

6



Ciudades Seguras

**Guía y ruta de prevención y atención
a la violencia sexual y al acoso contra las mujeres
en los espacios turísticos de Cuenca**



ALCALDÍA DE
CUENCA
2023 - 2027

 **ONU
MUJERES** 



Ciudades Seguras

Guía y ruta de prevención y atención
a la violencia sexual y al acoso contra las mujeres
en los espacios turísticos de Cuenca



Esta guía ha sido elaborada en el marco del Programa Ciudades y Espacios Públicos Seguros para mujeres y niñas, ejecutado por ONU Mujeres y el Municipio de Cuenca, con el apoyo de la Agencia de Cooperación Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID).

GAD Municipal de Cuenca

Cristhian Zamora
Alcalde

Felipe Ochoa Mogrovejo
Director de Relaciones Internacionales y Cooperación

Mary Cabrera
Coordinadora General de Desarrollo Humano

Lorena Guillén
Directora Ejecutiva de la Fundación Municipal Turismo para Cuenca

ONU Mujeres

Ana Elena Badilla
Representante en Ecuador

Coordinación de la publicación

Ma. Alejandra Guerrón M.
Analista de Programa en eliminación de violencia contra las mujeres.

Consultor

Flavio Carrera Verdesoto

Diseño y diagramación

Joseler S.A.

Cuenca – Ecuador

ONU Mujeres es la entidad de las Naciones Unidas para la Igualdad de Género y el Empoderamiento de las Mujeres. La iniciativa “Ciudades Seguras y Espacios Públicos Seguros” descansa en nuestro programa mundial “Ciudades Seguras Libres de Violencia contra las Mujeres” lanzado en noviembre de 2010 con organizaciones de mujeres, organismos de Naciones Unidas y más de 70 aliados del ámbito mundial y local.

La iniciativa de ONU Mujeres Ciudades Seguras y Espacios Públicos Seguros continúa generando múltiples resultados innovadores a través de las alianzas establecidas con alcaldías, gobiernos nacionales, grupos de mujeres y otros aliados comunitarios. Ciudades Seguras en Ecuador ha contado con el financiamiento de la Agencia Española para la Cooperación Internacional para el Desarrollo, AECID; y el apoyo y participación de autoridades y funcionarias/os municipales, organizaciones de la sociedad civil y mujeres y hombres que han hecho posibles los avances alcanzados durante estos años.

INDICE

Introducción

Estación 1: Nos situamos	4
¿Quién puede usar esta guía	4
¿Cómo puedo usar esta guía?	4
¿Qué contiene esta guía?	5
Estación 2: Reflexionamos	7
Actividad 1: Unimos los puntos	7
Conceptos clave	8
¿Por qué hablar de turismo y género?	11
¿Qué conozco sobre el acoso y la violencia sexual en el sector turístico de Cuenca?	13
Actividad 2: Reflexiono sobre los riesgos	14
Estación 3: Actuamos	16
¿Qué es un punto seguro y libre de violencia sexual contra las mujeres?	16
¿Cómo prevenir el acoso y otras formas de violencia sexual en mi establecimiento?	16
Actividad 3: Identifico los riesgos en mi punto turístico	17
Claves para prevenir los riesgos asociados a la violencia sexual en los puntos turísticos	17
¿Qué hacer si detecto una situación de acoso u otras formas de violencia sexual?	18
Ruta de atención para casos de acoso u otras formas de violencia sexual	20
Estación 4: Nos comprometemos	21
¿Qué hago una vez que logro el Sello “Aquí estás segura”?	22
¿Cómo incluyo al personal con el que colaboro en una cultura de prevención, atención integral y erradicación de la violencia contra las mujeres?	24
¿Cómo comprometo a mi establecimiento?	24
¿Cómo adecuó mi espacio para ser más seguro e inclusivo?	24
Estación 5: Continuamos	25
Glosario	25
Protocolos y manuales vigentes	27
Material para imprimir/compartir	27
Recursos adicionales	29

Introducción

Esta guía presenta los enfoques y temáticas clave que se proponen como ruta común para promover **aprendizajes y herramientas hacia la prevención y atención integral a la violencia sexual y al acoso contra las mujeres en los espacios turísticos de Cuenca**, así como lineamientos para la adecuación de puntos seguros y libres de violencia contra las mujeres.

Se desarrolla en el marco del Programa global ciudades y espacios públicos seguros de ONU Mujeres, que busca reducir el acoso y la violencia sexual en el espacio público y del cual es parte la ciudad de Cuenca.

Para la elaboración de esta guía, se promovió un proceso consultivo a personas y organizaciones que, desde su trayectoria en el trabajo en el sector turístico, así como en la prevención y atención de la violencia basada en género, inspiraron las decisiones metodológicas y de contenido.

El enfoque metodológico de la guía está pensado para **sensibilizar y capacitar a operadores turísticos**, así como un insumo para que se repliquen estos espacios de capacitación al interior de cada establecimiento en los distintos puntos turísticos o para resolver dudas puntuales. Partiendo de definiciones clave en relación con la igualdad de género, se incluye su definición y cómo se identifican las distintas formas de violencia desde una perspectiva interseccional. Específicamente se aborda el acoso y violencia sexual, y qué riesgos existen en los puntos turísticos para las mujeres. Por otro lado, se plantea una propuesta para promover el potencial que tiene el sector turístico para empoderar a las mujeres y a su vez reducir escenarios de violencia.

Además, la guía provee elementos clave que permitan la implementación de una perspectiva de género al momento de prevenir y atender situaciones de acoso y violencia sexual. Esto incluye ejemplos de buenas prácticas, una ruta clara tanto para la prevención de violencia como para el abordaje de casos específicos, y herramientas para lograr puntos seguros y libres de violencia.

La guía explica y detalla los componentes para que cada establecimiento pueda acceder al **Sello “Aquí estás segura”**. Esto incluye una revisión del compromiso organizacional, la capacitación de personal en prevención y atención de situaciones de acoso y violencia, y los mecanismos específicos para la creación o adecuación de infraestructura.



Estación 1: Nos situamos

¡Te damos la bienvenida a esta guía y ruta para la prevención y atención a la violencia sexual y al acoso contra las mujeres en los espacios turísticos de Cuenca!

Esta guía está pensada como una herramienta práctica para ayudar a fortalecer los espacios seguros y libres de violencia en los establecimientos turísticos.

Partimos del hecho de que las mujeres, niñas, adolescentes, personas LGBTIQ+, muchas veces enfrentan obstáculos específicos para sentirse cómodas y seguras en un espacio turístico. Las experiencias negativas pueden ocurrir en cualquier momento y lugar. Por lo tanto, es fundamental que el personal que opera en los establecimientos turísticos cuente con herramientas para la prevención y atención integral en casos de acoso y violencia sexual.

Debemos comunicarnos con conocimiento y comprensión sobre qué ocasiona la violencia sexual en los espacios turísticos, cómo prevenirla y qué hacer en casos específicos, esto permitirá que las personas víctimas y sobrevivientes accedan a los servicios que necesitan.

Para ayudarnos a generar procesos integrales hacia la prevención y atención de la violencia sexual, esta guía aborda conceptos fundamentales, así como algunas preocupaciones comunes. También incluye prácticas recomendadas, información y herramientas específicas para que los establecimientos turísticos puedan ser entornos cada vez más seguros. Como veremos, estas prácticas también pueden ayudar a brindar mejores servicios para todas las personas.

¿Quién puede usar esta guía?

Puede ser de especial utilidad para el personal de establecimientos o puntos turísticos, así como otros actores y proveedores que trabajen en áreas asociadas al turismo. También la puede utilizar cualquier persona que trabaje en temas relacionados con el turismo y quiera aprender más acerca de las principales problemáticas y conocer herramientas prácticas para sumarse en la prevención y atención del acoso y otras formas de violencia sexual.

¿Cómo puedo usar esta guía?

Te recomendamos leer atentamente la guía para tener una comprensión del contexto de la violencia de género, y específicamente la violencia sexual, los factores de riesgo que pueden presentarse en el contexto del turismo y cómo podemos abordarlos.

Si es la primera vez que te familiarizas con esta guía, te sugerimos leerla de principio a fin para que así puedas tener una idea general de todo lo que ofrece. Una vez revisada, puedes tenerla siempre a la mano para consultar secciones específicas, tomar apuntes de estrategias que quieras incorporar a tu trabajo o solventar dudas.

Esta guía es una invitación para observar nuestro entorno y nuestras prácticas. Así podemos proponer formas de transformar nuestros lugares de trabajo en turismo, para actuar activamente en la prevención y atención de la violencia, para que los puntos turísticos sean espacios cada vez más seguros y amigables para todas las personas y en especial para las mujeres. Esta guía te proporciona algunas herramientas, y te invitamos a seguir compartiendo tus conocimientos y experiencia, investigando otras estrategias y difundiendo tanto la guía como otros recursos a colaboradores que puedan ser de utilidad.

¿Qué contiene esta guía?

Se ha dividido esta guía en cinco estaciones. Cada estación tiene un enfoque conceptual específico, una propuesta de actividades y ejercicios de reflexión, y unas preguntas guía que orientan el desarrollo de los contenidos, como se detalla a continuación:

Estación	Contenidos	Preguntas guía
Estación 1: Nos situamos	<p>En esta primera estación se presentan los objetivos de la guía y ruta de prevención y atención.</p>	<ul style="list-style-type: none">• ¿Quién puede usar esta guía?• ¿Cómo puedo usar esta guía?<ul style="list-style-type: none">• ¿Qué contiene esta guía?
Estación 2: Reflexionamos	<p>En esta segunda estación se abordan las definiciones clave en relación con el género, incluyendo qué es y cómo se identifican las distintas formas de violencia con una perspectiva interseccional, específicamente el acoso y violencia sexual, qué riesgos específicos existen en los puntos turísticos para las mujeres, y cómo promover el potencial que tiene el sector turístico para empoderar a las mujeres y reducir escenarios de violencia.</p>	<ul style="list-style-type: none">• ¿Por qué hablar de turismo y género?• ¿Por qué necesitamos prevenir y atender el acoso y la violencia sexual contra las mujeres en el sector turístico?• ¿Qué conozco sobre el acoso y la violencia sexual contra las mujeres en el sector turístico?

Estación	Contenidos	Preguntas guía
Estación 3: Actuamos	<p>En esta tercera estación se abordan los elementos clave que permitan la implementación de una perspectiva de género al momento de prevenir y atender situaciones de acoso y violencia contra las mujeres. Esto incluye ejemplos de buenas prácticas, una ruta clara e información tanto para la prevención de violencia como para el abordaje de casos específicos, y herramientas para lograr puntos seguros y libres de violencia.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué es un punto seguro y libre de violencia sexual? <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo prevenir el acoso y otras formas de violencia sexual en mi establecimiento? • ¿Qué hacer si detecto una situación de acoso u otras formas de violencia sexual contra las mujeres?
Estación 4: Nos comprometemos	<p>Esta cuarta estación se enfoca en la ruta de aprendizajes y acciones de implementación para lograr el Sello “Aquí estás segura”. Esto incluye una revisión del compromiso organizacional, la capacitación de personal en prevención y atención de situaciones de acoso y violencia, y los mecanismos específicos para la creación o adecuación de infraestructura y una respuesta efectiva en todos los casos de acoso y violencia contra las mujeres.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué hago una vez que logro el Sello “Aquí estás segura”? • ¿Cómo incluyo al personal con el que colaboro? • ¿Cómo comprometo a mi establecimiento?
Estación 5: Continuamos	<p>Esta quinta estación incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Glosario • Protocolos y manuales vigentes • Material para imprimir compartir • Recursos adicionales 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo adecuó mi espacio para ser más seguro e inclusivo?

Las actividades que vas a encontrar a lo largo de esta guía te brindan una oportunidad para considerar tus propias experiencias y creencias sobre la información que aquí te proporcionamos y cómo puede relacionarse con tu trabajo. Las hemos numerado para que te sea más fácil encontrarlas nuevamente.



Estación 2: Reflexionamos

En esta segunda estación abordaremos definiciones claves, específicamente el acoso y violencia sexual contra las mujeres, qué riesgos específicos existen en los puntos turísticos, y cómo promover el potencial que tiene el sector turístico para empoderar a las mujeres y reducir escenarios de violencia que las afectan.

Una manera sencilla pero muy importante para el primer paso en la prevención y atención integral de la violencia de género es conocer y utilizar el lenguaje relacionado al género con precisión y respetuosamente. Sabemos que el lenguaje tiene un gran impacto en la forma en que significamos a las demás personas, está cambiando constantemente, por lo que es importante familiarizarte y mantenerte al día con los términos y conceptos adecuados.

Te invitamos a hacer este ejercicio de unir los puntos. En la columna de la izquierda están algunos conceptos y en la de la derecha algunas definiciones. Intenta averiguar qué concepto pertenece a cuál definición. Puedes ver más adelante las definiciones o también consultar el Glosario de esta guía para aclarar estos y otros términos y definiciones:



Actividad 1: Unimos los puntos

Conceptos

Definiciones

1. Género	A. Clasificación del sexo de una persona en el momento de su nacimiento.
2. Sexo asignado al nacer	B. La forma en que las personas muestran su género en su entorno.
3. Identidad de género	C. La experiencia interna e individual del género que cada persona siente profundamente.
4. Expresión de género	D. Se refiere a los atributos, expectativas y normas sociales, conductuales y culturales asociadas con ser masculino o femenino.

Respuestas: 1-D; 2-A; 3-C; 4-B



Conceptos clave

Las definiciones relacionadas con el género utilizadas habitualmente por diversos actores a escala mundial varían según el contexto cultural.

A menudo se entiende que el género se sitúa en un amplio espectro y que es fluido a lo largo del tiempo.

A continuación, se comparten algunas definiciones clave para entender el género y sus conceptos asociados. Esta lista no es exhaustiva, ya que periódicamente surgen nuevos términos y se redefinen los existentes.



- **Género:** Se refiere a los atributos, expectativas y normas sociales, conductuales y culturales asociadas con ser masculino o femenino. Cada vez hay más consenso en que el género trasciende los conceptos binarios de masculino o femenino.
- **Sexo:** Clasificación cultural de una persona como femenina, masculina o intersexual. A las personas se les suele asignar un sexo al nacer en función del aspecto de su anatomía externa. El sexo de una persona es una combinación de características corporales, incluidos sus cromosomas (normalmente XY=cromosoma masculino, XX=cromosoma femenino), órganos reproductores y características sexuales secundarias.
- **Sexo asignado al nacer:** Clasificación del sexo de una persona en el momento de su nacimiento. Lo suele asignar el personal médico tras un breve examen de los genitales del recién nacido.
- **Identidad de género:** La experiencia interna e individual del género que cada persona siente profundamente (por ejemplo, ser masculino, femenino, un término medio, ninguno de los dos, o algo distinto), que puede corresponder o no con el sexo asignado al nacer o con el género que le atribuye la sociedad. Incluye el propio sentido del cuerpo (que puede implicar, si se elige libremente, la modificación de la apariencia o la función por medios médicos, quirúrgicos o de otro tipo) y las expresiones de género, incluidas las formas de vestir, hablar y otras. Este sentido de sí mismo es independiente del sexo asignado al nacer y no está relacionado con la orientación sexual. La identidad de género es interna y no es necesariamente visible para otras personas.
- **Expresión de género:** La forma en que las personas muestran su género al mundo a través de la ropa, el peinado y las formas de actuar, por nombrar algunas.

Vemos entonces que el género de una persona se compone tanto de la experiencia vivida del cuerpo como de factores sociales y culturales.

En esta guía, cuando nos referimos al **género**, utilizamos este concepto para referirnos a las características que, social y culturalmente, han sido identificadas como “masculinas” y “femeninas”. Estas abarcan tanto las expresiones e identidad de género individuales, como los roles y mandatos que históricamente se han asignado a un género u otro.

Para ver cómo operan las **desigualdades de género** en nuestra cotidianidad, es importante mirar cómo las normas de género (es decir, lo que socialmente se espera sobre los roles y comportamientos de las personas, generalmente en el binario femenino vs. masculino) también son causas y agravantes de varias formas de violencia.

Reflexionemos, por ejemplo:

¿Cómo pueden ser diferentes los riesgos de acoso y violencia que viven las mujeres y los hombres en los puntos turísticos donde trabajo o los que conozco?

¿Cómo cambian los riesgos si se trata de una mujer que está de viaje y no habla español?

¿Cómo pueden ser diferentes estos riesgos si se trata de una niña o adolescente?

Para observar estos riesgos de forma diferenciada, es importante incorporar una mirada **interseccional**. La interseccionalidad permite comprender que todas las personas tenemos múltiples elementos que configuran nuestras identidades, algunas visibles y otras invisibles, y reconocer cómo cada persona tiene distintas experiencias según estas características de su identidad. Es decir, que además de considerar el género, se debe considerar la edad, el estatus socioeconómico, la discapacidad, la orientación sexual, la ubicación geográfica, la racialización, entre otros.

Cuando hablamos de **violencia de género o violencia basada en género (VBG)** nos referimos a los actos dañinos dirigidos contra una persona o un grupo de personas en razón de su género.

La **violencia por razón de género contra las mujeres y las niñas** es una de las violaciones más generalizadas de los derechos humanos en el mundo. Esta se define como la violencia dirigida contra una mujer por el hecho de ser mujer o que afecta a las mujeres de manera desproporcionada.

Incluye actos que infligen daño o sufrimiento físico, mental o sexual, amenazas de tales actos, coacción y otras privaciones de libertad.

En Ecuador, el marco legal para abordar la violencia contra las mujeres está fundamentado en la Ley Orgánica Integral para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres (LOIPEVM), complementada por el Código Orgánico Integral Penal (COIP). La LOIPEVM, promulgada en 2018, establece políticas y acciones integrales para la prevención, atención, protección y reparación de las víctimas, así como la reeducación de los agresores. El COIP, por su parte, tipifica la violencia contra la mujer o miembros del núcleo familiar, incluyendo la violencia física, psicológica y sexual.

La Organización Mundial de la Salud (OMS)¹ define la violencia sexual como: **“todo acto sexual, la tentativa de consumar un acto sexual, los comentarios o insinuaciones sexuales no deseados, o las acciones para comercializar o utilizar de cualquier otro modo la sexualidad de una persona mediante coacción por otra persona, independientemente de la relación de esta con la víctima, en cualquier ámbito, incluidos el hogar y el lugar de trabajo”**. También puede haber violencia sexual si la persona no está en condiciones de dar su consentimiento, por ejemplo, cuando está ebria, bajo los efectos de un estupefaciente, dormida o mentalmente incapacitada.

La coacción puede abarcar:

- uso de grados variables de fuerza
- intimidación psicológica
- extorsión
- amenazas

(por ejemplo, de daño físico o de no obtener un trabajo o una calificación, etc.)

La violencia sexual puede presentarse de varias formas, incluyendo²:

- **Acoso sexual:** El acoso sexual abarca el contacto físico no consensuado (por ejemplo, tocamientos) y otros tipos de violencia sin contacto físico, (por ejemplo, comentarios sexuales sobre el cuerpo o el aspecto de una persona, la solicitud de favores sexuales, miradas sexualmente sugerentes, exhibición de órganos sexuales, entre otros).
- **Violación:** La violación es cualquier penetración vaginal, anal u oral no consentida por parte de otra persona utilizando cualquier parte del cuerpo o un objeto. Puede ser una persona conocida o no por la sobreviviente y puede ocurrir dentro de una relación de pareja.

1 Ver: https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/98821/WHO_RHR_12.37_spa.pdf;sequence=1

2 Ver: <https://www.unwomen.org/es/articulos/preguntas-frecuentes/preguntas-frecuentes-tipos-de-violencia-contra-las-mujeres-y-las-ninas>

- **Violación correctiva:** Forma de violación perpetrada contra una persona por su orientación sexual o su identidad de género. Su finalidad es obligar a la víctima a comportarse acorde con una determinada visión normativa de la identidad de género.
- **Explotación sexual:** Abuso de una situación de vulnerabilidad, poder o confianza, o uso de la fuerza o amenazas, con el fin de obtener beneficios económicos, físicos, sociales o políticos de la prostitución o los actos sexuales de una persona. La explotación sexual es la forma más común de trata de personas.
- **Violencia sexual en los conflictos:** Actos de violencia contra las mujeres que vulneran sus derechos humanos en contextos de conflicto armado. Incluyen prácticas como la violación sistemática, esclavitud sexual, embarazos forzados, entre otros.
- **Cultura de la violación:** La cultura de la violación es el entorno social que permite normalizar y justificar la violencia sexual. Tiene su origen en el patriarcado y se alimenta de unas desigualdades y sesgos persistentes en lo que concierne al género y la sexualidad.



¿Por qué hablar de turismo y género?

Ahora que conocemos los conceptos clave sobre el género y la violencia de género, nos preguntamos ¿por qué es importante considerarlo en el sector turístico?

De acuerdo con el Informe Mundial de la ONU sobre mujeres y turismo, **el porcentaje de mujeres empleadas en el turismo es del 60%**³ y se encuentran ubicadas principalmente en los sectores de los servicios de alojamiento y comidas.

3 UNWTO (2021). Informe Mundial sobre las mujeres en el turismo. <https://www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/9789284422753>

A pesar de una amplia participación en el sector, las mujeres trabajadoras del sector turístico enfrentan todavía varios obstáculos, incluyendo:

- Acceso limitado a las prestaciones sociales que están garantizadas por ley para los trabajadores, debido a la falta de contratos formales.
- Contratos de corta duración, dada la naturaleza dinámica de la actividad turística.
- Salarios que a menudo están por debajo del sueldo mínimo, especialmente en microempresas y pymes locales y nacionales.
- Estrés en lo relativo al equilibrio entre la vida laboral y personal, dado que las mujeres soportan una carga elevada de trabajo de cuidados.
- La “feminización” del trabajo, que tiene una carga desproporcionada para las mujeres, con especial foco en las mujeres migrantes que las expone a situaciones de explotación laboral.
- Riesgo aumentado de sufrir acoso laboral y violencia sexual en sus lugares de trabajo.

Según un reciente estudio del BID,⁴ en el sector turístico, el empleo es inestable y en particular, el trabajo femenino es menos valorado. Las mujeres, en general, enfrentan más dificultades para acceder a cargos directivos y puestos de mayor cualificación.

Incluso en este contexto, las mujeres ocupan un rol fundamental, **tanto como turistas como trabajadoras de establecimientos turísticos**. Si bien el vínculo entre turismo y género no siempre se aborda en las políticas turísticas o sus lineamientos, existe una relación clave que indica un gran potencial para que el mundo del turismo pueda convertirse en un espacio seguro, tanto del lado de las trabajadoras como de las usuarias de los servicios turísticos.

Además de lo señalado anteriormente, **las mujeres usuarias de servicios turísticos tienen experiencias específicas moldeadas por factores que tienen que ver con el género.** Por ejemplo, el estudio de Do Nascimento Silva y Dos Santos Moraes (2021)⁵ describe cómo el uso de servicios turísticos permite a las mujeres conocer distintos lugares y conocer entornos diversos en términos sociales y ambientales. Sin embargo, las mujeres turistas constantemente se ven obligadas a modificar o ajustar sus patrones de viaje por percepciones de miedo, inseguridad o temor de vivir violencia (Kunieda y Gauthier, 2007).⁶

Las mujeres, adolescentes, niñas, y personas LGBTQ+ son quienes más viajan con miedo, una situación que limita su libertad y derecho a transitar con seguridad. La percepción de temor e inseguridad, así como el conocimiento de casos previos de violencia de género en ciertos lugares turísticos puede hacer que cambien el destino del viaje, que eviten ciertos lugares, que limiten los horarios en los que salen, usen el transporte público, acuden a un restaurante o a un espectáculo público. Es decir, constantemente, las mujeres que viajan o usan servicios turísticos están gestionando su propia seguridad a través de medidas de autocuidado. Sin embargo, el rol de los establecimientos turísticos ha probado ser clave en la prevención y reducción de riesgos, así como en la atención directa a las víctimas y sobrevivientes en casos de violencia.⁷



5 Do Nascimento Silva, B.R. y Dos Santos Moraes, C.M. (2021). Mulheres viajantes: pensando a formação de redes online de mulheres para viagens.RITUR.Revista Iberoamericana de Turismo, 11, 58-74.

6 Kunieda, M., y Gauthier, A. (2007). Género y transporte urbano: inteligente y asequible.Deutsche Gesellschaft für Technische Zusammenarbeit GTZ.

7 Duch, M^a.A., Calafat, A. y Juan, M. (2016). Prevención y reducción de riesgos en el ocio nocturno: el papel de las corporaciones locales.Revista Española de Drogodependencias, 41(2), 120-134.



Turismo e hipersexualización

Un punto clave de reflexión es pensar cómo la publicidad asociada al turismo contribuye a perpetuar estereotipos y desigualdades de género. Muchas veces se utilizan imágenes del cuerpo de las mujeres para promocionar los servicios o productos turísticos. También hay casos en que se obliga a adolescentes y mujeres a usar uniformes que exponen desproporcionadamente sus cuerpos. A pesar de que no siempre sea el objetivo principal, lo que cosifica y reduce el cuerpo de las mujeres a objeto sexual. Esto genera una imagen distorsionada de los cuerpos de mujeres, adolescentes y niñas que trabajan, visitan o viven en una región turística, colocándolas en situación de riesgo.

Esta **hipersexualización**, es decir resaltar los atributos sexuales de una persona por encima de otras cualidades, puede promover mensajes no intencionales, por ejemplo: que en ese destino turístico las mujeres están sexualmente disponibles. Otra de las consecuencias puede ser atraer un público consumidor de servicios sexuales, lo que podría incrementar riesgos de violencia sexual, en especial contra niñas, adolescentes y mujeres, relacionadas con la explotación sexual y la trata de personas.

¿Qué conozco sobre el acoso y la violencia sexual en el sector turístico de Cuenca?

De acuerdo con los resultados de la **Segunda Encuesta Nacional sobre Relaciones Familiares y Violencia de Género contra las Mujeres** realizada en Ecuador en 2019⁸, en el país un 64,9% de mujeres ha sufrido violencia a lo largo de su vida. Según esta misma encuesta, la prevalencia total de **violencia contra las mujeres en la provincia de Azuay**⁹ alcanza el 79,2%. Este porcentaje supera el promedio registrado para la región Sierra (69,6%) y el promedio nacional (64,9%). En cuanto al tipo de violencia, se observa que en esta provincia la de mayor prevalencia es la psicológica con un 70,0% de mujeres, seguida de la violencia gineco-obstétrica (59,6%), **violencia sexual (42,2%)**, física (39,8%) y patrimonial (23,2%).

En la investigación diagnóstica del proyecto “Ciudades Seguras” de ONU Mujeres (2019)¹⁰ en Cuenca, el **97% de las mujeres de zonas rurales y urbanas reportaron limitar sus actividades por temor a ser agredidas, especialmente en el transporte público y las calles.**

En este contexto, el cantón Cuenca ha tomado varias acciones encaminadas a la eliminación de todas las formas de violencia de género. La constitución del Sistema Cantonal Integral para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres es un logro importante a nivel legal, institucional y de política pública, así como su funcionamiento a través de la Mesa Cantonal para la Erradicación de la Violencia de Género. Actualmente el cantón Cuenca cuenta con la Ordenanza para la Prevención, Atención Integral y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres y el reglamento ligado a esta Ordenanza. Además, se encuentra vigente el **III Plan Cantonal de Cuenca para la Erradicación de la Violencia de Género contra las Mujeres 2021-2031.**

8 Último dato oficial vinculado a violencia basada en género en Ecuador.

9 Ver: https://www.cuenca.gob.ec/sites/default/files/adjuntos/AzuayDatos_encuesta_nacional_Relaciones_Familiares_Violencia_Genero_contra_Mujeres_%28ENVIGMU%202019%29_femicidio.pdf

10 ONU Mujeres. (2019). Línea de base del proyecto Ciudades y espacios públicos seguros para mujeres y niñas en la Ciudad de Cuenca. <https://ecuador.unwomen.org/sites/default/files/Field%20Office%20Ecuador/Documentos/Noticias-eventos/2021/07/LINEA%20DE%20BASE%20CUENCA.pdf>

Al ser esta una problemática urgente, el sector turístico de Cuenca puede ser un actor clave en la prevención y atención integral de la violencia, específicamente la que ocurre en los establecimientos turísticos. Por ejemplo, con base en las cifras presentadas anteriormente y tras la emisión de la Ordenanza para la Prevención y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres en Cuenca, se han implementado medidas preventivas y de respuesta en las empresas de transporte, principalmente en el Tranvía a través de la Empresa de Transporte del Municipio, pero se mantienen otros sectores económicos como el turismo, pendientes de intervención y trabajo en términos de la prevención y atención de la violencia.

Es importante recordar que la violencia sexual suele tener un estigma asociado a la víctima o sobreviviente, es decir, que muchas veces consciente o inconscientemente ponemos la carga de responsabilidad o culpabilidad sobre la persona agredida y no sobre el agresor. Un elemento clave para que cada uno de nosotros pueda trabajar en la prevención y atención de la violencia es examinar críticamente **nuestros valores, percepciones y creencias sobre el género y su relación con la violencia**. Desde el momento en que nacemos, nos inundan mensajes, hablados y no hablados, por lo que a menudo aprendemos estereotipos y prejuicios sobre género y específicamente sobre las mujeres sin siquiera darnos cuenta. Te invitamos a usar la actividad a continuación para repensar algunas de estas ideas.

En la investigación diagnóstica del proyecto “Ciudades Seguras” de ONU Mujeres (2019)¹⁰ en Cuenca, el **97% de las mujeres de zonas rurales y urbanas reportaron limitar sus actividades por temor a ser agredidas, especialmente en el transporte público y las calles.**



Actividad 2: Reflexiono sobre los riesgos

Aquí te presentamos la historia de Zoe, una mujer canadiense de 32 años que está viajando por Cuenca.

Lee la historia y luego realiza la actividad de reflexión a continuación.

Zoe voló desde Canadá con una amiga hasta Quito y luego siguió su viaje por su cuenta hasta Cuenca para pasar dos semanas de vacaciones.

Apenas llegó, dejó su equipaje en su hotel. El recepcionista cuando tomaba sus datos le preguntó las razones por las cuales viajaba sola. Luego dijo que su habitación estaba lista y le entregó su llave, pero le dijo que la cerradura de la puerta estaba dañada y que no habían podido cambiarla todavía. Le dijo que no tenía otra habitación disponible, pero que arreglarían ese problema al día siguiente. En su primer día, Zoe caminó hasta el Parque Calderón. Mientras caminaba, varios hombres le silbaron. Luego, Zoe almorzó en un restaurante en la Calle Larga, donde, al pagar la propina, el mesero le guiñó un ojo y le entregó una servilleta con su número de teléfono.

En la tarde, Zoe contrató un servicio turístico para ir en grupo al Mirador de Turi. Tomó muchas fotos y conversó con otros turistas. Luego del tour y de regreso al hotel, Zoe tuvo que caminar por varias calles sin iluminación. Cuando llegó a su habitación no pudo descansar por miedo a que alguien entrara sin su consentimiento.

Reflexionemos:

- A medida que transita por algunos de los puntos y establecimientos turísticos, Zoe vive una serie de experiencias que la hacen sentir insegura y en riesgo. ¿Puedes identificar cuáles son?
- ¿Cómo crees que estas vivencias cambian la experiencia de Zoe de cada lugar que visita?
- ¿Qué rol cumplen aquí los establecimientos turísticos?
¿Qué podrían o no cambiar para hacer que la visita de Zoe sea más segura?
¿Qué elementos están fuera del control de los servicios turísticos?



Estación 3: Actuemos

En esta tercera estación vamos a abordar los elementos clave que permitan la implementación de una perspectiva de género al momento de prevenir y atender situaciones de acoso y violencia contra las mujeres. Esto incluye ejemplos de buenas prácticas identificadas, una ruta clara tanto para la prevención de violencia como para el abordaje y atención de casos identificados, y herramientas para lograr puntos seguros y libres de violencia.

¿Qué es un punto seguro y libre de violencia sexual contra las mujeres?

Cuando hablamos de un punto turístico seguro y libre de violencia contra las mujeres, desde una perspectiva de género, nos referimos a un espacio que esté adecuado para que las personas puedan **sentirse seguras** independientemente de su género, pero que también considere los riesgos y vulnerabilidades específicas a las que se enfrentan niñas, adolescentes, mujeres, personas LGBTIQ+, y otras, en razón de su género. Es decir que, más allá de la experiencia subjetiva del espacio, un punto seguro es aquel en el que se **implementan mecanismos para trabajar activamente en la prevención y atención de las formas de violencia que se puedan presentar, con énfasis en la violencia sexual.** *Las siguientes secciones de esta guía profundizan en estos mecanismos, que incluyen:*

- Capacitación sobre violencia contra las mujeres utilizando esta guía en el proceso de inducción de toda persona vinculada al sector turístico, que debe ser obligatoria para el permiso de funcionamiento por primera vez y en renovación.
- Información visible de números de apoyo en casos de violencia.
- Protocolo de cada establecimiento que guía cómo actuar en casos de violencia.

¿Cómo prevenir el acoso y otras formas de violencia sexual en mi establecimiento?

La prevención es el primer paso para reducir la violencia. Por tanto, se sugiere a establecimientos y operadores detectar los **factores de riesgo** relacionados con la violencia sexual para, a su vez, implementar las medidas necesarias para mitigarlos.

Algunos de los riesgos identificados como hallazgos de la investigación en la que se basa la presente guía y ruta de prevención y atención incluyeron lo siguiente:

- Las turistas enfrentan riesgos en zonas turísticas donde la falta de iluminación, seguridad y transporte adecuado contribuyen a la inseguridad.
- Las entrevistas revelan que, en zonas turísticas populares, como los parques, plazas, centros de diversión y espacios del centro histórico, las mujeres son objeto frecuente de acoso, en especial en horarios nocturnos y en áreas con poco control policial.
- En ciertas zonas turísticas, como las rutas ecológicas y sitios arqueológicos, se observa una falta de vigilancia adecuada, lo que facilita el riesgo de agresiones. Las entrevistadas señalaron que los operadores de turismo deberían implementar medidas más estrictas para garantizar la seguridad, por ejemplo, mejorar la iluminación y/o colocar cámaras en zonas inseguras.
- Una entrevistada del sector de guías turísticas mencionó que no se han impartido capacitaciones sobre cómo manejar situaciones de acoso sexual o violencia dentro de las actividades turísticas. Esto deja a las trabajadoras sin herramientas para actuar ante incidentes.
- Un nudo crítico identificado es que la institución o servicio turístico no capacita a su personal y no observa las rutas de atención vigentes para atender situaciones de violencia.
- Una entrevistada que trabaja en la industria hotelera mencionó que, aunque el acoso sexual es común contra las trabajadoras, las denuncias no son tomadas en serio por la gerencia, y en algunos casos las víctimas son despedidas para no “generar conflictos.”
- Se encontró que puede ser un factor de riesgo que la institución o servicio turístico no tenga un protocolo de atención que ordene secuencialmente la actuación de los agentes turísticos y que defina los principios que se deben observar frente a situaciones de violencia.

Actividad 3: Identifico los riesgos en mi punto turístico

Para analizar los riesgos asociados con la violencia sexual en los establecimientos turísticos, es importante analizar algunos factores, que incluyen las interacciones interpersonales, los horarios de trabajo y el espacio físico. Te invitamos a contestar las siguientes preguntas para identificar algunos de estos riesgos. ¿Qué otros puedes identificar?

Interacciones interpersonales:

- ¿Quiénes interactúan en mi establecimiento o en el punto turístico donde trabajo? (Por ejemplo, trabajadores, clientes, y otros).
- ¿Cómo calificaría estas interacciones? ¿He escuchado comentarios o visto actitudes que pudieran poner a alguien en riesgo de vivir violencia sexual? (Por ejemplo, insinuaciones no consentidas).
- ¿Las personas de quienes he escuchado comentarios o visto actitudes que pudieran poner a alguien en riesgo de vivir violencia sexual trabajan en mi servicio turístico?

Horarios de trabajo:

- ¿En qué horarios funciona mi establecimiento o el punto turístico donde trabajo?
- ¿Considero que hay días o ciertas horas o momentos del día que puedan ser más riesgosos para las mujeres? (Por ejemplo, en la noche o madrugada).
- ¿Se han tomado medidas de seguridad en los días y horarios en que funciona mi establecimiento o el punto turístico donde trabajo para prevenir violencia contra las mujeres? En caso de que sí, ¿considero que son efectivos y dan resultado?

Espacio físico o infraestructura:

- ¿El espacio en mi establecimiento o el punto turístico donde trabajo está pensado para evitar riesgos innecesarios para las mujeres? (Por ejemplo, espacios poco vigilados o iluminados).
- ¿Considero que existen espacios reducidos o de aglomeración que pudieran representar un riesgo para las mujeres?
- ¿En el espacio en mi establecimiento o el punto turístico donde trabajo existe información visible para prevenir y reportar violencia contra las mujeres?



Claves para prevenir los riesgos asociados a la violencia sexual en los puntos turísticos:

- Identificar en cada establecimiento posibles **zonas de riesgo** (zonas escondidas, con poca visibilidad, o que dificultan la posibilidad de pedir ayuda en caso de necesidad). En función de las zonas identificadas se promoverán las medidas necesarias para minimizar los riesgos. Todo el personal deberá estar al tanto de las zonas de riesgo con el objetivo de estar atentos a posibles incidentes.
 - **Se sugiere: mejorar la iluminación y/o implementar cámaras en zonas inseguras.**
- Fomentar una cultura organizacional de **cero tolerancia** frente a la violencia sexual, incluyendo aquella que ocurre contra las personas trabajadoras del punto turístico. Por ejemplo, se sugiere crear un código de conducta o políticas claras dentro del establecimiento en materia de acoso y violencia sexual y verificar que los trabajadores conozcan y respeten estos acuerdos.
 - **Se sugiere: elaborar y suscribir un acuerdo de cero tolerancia a la violencia contra las mujeres.**



Claves para prevenir los riesgos asociados a la violencia sexual en los puntos turísticos:

- Capacitar en el proceso de inducción a todo el personal para que las personas trabajadoras de los establecimientos turísticos puedan recibir formación específica sobre violencia sexual con el fin de prevenir y/o intervenir en posibles situaciones de violencia sexual contra las mujeres, así como actuar de forma eficaz en casos que requieran atención, utilizando las rutas y protocolos de atención de la violencia contra las mujeres, que están vigentes en el cantón Cuenca.
 - Asegurar la disponibilidad de mecanismos de auxilio y comunicación eficaces que minimicen la carga que recae sobre las víctimas. Esos mecanismos deberán contener procedimientos específicos para los casos de violencia sexual que ocurran en el establecimiento. *(Ver el apartado a continuación “¿Qué hacer si detecto una situación de acoso o violencia contra las mujeres en Cuenca?” para tener herramientas sobre la ruta sugerida).*
- Se sugiere: reportar al 911 y al 4110110**
- Si se identifican casos, trabajar con los servicios de apoyo disponibles para las personas víctimas y sobrevivientes de violencia sexual, incluyendo servicios de salud, apoyo psicosocial, asesoría legal, vigilancia policial y otros *(Ver el apartado a continuación “¿Qué hacer si detecto una situación de acoso o violencia contra las mujeres en Cuenca?” para mayor claridad).*

¿Qué hacer si detecto una situación de acoso u otras formas de violencia sexual?

En caso de detectar una situación de acoso o violencia sexual contra las mujeres en mi punto turístico en el cantón Cuenca, lo más importante es procurar la protección de la persona que ha sido agredida. Para esto, recuerda lo siguiente:

- La atención debe estar **centrada en la persona agredida**. Cuando se produzca una situación de violencia sexual, se tendrá en cuenta que las primeras acciones irán orientadas a asegurar una atención adecuada e individualizada para la víctima o sobreviviente. Recuerda que las víctimas no son culpables, requieren atención y protección inmediata y su testimonio jamás se pone en duda. Este es el punto de partida de toda atención.
- Todas las personas que se involucren en la atención deben preservar la **confidencialidad de la persona agredida, respetar sus decisiones y el derecho a una atención integral sin revictimización si es víctima de violencia**. Es decir, no difundirán ninguna información que pudiera identificar a la víctima, dará su testimonio una sola vez y será protegida de todo tipo de nuevas agresiones. Además, quien brinda la primera atención dará toda la información disponible sobre la situación y para su atención, recursos de apoyo disponibles en Cuenca y posibles implicaciones que se derivan de la situación de violencia, para que la persona agredida pueda decidir qué hacer. Estas son:
 - Juntas Cantonales de Protección de Derechos
 - Tenencia Política
 - Policía Nacional
 - Fiscalía
- Se evitará a toda costa la **revictimización de la persona que haya sufrido una situación de violencia sexual**, esto incluye abstenerse de preguntar detalles innecesarios sobre el hecho o pedirle que los relate en repetidas ocasiones, a quien no está autorizado por la ley.

... ¿Qué hacer si detecto una situación de acoso u otras forma de violencia sexual?

Hay que tomar en cuenta que no todas las personas trabajadoras de establecimientos turísticos se sienten preparadas para atender casos de acoso y violencia sexual. Sin embargo, estos pueden ocurrir en cualquier momento. Por lo tanto, si bien es importante que cada establecimiento determine una persona que pueda ser el punto focal en casos detectados, todo el personal debería estar capacitado para entregar información sobre la atención de casos de violencia contra las mujeres en el Cantón Cuenca, de manera especial dónde acudir o a qué número llamar.

Si te encuentras frente a un caso en el punto turístico en el que trabajas, antes que nada, recuerda que la persona agredida experimentó un trauma y requiere asistencia y apoyo urgentes. **En el caso de Cuenca, llamando al 4 110 110 se cuenta con un apoyo especializado de información sobre atención y contención.** Por lo tanto, intenta que tus actitudes y reacciones sean pacientes y empáticas, sobre todo protección y apoyo a las víctimas y alejamiento del agresor. Ante todo, evita emitir juicios de valor (juzgar, por ejemplo, sobre la ropa, consumo de alcohol u otros), ignorar la situación, o insistir en que cuente lo sucedido. A continuación, te presentamos algunas pautas sobre qué hacer y qué evitar en tu primera interacción con una mujer que ha sido víctima de violencia:



Qué hacer

- Hazle saber que le crees a la víctima, que no es culpable de la violencia, que nada justifica una agresión.
- Escúchala con atención y toma contacto con una persona autorizada para recibir la denuncia, a quién debes informar lo que pudiste conocer para que la víctima no deba repetir la información entregada.
- Infórmale a la víctima que no tiene por qué contar detalles de lo sucedido. Bríndale información de qué hacer en este caso. Reporta a las instituciones especializadas en protección y sanción de la violencia.
- Sé consciente de que quien recibe el primer testimonio o información de violencia sólo debe proteger a la víctima y ponerla en contacto con quien puede brindarle atención y contención especializada inmediata.
- Contacta de manera inmediata a una línea especializada de apoyo.

Qué evitar

- No trivialices o minimices la violencia vivida cuando la persona te cuenta una situación de violencia. Esto podría disuadir a la persona agredida de buscar ayuda.
- No juzgues a la persona ni su historia.
- No fuerces a la persona a tomar decisiones rápida o precipitadamente.
- No culpes a la persona de lo sucedido.
- No crees falsas expectativas ni des información que no hayas verificado primero.
- No hagas preguntas innecesarias para conocer más detalles.
- No hagas comentarios que pudieran hacer que la persona sienta vergüenza por lo que le pasó.
- No comentes públicamente la información que has conocido.

Ruta de atención sugerida para casos de acoso u otras formas de violencia sexual

1. Ofrecer llevar a la víctima a un **lugar seguro** dentro del establecimiento, y lejos del agresor o supuesto agresor.
2. Preguntarle si hay **alguien de su confianza** que pueda acompañarla en todo momento.
3. Informarle que, si así lo requiere, puede contactar a una línea especializada de apoyo que le dará contención y le facilitará información para recibir **atención médica, asesoría legal y psicológica, y que tiene la posibilidad de denunciar los hechos.**

Apóyate en el [Catálogo de servicios y centros de atención especializada en violencia basada en género de Cuenca](#). (disponible en la sección de Recursos Adicionales) para dar información sobre los centros de asesoría legal y psicológica más cercanos. Recuerda que la violencia sexual en Cuenca se denuncia en:

- La Fiscalía Provincial del Azuay
 - La Junta Cantonal de Protección de Derechos (brinda medidas de protección administrativa y remite a la Fiscalía).
4. **Avisar al ECU 911**, con independencia de que después la persona agredida quiera denunciar o no.
 5. Llamar a la línea de apoyo especializada **4 110 110**
 6. Si la persona agredida se encuentra en **estado vulnerable**, se le debe ofrecer un espacio seguro hasta que se recupere, hasta que lleguen los servicios de urgencias, o hasta se pueda ir en condiciones de seguridad.
 7. Si fuera necesario, se **preservará el escenario de la agresión** a la espera de la asistencia del personal de urgencias, esto quiere decir evitar la **modificación o cambios en el lugar de los hechos.**

- Por ningún motivo se permitirá fotografiar a la víctima o difundir en redes sociales imágenes de la víctima o lo sucedido. **La difusión atenta contra la confidencialidad de los hechos y la seguridad de la víctima.** Solamente las instituciones públicas con competencias en el tema pueden difundir públicamente información relacionada con hechos de violencia sexual contra las mujeres y las niñas, precautelando siempre su privacidad e integridad.
- Se articulará con embajadas y consulados para la debida atención y servicios de traducción en caso de que la víctima **hable otro idioma distinto al español.**

Es responsabilidad de cada establecimiento que su personal tenga los conocimientos y herramientas para atender una situación de acoso u otras formas de violencia sexual. Esto incluye que hayan recibido una capacitación previa, que puedan identificar los riesgos inminentes o los casos de violencia, apoyar a la víctima sin juzgarla, contar con un directorio de organizaciones que atienden a víctimas y sobrevivientes, además del número de emergencia (**911 y 4 110 110**).

Recuerda que, si bien es necesario dar el primer apoyo a la víctima, es necesario remitirla al Sistema de Prevención y Atención Integral a las Mujeres Víctimas de Violencia, donde será atendida por personal especializado.



Pasos clave en la ruta de atención

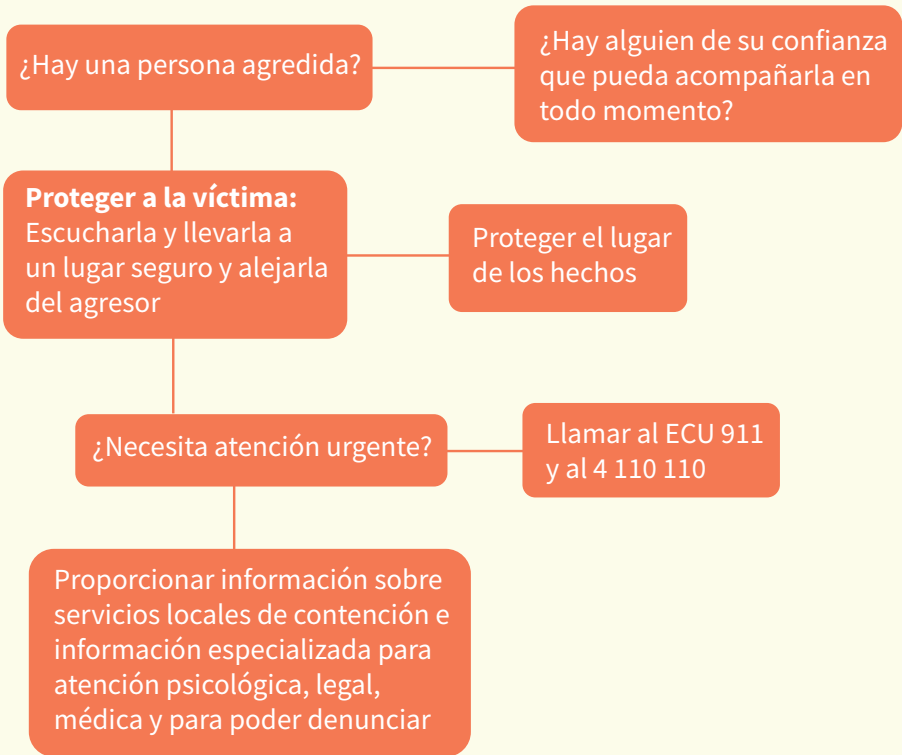


Figura 1: Pasos clave en la ruta de atención



Estación 4: Nos comprometemos

Esta cuarta estación se enfoca en la ruta de aprendizajes y acciones de implementación para lograr el **Sello “Aquí estás segura”**. Esto incluye una revisión del compromiso organizacional, la capacitación de personal en prevención y atención de situaciones de acoso y violencia, y los mecanismos específicos para la creación o adecuación de infraestructura, además de contar con un **protocolo de respuesta integral frente a la violencia contra las mujeres de obligatorio conocimiento y cumplimiento para todas las personas que laboren en todo tipo de atención turística**. Cabe mencionar que se debe lograr además el compromiso de la directiva del local para lograr evitar situaciones de violencia, tanto en contra de las empleadas del establecimiento como de las usuarias, las medidas de prevención, denuncia segura y respuesta integral para el personal de cada institución debe constar en el protocolo de violencia de cada establecimiento o proveedor turístico.



Sello “Aquí estás segura” - Diseño referencial

El Sello “Aquí estás segura” es una distinción a la que pueden acceder los establecimientos que cumplan con la capacitación con base en la “Guía y ruta preliminar de prevención y atención a la violencia sexual y al acoso contra las mujeres en los espacios turísticos de Cuenca”, que tengan lineamientos para la adecuación de puntos seguros y libres de violencia contra las mujeres en lugares turísticos de Cuenca y que cuenten con un protocolo de respuesta integral a la violencia contra las mujeres de acuerdo con las especificidades de cada servicio turístico.

El objetivo de este sello es doble, por un lado, incentivar a los establecimientos y proveedores turísticos a capacitarse en la prevención y atención del acoso y la violencia sexual, así como dar a conocer a la población usuaria de servicios turísticos de que se encuentre en un espacio seguro porque cuenta con personal capacitado sobre cómo prevenir y atender de manera integral a las mujeres víctimas de acoso y otras formas de violencia sexual.

¿Qué hago una vez que logro el Sello “Aquí estás segura”?

Una vez que recibes esta distinción, tu establecimiento se vuelve parte de una red de puntos turísticos que están trabajando activamente en la prevención y atención del acoso y otras formas de violencia sexual. Sin embargo, parte del compromiso con este sello es asegurarse de mantener en el tiempo un espacio seguro y libre de violencia contra las mujeres. Para esto la Fundación Municipal Turismo para Cuenca anualmente revisará el proceso permanente de capacitación a todo el personal de todos los servicios turísticos del cantón y la existencia visible de información sobre la ruta de atención en casos de violencia contra las mujeres:

- 1. Compromiso organizacional:** Incorporar dentro de la cultura de la organización principios y valores con cero tolerancia frente al acoso y otras formas de violencia sexual. Esto implica, en principio, hacer una revisión de las prácticas diarias, de los comportamientos habituales, de las políticas laborales, protocolos y reglamentos instaurados. Esto con el objetivo de detectar conductas que puedan estar promoviendo desigualdades de género, así como incrementando los riesgos o los vacíos que existan para prevenir y atender en situaciones de acoso o violencia contra las mujeres.

Una organización que se proyecte o se promueva como un espacio seguro y libre de violencia por motivos de género y contra las mujeres, puede impulsar algunos de los siguientes procesos:

- Climas de trabajo basados en el respeto hacia las personas que integran el establecimiento, independientemente de su identidad de género y orientación sexual.
- Liderazgos democráticos y equilibrados desde una perspectiva de igualdad de género que impulsen la participación de todas las personas que integran el establecimiento.
- Políticas y pautas organizacionales que incluyan conceptos, objetivos y acciones concretas para prevenir el acoso y otras formas de violencia contra las mujeres y comunicarlos a todo el personal.
- Planificación con objetivos de corto, mediano y largo plazo que permitan reducir las brechas de género identificadas dentro la organización, así como mitigar los riesgos en relación con el acoso y otras formas de violencia sexual contra las mujeres.
- Capacitación y sensibilización constante sobre igualdad de género, así como sobre pautas específicas de prevención y atención del acoso y otras formas de violencia sexual, dentro del establecimiento que involucre a todo el personal, incluyendo cargos jerárquicos y la necesidad de erradicar discursos, estereotipos y acciones que promueven la violencia contra las mujeres .
- Participación de todo el personal, a través de procesos de reflexión y escucha sobre los nudos críticos del funcionamiento organizacional, las problemáticas y dudas relacionadas con las desigualdades y violencias por motivos de género de manera especial las que afectan a mujeres y niñas.
- Referencia de casos hacia el sistema cantonal de prevención y erradicación de la violencia contra las mujeres: Consola Violeta, línea de atención 4 110 110.

- 2. Comunicación:** Incorporar en la comunicación interna y externa de la organización mensajes relacionados con la prevención y atención integral del acoso y otras formas de violencia contra las mujeres incluida la violencia sexual, así como sobre el sello “Aquí estás segura”.
- 3. Espacios seguros:** Intervenir, rediseñar y adecuar los espacios y entornos con criterios de género para reducir los riesgos identificados y responder a las necesidades de seguridad de todo el personal y de las personas usuarias.

Pensar en un espacio seguro y libre de violencia implica que, en los espacios privados y comunes, tanto para turistas como para el personal, todas las personas puedan participar en condiciones de seguridad. Por tal motivo, la proyección y adecuación de los espacios interiores y entornos del establecimiento deben ser abordados con una perspectiva que garantice la seguridad y comodidad de todas las personas en especial mujeres y niñas, y que minimice los riesgos en términos de discriminación por razón de género.

Por ejemplo: Considerar la importancia de la iluminación de las esquinas y ascensores, el manejo de las cámaras de seguridad en puntos sensibles del establecimiento y en su exterior, seguridad adecuada en los servicios higiénicos, entre otros.

- 4. Vínculo con las comunidades:** Como parte del compromiso organizacional asumido por el establecimiento en la prevención y atención del acoso y otras formas de violencia contra las mujeres, incluida la violencia sexual, y en consonancia con las medidas implementadas hacia el interior de este, es importante impulsar acciones en la comunidad que promulguen y promuevan los espacios turísticos como puntos seguros y libres de violencia contra las mujeres. De este modo, el establecimiento y las personas que operan los servicios turísticos tendrán la oportunidad de cumplir un rol activo como agentes de cambio sociocultural en la construcción de una sociedad más inclusiva y menos violenta para las mujeres.

¿Cómo incluyo al personal con el que colaboro en una cultura de prevención, atención integral y erradicación de la violencia contra las mujeres?

La mejor forma de incluir al personal del establecimiento es a través de espacios de capacitación sobre los mecanismos que reproducen la violencia contra las mujeres, las acciones que se deben realizar para prevenirla, y la ruta que se debe seguir para la atención integral de las mujeres que son víctimas de violencia. Puedes usar esta guía como un insumo para estas capacitaciones.



Asimismo, es imprescindible dar a conocer y comunicar la ruta a seguir en casos de tener que atender una situación de acoso u otras formas de violencia sexual contra las mujeres y niñas, así como la existencia de las instituciones públicas que tienen la obligación de brindar atención, asesoramiento y contención a las mujeres víctimas de violencia por motivos de género en el cantón Cuenca. *(Ver el apartado a continuación “¿Qué hacer si detecto una situación de acoso o violencia contra las mujeres?” para tener herramientas sobre la ruta sugerida).*

¿Cómo comprometo a mi establecimiento?

- Recibir formación y actualizar los conocimientos y herramientas de todo el personal periódica y obligatoriamente en el proceso de inducción con una actualización anual.
- Señalar de forma adecuada el lugar seguro en el que se dará la primera atención a una mujer que haya sufrido acoso u otras formas de violencia sexual.
- Colocar el Sello “Aquí estás segura” en un lugar visible.
- Colocar en un lugar visible la información sobre números de apoyo y ruta de atención en caso de violencia contra las mujeres.
- Difundir la guía y ruta de prevención y atención, tanto dentro del establecimiento como con establecimientos aliados.
- Realizar campañas de difusión para la prevención y el abordaje del acoso y otras formas de violencia sexual contra las mujeres en contextos turísticos, en especial en fechas claves como fiestas locales o el 25 de noviembre.

¿Cómo adecúo mi espacio para ser más seguro e inclusivo?

Sabemos que no todos los puntos y establecimientos turísticos cuentan con los mismos recursos, tanto humanos como financieros. Por lo tanto, sugerimos algunas acciones que cada establecimiento puede adoptar según sus posibilidades:

- Realizar un diagnóstico del establecimiento, tanto en relación con los riesgos identificados con el acoso y otras formas de violencia sexual contra las mujeres, como de los recursos disponibles para su prevención y atención. *(Ver la Actividad 3 y el apartado anterior “¿Qué hago una vez que logro el Sello “Aquí estás segura” para tener herramientas sobre qué incluir en este diagnóstico?).*

- Elaborar e implementar protocolos específicos para la prevención y atención de casos de acoso y otras formas de violencia sexual contra las mujeres. Se puede usar la ruta sugerida en esta guía como un primer paso. También se sugiere construir de manera colectiva entre los gremios turísticos un protocolo tipo para que cada establecimiento lo pueda particularizar e incluir la información cantonal disponible sobre las instituciones y sus rutas de atención en todos los casos de violencia contra las mujeres o seleccionar personal a cargo de la elaboración del protocolo. Dicho personal deberá contar con cierto entrenamiento en la temática, así como con un perfil interdisciplinario legal, social, económico y de salud. Identificar quiénes serían las personas u organizaciones encargadas de cada etapa del proceso (atención, orientación, acompañamiento y sanción), frente a posibles casos.
- Realizar revisiones periódicas de las pautas y su cumplimiento. Se recomienda que estas revisiones se lleven a cabo cada seis meses/un año, con la finalidad de supervisar el funcionamiento y la dinámica del establecimiento.
- En los casos en los que en un establecimiento se dé un caso de cualquier tipo de violencia contra las mujeres, luego de superado el momento analizar el cumplimiento del protocolo la respuesta del establecimiento en el caso y realizar los ajustes necesarios en casos de detectarse fallas de procedimiento.





Estación 5: Continuamos

En esta quinta estación incluimos recursos adicionales que puedes encontrar útiles.

- **Acoso sexual:** El acoso sexual abarca el contacto físico no consensuado (por ejemplo, tocamientos) y otros tipos de violencia no física, (por ejemplo, comentarios sexuales sobre el cuerpo o el aspecto de una persona, la solicitud de favores sexuales, miradas sexualmente sugerentes, exhibición de órganos sexuales, entre otros).
- **Cultura de la violación:** La cultura de la violación es el entorno social que permite normalizar y justificar la violencia sexual. Tiene su origen en el patriarcado y se alimenta de unas desigualdades y sesgos persistentes en lo que concierne al género y la sexualidad.
- **Explotación sexual:** Abuso de una situación de vulnerabilidad, poder o confianza, o uso de la fuerza o amenazas, con el fin de obtener beneficios económicos, físicos, sociales o políticos de la prostitución o los actos sexuales de una persona. La explotación sexual es la forma más común de trata de personas.
- **Expresión de género:** La forma en que las personas muestran su género al mundo a través de la ropa, el peinado y las formas de actuar, por nombrar algunas.
- **Género:** Se refiere a los atributos, expectativas y normas sociales, conductuales y culturales asociadas con ser masculino o femenino. Cada vez hay más consenso en que el género trasciende los conceptos binarios de masculino o femenino.

- **Identidad de género:** La experiencia interna e individual del género que cada persona siente profundamente (por ejemplo, ser masculino, femenino, un término medio, ninguno de los dos, o algo distinto), que puede corresponder o no con el sexo asignado al nacer o con el género que le atribuye la sociedad. Incluye el propio sentido del cuerpo (que puede implicar, si se elige libremente, la modificación de la apariencia o la función por medios médicos, quirúrgicos o de otro tipo) y las expresiones de género, incluidas las formas de vestir, hablar y otras. Este sentido de sí mismo es independiente del sexo asignado al nacer y no está relacionado con la orientación sexual. La identidad de género es interna y no es necesariamente visible para otras personas.
- **LGBTIQ+:** Personas lesbianas, gays, bisexuales, transgénero e intersex. El “más” (+) engloba otras identidades no contempladas por el acrónimo y no está definido.
- **Orientación sexual:** Capacidad duradera de tener profundos sentimientos románticos, emocionales y/o físicos hacia una persona o personas de un sexo o género determinado, o de sentir atracción por ellas. Abarca la hetero-, homo- y bisexualidad y una amplia gama de otras expresiones de la orientación sexual.
- **Punto turístico seguro:** Desde una perspectiva de género, es un espacio que esté adecuado para que las personas puedan sentirse seguras independientemente de su género, pero que también considere los riesgos y vulnerabilidades específicas a las que se enfrentan niñas, adolescentes, mujeres, personas LGBTIQ+, y otras, debido a su género.
- **Revictimización:** Son nuevas agresiones, intencionadas o no, que sufre la víctima durante las diversas fases de atención y protección, así como durante el proceso judicial o extrajudicial, tales como: retardo injustificado en los procesos, desprotección, negación y/o falta injustificada de atención efectiva, entre otras respuestas tardías, inadecuadas o inexistentes, por parte de las instituciones competentes
- **Sexo asignado al nacer:** Clasificación del sexo de una persona en el momento de su nacimiento. Lo suele asignar el personal médico tras un breve examen de los genitales del recién nacido.

- **Sexo:** Clasificación cultural de una persona como femenina, masculina o intersexual. A las personas se les suele asignar un sexo al nacer en función del aspecto de su anatomía externa. El sexo de una persona es una combinación de características corporales, incluidos sus cromosomas (normalmente XY=cromosoma masculino, XX=cromosoma femenino), órganos reproductores y características sexuales secundarias.
- **Violación correctiva:** Forma de violación perpetrada contra una persona por su orientación sexual o su identidad de género. Su finalidad es obligar a la víctima a comportarse acorde con una determinada visión normativa de la identidad de género.
- **Violación:** La violación es cualquier penetración vaginal, anal u oral no consentida por parte de otra persona utilizando cualquier parte del cuerpo o un objeto. Puede ser una persona conocida o no por la sobreviviente y puede ocurrir dentro de una relación de pareja.
- **Violencia de género o violencia basada en género (VBG):** Actos dañinos dirigidos contra una persona o un grupo de personas debido a su género. Tiene su origen en la desigualdad de género, el abuso de poder y la existencia de normas dañinas. La violencia de género tiene varios tipos, que incluyen: violencia física, psicológica, sexual, económica, patrimonial, entre otras.
- **Violencia de género contra las mujeres:** Cualquier acción o conducta basada en su género que cause o no muerte, daño y/o sufrimiento físico, sexual, psicológico, económico o patrimonial, gineco-obstétrico a las mujeres, tanto en el ámbito público como privado.
- **Violencia sexual en los conflictos:** Actos de violencia contra las mujeres que vulneran sus derechos humanos en contextos de conflicto armado. Incluyen prácticas como la violación sistemática, esclavitud sexual, embarazos forzados, entre otros.
- **Violencia sexual:** Todo acto sexual, la tentativa de consumar un acto sexual, los comentarios o insinuaciones sexuales no deseados, o las acciones para comercializar o utilizar de cualquier otro modo la sexualidad de una persona mediante coacción por otra persona,

independientemente de la relación de esta con la víctima, en cualquier ámbito, incluidos el hogar y el lugar de trabajo.

Protocolos y manuales vigentes

- Código de Conducta para la prevención de la Explotación Sexual de Niñas, Niños y Adolescentes en el Contexto de Viajes y Turismo para prestadores de servicios de Alojamiento Turístico: <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2022/06/ACUERDO-MINISTERIAL-No.-2022-014-Expedir-el-Codigo-para-la-conducta-de-la-Explotacion-sexual.pdf>
- Informe Regional de las mujeres en el turismo en América Latina y el Caribe: [Download this book \(PDF 20.04MB\)](#)
- Informe Mundial sobre las mujeres en el turismo: [Informe Mundial sobre las mujeres en el turismo](#)
- Protocolo de actuación ante la violencia sexual en locales turísticos y hosteleros. AVISA: [Protocolo de actuación ante la violencia sexual en locales turísticos y hosteleros. AVISA](#)
- Manual Sello Igualdad: [Manual Sello Igualdad](#)



Material para imprimir/compartir

Para el personal

- **Recomendaciones de qué hacer y qué evitar en la primera interacción con una persona que ha sufrido acoso u otras formas de violencia sexual.**

Qué hacer

- Hazle saber que le crees a la víctima, que no es culpable de la violencia, que nada justifica una agresión.
- Escúchala con atención y toma contacto con una persona autorizada para recibir la denuncia, a quién debes informar lo que pudiste conocer para que la víctima no deba repetir la información entregada.
- Infórmale a la víctima que no tiene por qué contar detalles de lo sucedido. Bríndale información de qué hacer en este caso. Reporta a las instituciones especializadas en protección y sanción de la violencia.
- Sé consciente de que quien recibe el primer testimonio o información de violencia sólo debe proteger a la víctima y ponerla en contacto

Qué evitar

- No trivialices o minimices la violencia vivida cuando la persona te cuenta una situación de violencia. Esto podría disuadir a la persona agredida de buscar ayuda.
- No juzgues a la persona ni su historia.
- No fuerces a la persona a tomar decisiones rápida o precipitadamente.
- No culpes a la persona de lo sucedido.
- No crees falsas expectativas ni des información que no hayas verificado primero.
- No hagas preguntas innecesarias para conocer más detalles.
- No hagas comentarios que pudieran hacer que

<p>con quien puede brindarle atención y contención especializada inmediata.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Contacta de manera inmediata a una línea especializada de apoyo. 	<p>la persona sienta vergüenza por lo que le pasó.</p> <ul style="list-style-type: none"> - No comentes públicamente la información que has conocido.
--	--

- **Ruta de atención sugerida para casos de acoso u otras formas de violencia sexual**

1. Ofrecer llevar a la víctima a un **lugar seguro** dentro del establecimiento, y lejos del agresor o supuesto agresor.
2. Preguntarle si hay **alguien de su confianza** que pueda acompañarla en todo momento.
3. Informarle que, si así lo requiere, puede contactar a una línea especializada de apoyo que le dará contención y le facilitará información para recibir **atención médica, asesoría legal y psicológica, y que tiene la posibilidad de denunciar los hechos.**

Apóyate en el [Catálogo de servicios y centros de atención especializada en violencia basada en género de Cuenca](#). (disponible en la sección de Recursos Adicionales) para dar información sobre los centros de asesoría legal y psicológica más cercanos. Recuerda que la violencia sexual en Cuenca se denuncia en:

- La Fiscalía Provincial del Azuay
 - La Junta Cantonal de Protección de Derechos (brinda medidas de protección administrativa y remite a la Fiscalía).
4. **Avisar al ECU 911**, con independencia de que después la persona agredida quiera denunciar o no.
 5. Llamar a la línea de apoyo especializada **4 110 110**

6. Si la persona agredida se encuentra en **estado vulnerable**, se le debe ofrecer un espacio seguro hasta que se recupere, hasta que lleguen los servicios de urgencias, o hasta se pueda ir en condiciones de seguridad.
 7. Si fuera necesario, se **preservará el escenario de la agresión** a la espera de la asistencia del personal de urgencias, esto quiere decir evitar la **modificación o cambios en el lugar de los hechos**.
 8. Por ningún motivo se permitirá fotografiar a la víctima o difundir en redes sociales imágenes de la víctima o lo sucedido. **La difusión atenta contra la confidencialidad de los hechos y la seguridad de la víctima**. Solamente las instituciones públicas con competencias en el tema pueden difundir públicamente información relacionada con hechos de violencia sexual contra las mujeres y las niñas, precautelando siempre su privacidad e integridad.
 9. Se articulará con embajadas y consulados para la debida atención y servicios de traducción en caso de que la víctima **hable otro idioma distinto al español**.
- **Para señalética del establecimiento**



Sello “Aquí estás segura” - Diseño referencial


- **Mensajes sugeridos**



En este local
tenemos **cero**
tolerancia con
el **acoso** y otras
formas de **violencia**
sexual contra las
mujeres




ALCALDÍA DE
CUENCA
2023-2027




Si estas en una situación de
acoso o cualquier otra
forma de violencia sexual,
habla con nuestro personal
y solicita información para
recibir apoyo especializado.

Aqui estás segura y
te vamos a apoyar.



ALCALDÍA DE
CUENCA
2023-2027




Si, eres **victima de violencia**, te
sientes incómoda o en riesgo,
habla con nuestro personal.



Aqui estás
segura y
te vamos a
apoyar.



ALCALDÍA DE
CUENCA
2023-2027



- **Recursos adicionales**

- **Catálogo de servicios y centros de atención especializada en violencia basada en género**, Consejo Cantonal de Protección de Derechos de Cuenca en coordinación con la Red Interinstitucional de Atención y Prevención de la Violencia Intrafamiliar del cantón Cuenca -RIAP-VIF:https://www.cuenca.gob.ec/system/files/Catalogo-de-Servicios-y-Centros-de-Atencion-especializada-en-violencia-basada-en-genero_v1.pdf
- **Webinar “Violencia contra la mujer en el turismo”, ONU Turismo:** <https://www.youtube.com/live/MtXaC9ix1vk?si=GJHq6LC1q1xVl6l2>
- **Guía “Recomendaciones para mujeres viajeras”, Ministerio de Turismo:**<https://www.turismo.gob.ec/recomendaciones-para-mujeres-viajeras-y/>



- **Resumen del informe “Riesgos de la Violencia contra niños y niñas en el Turismo”, ONU- Oficina del Secretario General sobre la Violencia contra los Niños y Niñas:** https://violenceagainstchildren.un.org/sites/violenceagainstchildren.un.org/files/documents/child_friendly/unga2023/unga2023_cvf_spanish.pdf
- **Informe mundial sobre las mujeres en el turismo, ONU-Turismo:**<https://www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/9789284422753>
- **Protocolo de actuación ante la violencia sexual en locales turísticos y hosteleros. AVISA, Región de Murcia-España:** <https://igualdadyviolenciadegenero.carm.es/documents/202699/33646516/AVISA+%28ext%29/4c89f729-b902-422f-a319-94c4ad078687>





ALCALDÍA DE
CUENCA
2023 - 2027

 **ONU** 
MUJERES