

# DE LOS ESTUDIOS ECONÓMICOS EN TURISMO A LA PERSPECTIVA CULTURAL: ALGUNAS EVIDENCIAS METODOLÓGICAS A PARTIR DEL CASO DE ESTUDIO DE CUENCA (ECUADOR)<sup>1</sup>

José Prada-Trigo<sup>2</sup>  
Daniela Armijos Chillogallo<sup>3</sup>  
Rosa Peralta Moreno<sup>4</sup>  
Karina Rivera López<sup>5</sup>

---

## Resumen

En el marco del proyecto de investigación “La función turística de Cuenca: aproximación a su realidad y consecuencias socioeconómicas”, se presenta este artículo como un acercamiento a la situación de ciudades Patrimonio de la Humanidad, a partir del caso de Cuenca (Ecuador) y a su posicionamiento dentro de los destinos turísticos emergentes. Se parte de los estudios relativamente jóvenes y cambiantes en turismo, desde la perspectiva económica hasta la cultural, que pone su énfasis en elementos como las motivaciones de viaje, percepciones de los visitantes, etc. Con el apoyo de una encuesta piloto, pretendiese conocer estas situaciones y la manera en que podrían analizarse tanto las dimensiones más económicas como las culturales de un destino emergente, convirtiéndose éstos estudios en elementos importantes que permiten conocer la imagen del destino Cuenca para los visitantes, así como el análisis de lo que ofrece la ciudad como destino inminentemente cultural. El objetivo del artículo es presentar esta prueba y analizar hasta qué punto la encuesta piloto es válida, requiere de modificaciones o debe ser desechada como metodología.

**Palabras-clave:** Turismo cultural. Metodología. Encuesta piloto. Cuenca. Ecuador.

---

## FROM ECONOMIC STUDIES TO THE CULTURAL PERSPECTIVE IN TOURISM: SOME METHODOLOGICAL EVIDENCE FROM THE CUENCA CASE STUDY (ECUADOR)

---

## Abstract

As part of the research project “The tourism Cuenca function approximation to reality and socioeconomic consequences”, this article is presented as an approach to identify what happens in Heritage cities, as Cuenca (Ecuador) and its positioning as an emerging tourist destinations. Starting from the relatively young and evolving studies in tourism, since an economic perspective to a cultural one, which emphasizing elements such as travel motivations, perceptions of visitors, etc. we proceeded to a pilot survey inquiry that seeks to understand these situations and how they could be covered both the economic and the cultural dimensions of an emerging destination, making these important elements that provide insight into the image of the destination Cuenca for visitors as well as an analysis of what the city offers as imminently cultural destination. The aim of the paper is to present this test and analyze to what extent the pilot survey is valid, require modifications or must be discarded as methodology.

**Keywords:** Cultural tourism. Methodology. Pilot survey. Cuenca. Ecuador

---

## DOS ESTUDOS ECONÔMICOS EM TURISMO A PERSPECTIVA CULTURAL: ALGUMAS EVIDÊNCIAS METODOLÓGICAS A PARTIR DO ESTUDO DE CASO DE CUENCA (ECUADOR)

---

## Resumo

Como parte do projeto de pesquisa “O turismo Cuenca função aproximação com a realidade e as consequências socioeconômicas”, este artigo é apresentado como uma abordagem para identificar o que acontece nas cidades Patrimônio da humanidade, baseado no caso de Cuenca (Ecuador) e seu posicionamento como destinos turísticos emergentes. Para isso, vamos começar a partir dos estudos relativamente jovens e em desenvolvimento em turismo a perspectiva cultural, enfatizando elementos como motivações

---

<sup>1</sup> Este artículo es parte del proyecto de investigación “La función turística de Cuenca: aproximación a su realidad y consecuencias socioeconómicas” financiado por la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad de la Universidad de Cuenca, Ecuador.

<sup>2</sup> Universidad de Cuenca, Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación y Facultad de Ciencias de la Hospitalidad. E-mail: pradatrigo@gmail.com

<sup>3</sup> Universidad de Cuenca, Facultad de Ciencias de la Hospitalidad. E-mail: daniela.armijos@ucuenca.edu.ec

<sup>4</sup> Universidad de Cuenca, Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación. E-mail: margarita.peraltam@ucuenca.edu.ec

<sup>5</sup> Universidad de Cuenca, Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación. E-mail: kari.rivera.lopez@gmail.com

de viagem, percepções dos visitantes, etc. Com o apoio de um teste piloto que visa compreender essas situações e a maneira como poderiam analisar-se tanto as dimensões econômicas como as mais culturais de um destino emergente, tornando estes estudos elementos importantes que fornecem informações sobre a imagem do destino Cuenca para os visitantes, bem como a análise do que a cidade oferece como destino iminentemente cultural. O objetivo do artigo é apresentar este teste e analisar em que medida o teste-piloto, é válido, exige modificações ou deve ser descartado como metodologia do estudo.

**Palavras-chave:** Turismo cultural. Metodologia. Pesquisa piloto. Cuenca. Equador.

## 1 INTRODUCCIÓN

La evolución en la concepción del turismo es evidente al punto que ya no se habla de personas movilizándose a destinos masificados sino que los estudiosos del turismo se han detenido a analizar todos los elementos (económicos, sociales, geográficos, culturales) que hacen posible el desarrollo de la actividad en su conjunto. La referida evolución va desde investigaciones meramente económicas hasta las relacionadas con la parte cultural, la geografía, la historia y demás elementos en los cuales se desarrolla un destino turístico. Las políticas actuales del turismo ya no solo analizan la oferta y la demanda de un producto turístico, sino que se van considerando situaciones como los problemas que un visitante va encontrando durante su viaje y las opciones que presenta el destino para solucionar estos inconvenientes.

En el marco de esta investigación, después de plantear una primera parte con antecedentes del turismo y analizar una de sus aristas: el turismo cultural; se muestra a la ciudad de Cuenca en Ecuador, espacio geográfico escogido para aplicar una encuesta piloto híbrida con elementos económicos y culturales, que permitirán conocer la posición de la urbe como ciudad cultural en relación al turismo; analizando así el tiempo de permanencia de los visitantes, la forma de acceso, la opinión en general sobre la ciudad, las motivaciones de viaje, lugares preferidos para comer, el gasto medio diario, las razones que influyeron en la visita a la ciudad, la importancia del factor cultural; para finalmente obtener conclusiones relacionadas con la imagen de Cuenca, por ejemplo, a través de resultados sobre su posicionamiento, que la ubica más como destino de jubilados y en menor escala como ciudad Patrimonio Cultural de la Humanidad. De esta forma, se trata de valorar la capacidad de la encuesta para aproximarse a diferentes facetas del turismo en destinos que apenas cuentan con estudios previos.

Las investigaciones sobre turismo, aunque recientes, han sufrido una importante evolución en las últimas décadas, que les ha llevado a transitar desde una perspectiva eminentemente economicista hasta otra vinculada a los llamados «estudios culturales». En el caso de los trabajos geográficos sobre turismo, también puede encontrarse esta división que evoluciona desde unos modelos vinculados a los enfoques cuantitativos hasta otras perspectivas conectadas con el llamado «Giro cultural» de las Ciencias Sociales (HIERNAUX, 2006).

Desde este punto de vista, cabe destacar que hasta aproximadamente la década de los setenta del siglo XX predominaba un enfoque sustentado en la relación oferta–demanda en los estudios sobre turismo. En dicho enfoque, los aspectos más estudiados eran la distribución espacial del turismo, sus impactos y escala, la búsqueda de modelos que explicaran este fenómeno, las características de los turistas, etc. (WILLIAMS, 2009).

En este momento debe buscarse un paralelismo entre el desarrollo de la sociedad fordista y el auge del turismo de masas, que influyen en unos estudios en los que destacan también visiones estructurales del proceso turístico. Es así, por ejemplo, cómo se desarrolla el modelo de los ciclos de vida turísticos de Butler (1980), que pone en relación la evolución de los destinos turísticos con una serie de fases: exploración, implicación, desarrollo, consolidación, estancamiento y post-estancamiento, que marcarían la trayectoria de todos ellos.

Estas perspectivas, como se dijo, hacen especial hincapié en la configuración de modelos explicativos aplicables al mayor número posible de destinos y en el desarrollo de perspectivas basadas en la jerarquización de los lugares turísticos y en la predominancia de la visión del turismo como una actividad sustentada en la oferta y la demanda.

A partir de los años setenta estos enfoques se vieron superados paulatinamente, primero por parte de los estudios de carácter marxista y después por perspectivas culturalistas. En primer lugar, apareció una influencia de los análisis críticos que, al igual que en otras ramas de las ciencias sociales, se destacaron transitoriamente para resaltar los efectos nocivos del turismo como una actividad eminentemente capitalista. Así, los turistas se convirtieron en una masa depredadora de lugares que devenían en “colonizados” y “dependientes” de los flujos turísticos internacionales y en los que se aplicaron para su análisis unas premisas similares a las de otros tipos de análisis (sociológicos, antropológicos, etc.).

Sin embargo, la principal aportación a los estudios turísticos desde los años setenta debemos buscarla en el llamado «Giro cultural» de las ciencias sociales, con su reflejo, por supuesto, en el turismo. Este cambio en la forma de hacer ciencia se fundamentó en una reflexión sobre el sentido y el peso de la cultura en las sociedades

contemporáneas, que llevó a una crisis de la racionalidad moderna, dominante desde el siglo XIX, y a un regreso parcial a visiones y enfoques con mayor protagonismo de la subjetividad. También se reconoció la insuficiencia de los enfoques marcados por la economía para explicar el mundo y el exceso de importancia que había tenido lo material en los estudios sociales y, concretamente, en los de turismo, como señalaba en los años noventa Urry (1990). De esta forma, el interés de los estudios turísticos pasó desde el espacio, el modelo, la teorización y la economía hasta el lugar y el individuo, a través de una perspectiva que privilegia lo sensitivo, lo comportamental y lo cultural, elementos ignorados hasta ese momento.

En el caso de los estudios de carácter geográfico sobre el turismo sucede algo similar, apareciendo una serie de nuevos enfoques o postulados que analizan las connotaciones espaciales del turismo desde una perspectiva cultural. Por un lado, se reduce la importancia de la cuestión oferta-demanda a favor de unas investigaciones que parten del individuo y de sus prácticas en un espacio determinado (HIERNAUX, 2008). Por otro lado, se desarrolla desde el mundo anglosajón una «Geografía de la cotidianidad del turismo» que remite a las prácticas inmediatas, de la vida cotidiana, vinculadas al turismo. Desde este punto de vista pueden destacarse cuestiones como la identidad y su reconfiguración gracias al turismo, las vivencias personales de los turistas y sus problemas habituales (orientación, idioma...) en los destinos, que les reflejan no ya como una «masa demandante de servicios y facilidades» sino como individuos que interactúan con un entorno desconocido; o la hibridación del turismo con otros ámbitos cotidianos (las experiencias turísticas contadas a los amigos, la familia o los compañeros de trabajo, los *souvenirs* como recuerdo del destino y de la experiencia vivida).

Por último, junto a este mayor peso de lo motivacional, se desarrolla un creciente interés en el turista como individuo, desde un punto de vista vinculado al anterior, que pone mayor significancia en las prácticas intrínsecas a cada persona en función de su edad, origen, género, religión, orientación sexual, creencias, etc. Así, el turismo se concibe como una actividad masificada pero crecientemente individualizada. Por esto, con el giro cultural cobran fuerza nuevos temas como las micropáticas turísticas basadas en la idea de si los turistas desarrollan un comportamiento diferente en función del destino; o en las prácticas sociales y espaciales (compras, desplazamientos, etc.) que los turistas provocan en los residentes y los comportamientos asociados a la hibridación de la cultura local con el turismo que llega; o la aparición de un «sentido del lugar» por parte de los turistas a través de la cercanía de la población local. Todos estos son algunos de los temas más estudiados recientemente (CRANG, 2004).

Esta evolución en los enfoques de los estudios turísticos ha tenido también su reflejo en la metodología desarrollada para abordar su análisis e interpretación. De

este modo, hasta la década de los noventa existía una predominancia en el uso de estadísticas económicas y de encuestas a gran escala, con el objetivo de abarcar los aspectos más «medibles» de los fenómenos turísticos: impacto económico, actividad económica generada, flujos espaciales, perfil de los visitantes, etc. (BYWATER, 1993). Sin embargo, a medida que los estudios sobre turismo cultural tomaban mayor impulso, las metodologías fueron también evolucionando para ajustarse a estas nuevas perspectivas. De esta manera, métodos como la entrevista en profundidad han cobrado mayor importancia a la hora de realizar estudios sobre turismo, así como otras modalidades como el análisis de páginas webs, folletos y guías turísticas o contenido digital vinculado al turismo (RICHARDS; MUNSTERS, 2012). En este sentido, en los últimos años se ha incrementado el uso de métodos de investigación cualitativa, con el objetivo de tratar de comprender con mayor profundidad las razones por las que las personas se desplazan a determinados lugares y toman determinadas decisiones o comportamientos en ellos. Así, se han desarrollado los casos de estudio que tratan de entender cómo funciona el turismo cultural y el peso que en su evolución tienen elementos intangibles como la «atmósfera» o el «estilo de vida» local (SÁNZ-IBÁÑEZ; ANTÓN, 2014).

Esta evolución en los métodos de estudio puede verse en destinos turísticos consolidados como Venecia que, al haber sido objeto de investigación desde hace varias décadas representan con especial fidelidad esta transición (GUBERT; POLLINI, 2002). Sin embargo, esta evolución no puede reflejarse de igual manera en todos los casos, ya que hay lugares que, pese a su importancia turística, carecen de estudios básicos sobre el comportamiento de los visitantes, el perfil de los mismos o los efectos económicos de esta actividad. Por ello, un estudio directo de los elementos culturales sin detenerse en el trasfondo «estructural» que existe detrás de estos destinos, pese al mencionado giro cultural, puede llevar a una situación de ignorancia de la materialidad que subyace tras el fenómeno turístico (HIERNAUX, 2008).

Este es el caso de Cuenca, Ecuador, ciudad declarada como Patrimonio de la Humanidad por la UNESCO en 1999 que aún no cuenta siquiera con unos primeros análisis que permitan aproximarse a la función turística de esta *urbe*. Por ello, a continuación, tras desarrollar brevemente la metodología empleada, se subraya la utilidad de realizar una encuesta piloto que recoja tanto los aspectos más medibles y cuantificables del turismo en Cuenca (tipología del turista, lugares visitados, gasto medio, etc.) como aquellos otros más motivacionales (conocimiento previo del destino, interés en visitarlo, percepción de la ciudad) de manera que posteriormente, tras una revisión y ajuste del cuestionario, se pueda llevar a cabo un estudio más amplio que aúne las carencias existentes al respecto. Aplicar el cuestionario a una pequeña muestra permite comprobar que éste tenga coherencia interna en cuanto a orden y

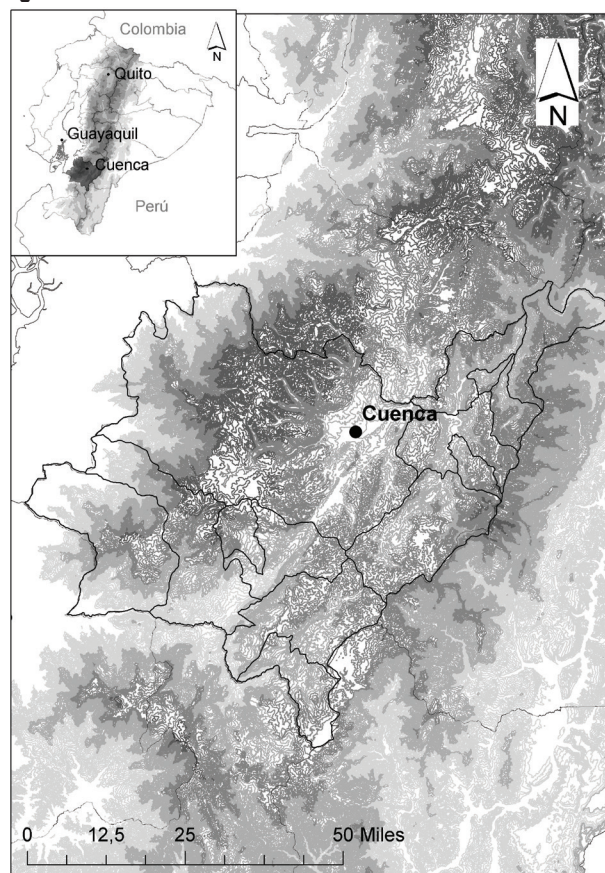


redacción de las preguntas, que las instrucciones a los entrevistadores sean las correctas, que las respuestas proporcionadas por los entrevistados se ajusten a los parámetros que se plantearon para la tabulación y análisis de las mismas, etc. (Callejo, 177-178). Sin embargo, también es necesario señalar las limitaciones que este tipo de aproximaciones contienen, puestas de manifiesto en textos clásicos como el de Ferrario (1979). Por supuesto, la primera de estas limitaciones guarda relación con el propio tamaño de la muestra, que si bien facilita una aproximación a los resultados, resulta difícilmente extrapolable salvo en casos de fuerte concentración de las respuestas. En segundo lugar, es necesario señalar las limitaciones en cuanto al período de tiempo de realización del test previo, mucho más limitado que la encuesta final. Por último, debe recordarse que esta encuesta piloto constituye una primera aproximación, que recoge por ello en los resultados los errores que después se corregirán en la encuesta final.

### 3 LA CIUDAD DE CUENCA EN SU CONTEXTO TURÍSTICO

La ciudad de Cuenca, ubicada en la Región Andina de Ecuador, en la provincia del Azuay (figura 1), posee 8.369 km<sup>2</sup> de superficie, se encuentra limitada al norte con la provincia del Cañar, al oeste por la provincia del Guayas y al sur y oeste colinda con los cantones azuayos de Santa Isabel, San Fernando, Girón, Sigsig, Gualaceo, y Paute. Este territorio fue un asentamiento de los Cañaris que denominaron a esta tierra *Guapondelig*, que significa “llano grande como el cielo”. Los Quichuas lo llamaban Paucarbamba que significa “valle florido”; con la llegada de los Incas a finales del siglo XV, toma el nombre de Tomebamba o Tumipampa, palabra de origen Quichua que significa Campo de Tumis; proviene de las raíces Tumi, instrumento para matar en forma de “T”, y Pampa, Campo (CHACÓN, 2005). Posteriormente con la llegada de los españoles a mediados del siglo XVI, sería conocida con su nombre actual Cuenca; ciudad que se funda el 12 de Abril de 1557 por Gil Ramirez Dávalos, como Santa Ana de los cuatro ríos de Cuenca (IDROVO, 2000).

**Figura 1: Ubicación de la ciudad de Cuenca**



**Fuente:** Elaboración propia.

La ciudad, en cuanto al entorno natural, está enclavada en la cordillera de los Andes, presenta cuatro placas de terreno o sistemas de terrazas que le brindan relieve, éstas terrazas están bañadas por cuatro ríos: Tomebamba, Machángara, Yanuncay y Tarqui, de ahí su denominación como Santa Ana de los cuatro ríos de Cuenca. El clima es benigno, con días soleados y épocas de lluvia en el año; la disponibilidad de agua ha permitido que sus suelos sean fértiles lo cual la convierte en una zona especialmente apta para el cultivo.

La provincia del Azuay cuenta con 712.127 habitantes según los datos del Censo de Población y Vivienda realizado por el Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos en 2010. De esta cifra, la ciudad de Cuenca abarca el 69,7% con 505.585 habitantes. (INEC, 2010). En relación a la actividad turística, Cuenca es un destino especializado en el turismo cultural, cuenta con museos de arte religioso e iglesias del periodo republicano, cuyas fachadas e interiores son claras representaciones del arte barroco y renacentista. Es un destino que ofrece eventos culturales a lo largo del año como actuaciones de la Orquesta Sinfónica, grupos de Ballet y Folklore local y nacional; también se presentan exposiciones itinerantes de arte. La ciudad de Cuenca desde 1985 es la sede la Bienal Internacional de Pintura, donde cada dos años se convoca a jóvenes artistas ecuatorianos y de otros países a presentar sus trabajos. También celebra desde 2010 el

Festival Internacional de Cine de La Orquídea y el Festival Internacional de Danza del Austro, y desde 2007 el Festival Internacional de Artes Escénicas.

En 1999 la ciudad fue declarada Patrimonio Cultural de la Humanidad, por la Unesco; entre las razones de esta Declaratoria se consideró la presencia de restos arqueológicos en el casco urbano, como el Parque Arqueológico Pumapungo, la conservación de la traza en damero original desde la fundación española, la existencia de edificaciones de carácter civil y religioso conservadas desde finales del siglo XIX, o la presencia de edificaciones de corte arquitectónico colonial religioso (Monasterios del Carmen de la Asunción y de las Conceptas). Esto hizo de Cuenca la segunda ciudad Patrimonio Cultural de la Humanidad en Ecuador después de Quito (UNESCO, 2015).

Cuenca, al contar con servicios como agua potable, alcantarillado, internet, telefonía fija y móvil, servicios de salud de buena calidad, redes de transporte terrestre con carreteras de primer orden, un aeropuerto con conexiones diarias a las ciudades de Quito y Guayaquil, y un sistema de vivienda asequible, se ha posicionado por cuatro años consecutivos como un destino preferido para retirarse y vivir, según la revista internacional Forbes (FORBES, 2014). De igual manera desde el año 2007 la revista Internacional Living ha ubicado a Cuenca como uno de los mejores destinos para jubilados, obteniendo el primer puesto a nivel mundial en el año 2012 (MINISTERIO DE TURISMO DE ECUADOR, 2013).

En relación a los servicios turísticos, la ciudad cuenta con un total de 159 establecimientos de alojamiento entre hoteles de toda categoría, hostales, pensiones, moteles, hosterías, apartamentos turísticos, residencias y refugios. Sobre lugares de restauración, se registran un total de 444 entre restaurantes, bares, cafeterías y otros establecimientos. Pese a que predominan los hostales y hostales-residencia sobre los hoteles, la categoría mayoritaria es "primera", aunque perviven distintos establecimientos de "segunda" y "tercera" categoría y cierto número de pensiones y moteles (tabla 1). Las agencias de viajes, clasificadas en duales, operadoras, mayoristas e internacionales, suman 78. También pueden señalarse otros sitios de recreación como discotecas y salas de recepciones con un total de 57 establecimientos. (CATASTRO AZUAY, 2015). Por lo tanto, se ha desarrollado una amplia oferta de servicios relacionados con el turismo en los últimos años, cuando se ha pasado de 1.828 trabajadores en hoteles y restaurantes en 1990 hasta 9.409 en 2010 (INEC, 2010). Los servicios turísticos antes citados, sumados a la infraestructura de la ciudad, forman una planta turística que facilita la estadía de los visitantes, contabilizándose en el servicio de información del Ayuntamiento 11.511 en el año 2013 y 12.310 en 2014 (ITUR, Cuenca), aunque con toda probabilidad son muchos más. En este sentido, el perfil socioeconómico del visitante, sus preferencias en cuanto a alojamiento, comidas o desplazamiento, son un misterio, dado que no existen estudios previos.

**Tabla 1. Número, tipo y categoría de los alojamientos en Cuenca (2015).**

Alojamiento	Categoría				
	Lujo	Primera	Segunda	Tercera	Total
Hoteles	2	21	11	5	39
Hostales	0	22	21	19	62
Hostal Residencia	0	2	8	14	24
Pensión	0	4	8	7	19
Motel	0	4	0	2	6
Hostería	0	5	1	0	6
Apartamento Turístico	0	1	0	1	2
Refugio	0	1	0	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>60</b>	<b>49</b>	<b>48</b>	<b>159</b>

**Fuente:** Elaboración propia a partir de datos del Catastro del Azuay (2015).

A continuación, se pasan a analizar los resultados de una encuesta piloto, llevada a cabo en la plaza central de Cuenca en noviembre de 2014 con la intención de calibrar las preguntas de un cuestionario destinado a captar tanto el perfil socioeconómico y el comportamiento del visitante que llega a Cuenca como sus motivaciones e intereses. De esta forma, se buscará responder a la tendencia de los estudios en turismo, como se señalaba en el apartado previo. Para ello, se llevó a cabo un muestreo piloto a 50 visitantes, mediante muestreo por conveniencia, en la plaza central de Cuenca. La intención era conocer si mediante un modelo de encuesta que recogiese tanto aspectos vinculados al impacto económico de los turistas como otros relacionados con sus motivaciones, podrían abarcarse paralelamente estas dos dimensiones en un espacio tan poco estudiado como es el de la ciudad de Cuenca. En este sentido, el desarrollo del turismo en la ciudad de Cuenca, registra cierto despunte hace un poco más de 20 años, según los datos de ingresos de turistas a Ecuador y su respectivo análisis estadístico, se tiene un acercamiento al perfil de gasto que realiza el visitante en recorridos al interior del país; sin embargo estas estadísticas de turismo no han sido estudiadas desde un punto de vista de la motivación específica de visita en cada destino que ofrece Ecuador, en el caso de esta investigación, la ciudad de Cuenca, no presenta estudios sobre este apartado. (Optur, 2014)

Considerando el potencial cultural que tiene la ciudad y que el visitante muestra cierto interés en esta modalidad turística; se ha visto necesario contar con registros estadísticos que permitan el análisis de la transición del turismo que genera simples ingresos económicos a la localidad, a un turismo más definido, que permita a futuro un nombre a Cuenca como destino de turismo emergente en la modalidad de turismo cultural.

La encuesta planteada, pretende levantar datos para conocer el perfil de visitante y sus preferencias de consumo; toda vez que se haya superado la prueba piloto y se inicie el levantamiento de datos con una muestra definida, será posible que el destino cuente con datos estadísticos del número de visitantes que ingresan a la ciudad, considerando sus preferencias en servicios turísticos y complementarios; esta parte permite conocer las divisas generadas por concepto de turismo en el destino. En relación a lo planteado sobre el giro de lo económico a lo cultural, se incluyen interrogantes relacionadas a la oferta cultural que tiene Cuenca en cuanto a museos, iglesias, galerías, festivales culturales; sin olvidar la declaratoria de la Unesco como Patrimonio Cultural, buscando de esta forma la motivación real de quienes visitan la urbe y su relación con la variada agenda de eventos culturales y entorno patrimonial que ofrece la urbe.

#### 4 ANÁLISIS DE LA ENCUESTA PILOTO: PERFIL Y MOTIVACIONES DEL TURISTA QUE VISITA CUENCA

En primer lugar, con la intención de acceder al perfil del turista que visita Cuenca, se preguntó al visitante la forma en que viajaba, teniendo un 34% del total que al momento de viajar prefieren hacerlo en pareja, seguido por el 30% de turistas que viajan solos, el 16% lo ocupan personas que viajaban con su familia y el otro 16% viajan con amigos, siendo el 4% el valor más bajo para las personas que lo hacían en grupo (tabla 2). En este sentido, resulta llamativo el hecho de que uno de cada tres turistas que llega a la ciudad lo haga sin ninguna compañía, lo que puede responder a la imagen de Cuenca como destino para personas mayores, muchas ya viudas.

**Tabla 2. Forma de viaje en la visita a Cuenca.**

Forma en que viaja	Solo	Pareja	Familia	Amigos	Grupo
%	30	34	16	16	4

**Fuente:** Elaboración propia.

En relación a la ruta escogida por los turistas, existe un 14% de personas que sólo visitaban a Cuenca, estando entre las ciudades visitadas más representativas la capital, Quito, con un 40% de respuestas, y Guayaquil con un 34%. A continuación, destacaban dos ciudades de la Sierra como Baños y Riobamba, con un 14% de las respuestas. En cuanto a las rutas correspondientes con trayectos internacionales, tenemos que Perú alcanza una cifra del 14% de respuestas, seguida por Chile y Bolivia con un 8% cada una, y de Brasil y México, con un 6% de respuestas. Por lo tanto, Cuenca es un destino muy vinculado a las principales ciudades de Ecuador, ya que en más de un

tercio de los casos se encuentra en el mismo circuito que Quito y Guayaquil. Por otro lado, ciudades turísticas de la Sierra como Riobamba y Baños y el país vecino de Perú también se relacionan con la visita a Cuenca, así como, en menor medida, otros destinos latinoamericanos.

Entre el tiempo que los turistas utilizan para el conjunto de su circuito turístico (no sólo en Cuenca) tenemos que 42% prefiere planificar durante más de un mes su viaje, siendo la siguiente respuesta más común un trayecto “de una a dos semanas”, que reconoció el 26% de los encuestados, siguiéndole de cerca con el 24% la respuesta de “de uno a cinco días” (tabla 3). En el caso de la estadía en la ciudad de Cuenca, tenemos que la mayoría de los encuestados (36%) señalaba que pernoctaba de dos a tres noches en la ciudad, el 30% que decide estar más de una semana, pero otro 30% reduce su estancia a dos días como máximo (tabla 4). Por lo tanto, aunque para buena parte de los visitantes, Cuenca es un destino en el que invierten más de una semana, para otro porcentaje importante es un destino que se consume rápidamente, posiblemente porque el propio viaje presenta una duración limitada. Junto con esto, un 64% de los encuestados visitaba la ciudad por primera vez, mientras que un 36% ya conocía Cuenca, lo que determina que un porcentaje nada desdeñable repite su visita a la ciudad, lo que supone un buen dato para consolidar la imagen de Cuenca como destino turístico de calidad.

**Tabla 3: Duración total del viaje.**

Duración total	Porcentaje
1 - 5 días	24
1 - 2 semanas	26
2 - 4 semanas	8
> 1 mes	42

**Fuente:** Elaboración propia.

**Tabla 4: Duración de la estancia en Cuenca.**

Cuanto tiempo pasará en Cuenca	Porcentaje
1 día	8
2 días	22
2-3 noches	36
3-7noches	4
más de una semana	30

**Fuente:** Elaboración propia.

El transporte, el lugar de alojamiento, de comidas o los desplazamientos dentro de la ciudad tienen una gran importancia para los visitantes, dado que influyen mucho en el presupuesto estimado a gastar, por esto, se realizaron algunas preguntas relacionadas con la modalidad de estancia y el gasto medio. En primer lugar, para llegar a la ciudad la mayoría de turistas optó por un medio económico como es el autobús (38%) muy seguido por el avión, opción



que eligió el 36% de los encuestados. Tras esto, una cuarta parte de las visitas llegó hasta Cuenca en carro particular o arrendado (tabla 5). De esta forma, se puede concluir que los visitantes ya sea por costos, por ahorro de dinero o por presenciar el paisaje natural<sup>6</sup> preferirían el transporte terrestre, pese a que el aéreo también goza de buenos datos. Esta es una de las cuestiones motivacionales en las que se debería profundizar en futuras encuestas.

**Tabla 5. Medio de transporte utilizado en la llegada a Cuenca.**

Como Llegó	Porcentajes
Avión	36
Carro	24
Autobús	38
Buseta	2

**Fuente:** Elaboración propia.

Como se dijo previamente, en los últimos años se ha producido un fuerte incremento de hoteles y alojamientos en la ciudad. Los hoteles son hoy el alojamiento elegido por la mayoría de los turistas (30%) junto con los hostales (30%) lugares más económicos, existiendo un significativo 20% que se instala en casa de familiares y amigos, y un 14% que lo hace en departamentos arrendados, siendo muy baja (2%) la cifra de quienes tienen su propia residencia en la ciudad.

En cuanto al lugar de restauración, los datos aparecen aquí más sesgados, ya que dos tercios de los encuestados (tabla 6) señalaban los restaurantes como sitio preferido para comer. Esto dejaba a otros espacios que compiten con ellos como locales de comida (14%), sitios de comida rápida (8%) o puestos callejeros (8%) muy lejos. Tan sólo el porcentaje de personas que se alimentaba en casa era más representativo con un 24% de respuestas afirmativas. Con estos datos se puede intuir que el turismo en casa de familiares y amigos es importantes, dado que uno de cada cinco turistas opta por ello tanto para pernoctar como para comer.

Otro elemento que puede ayudarnos a hacernos una idea del perfil económico del turista guarda relación con el medio de transporte dentro de la ciudad. Entre los encuestados, al ser preguntados sobre cómo se desplazaban, la mayoría (62%) respondió en taxi, seguido del 58% que optaba por caminar, al ser Cuenca una ciudad no muy grande. Otro 22% lo hacía en un carro particular o arrendado, mientras que el 14% optaba por el bus turístico, el 12% por el bus urbano y solo el 2% por la bicicleta. La repetición de respuestas hace que el turista-tipo se desplace a veces caminando y a veces en taxi.

Pese a esto, Cuenca se mantendría como un destino relativamente económico, ya que pese a que la mayoría de los turistas se alojaba en hoteles y comía en restaurantes,

<sup>6</sup> Cuenca se encuentra a 30 minutos del Parque Natural de El Cajas, un entorno de gran belleza atravesado por la vía que une Cuenca y Guayaquil.

el gasto medio para el 56% de ellos era de entre 20 y 50 dólares diarios, seguido del 26% que señalaba un gasto menor a 20 dólares, estando solamente el 18% por encima de los 50 dólares al día (tabla 7). De esta forma, puede obtenerse una primera imagen de los hábitos e impactos económicos del turista que llega a Cuenca.

**Tabla 6. Lugar preferido para comer en Cuenca.**

Espacio	Porcentajes
Restaurante	66
Local de comidas	14
Comida Rápida	6
Puestos de la cale	8
Casa	24
Otro	4

**Fuente:** Elaboración propia.

**Tabla 7. Gasto medio diario en Cuenca.**

Gasto diario	< 20\$	20 – 50\$	50 – 100\$	> 100\$
%	26	56	10	8

**Fuente:** Elaboración propia.

En el bloque motivacional, vinculado a las cuestiones más “culturales” en los estudios sobre turismo, se incluyeron catorce preguntas que permitiesen conocer qué había llevado a los visitantes a Cuenca y cual era la opinión que se habían formado de la ciudad. En este sentido, al ser preguntados por la principal razón de su visita, el 28% de los encuestados afirmó que esta se debió a recomendaciones de amigos o familiares, mientras que el 19% afirmaba que su visita, se debía a un previo conocimiento de la ciudad (tabla 8). Por otro lado, un 28% señaló que su visita se debía a la información turística recibida en Ecuador o en su lugar de origen. Por lo tanto, pese a que existe un importante conocimiento previo del destino y también suficiente información sobre Cuenca, es de resaltar que un tercio de los encuestados se decidió a visitar la ciudad por recomendación de un conocido, lo que permitiría situar a Cuenca como un destino que goza de buena imagen entre quienes la han visitado. Por último, entre el 21% de los encuestados que señalaron “otros motivos” para visitar Cuenca, destacan los viajes de negocios o convenciones, otro elemento importante para la ciudad, que cuenta con cuatro universidades y varias industrias importantes a nivel nacional.

**Tabla 8. Razón para visitar Cuenca.**

Conocimiento previo	Recomendación de amigo/familiar	Información turística en origen	Información turística en Ecuador	Casualidad	Otro motivo
19	28	14	14	5	21

**Fuente:** Elaboración propia.

A continuación se les preguntó si sabían que Cuenca era una ciudad Patrimonio de la Humanidad antes de visitarla y si esto influyó en su decisión de acudir a la ciudad. Sorprendentemente tan sólo un 54% de las personas entrevistadas conocían esta denominación antes de haber llegado a la ciudad, pese a que la denominación de Cuenca como ciudad Patrimonio Cultural de la Humanidad por la UNESCO ha supuesto un incremento del turismo internacional a la ciudad (KLAUFUS, 2009). Sin embargo, resulta aún más sorprendente, que entre el 54% que conocía este galardón, menos de la mitad, un 24% de los encuestados, tuviera en cuenta esta premisa en su decisión de escoger a Cuenca como destino, no influyendo este elemento en el 76% de los turistas (tabla 9). A continuación se les preguntó si conocían que Cuenca es una de las ciudades preferidas para retirarse y vivir antes de su visita, a lo que el 66% de los entrevistados respondió afirmativamente, por lo que podría decirse que la promoción de Cuenca está siendo mayor en este componente que en su condición de Ciudad Patrimonio de la Humanidad.

**Tabla 9. Conocimiento e influencia de la catalogación de Cuenca como Ciudad Patrimonio de la Humanidad en la visita.**

	SI	NO
¿Sabía que Cuenca era Patrimonio Cultural de la Humanidad antes de visitarla?	54	46
¿Influyo esto en su decisión de venir?	24	76

Fuente: Elaboración propia.

Con la intención de indagar con mayor detalle en las motivaciones de la visita a Cuenca, y dado el carácter de destino cultural con que suele vincularse esta ciudad, se les preguntó por la importancia que tiene el factor cultural. En este ítem, que es una de las potencialidades de la ciudad de Cuenca, el 16% de personas afirmaron que este es el motivo principal de su visita, el 54%, afirmaron que es sólo una parte de sus motivaciones y el 18% afirmaron que este factor era un añadido a otra motivación mayor. Así, el 12% ratificó no haber tomado en cuenta este factor para su visita a la ciudad (tabla 10). Es decir, para el 70% de los entrevistados el elemento cultural era la motivación principal o una parte importante del motivo de su visita, por lo que pese a que el conocimiento sobre la categorización de Cuenca como Patrimonio Cultural de la Humanidad no está tan extendido como podría parecer, su prestigio como destino cultural es alto, lo que guarda relación con su denominación como «Atenas del Ecuador». Así mismo, al reconocer que el factor cultural es una potencialidad, es necesario destacar que Cuenca tiene una amplia gama de eventos artísticos y culturales, como se señaló antes. Aun así, solo el 20% de personas afirmaron que su visita es por un motivo cultural, mientras que el 80% respondieron que su visita tenía otras causas como trabajo, visita de lugares turísticos, negocios, etc.

**Tabla 10. Importancia del factor cultural en la visita a Cuenca**

Importancia factor cultural	Es el motivo principal	Es una parte de las motivaciones de la visita	Es un añadido a otra motivación principal	No lo conocía cuando eligió el destino
	16	54	18	12

Fuente: Elaboración propia.

Por otro lado, el 46% de las personas entrevistadas señalaron que el factor que más influyó sobre su decisión de escoger a Cuenca como ruta de destino, fue el interés por conocer nuevos lugares (46%) lo que tendría mucho que ver con la difusión del turismo como actividad propia de las sociedades postindustriales. Para algo más de una cuarta parte de las personas entrevistadas tenía mayor relevancia en el factor de su visita el valor histórico y artístico de Cuenca. El resto señaló que habían escogido Cuenca bien por razones de acceso económico, por visita a familiares y amigos o por la disponibilidad de tiempo (tabla 11). Nuevamente, la visita a familiares o amigos se inserta entre las causas del viaje, influyendo en el alojamiento y las rutinas de los turistas y residentes.

**Tabla 11: Factores que influyeron en la visita a Cuenca.**

Factor	Porcentaje
Interés en conocer nuevos lugares	46
Valor histórico-artístico	28
Precio	16
Información disponible	16
Visita a familia/amigos	16
Disponibilidad de tiempo	16
Accesibilidad	12
Otros	0

Fuente: Elaboración propia.

Finalmente, las últimas preguntas realizadas tenían que ver con la percepción que los turistas tenían de Cuenca como destino. Así, la atención a determinados problemas, el aspecto de la ciudad, su grado de "turistización", etc. son también elementos tenidos en cuenta a la hora de intentar aprehender ciertos elementos culturales vinculados a la experiencia turística. En este sentido, en primer lugar se indagó sobre la posible existencia de algunos problemas en su visita a Cuenca. Tras un amplio 74% de los visitantes que señalaron que no tuvieron ningún problema, aparece un 16% que señala problemas de aglomeración y movilidad en la ciudad, un 8% que menciona problemas relacionados con la seguridad y apenas un 4% que indica la falta de información turística (tabla 12), elementos todos, especialmente los de movilidad, a tener en cuenta en las estrategias de gestión turística.



**Tabla 12: Problemas encontrados en su visita a Cuenca**

Problema	
Seguridad	8
Falta de información turística	4
Aglomeración	6
Problemas de movilidad	10
No	74

Fuente: Elaboración propia.

Al ser preguntados por el aspecto de la ciudad (tablas 13 y 14), la mayoría se inclinaba a pensar que ésta estaba muy cuidada y algo turistizada, lo que respondería a la valoración de Cuenca como un destino turístico emergente pero aún no demasiado consolidado. Sin embargo, existe un 28% de los turistas que “rebajan” el aspecto de Cuenca a “bastante cuidada” siendo un elemento positivo que nadie la considerase como “muy descuidada” y sólo un 4% como “un poco descuidada”. En lo que se refiere al nivel de “turistización” es llamativo que un 32% opine que Cuenca es un destino con alto grado de “turistización” y que ya, a tenor de estos resultados, parezca haber abandonado la condición de destino poco explotado para el turismo. Finalmente, aunque un 32% de los encuestados señalaron que la actitud de la población era “muy positiva” ante el turismo y un 54% “positiva”, es significativo que para un 14% de los visitantes ésta fuera “indiferente” o directamente “negativa” (tabla 15) lo que posiblemente guarde relación con la idiosincrasia del autóctono que, en general, tiene fama de parco en palabras.

**Tabla 13: Aspecto de la ciudad de Cuenca.**

Aspecto de la ciudad	%
Muy cuidada	54
Bastante cuidada	28
Aceptable	14
Un poco descuidada	4
Muy descuidada	0

Fuente: Elaboración propia.

**Tabla 14: Grado de turistización de la ciudad de Cuenca.**

Grado turistización	%
Muy turistizada	32
Algo turistizada	56
Poco turistizada	12
Nada turistizada	0

Fuente: Elaboración propia.

**Tabla 15: Actitud de la población ante el turista**

Actitud gente	%
Muy positiva	32
Positiva	54
Indiferente	10
Negativa	4
Muy negativa	0

Fuente: Elaboración propia.

## 5 CONCLUSIONES

Los estudios en turismo han evolucionado en las últimas décadas con una velocidad inusitada. De esta forma, cuestiones ligadas al impacto económico de la actividad turística, a la creación de nuevos puestos de empleo o a la formación de clusters especializados en turismo, han dado paso a otros elementos más vinculados con la experiencia, motivación o impresiones del viajero en el destino e, incluso, en el impacto de esta actividad en los residentes. Esto, sin embargo, no es óbice para dejar de lado completamente los elementos económicos, dado que el turismo es finalmente una actividad cuyas consecuencias en este sentido son muy importantes para los territorios y corriéndose el riesgo de olvidar este componente debido a un exceso de ímpetu en lo cultural (HIERNAUX, 2008).

Es por esto, que se ha tratado de aportar una metodología de trabajo a partir de una encuesta híbrida, que mezcla elementos económicos y culturales, e incluso los entrecruza en alguna situación, para lograr así una primera aproximación de la ciudad de Cuenca que, pese a consolidarse como un destino importante, carece de estudios previos.

Entre las conclusiones de la aplicación de este método, puede considerarse que resulta necesario incluir más preguntas relacionadas con la experiencia y la motivación del turista, lo que confirmaría la presencia cada vez más acusada del hecho cultural sobre todas las esferas de la sociedad. Por ejemplo, sería necesario revisar la encuesta y añadir preguntas respecto a la impresión del turista respecto a los precios en general.

En este sentido, se ha uenificado que Cuenca resulta una ciudad relativamente económica respecto a Quito o Guayaquil, pero se desconoce que opina el turista sobre esto. Resulta necesario incluir preguntas relacionadas con las motivaciones de los turistas para alojarse en casa de familiares o amigos o con la razón o razones por las que prefirieron un medio de transporte sobre otro.

Respecto a la gestión turística, se ha comprobado que la influencia que tiene la ciudad para promocionarse como destino para jubilados es mucho mayor que la que tiene como Ciudad Patrimonio Cultural de la Humanidad. Faltaría promocionar esta segunda faceta, que bien podría complementar a la primera y enfocarse hacia otro público.

En este sentido, parece también necesario plantearse el comenzar a regular los negocios turísticos, ya que un 32% de los encuestados considera que la ciudad se encuentra muy turistizada, lo que resulta significativo incluso en una muestra tan reducida.

Finalmente, junto con la revisión y rediseño de esta encuesta, parece también necesario realizar algunas entrevistas en profundidad, a turistas, operadores turísticos o actores involucrados en esta actividad de manera que se logre conocer con mayor intensidad aquellas cuestiones que las encuestas permiten apenas acariciar. Será el análisis combinado de unos datos y otros lo que facilite la comprensión de un fenómeno tan complejo como es el turismo.

## REFERENCIAS

- BUTLER, R. The Concept of Tourism Area Cycle of Evolution: Implications for Management of Resources. *The Canadian Geographer*, 24 (1), pp. 5-12. 1980.
- BYWATER, M. "The market for Cultural Tourism in Europe. *Travel and Tourism Analyst* 6, pp. 30-46.1993.
- CALLEJO, J. Introducción a las técnicas de investigación social. Madrid: Editorial Universitaria Ramón Areces. 2010
- Catastro turístico de la provincia del Azuay, ciudad de Cuenca, 2015. Disponible en: <https://www.turismo.gob.ec/catastro/> Consulta: 26/01/2015.
- CHACON, J. *Guacha Opari Pampa*. Cuenca: Casa de la Cultura Ecuatoriana Núcleo del Azuay, 2005.
- CRANG, M. *Cultural Geographies of Tourism*. En LEW, A.; HALL; M. Y WILLIAMS, A. (eds.) Londres: A Companion to Tourism. Blackwell, pp. 74-85. 2004.
- FERRARIO, F. The Evaluation of Tourist Resources: an Applied Methodology. *Journal of Travel Research*, April 1979; vol. 17, 4: pp. 24-30. 1979.
- FORBES. *The seven Places To Retire Around the World*, 2014. Disponible en: <http://www.forbes.com/sites/nextavenue/2014/08/25/the-7-best-places-to-retire-around-the-world/> . Consulta: 26/01/2015.
- GUBERT, R ; POLLINI, G. *Turismo, Fluidità Relazionale e Appartenenza Territoriale: Il caso Degli Imprenditori Turistici in Alcune Aree del Nordest Italiano*. Milán: Franco Angeli. 2002.
- HIERNAUX, D. El Giro Cultural y las Nuevas Interpretaciones Geográficas del Turismo. *En Revista Espaço e Tempo*, 23, pp. 177-187, 2008.
- HIERNAUX, D. Geografía del Turismo. En HIERNAUX, D. y Lindon, A. (dirs.) *Tratado de Geografía Humana*. Mexico: Anthropos, Universidad Autónoma Metropolitana. pp. 401-432. 2006.
- IDROVO, J. *Tomebamba: Arqueología e Historia de una ciudad Imperial*. Ecuador: Banco Central, 2000.
- INEC. VII Censo de Población y Vivienda. Quito: Instituto Nacional de Estadística y Censo. Disponible en: <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/> Consulta: 26/01/2015. 2010.
- ITUR. Estadísticas 2014 oficinas ITUR centro y aeropuerto. Cuenca: Fundación Municipal de Turismo para Cuenca 2014.
- JADÁN, F. *Ingreso de Turistas a la ciudad, años 2013-2014*. Cuenca: ITUR, 2014.
- KLAUFUS, C. *Construir la Ciudad Andina: planificación y autoconstrucción en Riobamba y Cuenca*. Ediciones. Quito: Abya Yala, 2009.
- MINISTERIO DE TURISMO. *BBC Mundo dedica un videoreportaje a la ciudad de Cuenca*. Disponible en: <https://www.turismo.gob.ec/bbc-mundo-dedica-un-videoreportaje-a-la-ciudad-de-cuenca/>. Consulta: 26/01/2015. 2013
- RICHARDS, G; MUNSTERS, W. *Cultural Tourism Research Methods*. Cabi, Oxfordshire, 2012.
- OPTUR. Estadísticas de Turismo en el Ecuador. Disponible en: <http://www.optur.org/estadisticas-turismo.html>. Llegadas de extranjeros al Ecuador/. Consulta 08/06/2015. 2014
- SÁNZ, C; SALVADOR, A. The Evolution of Destinations, Towards an Evolutionary and Relational Economic Geography Approach en *Tourism Geographies. An International Journal of Tourism Space, Place and Environment*, 16 (4), pp. 563-579, 2014.
- STEPHEN, W. *Geography of Tourism: a new synthesis*. Nueva York: Routledge, 2009.
- UNESCO. *World Heritage Centre*, 2015. Disponible en: <http://whc.unesco.org/en> Consulta: 26/01/2015.
- URRY, J. *The Tourist Gaze*. Londres: Sage. 1990

*Recebido em 1 de março de 2015  
Aprovado, em sua versão final, em 31 de março de 2015  
Artigo avaliado anonimamente por pares.*