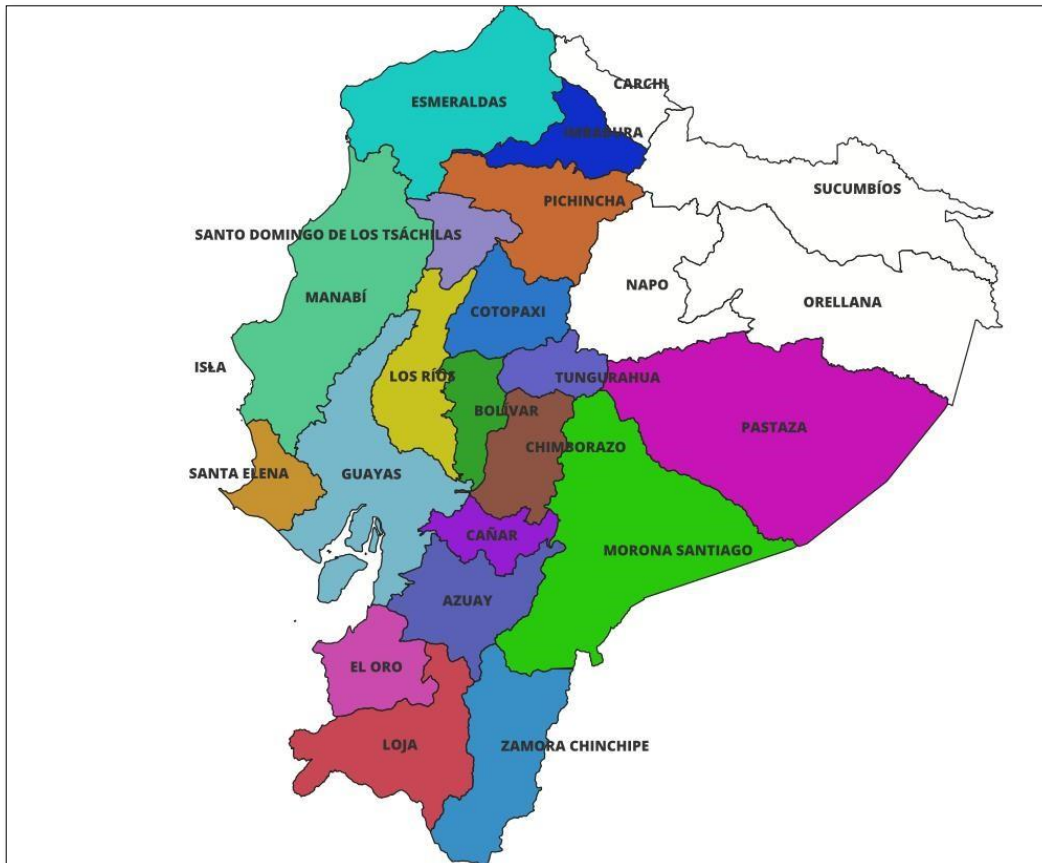
Tabla 8

Lugar de procedencia de turistas nacionales

Lugar de procedencia	Frecuencia	Porcentaje
Turistas Nacionales	104	
Guayas		26,7
Manabí	35	9
El Oro	32	8,2
Pichincha	28	7,2
Azuay	25	6,4
Loja	17	4,4
Cañar	16	4,1
Imbabura	9	2,3
Chimborazo	6	1,5
Los Ríos	6	1,5
Esmeraldas	5	1,3
Bolívar	4	1
Pastaza	4	1
Tungurahua	4	1
Zamora Chinchipe	4	1
Morona Santiago	3	0,8
Santa Elena	3	0,8
Cotopaxi	2	0,5
Santo Domingo de los Tsáchilas	2	0,5
Total	309	

Figura 5

Mapa de Turistas nacionales por provincias



Nota: Esta figura muestra la procedencia de turistas nacionales que visitan el Centro Histórico de Cuenca.

Fuente: Adaptado de QGIS Desktop 3.34.0

Tabla 9

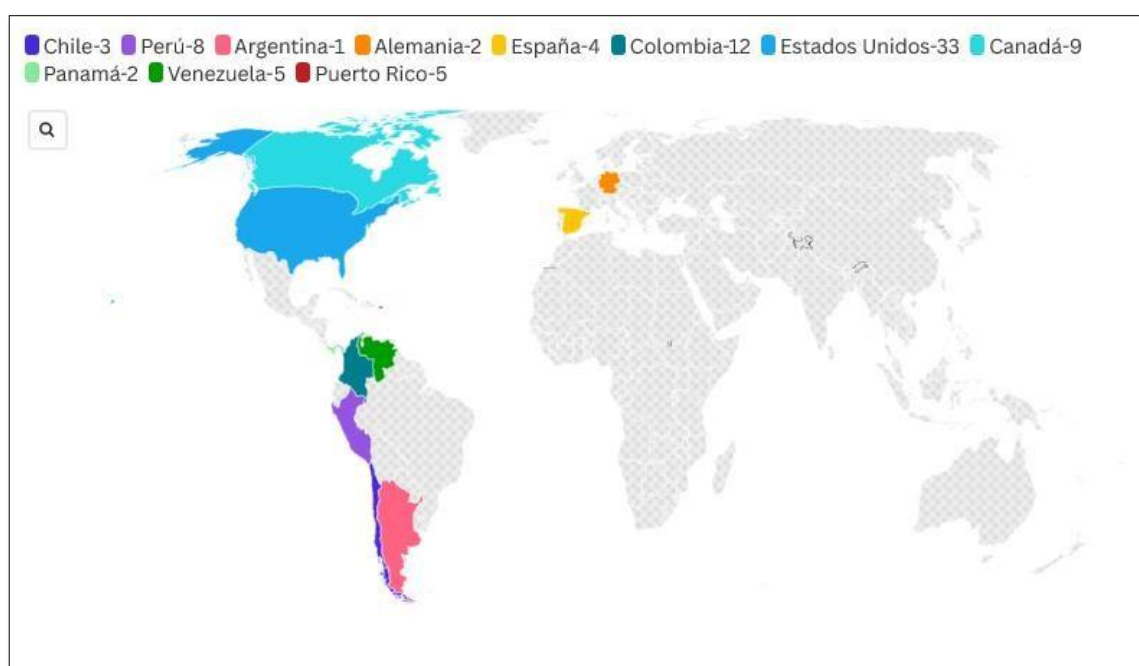
Lugar de procedencia de turistas extranjeros

Lugar de procedencia	Frecuencia	Porcentaje
Turistas Extranjeros		8,5
Estados Unidos	33	
Colombia	12	3,1
Canadá	9	2,3
Perú	8	2,1
Venezuela	5	1,3

España	4	1
Chile	3	0,8
Alemania	2	0,5
Panamá	2	0,5
Argentina	1	0,3
Puerto Rico	1	0,3
Total	80	

Figura 6

Mapa de turistas extranjeros por países



Nota: Esta figura muestra la procedencia de turistas extranjeros que visitan el Centro Histórico de Cuenca.

Fuente: Adaptado por Flourish.studio

La seguridad en el turismo es un factor esencial para atraer nuevos turistas a la ciudad de Cuenca. Existe una alta representación de turistas nacionales, el 26,7% son provenientes de la provincia de Guayas. Así mismo, turistas de las provincias de Manabí y el Oro contribuyen a esta tendencia, estos resultados muestran que Cuenca se ha posicionado como un destino atractivo para turistas nacionales que buscan experiencias culturales y que ofrezcan un entorno seguro, especialmente en un contexto nacional en donde la seguridad se ha visto afectada por la delincuencia. Por otro lado, la presencia de turistas extranjeros, aunque en bajo

porcentaje, es importante debido a que un 8,5% de los turistas representan a personas de Estados Unidos, mismas que valoran la y priorizan la seguridad al momento de viajar.

3.1.3 Prueba de muestras independientes

Tabla 10

Análisis T por Género

		Prueba de muestras independientes								
		F	Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Diferencia de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
									Inferior	Superior
¿Cómo calificaría la seguridad en el Centro Histórico de Cuenca?	Se asumen varianzas iguales	1,476	0,225	-0,973	386	0,331	-0,069	0,071	0,208	0,070
	No se asumen varianzas iguales			-0,987	323,675	0,324	-0,069	0,070	0,206	0,068

Tabla 11

Análisis T por Género

		Prueba de muestras independientes								
		F	Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Diferencia de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
									Inferior	Superior
La percepción de seguridad, ¿Es un factor importante en su elección de destinos turísticos?	Se asumen varianzas iguales	3,688	0,056	-1,139	386	0,255	-0,067	0,059	0,183	0,049
	No se asumen varianzas iguales			-	305,442	0,257	-0,067	0,059	-	0,049

Tabla 12*Análisis T por Género*

		Prueba de muestras independientes								
		F	Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Diferencia de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
									Inferior	Superior
¿Cree que las autoridades locales responderían de manera efectiva en caso de un incidente de inseguridad en el Centro Histórico de Cuenca?	Se asumen varianzas iguales	0,044	0,833	-0,022	386	0,983	-0,003	0,147	-0,292	0,286
	No se asumen varianzas iguales			-0,022	309,452	0,983	-0,003	0,147	-0,292	0,286

Tabla 13*Análisis T por género*

		Prueba de muestras independientes								
		F	Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Diferencia de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
									Inferior	Superior
¿Se siente seguro/a al visitar las principales atracciones turísticas (museos, parques, restaurantes, catedrales) en el Centro Histórico de Cuenca?	Se asumen varianzas iguales	3,175	0,076	-0,117	386	0,907	-0,009	0,076	-0,159	0,141
	No se asumen varianzas iguales			-0,126	369,104	0,900	-0,009	0,071	-0,149	0,131

Las tablas anteriormente presentadas muestran los resultados de grupos comparados, acerca de la percepción de seguridad que tienen los turistas en el Centro Histórico de Cuenca, en donde indican que no existe una gran diferencia significativa en relación con la calificación de la seguridad, es decir muestra una percepción homogénea de seguridad entre los diferentes grupos de turistas tanto nacionales como extranjeros. Por lo tanto, este es un resultado positivo para la ciudad debido a que una percepción alta de seguridad es de gran importancia para que Cuenca siga consolidándose como un destino turístico seguro y confiable. Además, la ausencia de variabilidad en la percepción de seguridad muestra que el Centro Histórico de Cuenca es visto como un espacio seguro para la mayor parte de turistas, esto muestra una gran ventaja en relación con otras ciudades del país que han sufrido procesos de violencia.

También estos resultados ayudan entender a la seguridad como un punto clave y de gran importancia para el desarrollo turístico de la Ciudad de Cuenca. Además, la percepción de seguridad muestra resultados estables, lo que indica que Cuenca esta logrando ofrecer un entorno seguro, especialmente en su centro histórico, lo que le diferencia del resto de otras ciudades.

Finalmente es importante mencionar que aunque la mayor parte de resultados son favorables para la ciudad , es importante que las autoridades locales trabajen e incrementen más estrategias en cuanto a la seguridad tanto en el Centro Histórico de Cuenca, como en los alrededores de la ciudad, debido a que cualquier incidente de inseguridad o malaS experiencias pueden llegar afectar esta valoración positiva y por lo tanto pone en riesgo la competitividad de Cuenca en el mercado turístico.

3.1.4 Análisis de Medias: Edad

Tabla 14

Análisis de medias por Edad

Edad (Agrupada)		¿Cómo calificaría la seguridad en el Centro Histórico de Cuenca?	La percepción de seguridad, ¿Es un factor importante en su elección de destinos turísticos?	¿Cree que las autoridades locales responderían de manera efectiva en caso de un incidente de inseguridad en el Centro Histórico de Cuenca?	¿Se siente seguro/a al visitar las principales atracciones turísticas (museos, parques, restaurantes, catedrales) en el Centro Histórico de Cuenca?
Menor a 25	Media	4,19	4,68	3,09	4,44
	N	78	78	78	78
	DE	0,774	0,655	1,487	0,594
Entre 25 a 29	Media	4,29	4,63	3,25	4,24
	N	83	83	83	83
	DE	0,654	0,511	1,360	0,892
Entre 30 a 39	Media	4,46	4,79	3,36	4,49
	N	76	76	76	76
	DE	0,599	0,524	1,283	0,792
Entre 40 a 54	Media	4,43	4,82	2,87	4,62
	N	79	79	79	79
	DE	0,673	0,416	1,444	0,538
Mayor a 55	Media	4,41	4,79	2,99	4,53
	N	73	73	73	73
	DE	0,642	0,666	1,399	0,709
Total	Media	4,35	4,74	3,11	4,46
	N	389	389	389	389
	DE	0,675	0,563	1,400	0,726

La tabla anteriormente proporcionada indica una fuerte percepción de seguridad, lo que demuestra que la seguridad es un factor esencial para los turistas al momento de elegir destinos turísticos, con una media general alta de 4,74 en una escala de cinco puntos. Además independientemente de la edad, la tabla muestra que los turistas valoran en gran medida a la seguridad al planear sus viajes.

Por otro lado, es importante mencionar que, aunque hay un acuerdo general sobre la importancia de la seguridad, los turistas presentan dudas en cuanto a la capacidad de respuesta de las autoridades locales, en caso de algún incidente de inseguridad, con una media de

calificación de 3,11 sobre cinco puntos. Este resultado, muestra que existe desconfianza especialmente en las personas de mayor edad, ya que muestran menor confianza en las autoridades locales.

Por otro lado, los resultados muestran que a pesar de que existe duda de la capacidad de respuesta de las autoridades locales, los turistas se sienten seguros al visitar los diferentes sitios turísticos en el Centro Histórico de Cuenca, con una media de calificación de 4,46 sobre cinco puntos. Esto demuestra que las zonas del Centro Histórico de Cuenca son percibidas como seguro en gran mayoría, además la sensación de confianza y tranquilidad se extienden a todos los grupos de edad. La percepción positiva se traduce en calificación del centro histórico con un promedio de 4,35, que reafirma la seguridad en el destino.

3.1.5 Análisis de Medias: Sitio de la encuesta

Tabla 15

Análisis de medias por sitio de la encuesta

Sitio de la Encuesta		¿Cómo calificaría la seguridad en el Centro Histórico de Cuenca?	La percepción de seguridad, ¿Es un factor importante en su elección de destinos turísticos?	¿Cree que las autoridades locales responderían de manera efectiva en caso de un incidente de inseguridad en el Centro Histórico de Cuenca?	¿Se siente seguro/a al visitar las principales atracciones turísticas (museos, parques, restaurantes, catedrales) en el Centro Histórico de Cuenca?
Catedral Nueva	Media	4,34	4,84	3,21	4,55
	N	58	58	58	58
	DE	,715	,451	1,496	,705
Catedral Vieja	Media	4,44	4,94	3,19	4,75
	N	16	16	16	16
	DE	,629	,250	1,377	,447
Seminario San Luis	Media	4,32	4,82	2,65	4,48
	N	40	40	40	40
	DE	,764	,385	1,424	,960
Parque de las Flores	Media	4,24	4,96	2,84	4,40
	N	25	25	25	25
	DE	,663	,200	1,405	,645

San Sebastián	Media	4,69	4,69	2,56	4,50
	N	16	16	16	16
	DE	,704	,793	1,315	1,095
Parque Calderón	Media	4,31	4,82	2,89	4,57
	N	126	126	126	126
	DE	,721	,528	1,381	,650
Calle Larga	Media	4,33	4,33	3,76	4,14
	N	42	42	42	42
	DE	,526	,612	1,100	,566
Turi	Media	4,42	4,59	3,55	4,30
	N	66	66	66	66
	DE	,583	,701	1,315	,723
Total	Media	4,35	4,74	3,11	4,46
	N	389	389	389	389
	DE	,675	,563	1,400	,726

La tabla anteriormente proporcionada muestra los resultados de las personas que visitan el Centro histórico de Cuenca, mismo que indica que existen una percepción positiva en relación con la seguridad, con una calificación promedio de 4,35 sobre 5 puntos. Este resultado indica que la mayoría de los turistas encuestados se sienten seguros en el Centro Histórico de Cuenca, aunque existen diferencias leves en algunos sitios específicos.

Por otro lado, según los resultados de las encuestas la percepción de seguridad es un factor de suma importancia al momento de elegir destinos turísticos, con una calificación ata de 4,74 sobre cinco puntos en promedio. Esto muestra que los turistas valoran mucho la seguridad al momento de seleccionar destinos a visitar. Sitios como el Parque de las flores y Catedral vieja tienen mayor puntuación, lo que indica que está relacionado con el gran atractivo turístico que presenta y sobre todo los turistas se sienten mucho más seguros en estos espacios.

Sin embargo, la confianza en la capacidad de respuesta por parte de las autoridades ante incidentes de inseguridad es menor con un promedio de calificación de 3,11, esto muestra preocupación sobre la eficacia de las medidas de seguridad en el Centro Histórico. Aunque la calificación varía, en todos los lugares la percepción sobre la respuesta de las autoridades tiene

bajo el promedio de seguridad general. Esto sugiere una posible desconexión entre la percepción de seguridad en general y la confianza en las autoridades para gestionar incidentes.

Por último, la seguridad percibida en las atracciones turísticas en el Centro Histórico de Cuenca, los turistas tienen una opinión bastante positiva, con una calificación de 4,46 sobre cinco puntos. Estos resultados muestran que a pesar de que existan preocupaciones sobre las respuestas de las autoridades, los turistas se sienten, lo cual esto puede ser clave para el turismo en la ciudad debido a que refuerza la idea de que Cuenca es un lugar atractivo y seguro para los turistas. De acuerdo con los resultados los sitios con mejor percepción de seguridad es la Catedral vieja y el Parque Calderón.

3.1.6 Análisis de Medias: Género

Tabla 16

Análisis de medias por Género

Género		¿Cómo calificaría la seguridad en el Centro Histórico de Cuenca?	La percepción de seguridad, ¿Es un factor importante en su elección de destinos turísticos?	¿Cree que las autoridades locales responderían de manera efectiva en caso de un incidente de inseguridad en el Centro Histórico de Cuenca?	¿Se siente seguro/a al visitar las principales atracciones turísticas (museos, parques, restaurantes, catedrales) en el Centro Histórico de Cuenca?
Masculino	Media	4,31	4,70	3,11	4,46
	N	147	147	147	147
	DE	,650	,566	1,400	,599
Femenino	Media	4,38	4,77	3,11	4,46
	N	241	241	241	241
	DE	,692	,559	1,405	,796
Total	Media	4,36	4,74	3,11	4,46
	N	388	388	388	388
	DE	,676	,562	1,402	,727

La tabla anterior muestra los resultados sobre la percepción de seguridad en el Centro Histórico de Cuenca, en su mayoría los resultados son positivos con calificaciones elevadas en relación con la seguridad percibida como en la importancia de la seguridad para los turistas. Los dos géneros tanto masculino como femenino, muestran una percepción de seguridad alta con un promedio de 4,36 en una escala de 1 a 5, esto indica que la mayoría de los turistas encuestados consideran el Centro Histórico de Cuenca como una zona segura. El género femenino, con un puntaje de 4,38, se muestran apenas más satisfechas que los hombres, quienes califican en 4,31. Esta diferencia es mínima, lo que muestra que la percepción de seguridad en la zona es positiva para los turistas. La baja desviación estándar apunta a una opinión más homogénea, sin diferencias entre los encuestados.

Es importante mencionar que ambos géneros consideran a la seguridad como un factor importante al momento de decidir sobre un destino turístico. Con un promedio general de 4.74, la seguridad se posiciona como un factor clave al elegir destinos turísticos, esto es aún más marcado en el caso del género femenino, que califican este aspecto en 4.77, ligeramente por encima de los hombres, quienes califican con 4.70. Esta pequeña diferencia indica una mayor importancia de la seguridad para las mujeres en la planificación de sus viajes.

Por otro lado, surge un punto de preocupación en la confianza que los turistas tienen en la capacidad de respuesta de las autoridades ante incidentes de inseguridad debido a que presenta una calificación baja de 3.11 sobre cinco puntos, lo que muestra la falta de confianza tanto entre hombres como mujeres en la efectividad de las autoridades locales. Sin embargo, las respuestas en esta pregunta también son más dispersas, lo que indica una mayor diversidad de opiniones en cuanto a la percepción de seguridad.

La percepción de seguridad al visitar los principales atractivos turísticos en el Centro Histórico es alto, con una media de 4.46, consistente para ambos géneros. Esto muestra que, a pesar de que existan dudas sobre la capacidad de respuesta de las autoridades, los turistas sienten que los principales atractivos turísticos si ofrecen un ambiente seguro. Aunque la menor consistencia en las respuestas de las mujeres podría reflejar una ligera variabilidad en sus experiencias de seguridad en ciertos lugares específicos. Finalmente, estos resultados reflejan que la seguridad es un factor clave y bien percibido en el Centro Histórico de Cuenca,

aunque persiste una brecha en la confianza hacia las autoridades que podría impactar en la percepción a largo plazo si no se considera adecuadamente.

CAPÍTULO 4

4. SOCIALIZACION DE LOS RESULTADOS CON LOS ACTORES CLAVES DEL TURISMO

Introducción

En el presente capítulo se presentan los resultados obtenidos en la socialización de los resultados de la presente investigación, realizada en la Fundación Municipal de Turismo para Cuenca el día 30 de noviembre de año 2024. Para este proceso se contó con la presencia de la directora de la Fundación Lorena Guillén. La socialización duró aproximadamente 30 minutos, durante el mismo se intercambiaron diversos puntos de vista en relación al tema.

4.1 Presentación de los resultados obtenidos a la directora de la Fundación de turismo para Cuenca.

Uno de los objetivos específicos de esta investigación fue socializar los resultados obtenidos con los actores clave del sector turístico de Cuenca. Este proceso tuvo como propósito principal compartir con ellos las percepciones de los turistas sobre la seguridad en el Centro Histórico, una información esencial para orientar la toma de decisiones encaminadas a mejorar la seguridad y enriquecer la experiencia de los visitantes en los diversos atractivos turísticos de la ciudad. De esta manera, se busca no solo atender las inquietudes de los turistas, sino también contribuir al diseño y la implementación de estrategias innovadoras en materia de seguridad, que permitan fortalecer el posicionamiento de Cuenca como un destino confiable y seguro, tanto a nivel nacional como internacional.

La reunión de socialización de los resultados fue un paso clave en este proceso. En primer lugar, se entregó a los asistentes un folleto impreso que contenía un resumen de los hallazgos más relevantes de la investigación, presentados de forma clara y accesible para facilitar su comprensión. Posteriormente, se llevó a cabo una exposición oral, que incluyó una presentación detallada de los resultados, apoyada por datos específicos y gráficos ilustrativos. Esta presentación permitió no solo informar, sino también generar un espacio de diálogo y retroalimentación con los participantes.

Durante la sesión, se discutieron aspectos clave identificados en la investigación, como los puntos de mayor preocupación en términos de seguridad, las zonas que los turistas consideran más vulnerables y las experiencias que influyen en su percepción de confianza hacia

el destino. Este intercambio de información y opiniones resultó enriquecedor, ya que permitió recoger aportes directos de los actores turísticos, quienes, al estar involucrados de manera activa en el sector, aportaron ideas y perspectivas útiles para la elaboración de estrategias más efectivas.

Asimismo, se destacó la necesidad de colaboración entre los actores clave, incluyendo autoridades locales, operadores turísticos, propietarios de negocios, guías y residentes. Esta cooperación es esencial para garantizar la implementación de medidas de seguridad coherentes y sostenibles, como la mejora de la vigilancia en puntos estratégicos, la capacitación de personal en atención turística y seguridad, y la creación de campañas de sensibilización orientadas a los turistas y la comunidad local.

Finalmente, el evento de socialización subrayó el compromiso colectivo con el fortalecimiento del turismo en Cuenca, destacando que una percepción positiva de seguridad no solo incrementa el flujo de visitantes, sino que también repercute en el desarrollo económico y social de la ciudad.

Figura 7

Folleto utilizado en la socialización anverso



Figura 8

Folleto utilizado en la socialización anverso

OBJETIVO GENERAL:

- Analizar la percepción que presentan los turistas sobre el nivel de seguridad en el Centro Histórico de Cuenca.



OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Comprender desde una perspectiva teórica la importancia de la seguridad en un destino turístico y la percepción que sobre este aspecto puedan tener los turistas.
- Levantar información relacionada con la percepción de seguridad de los turistas que visitan el centro histórico de Cuenca, a través de la aplicación de encuestas.
- Socializar los resultados con los actores claves del turismo en Cuenca.

LA SEGURIDAD EN EL TURISMO



La seguridad en el turismo es un tema trascendental al visitar un destino, ya que puede influir de manera positiva o negativa en las experiencias de los turistas y la calidad de los servicios, especialmente cuando la demanda es cada vez más cambiante. Además, hablar de seguridad turística implica la protección del bienestar físico, psicológico y económico del turista.

Por otra parte, la seguridad turística es un icono necesario para que Cuenca pueda consolidarse como un destino turístico, porque las personas buscan lugares donde sientan la seguridad de que su vida y la de los suyos no corran riesgo.

RESULTADOS OBTENIDOS:

- La mayoría de los turistas perciben el Centro Histórico de Cuenca como un lugar seguro, lo que mejora su imagen como destino turístico.
- Existen zonas específicas, como la Nueve de Octubre, Calle Larga y Chola Cuencana, que son percibidas como inseguras, sugiriendo la necesidad de estrategias de seguridad focalizadas.
- Los turistas valoran positivamente la seguridad del Centro Histórico, independientemente de su género, edad o procedencia, pero muestran dudas sobre la capacidad de respuesta de las autoridades locales ante incidentes.
- El Centro Histórico es considerado un destino seguro por turistas estadounidenses y de otras provincias ecuatorianas, destacando visitantes de Guayas, El Oro y Manabí, quienes tienen un perfil exigente en calidad y seguridad.
- La percepción de seguridad varía según el horario: los turistas se sienten seguros durante el día, pero esta percepción disminuye en la noche, evidenciando la necesidad de medidas adicionales.
- Una gran mayoría de turistas desconoce las medidas de seguridad implementadas por el gobierno local, lo que puede generar una percepción de inseguridad debido a la falta de visibilidad de estas acciones.

CAPITULO 5

5.DISCUCIÓN Y CONCLUSIONES

5.1 Discusión

La seguridad es el principal factor condicionante para el desarrollo turístico en un destino, debido a que los turistas no seleccionan un destino únicamente por su valor sino la percepción de seguridad juega un papel importante en la decisión final de viaje (Vera Cantos, 2021). Los resultados de este estudio ratifican que para la mayoría de turistas tanto nacionales como extranjeros, la percepción de seguridad juega un rol decisivo al momento de elegir un destino turístico. Sobre todo, la seguridad contribuye en el desarrollo turístico de la ciudad de Cuenca y en su consolidación como un destino seguro tanto nivel nacional e internacional.

La seguridad toma relevancia con la introducción del Código Ético Mundial del Turismo que estipula la obligación de las autoridades de proteger a los visitantes y turistas, el código establece que se debe proporcionar información, prevención y protección de acuerdo con las necesidades de los turistas (Código Ético Mundial del Turismo,1999). Sin embargo, Según los resultados obtenidos, los turistas que visitan el Centro Histórico de Cuenca expresan cierta preocupación respecto a la capacidad de respuesta de las autoridades ante posibles incidentes de inseguridad. Además, el hecho de que la mayoría de los encuestados desconozcan las medidas de seguridad vigentes, pone de manifiesto la necesidad de que las autoridades refuercen las acciones preventivas y aumenten su visibilidad para fortalecer la confianza en el destino.

De acuerdo El diario el Mercurio en los últimos meses se han registrado hechos delictivos en la ciudad de Cuenca, si bien la situación no alcanza los niveles de otras ciudades, los crímenes al estilo sicariato, la circulación de vehículos sin placas, el movimiento de grupos sospechosos genera temor entre los residentes de la ciudad (El mercurio,2024). Sin embargo, este temor no parece estar reflejado entre los turistas, pues el estudio demostró que, a pesar de existir ciertos problemas de inseguridad, Cuenca sigue considerándose como una ciudad segura en comparación del resto de ciudades del país. En este contexto, los resultados revelaron una relación positiva entre la seguridad y la satisfacción de su visita al centro histórico de Cuenca. La imagen de la ciudad transmite confianza, lo que la distingue de otras ciudades de Ecuador. Esto reafirma la teoría sobre la percepción de un turista, la cual explica

que su percepción puede mejorar solo si se incrementa la seguridad. Además, la atracción o rechazo de un destino turístico también depende de la imagen que se tiene de la región (Morales,2006).

Estudios previos sobre la percepción de seguridad en el centro histórico de Cuenca han demostrado que los turistas se sienten seguros en el centro histórico (Arias Sánchez, 2018). Los hallazgos en este estudio confirman esta idea, sin embargo, existen ciertas zonas como la Nueve de octubre, Chola Cuencana, Calle larga en donde los turistas han sufrido acoso o robos, aunque en bajo porcentaje, mostrando la falta de preocupación por parte de las autoridades para reforzar las políticas de seguridad en estas zonas y con ello mejorar la confianza en su capacidad de respuesta.

5.2 Conclusión

El presente trabajo de investigación concluyó que:

La percepción de seguridad es un aspecto crucial en la toma de decisión de un destino turístico y por supuesto en la consolidación de Cuenca como un destino confiable y atractivo. Los hallazgos en este estudio demuestran que la mayoría de los turistas perciben al Centro Histórico de Cuenca como seguro, lo que contribuye positivamente a la imagen del destino. Sin embargo, existen ciertas zonas en el centro histórico en donde los turistas consideran que son zonas inseguras como, por ejemplo: la Nueve de octubre, Calle larga y Chola Cuenca, esto sugiere que se deben realizar mejoras en cuanto a estrategias de seguridad en estos puntos, implementando acciones visibles y efectivas que aborden las inquietudes de los turistas y la ciudadanía en general.

Por otro lado, los turistas independientemente de su género, edad o procedencia valoran de manera positiva la seguridad en el Centro Histórico de Cuenca, sin embargo, mantienen dudas con respecto a la capacidad de respuesta de las autoridades locales ante incidentes de inseguridad. Estas dudas plantean un desafío importante para la imagen del destino, ya que no solo reduciría el riesgo de incidentes de inseguridad, sino que también reforzaría la percepción del Centro Histórico como un lugar seguro, disminuyendo la posibilidad de experiencias negativas en los diferentes atractivos que afecten la reputación de la ciudad.

El Centro Histórico de Cuenca se posiciona como un destino seguro, especialmente para visitantes de Estados Unidos y de otras provincias ecuatorianas. La alta proporción de turistas

nacionales, particularmente del Guayas, El Oro, Manabí, y la notable presencia de turistas con un nivel educativo superior reflejan un perfil de visitantes exigente en términos de calidad y seguridad en el destino.

Este estudio también destaca diferencias importantes en las percepciones de seguridad según los horarios, ya que la mayoría de los visitantes se sienten seguros durante el día, mientras que la percepción de seguridad disminuye en la noche. Esto demuestra la necesidad de implementar medidas adicionales, como mejorar la iluminación y aumentar la presencia de vigilancia nocturna, para garantizar una mejor experiencia para los turistas.

Por último, la mayor parte de turistas que visitan el Centro Histórico de Cuenca no tienen conocimiento de las medidas de seguridad que el gobierno local ha implementado en esta zona. Esta falta de información puede generar una percepción de inseguridad, ya que los visitantes no se sienten respaldados por medidas visibles de protección. Solo una pequeña porción de los encuestados está al tanto de estas acciones de seguridad, lo cual indica la necesidad de fortalecer la comunicación y visibilidad de estos esfuerzos para mejorar la confianza y la experiencia de quienes visitan el centro histórico de la ciudad.

REFERENCIAS

- Arias, M. (2018). *Percepción de la seguridad turística en el centro histórico de la ciudad de Cuenca, Ecuador* (Doctoral dissertation, Tesis de pregrado, Universidad de Cuenca, Cuenca, Ecuador). <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/30798>
- Alvarado Azpeitia, C., Adame Martínez, S., & Sánchez Nájera, R. M. (2017). Habitabilidad urbana en el espacio público, el caso del centro histórico de Toluca, Estado de México. *Sociedad y ambiente*, 13, 129-169.
- Bohórquez Zavala, J. V. (2017). Modelo de desarrollo de turismo comunitario del sector costero de la Provincia del Guayas (Primera Parte). *Espirales. Revista multidisciplinaria de investigación*, 1(9), 2-3.
- Boullón, R. C. (2019). *Planificación del espacio turístico*.
- Baležentis, T., Kriščiukaitiene, I., Baležentis, A., & Garland, R. (2012). Rural tourism development in Lithuania (2003-2010) - A quantitative analysis. *Tourism Management Perspectives*, 2-3, 1-6. <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2012.01.001>
- Casal, J., & Mateu, E. (2003). Tipos de muestreo. *Rev. Epidem. Med. Prev.*, 1(1), 3-7.
- Camprubí, R., & Pellicer, F. (2021). La autopercepción del turista cultural en su rol de turista. *PASOS Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 19(4), Article 4. <https://doi.org/10.25145/j.pasos.2021.19.046>
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research design: qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. In *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (5th ed.). SAGE.
- Código Ético Mundial para el Turismo, O. M. (1999). *Código ético mundial para el turismo*.
- Del Hierro Padilla, N. A., & Manriquez, I. (dir). (2012). *Estudio del comportamiento espacial del turista extranjero en el Centro Histórico de Quito como una herramienta para la mejora de señalética, movilidad y seguridad turística* [Thesis, Quito : Universidad Del Pacífico]. <http://uprepositorio.upacifico.edu.ec/handle/123456789/883>
- El Mercurio. (2024, 2 agosto). La inseguridad en Cuenca. *El Mercurio*. https://elmercurio.com.ec/2024/08/02/la-inseguridad-en-cuenca-3/#google_vignette
- Franco, I., Giraldo Velasquez, C. M., López, L., & Palmas Castrejón, Y. D. (2019). *MODELOS TURÍSTICOS DESDE LA TEORÍA GENERAL DE SISTEMAS* (Tourist Models from the General Theory of Systems) (SSRN Scholarly Paper 3462803). <https://papers.ssrn.com/abstract=3462803>
- Freré Arauz, J. S., Véliz Gavilanes, J. P., Sarco Alemán, E. M., & Campoverde Jimenez, K. J. (2022). La percepción, la cognición y la interactividad. *RECIMUNDO: Revista Científica de la Investigación y el Conocimiento*, 6(2), 151-159.

- Grünewald, L. (2010). *Municipio, turismo y seguridad*. Universidad Nacional de Quilmes y Organización de Estados Americanos (OEA).
- Jiménez-Díaz, J., Morera-Castro, M., Araya-Vargas, G., Jiménez-Díaz, J., Morera-Castro, M., & Araya-Vargas, G. (2018). Validez y confiabilidad del “Perfil de Autopercepción para Adultos” en el ámbito educativo. *Sophia*, 14(2), 73-83.
<https://doi.org/10.18634/sophiaj.14v.2i.828>
- Korstanje, M. (2012). *¿Se puede ponderar la seguridad turística?*
- Laso, M. C. F. (2020). El impacto del terrorismo internacional en el patrimonio cultural: Control de riesgos y protección. *Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 18(4), Artículo 4. <https://doi.org/10.25145/j.pasos.2020.18.040>
- Llupart, M. R. N., & Rodríguez, M. de los Á. M. (2022). La oferta turística: Precisiones teóricas para su análisis. Encuentros. *Revista de Ciencias Humanas, Teoría Social y Pensamiento Crítico.*, 16, Article 16. <https://doi.org/10.5281/zenodo.6917147>
- Manrique Anco, N. A. (2021). *Los requisitos de la exportación de servicios y la satisfacción del servicio hotelero de dos estrellas desde la percepción del turista extranjero que visita el distrito de Tacna, año 2020*. Universidad Privada de Tacna. <http://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/1927>
- Montero Bagatella, J. C. (2013). El concepto de seguridad en el nuevo paradigma de la normatividad mexicana. *Región y sociedad*, 25(58), 203-238.
- Morales, T. S. (2006). *Inseguridad y victimización del turista en el Estado Mérida*.
- Manjarres, V. E. R., & Medrano, C. (2021). *Seguridad Turística en Cartagena*.
- Rocchio, D., Ponce, F. X. B., & Calderón, M. C. B. (2024). Convivir en la ciudad: Una reflexión sobre la percepción de inseguridad en el espacio público. *Eídos*, 17(23), 3-13.
- Municipio Metropolitano de Quito (s. f.). *Diagnóstico Estratégico – Áreas Históricas*. https://www7.quito.gob.ec/mdmq_ordenanzas/Sesiones%20del%20Concejo/2015/Sesiones%20Extraordinarias%202015-02-13/PMDOT%202015-2025/Volumen%20I/7.%20Diagn%C3%B3stico%20de%20%C3%81reas%20Hist%C3%B3ricas.pdf
- Núñez Martínez, P., & Arnáiz Burne, S. M. (Eds.). (2010). *Impactos y dimensiones del turismo* (1. ed). Universidad de Guadalajara, Centro Universitario de la Costa.
- Pita Fernández, S., & Pértegas Díaz, S. (2002). *Investigación cuantitativa y cualitativa*. *Cadaten primaria*, 9(1), 76-78.
- Ramírez Mera, U. N., Barragán López, J. F., Ramírez Mera, U. N., & Barragán López, J. F. (2018). *Autopercepción de estudiantes universitarios sobre el uso de tecnologías digitales*

- para el aprendizaje. *Apertura* (Guadalajara, Jal.), 10(2), 94-109. <https://doi.org/10.32870/ap.v10n2.1401>
- Rocchio, D., Ponce, F. X. B., & Calderón, M. C. B. (2024). Convivir en la ciudad: Una reflexión sobre la percepción de inseguridad en el espacio público. *Eídos*, 17(23), 3-13.
- Sancho, A. (1994). Introducción al turismo. <http://repositorio.uasb.edu.bo/handle/54000/1178>
- Santos, de O., & Eduardo, G. (2007). *Modelos teóricos aplicados al turismo*. Estudios y perspectivas en turismo, 16(1), 96-110.
- Soler, R. S. O. (2021). *El turismo sénior con la perspectiva de la mercadotecnia sostenible en Mazatlán y Los Cabos*. 12(23).
- Santamaría Camallonga, J. (2013). Centros históricos: Análisis y perspectivas desde la Geografía. *GeoGraphos: Revista digital sobre Geopolítica, Geografía y Ciencias Sociales*, 4(37), 115-137.
- Vera Cantos, D. S. (2021). *Seguridad turística y su incidencia en la percepción del turista que visita la ciudad de Quevedo año, 2021* [BachelorThesis, BABAHOYO: UTB, 2021]. <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/11098>
- Woosnam, K. M., Draper, J., Jiang, J. (Kelly), Aleshinloye, K. D., & Erul, E. (2018). Applying self-perception theory to explain residents' attitudes about tourism development through travel histories. *Tourism Management*, 64, 357-368. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2017.09.015>
- Zaquinaula, M. A. A. (2017). Propuesta De Un Modelo Alternativo De Funcionamiento Del Sistema Turístico. *European Scientific Journal, ESJ*, 13(17), 340. <https://doi.org/10.19044/esj.2017.v13n17p340>

ANEXOS

Anexo 1

Diseño de la encuesta

Declaro que participaré en esta encuesta de manera libre y voluntaria. Por lo tanto, doy mi consentimiento libre e informado para que se utilicen los datos con fines investigativos.

- Si
- No

Durante puentes vacacionales, ¿Usted prefiere visitar Cuenca antes que otras ciudades debido a su mayor seguridad? Marque del 1 al 5, siendo 1. Totalmente en desacuerdo y 5. Totalmente de acuerdo.

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Neutral
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

¿Se siente seguro/a caminando por las calles del Centro Histórico de Cuenca? Marque del 1 al 5, siendo 1. Totalmente en desacuerdo y 5. Totalmente de acuerdo.

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Neutral
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

¿En qué horarios del día se siente más seguro/a en el Centro Histórico de Cuenca? *

1. Mañana (6:00 a 12:00)
2. Tarde (12:00 a 18:00)
3. Noche (18:00 a 24:00)
4. Madrugada (00:00 a 6:00)
5. Me siento seguro/a a cualquier hora

6. No me siento seguro/a en ningún horario

¿Cómo calificaría la seguridad en el Centro Histórico de Cuenca? Marque de 1 a 5. Siendo 1 Muy inseguro y 5 Muy seguro.

1. Muy inseguro/a
2. Inseguro/a
3. Neutral
4. Seguro/a
5. Muy seguro/a

¿Existe algún lugar del Centro Histórico de Cuenca en el que se sintió inseguro? *

- Si
- No

En caso de responder "SI" a la pregunta anterior, indique el lugar en donde se sintió inseguro

- Respuesta

Durante su estancia, ¿Ha experimentado o presenciado algún incidente de inseguridad en el Centro Histórico de Cuenca (como robos, acoso, etc.)?

- Sí
- No

En caso de responder "SI" a la pregunta anterior, indique qué tipo de incidente experimentó.

- Respuesta

La percepción de seguridad, ¿Es un factor importante en su elección de destinos turísticos?

Marque del 1 al 5, siendo 1. Totalmente en desacuerdo y 5. Totalmente de acuerdo.

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Neutral
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

¿Cree que las autoridades locales responderían de manera efectiva en caso de un incidente de inseguridad en el Centro Histórico de Cuenca? Marque del 1 al 5, siendo 1. Totalmente en desacuerdo y 5. Totalmente de acuerdo.

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo

3. Neutral
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

¿Conoce si el gobierno local ha implementado medidas de seguridad en el Centro Histórico de Cuenca? *

- Sí
- No

En caso de responder "Sí" a la pregunta anterior, indique las medidas que conozca.

- Respuesta

Comparado con otros destinos turísticos que ha visitado, ¿Piensa que la seguridad en el Centro Histórico de Cuenca es mejor? Marque del 1 al 5, siendo 1. Totalmente en desacuerdo y 5.

Totalmente de acuerdo.

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Neutral
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

¿Recibió suficiente información y consejos sobre seguridad antes de visitar el Centro Histórico de Cuenca? Marque del 1 al 5, siendo 1. Totalmente en desacuerdo y 5. Totalmente de acuerdo

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Neutral
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

¿Ha tomado alguna medida de seguridad personal antes de su visita al Centro Histórico de Cuenca?

- Sí
- No

En caso de responder "Sí" a la pregunta anterior, indique qué medida de seguridad tomó

- Respuesta

¿Se siente seguro/a al visitar las principales atracciones turísticas (museos, parques, restaurantes, catedrales) en el Centro Histórico de Cuenca? Marque del 1 al 5, siendo 1.

Totalmente en desacuerdo y 5. Totalmente de acuerdo

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Neutral
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

¿Dónde acudiría en caso de ser blanco de un ataque de inseguridad en el Centro Histórico de Cuenca?

1. Guardia ciudadana
2. Policía Nacional
3. Municipio
4. ITUR
5. Otro:

¿Cómo compararía su percepción de seguridad en el Centro Histórico de Cuenca antes de su llegada y después de haber estado en el destino? Marque del 1 al 5, siendo 1. Mucho menos seguro de lo que esperaba y 5. Mucho más seguro de lo que esperaba.

1. Mucho menos seguro de lo que esperaba
2. Algo menos seguro de lo que esperaba
3. Igual que lo que esperaba
4. Algo más seguro de lo que esperaba
5. Mucho más seguro de lo que esperaba

