



**Universitat**  
de les Illes Balears

Patrimonio de la Humanidad.  
*Comparativa entre las ciudades de  
Ibiza y Cuenca*

Trabajo de Fin de Grado realizado por:

Antonio Parejo Ribas

Tutor:

Vicent Guasch Portas

Eivissa, mayo de 2022



ESCUELA UNIVERSITARIA DE  
TURISMO DE IBIZA

- *Doy mi consentimiento para que este trabajo pueda ser consultado en acceso abierto y difusión en línea.*



*Agradecer a mi tutor Vicent Guasch Portas por su ayuda y guía en este trabajo.  
Al Grupo de Ciudades Patrimonio de la Humanidad de España y al Ayuntamiento de Ibiza  
por facilitar la obtención de la información.*



# ÍNDICE

Patrimonio de la Humanidad. <i>Comparativa entre las ciudades de Ibiza y Cuenca</i> .....	I
<i>Prólogo</i> . Introducción del estudio .....	VII
<b>CAPÍTULO I</b> . Contexto Histórico .....	IX
Patrimonio de la Humanidad .....	X
Contexto Histórico del Patrimonio de Ibiza .....	XII
Contexto histórico del Patrimonio de Cuenca.....	XVI
<b>CAPÍTULO II</b> . Comparación Estadística.....	XIX
Segmentación del mercado en Ibiza.....	XX
Segmentación del mercado en Cuenca.....	XXIII
Planes de acción en Ibiza .....	XXVI
Planes de acción en Cuenca.....	XXXI
Encuestas Ciudades Patrimonio de la Humanidad.....	XLI
Encuesta Ciudad de Cuenca.....	XLI
Encuesta Ciudad de Ibiza.....	XLIV
<b>CAPÍTULO III</b> . CONCLUSIONES DEL ESTUDIO .....	XLVII
<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	LIII



## *Prólogo.* Introducción del estudio

En este Trabajo de Final de Grado para la carrera universitaria de Turismo de la Escuela Universitaria de Turismo del Consell d'Eivissa (Centro Adscrito a la Universitat de les Illes Balears) se estudiará e investigará acerca de las Ciudades Patrimonio de la Humanidad, concretamente, se realizará una investigación comparativa entre la ciudad de Ibiza y la ciudad de Cuenca.

Estos lugares han sido elegidos debido a que, como bien se ha comentado antes, ambas ciudades cuentan con un Patrimonio de la Humanidad, otras razones para la elección de estas ciudades que encontramos son; ambas son una capital, Ibiza es la capital de la isla y Cuenca es capital de provincia, siendo estas situaciones muy similares, y ambas tienen un número similar de habitantes.

Pero también tienen diferencias importantes, que le pueden otorgar un sentido a la investigación comparativa que se va a realizar, Ibiza es una ciudad costera, mientras que Cuenca es una ciudad de interior, por lo tanto, su fuente económica será distinta. Por ello, al ser ciudades similares pero ubicadas en lugares totalmente opuestos una de la otra, se crea la situación perfecta para la realización de este estudio que buscará investigar la situación actual entre ambas ciudades y poder extraer una serie de conclusiones en las que se buscará como mejorar buscar la afluencia de visitantes en ambos Patrimonios de la Humanidad extrayendo situaciones favorables de cada una de las ciudades que se puedan incorporar en la otra ciudad, de tal manera que se puedan retroalimentar ambas ciudades.

Además, se buscará crear propuestas de colaboración conjunta entre ambas ciudades para poder mejorar su relación y mantener vivió durante todo el año el Patrimonio de la Humanidad con el que cuentan.



# *CAPÍTULO I.* Contexto Histórico

## Patrimonio de la Humanidad

Antes de empezar con el estudio comparativo, explicaremos que es un Patrimonio de la Humanidad. Según la reunión de las Naciones Unidas celebrada en la ciudad de París en el año 1972 para la protección del patrimonio mundial, en la que se establece que el patrimonio cultural y natural se encontraban en un mayor riesgo de destrucción, tanto por el deterioro, sino que también por el desarrollo social, por ello se establece que algunos de los bienes presentes en el patrimonio con interés excepcional serán ayudados en su conservación y su protección por parte de la UNESCO<sup>1</sup>. Además, se considerará que dichos peligros incumben de manera internacional a todos los colectivos, y se deberán proteger dichos bienes que tengan un valor excepcional dentro del patrimonio.

Se establece que, según lo establecido por dicha Convención, en el artículo primero, se considerarán como patrimonio cultural:

- Monumentos o elementos de carácter arqueológico con valor universal excepcional por parte de la historia, arte o ciencia.
- Conjuntos o grupos de construcciones, que se encuentren aisladas o agrupadas, cuya arquitectura o integración en su paisaje aporte un valor excepcional por parte de la historia, arte o ciencia.
- Obras creadas por el hombre u obras conjuntas del hombre y la naturaleza, además de las zonas con un alto valor desde un punto de vista histórico, estético, etnológico o antropológico.

---

<sup>1</sup> Convención sobre la protección del patrimonio mundial cultural y natural. <http://whc.unesco.org/archive/convention-es.pdf>

En el artículo segundo, también los efectos por lo que algo se podría considerar patrimonio natural:

- Monumentos naturales que estén constituidos por formaciones físicas y biológicas. También se incluyen grupos de dichas formaciones con un alto valor estético o científico.
- Formaciones geológicas y fisiológicas, además de las zonas delimitadas que formen el hábitat de diferentes especies amenazadas con un alto valor estético o científico.
- Lugares o zonas naturales estrictamente delimitadas con un alto valor científico, desde la conservación o desde la belleza.

Con todo ello, ya podremos hablar de que los lugares en los que se va a centrar la investigación (las ciudades españolas de Ibiza y Cuenca), bajo la información y definiciones que nos aporta la propia UNESCO, sus Patrimonios de la Humanidad o Patrimonios Mundiales, entrarán en el grupo de Patrimonio Cultural de la UNESCO. Ibiza se considerará Patrimonio Mixto, ya que debido a que los lugares que forman su Patrimonio según la UNESCO combinan partes del Patrimonio Cultural y partes del Patrimonio Natural.<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> UNESCO World Heritage Centre

[https://whc.unesco.org/es/list/?action=list&search=&searchSites=&search\\_by\\_country=Espa%C3%B1a&type=Mixed&criteria\\_restriction=&region=&order=](https://whc.unesco.org/es/list/?action=list&search=&searchSites=&search_by_country=Espa%C3%B1a&type=Mixed&criteria_restriction=&region=&order=)

## Contexto Histórico del Patrimonio de Ibiza

Para empezar este apartado, empezaremos hablando sobre algunos detalles de la ciudad de Ibiza. Ibiza fue fundada en el 654 a.C. por los fenicios con el nombre de *Aiboshim* (Ciudad de Bes) y durante la época púnica, Ibiza fue un centro comercial de gran importancia exportando productos a diferentes puntos del mediterráneo. Cuando Cartago fue destruida en 146 d.C. mantuvo su autonomía política, continuando su actividad industrial y comercial, esta vez como ciudad federada de Roma, hasta el 70 a.C. cuando fue convertida en municipio romano. Entre los siglos VII y IX se encuentra muy poca información, e incluso se cree que pudo haber un abandono prácticamente total, y ya en el siglo X entró a formar parte del territorio de Al-Andalus, conociéndose como madina Yabisah. Durante este periodo se crearon nuevos sistemas de riego y la creación de ses *Feixes*, además de una fortificación que hoy en día todavía se puede observar.

A partir de 1235, empieza a formar parte de la Corona de Aragón, y en 1299 se crea la Universidad, antiguo centro de Gobierno, que se mantuvo activo hasta el año 1717. Tras diversos ataques a finales del siglo XVI por parte de naves turcas, se modificaron las murallas, construyendo las murallas renacentistas que se conservan hasta día de hoy. Finalmente, entre los siglos XVII i XIX, la ciudad se empieza a expandir primero por la zona de la Marina y más adelante en la zona de Vara de Rey, y además a partir del siglo XIX se empiezan a ejecutar las obras del puerto, que permitirán que Ibiza pudiera ser conectada con la península y Palma de Mallorca, acción que acabará influyendo de manera positiva en la vida de la ciudad.<sup>3</sup>

Según la información que nos aporta el propio ayuntamiento de la ciudad de Ibiza<sup>4</sup>, la UNESCO declaró *Eivissa, Biodiversidad y Cultura* Patrimonio de la Humanidad el 4 de diciembre de 1999.

---

<sup>3</sup> *Evolución de la ciudad de Eivissa-Ibiza.* <https://www.eivissa.es/portal/index.php/es/historia-de-la-ciudad>

<sup>4</sup> *Eivissa-Ibiza: Patrimonio de la Humanidad.* <https://www.eivissa.es/portal/index.php/es/ciudad/patrimonio>

Dentro de dicha declaración se añadieron la acrópolis de Dalt Vila, que constituye el casco antiguo de Ibiza, las praderas de Posidonia, la necrópolis de Puig des Molins, usada por fenicios y púnicos, y el poblado fenicio de Sa Caleta, que fue el primer asentamiento conocido en la isla de Ibiza.

Entrando con una mayor profundidad, se puede destacar que Dalt Vila forma parte de la historia de la ciudad, ya que dentro del propio casco se pueden encontrar restos de todas las civilizaciones que han poblado la ciudad de Ibiza a lo largo de la historia, como puedan ser fenicios, cartagineses, romanos, musulmanes y cristianos. Estos últimos fueron los últimos en llegar con la conquista del Reino de Aragón en el siglo XIII (**8 de agosto de 1235**).

Otro integrante del Patrimonio de la Humanidad ibicenco son las praderas de Posidonia. Esta especie (*Posidonia oceánica*) es una planta marina endémica del mar Mediterráneo y que además es de gran importancia para el funcionamiento correcto del ecosistema marino, ya que, es hogar para una gran variedad de especies, depura el agua, genera oxígeno en los fondos marinos, es un sumidero para el carbono, evita el deterioro por erosión de las costas y es un buen indicador del nivel de calidad del medio ambiente en la zona en la que se encuentran.<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup> *La Posidonia, una planta al rescate del Mediterráneo.* [https://www.nationalgeographic.com.es/naturaleza/salvemos-mediterraneo-posidonia-planta-rescate\\_14324](https://www.nationalgeographic.com.es/naturaleza/salvemos-mediterraneo-posidonia-planta-rescate_14324)

Además, *Eivissa, Biodiversidad y Cultura* forma parte de la Alianza de Paisajes Culturales del Patrimonio Mundial, desde su formación en el año 2008. Esta alianza es una *“iniciativa que pretende poner en contacto a diferentes paisajes culturales y sitios afines, que ilustran la evolución de la sociedad y de los asentamientos humanos a lo largo de los años”*, debido a que está *“bajo la influencia de las limitaciones y/o ventajas que presenta el entorno natural, y de las fuerzas sociales, económicas y culturales internas y externas”*.

Tode ello será realizado con el único fin de *“crear una obra conjunta del hombre y la naturaleza de valor universal excepcional”*.<sup>6</sup>

Según la información proporcionada por la UNESCO<sup>7</sup>, *Eivissa, Biodiversidad y Cultura* tiene una extensión de 9020.3000 hectáreas en la zona central, y 7567.6300 hectáreas en la zona de amortiguación.

Los criterios de la UNESCO para la elección de Ibiza fueron<sup>8</sup>:

- *“Exponer un importante intercambio de valores humanos, a lo largo de un periodo de tiempo o dentro de un área cultural del mundo, sobre la evolución de la arquitectura o la tecnología, las artes monumentales, el urbanismo o el diseño del paisaje”*.
- *“Ser un testimonio único o al menos excepcional de una tradición cultural o de una civilización viva o desaparecida”*.
- *“Ser un ejemplo destacado de un tipo de edificio, conjunto arquitectónico o tecnológico o paisaje que ilustra una o varias etapas importantes de la historia de la humanidad”*.

---

<sup>6</sup> ¿Qué es la Alianza de Paisajes Culturales? <http://www.alianzapaisajesculturales.org/>

<sup>7</sup> Ibiza, biodiversidad y Cultura. <https://whc.unesco.org/es/list/417#top>

<sup>8</sup> The Criteria for Selection. <http://whc.unesco.org/en/criteria/>

- *“Ser ejemplo destacado que representa procesos ecológicos y biológicos significativos en curso en la evolución y el desarrollo de los ecosistemas terrestres, de agua dulce, costeros y marinos y de las comunidades de plantas y animales”.*
- *“Contener los hábitats naturales más importantes y significativos para la conservación in situ de la diversidad biológica, incluidos los que contienen especies amenazadas de valor universal excepcional desde el punto de vista de la ciencia o la conservación”.*

## Contexto histórico del Patrimonio de Cuenca

El origen de la capital conquesa se remonta al año 711 d.C., durante la dominación por parte de los musulmanes de la zona. A mediados del siglo XII, el geógrafo de origen árabe, El-Idrisi, describe la ciudad como una antigua villa de pequeño tamaño ubicada al costado de una albufera o lago artificial, que rodeaba las murallas. La ciudad por aquel entonces rondaba los 700 habitantes y se encontraba ubicada en un elevado montículo entre dos ríos, lo que conllevaba un que la ciudad tuviese un gran valor estratégico.<sup>9</sup>

Según la información ofrecida por el propio ayuntamiento de Cuenca, la *Ciudad amurallada de Cuenca* fue nombrada parte del Patrimonio de la Humanidad el 6 de diciembre de 1996, por la UNESCO debido a la buena conservación del paisaje original de la ciudad, su fortaleza de época medieval y la arquitectura civil y religiosa entre los siglos XII y XVIII.<sup>10</sup>

Según la información que dota el propio Gobierno de España<sup>11</sup>, la ciudad medieval, se encuentra ubicada en un enclave singular debido a que se encuentra en el propio escarpado de la montaña y se encuentra ubicada entre los ríos Júcar y Huécar, probando así que la ciudad de Cuenca, a lo largo de la historia, fuera un lugar estratégico en época islámica funcionando como un foco de defensa del Califato de Córdoba.

En 1177 fue conquistada por el Reino de Castilla, coincidiendo también con un aumento de población, provocó cambios en la arquitectura de la ciudad, construyéndose nuevos edificios, además de la primera catedral de estilo gótico de España. Debido a dichos aumentos la ciudad se dividirá en barrios, ampliando su extensión a las zonas bajas.

---

<sup>9</sup> Cuenca. *Ciudad Patrimonio de la Humanidad*. (Guía Turística)

<sup>10</sup> *Ciudad y Paisaje Urbano*. <https://visitacuenca.es/es/ciudad-y-paisaje-urbano>

<sup>11</sup> *La ciudad Histórica Amurallada de Cuenca*.

<https://www.culturaydeporte.gob.es/cultura/areas/patrimonio/mc/patrimoniomundial/bienes-declarados/por-ano-de-inscripcion/1996/cuenca.html>



A partir del siglo XVI, Cuenca se convierte en centro económico y administrativo, pero a partir del siguiente siglo, empieza a decaer y la religión toma un mayor protagonismo.

Hoy en día se encuentran tres conjuntos en la ciudad, el barrio alto, los barrios históricos y la zona que los une a ambos. En la ciudad podremos encontrar además de la Catedral y otros edificios religiosos, lugares como el puente de San Pablo o las famosas Casas Colgadas, que se han convertido en un símbolo de esta ciudad.<sup>12</sup>

Según los datos encontrados en las fuentes de la UNESCO, el Patrimonio de la Humanidad de Cuenca tiene una extensión de 22.7900 hectáreas, en la zona central y de 170.4900 hectáreas en la zona de amortiguación.<sup>13</sup>

Los criterios de la UNESCO para la elección de Cuenca fueron <sup>14</sup>:

- *“Exponer un importante intercambio de valores humanos, a lo largo de un periodo de tiempo o dentro de un área cultural del mundo, sobre la evolución de la arquitectura o la tecnología, las artes monumentales, el urbanismo o el diseño del paisaje”.*
- *“Ser un ejemplo destacado de un asentamiento humano tradicional, de un uso de la tierra o del mar que sea representativo de una cultura o diferentes culturas, o de la interacción humana con el medio ambiente, especialmente cuando se ha vuelto vulnerable bajo el impacto de un cambio irreversible”.*

---

<sup>12</sup> Cuenca. *Ciudad Patrimonio de la Humanidad*. (Guía Turística)

<sup>13</sup> *Ciudad Histórica fortificada de Cuenca*. <https://whc.unesco.org/es/list/781>

<sup>14</sup> *The Criteria for Selection*. <http://whc.unesco.org/en/criteria/>



## *CAPÍTULO II. Comparación Estadística*

## Segmentación del mercado en Ibiza

Según el documento obtenido a través de Patrimonio Humanidad\*, Estrategias para la reactivación del Turismo Cultural y Patrimonial (Escenario post Covid-19) para Eivissa<sup>15</sup>, se ofrecen unos datos según las diferentes segmentaciones de viajeros post Covid. El primer colectivo que aparece es el de los *Trendys*. Este tipo de turista mezcla viajes nacionales con europeos. Para buscar su inspiración, usan diferentes medios, siguiendo las tendencias y teniendo muchos viajes, teniendo un alto interés en conocer más sitios sin problema para repetir si encuentran un plan que se adapte a su medida y quieren descubrir el destino de forma diferente. Tienen un alto nivel de ingresos y son parejas sin hijos o hijos muy pequeños. Suelen hacer diferentes actividades y son bastante tecnológicos y usan mucho las redes sociales. Estos turistas constituyen el 19% del mercado nacional.

Este tipo de visitante constituye el 12,2% de las visitas al Patrimonio ibicenco durante los últimos tres años, mientras que el mercado se encuentra en el 10,1%. Su deseo de repetición es del 56,3%, mientras que el del mercado es del 52,1%.

Otro tipo de visitante son los denominados viajeros de *Segunda Juventud*. Estos turistas buscan conocer lugares nuevos con intereses que están basados en el patrimonio, la naturaleza y la cultura, viajando más fuera de España, siendo más de interior que de costas. Suelen reservar con bastante antelación, tanto el transporte como el alojamiento, dejando el resto para su estancia en el destino. Tienen ingresos altos y son parejas sin hijos o hijos mayores y no tienen muchas cargas familiares. Su intención de viaje es muy alta para el siguiente año. Su impulso para conocer nuevas ciudades es la cultura y el patrimonio, pero para repetir necesitan experiencias que les ayuden a descubrir la cara menos conocida del lugar. Su perfil tecnológico es muy bajo. Este tipo de turista constituye el 26,3% del mercado.

---

<sup>15</sup> Estrategias para la reactivación del turismo cultural y patrimonial (Escenario post Covid-19). Eivissa.

Los datos obtenidos para este segmento han visitado el Patrimonio de la Isla de Ibiza un 12,6% de visitantes de esta segmentación en durante los últimos 3 años, mientras que los datos obtenidos para el mercado general son del 10,1%. Su deseo de repetición es del 53,7% en comparación del 52,1% del mercado.

Los viajeros *Tradicionales*, son los más veteranos, reservando sus viajes con mucho tiempo de antelación y a través de una agencia de viajes. Suelen realizar excursiones y visitas con guía, lo que crea una situación en la que sus planes puedan encajar a la perfección. Tienen unos ingresos medios, pero suelen gastar más en los viajes que realizan. Les llama la atención un lugar por su buena oferta cultural, y que tengan muy buenos planes y hoteles, y a la hora de repetir, lo que quieren es poder conocer la ciudad de una manera diferente y que les puedan aportar nuevas cosas y suelen estar muy concienciados con la buena sostenibilidad del lugar y el buen acceso. Estos turistas constituyen el 14,4% del mercado nacional.

Para el caso de Ibiza este tipo de mercado constituye el 10,1% durante los últimos 3 años, siendo el mismo dato que obtiene el mercado general. En cambio, su deseo de repetición es más bajo que el del mercado general, situándose en un 41,5% frente al 52,1% del mercado.

Otro tipo de viajero son aquellos denominados *Inquietos*, que es un tipo de turista que se mueven mucho y su intención es conocer mucho y vivir muchas experiencias. Sus ingresos son bajos e intentan minimizar sus gastos en la medida que les es posible. Suelen visitar destinos nacionales, mayoritariamente de sol y playa, aunque están abiertos a más a nuevas experiencias.

Son los más jóvenes de todos los grupos, y suelen ser grupos de amigos, familias monoparentales y gente que viaja sola, pero son los que más viajarán el siguiente año.

Se guían de recomendaciones e informaciones de webs para elegir su destino, y además son los más tecnológicos ya que usan mucho las redes sociales y quieren tener su tiempo libre muy ocupado.

Los viajeros *Inquietos* que constituyen el 21,1% de la cuota del mercado nacional en visitas a Patrimonios.

En el caso de Ibiza, durante los últimos 3 años, constituyen el 9,1%, frente al 10,1% del mercado general, pero en cambio su deseo de repetición es del 67,3% frente al 52,1% del mercado.

El último segmento del que hablaremos será el del tipo de viajeros conocidos como *Maleteros*. Los *Maleteros*, suelen viajar a casas de amigos o familiares y normalmente buscan destinos de sol y playa, aunque también son atraídos por la naturaleza y la montaña. Tienen un bajo nivel de estudios con ingresos medios y son familias con hijos pequeños. Para viajar suelen aprovechar las vacaciones de verano y navidad, y no se informan para planear sus viajes, guiándose únicamente por las recomendaciones de conocidos. Sus intereses, además de visitar familia y amigos, son la búsqueda de relax, entretenimiento y fiestas populares y no suelen hacer muchas actividades en el destino y si hacen alguna se relaciona con la gastronomía y no hacen prereserva.

Su perfil online, es más bien bajo, no siguen las modas y no se preocupan por la sostenibilidad del lugar ni de su accesibilidad y constituyen el 19,2% de los visitantes a el Patrimonio Cultural.

En Ibiza, durante los últimos tres años, constituyen el 5,2% frente al 10,1% que constituye el mercado. Su deseo de repetición también es bajo en comparación del deseo de repetición del mercado, siendo los datos de un 37,5% del segmento frente el 52,1% del mercado.

## Segmentación del mercado en Cuenca

Según el documento obtenido a través de Patrimonio Humanidad\*, Estrategias para la reactivación del Turismo Cultural y Patrimonial (Escenario post Covid-19) para Cuenca<sup>16</sup>, se ofrecen unos datos según las diferentes segmentaciones de viajeros post Covid. El primer colectivo que aparece es el de los *Trendys*. Este tipo de turista mezcla viajes nacionales con europeos. Para buscar su inspiración, usan diferentes medios, siguiendo las tendencias y teniendo muchos viajes, teniendo un alto interés en conocer más sitios sin problema para repetir si encuentran un plan que se adapte a su medida y quieren descubrir el destino de forma diferente. Tienen un alto nivel de ingresos y son parejas sin hijos o hijos muy pequeños. Suelen hacer diferentes actividades y son bastante tecnológicos y usan mucho las redes sociales. Estos turistas constituyen el 19% del mercado nacional.

Este tipo de visitante constituye el 18,5% de las visitas al Patrimonio conquense durante los últimos tres años, mientras que el mercado se encuentra en el 14,2%. Su deseo de repetición es del 26,1%, mientras que el del mercado es del 28,6%.

Otro tipo de visitante son los denominados viajeros de *Segunda Juventud*. Estos turistas buscan conocer lugares nuevos con intereses que están basados en el patrimonio, la naturaleza y la cultura, viajando más fuera de España, siendo más de interior que de costas. Suelen reservar con bastante antelación, tanto el transporte como el alojamiento, dejando el resto para su estancia en el destino. Tienen ingresos altos y son parejas sin hijos o hijos mayores y no tienen muchas cargas familiares. Su intención de viaje es muy alta para el siguiente año. Su impulso para conocer nuevas ciudades es la cultura y el patrimonio, pero para repetir necesitan experiencias que les ayuden a descubrir la cara menos conocida del lugar. Su perfil tecnológico es muy bajo. Este tipo de turista constituye el 26,3% del mercado.

---

<sup>16</sup> Estrategias para la reactivación del turismo cultural y patrimonial (Escenario post Covid-19). Cuenca.

Los datos obtenidos para este segmento han visitado el Patrimonio de la ciudad de Cuenca es de un 14,1% de visitantes de esta segmentación en durante los últimos 3 años, siendo menor que los datos obtenidos para el mercado general, que son del 14,1%. Su deseo de repetición es del 28,3% en comparación del 28,6% del mercado.

Los viajeros *Tradicionales*, son los más veteranos, reservando sus viajes con mucho tiempo de antelación y a través de una agencia de viajes. Suelen realizar excursiones y visitas con guía, lo que crea una situación en la que sus planes puedan encajar a la perfección. Tienen unos ingresos medios, pero suelen gastar más en los viajes que realizan. Les llama la atención un lugar por su buena oferta cultural, y que tengan muy buenos planes y hoteles, y a la hora de repetir, lo que quieren es poder conocer la ciudad de una manera diferente y que les puedan aportar nuevas cosas y suelen estar muy concienciados con la buena sostenibilidad del lugar y el buen acceso. Estos turistas constituyen el 14,4% del mercado nacional.

Para el caso de Cuenca este tipo de mercado constituye el 14,1% durante los últimos 3 años, siendo el mismo dato que obtiene el mercado general. En cambio, su deseo de repetición es más bajo que el del mercado general, situándose en un 25,8% frente al 28,6% del mercado.



Los viajeros *Inquietos*, son un tipo de turista que se mueven mucho y su intención es conocer mucho y vivir muchas experiencias. Sus ingresos son bajos e intentan minimizar sus gastos en la medida que les es posible. Suelen visitar destinos nacionales, mayoritariamente de sol y playa, aunque están abiertos a más a nuevas experiencias.

Son los más jóvenes de todos los grupos, y suelen ser grupos de amigos, familias monoparentales y gente que viaja sola, pero son los que más viajarán el siguiente año. Se guían de recomendaciones e informaciones de webs para elegir su destino, y además son los más tecnológicos ya que usan mucho las redes sociales y quieren tener su tiempo libre muy ocupado.

Los viajeros *Inquietos* que constituyen el 21,1% de la cuota del mercado nacional en visitas a Patrimonios.

En el caso de la ciudad de Cuenca, durante los últimos 3 años, constituyen el 15,4% frente al 14,2% del mercado. Su deseo de repetición, en cambio, es del 36,5% frente al 28,6%.

Finalmente, hablaremos será el del tipo de viajeros conocidos como *Maleteros*. Los *Maleteros*, suelen viajar a casas de amigos o familiares y normalmente buscan destinos de sol y playa, aunque también son atraídos por la naturaleza y la montaña. Tienen un bajo nivel de estudios con ingresos medios y son familias con hijos pequeños. Para viajar suelen aprovechar las vacaciones de verano y navidad, y no se informan para planear sus viajes, guiándose únicamente por las recomendaciones de conocidos. Sus intereses, además de visitar familia y amigos, son la búsqueda de relax, entretenimiento y fiestas populares y no suelen hacer muchas actividades en el destino y si hacen alguna se relaciona con la gastronomía y no hacen prereserva.

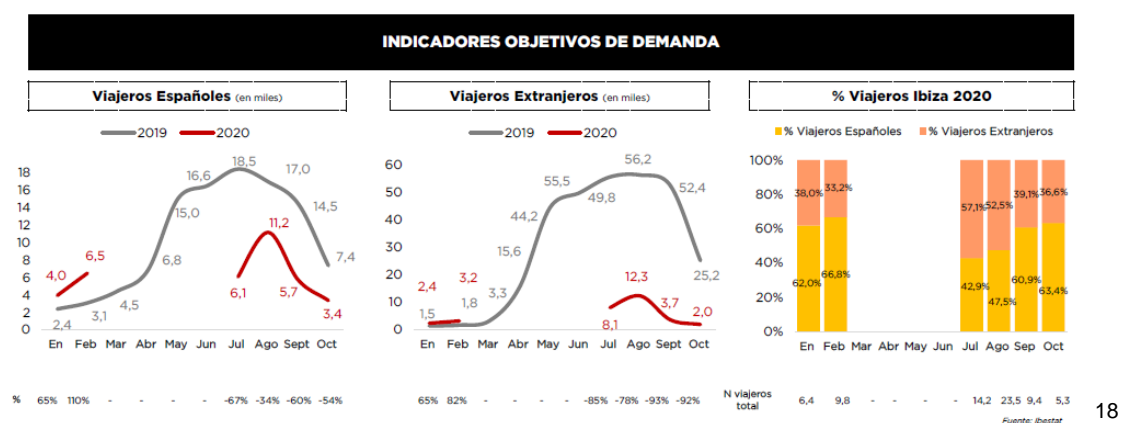
Su perfil online, es más bien bajo, no siguen las modas y no se preocupan por la sostenibilidad del lugar ni de su accesibilidad y constituyen el 19,2% de los visitantes a el Patrimonio Cultural.

En Cuenca, durante los últimos tres años, constituyen el 9,3%% frente al 14,2% que constituye el mercado. Su deseo de repetición también es bajo en comparación del deseo de repetición del mercado, siendo los datos de un 25,6% del segmento frente el 28,6% del mercado.

## Planes de acción en Ibiza

Según lo establecido en el estudio realizado por el Grupo de Ciudades Patrimonio de la Humanidad<sup>17</sup>, que hemos estado usando como base de este trabajo académico de investigación, nos informa que la ciudad de Ibiza en el año 2020, hasta el inicio de la pandemia, incrementó los visitantes recibidos, siendo aquellos que más aumentaron su número los visitantes nacionales. Para julio y agosto, y con los datos de turistas extranjeros siendo muy bajos, los números para visitantes nacionales se encontraban en un nivel, considerado en el estudio, como aceptable.

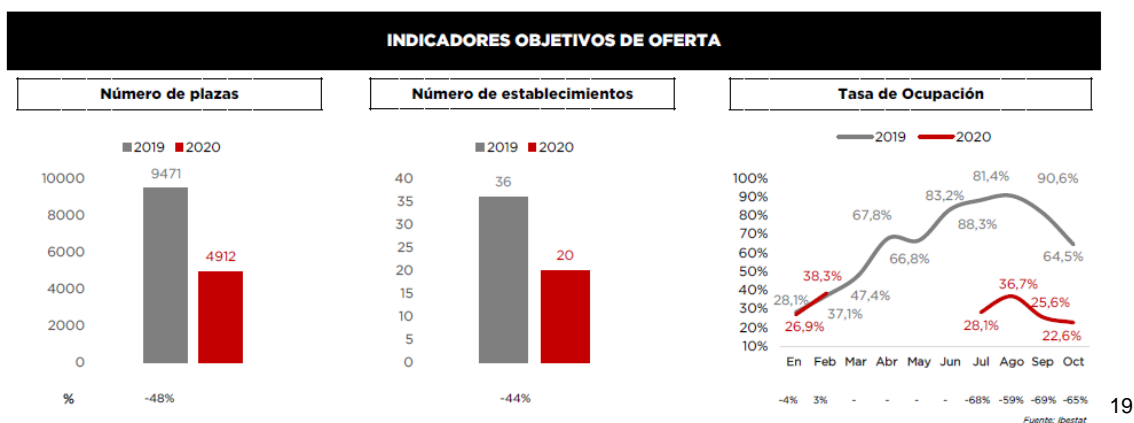
Además, debido a la segunda ola, y los distintos cierres perimetrales que se realizaron en España durante ese periodo, hicieron aumentar la caída de los visitantes en las últimas partes del año 2020.



<sup>17</sup> P.122. *Estrategias para la reactivación del turismo cultural y patrimonial (Escenario post Covid-19)*. Eivissa.

<sup>18</sup> Gráfico página 122. *Estrategias para la reactivación del turismo cultural y patrimonial (Escenario post Covid-19)*. Eivissa.

Estudiando los indicadores, se puede ver cómo, y debido a la pandemia, disminuyeron las plazas de hotel en un 48% y los establecimientos que estaban medio abiertos, bajaron hasta el 44%, aunque en julio y agosto, vuelven a subir las cifras, pero enseguida volverán a disminuir debido a las restricciones volverán a bajar a finales de año.



Según los datos obtenidos por el estudio durante los 3 últimos años a su publicación, lo que más les ha gustado son la buena turística en los alrededores (41,5%), la buena oferta turística en la ciudad (37,8%), buena gastronomía y ocio y el número de actividades y eventos en la ciudad (ambos con el 34,1%). En cambio, lo que menos ha gustado ha sido la masificación (75,6%), seguido de la relación calidad/precio (32,6%) y la mala comunicación y la calidad del alojamiento (ambas con un 8,9%).<sup>20</sup>

Para mejorar estos datos, desde la ciudad de Ibiza se proponen diferentes actuaciones a corto, medio y largo plazo<sup>21</sup>:

- A corto plazo. Hacer acciones puntuales, colaborar con entidades deportivas, Proyecto Posidonia, proyectos de turismo activo, poner en marcha una mesa de turismo, establecer un plan estratégico para la ciudad o una campaña navideña, entre otros.

<sup>19</sup> Gráfico p.123. *Estrategias para la reactivación del turismo cultural y patrimonial (Escenario post Covid-19)*. Eivissa.

<sup>20</sup> P.125. *Estrategias para la reactivación del turismo cultural y patrimonial (Escenario post Covid-19)*. Eivissa.

<sup>21</sup> P.126. *Estrategias para la reactivación del turismo cultural y patrimonial (Escenario post Covid-19)*. Eivissa.

- A medio plazo. Puesta en marcha del plan estratégico, Reforzar el valor de pertenecer en el GCPHE, seguir apostando por un turismo cultural que sea accesible o Mejorar la señalética de la ciudad para que sea más homogénea con el resto de la isla.
- A largo plazo. Profesionaliza el sector y buscar ser sostenible.

Algunos de los problemas que tiene Ibiza se pueden señalar a continuación; Hoy y tras 21 años de su declaración Ibiza sigue siendo desconocida para mucha gente, debido a que es más conocida por el ocio, el lujo y la exclusividad. Además, ha habido una mala comunicación sobre la declaración y existe el problema de que tanto la isla como la ciudad se llaman igual, además de tener doble nomenclatura (Eivissa/Ibiza).

Otro de los problemas que tienen Ibiza, es una gran dependencia del mercado internacional, y al ser una isla su accesibilidad es más complicada. Además, se le añade el problema de que es poco recomendada, con solo el 27%, pero el nivel de repetición si que es más elevado, con el 52,1%.

Otros problemas que añadir son que el sector está poco profesionalizado, debido a la dificultad de formación y el coste de vida de la isla, y uno de los más importantes, se ha perdido la esencia de Ibiza, hay pocos recursos para el departamento de turismo, está poco digitalizada y el proyecto del Parador, que supone un aumento de visitantes, todavía no se ha finalizado.<sup>22</sup>

Para solventar esto se proponen los siguientes planes de actuación<sup>23</sup>, como por ejemplo mejorando el posicionamiento de la marca única experimental, potenciando el turismo deportivo, gastronómico y cultural.

- Incluyendo a Ibiza en ferias especializadas y potenciar dichos eventos en la isla, publicándolo en la agenda cultural anual.

---

<sup>22</sup> P.127. *Estrategias para la reactivación del turismo cultural y patrimonial (Escenario post Covid-19)*. Eivissa.

<sup>23</sup> P.129-131. *Estrategias para la reactivación del turismo cultural y patrimonial (Escenario post Covid-19)*. Eivissa.

- Compartir con el resto de las Ciudades Patrimonio, para mayor exposición de las actividades.
- Crear experiencias y productos conjuntos con el patrimonio común de algunas ciudades dentro de un determinado periodo histórico o artístico. Otro punto es incrementar la digitalización para el consumo de los turistas:
- Mejora de las redes sociales en materia turística de Ibiza, cambiar el nombre de la web (*turismedeivissa.es*) y crear más contenido digital con los productores turísticos
- Facilitar la información de los museos y otros atractivos turísticos en código QR, y trabajar en colaboración con los diferentes museos de la ciudad, para crear visitas temáticas y que al mismo tiempo tengan la información descargada en sus dispositivos
- Colaborar y fomentar en la realización de jornadas, seminarios y exposiciones vinculadas al patrimonio cultural y natural de la ciudad, con otros organismos, ya sean públicos o privados, como universidades o empresas del sector turístico.
- Retransmisión en *streaming* de eventos.
- Necesidad de mejorar la señalética de la ciudad y los bienes patrimoniales, ya que actualmente es antigua, está en mal estado y es deficiente.

También se deberían diseñar nuevas estrategias y dinámicas de comunicación. Esto se puede realizar mediante las siguientes propuestas:

- Mejorar la comunicación con los diferentes actores, ya que después de 21 años de la declaración, Ibiza aún sigue siendo desconocida.
- Analizar y definir los principales segmentos de mercado y adaptar la información al canal de comunicación elegido para ofrecer nuestros productos turístico-culturales, teniendo en cuenta el público objetivo al cual se tiene como objetivo.

- Mejorar los canales online, haciendo que tengan un diseño más práctico y dinámico, para poder obtener toda la información en formato digital y que el visitante pueda conocer el lugar que está visitando, pudiendo llevar lo todo en su dispositivo.
- Todo ello, sin dejar de lado los catálogos y publicaciones en papel, haciéndolos más prácticos, visuales y dinámicos.
- También se deberán formar a todas las personas que forman parte de la cadena de valor turística, para que puedan contribuir reforzar la imagen de calidad de la ciudad. Para ello se podrá realizar lo siguiente:
- Impulsar la limpieza y vigilancia en las playas, y evitar las obras en época estival.
- Crear una mesa de trabajo para que los actores turísticos puedan definir diferentes aspectos que se puedan llevar a cabo para una mejora.
- Formar al sector turístico colaborando con centros educativos y formativos, y formar a más guías turísticos, y que se pueda beneficiar la población local.

Aprovechar sinergias con otras ciudades, también es un aspecto que se puede tener en cuenta a la hora de mejorar la llegada de visitantes. Para ello se puede:

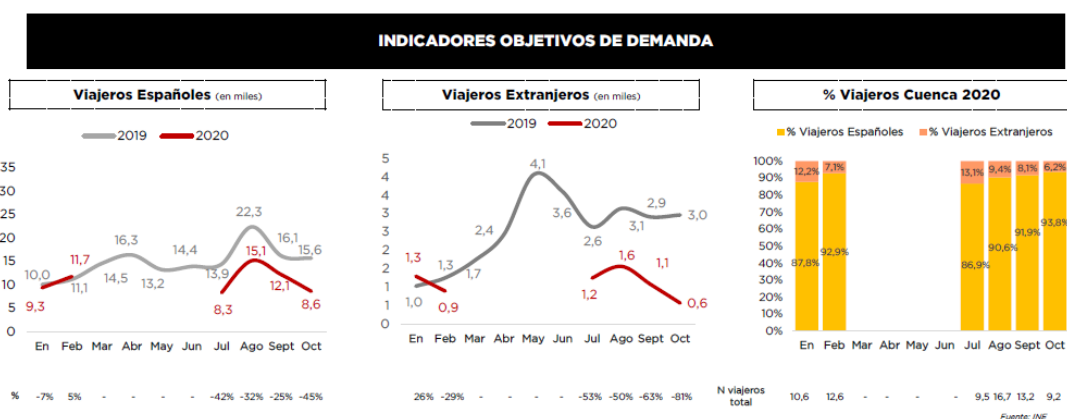
- Crear productos turísticos conjuntos entre ciudades.
- Puesta en valor del patrimonio inmaterial ya sea a través de actividades vinculadas a Festivales, mercados o ferias que puedan funcionar como elemento diferenciador y ayudar al sector hotelero.
- Realizar actividades deportivas, creando carreras dentro del área del Patrimonio de la ciudad
- Crear talleres de trabajo entre los técnicos de turismo con el fin de conseguir ideas de manera conjunta y poder establecer una estrategia uniforme y clara.

Y, por último, se puede crear un modelo de negocio diversificado, con el fin de que se trabaje de manera conjunta hacia la dirección correcta y que se quiere buscar. Para ello, se puede realizar lo siguiente:

- Implicar y facilitar el acceso de los residentes en la realización de cursos de especialización turística.
- Crear ideas entre organismos públicos y privados, compartiendo las conclusiones del plan estratégico de reactivación y que el sector privado se pueda involucrar para poder pueda aportar mayor creatividad y dinámica.
- Realizar un seguimiento de las medidas adoptadas o de los planes que se van a poner en marcha, con el fin analizar y evaluar la aceptación que tienen los productos turísticos ofrecidos.

## Planes de acción en Cuenca

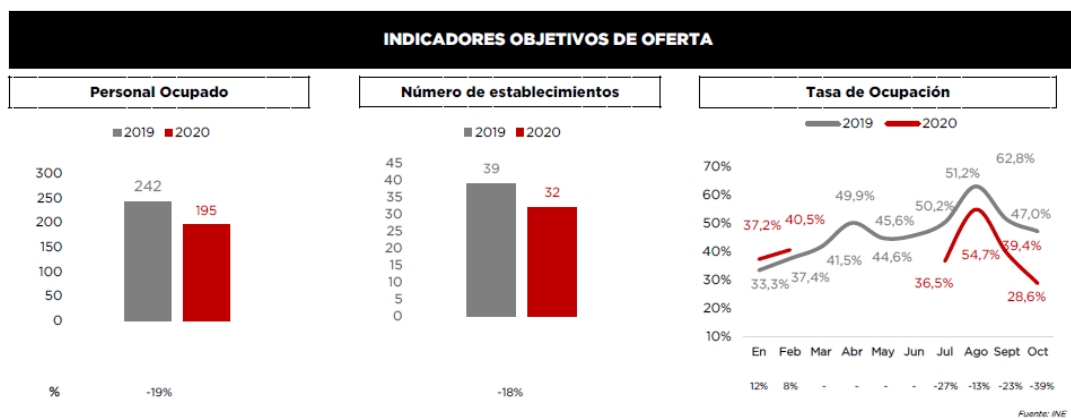
En el año 2020, Cuenca empezó recibiendo los mismos visitantes que en el año 2019, tanto en turistas nacionales como en turistas internacionales, hasta el inicio de las restricciones por la pandemia de COVID-19 en marzo, según el informe del GCPHE<sup>24</sup>. Para los meses de julio y agosto, los niveles de turista nacional que se registraron no fueron muy negativos, no cayendo por encima del 50%, pero con los cierres perimetrales del final de año, si que se acentuó más la caída de visitantes, según la información obtenida en la misma página.



<sup>24</sup> P. 122. *Estrategias para la reactivación del turismo cultural y patrimonial (Escenario post Covid-19)*. Cuenca.

<sup>25</sup> Gráfico p.122. *Estrategias para la reactivación del turismo cultural y patrimonial (Escenario post Covid-19)*. Cuenca.

En los indicadores de la oferta en la ciudad de Cuenca, se puede observar como la pandemia afectó a la población, disminuyendo un 19% el personal ocupado y el número de establecimientos abiertos se menguó un 18%, según lo establecido en el estudio <sup>26</sup>. En la misma página, se puede observar que, durante los meses de julio y agosto, la tasa de ocupación muestra unos datos aceptables, pero en la última parte del año, debido a las restricciones, vuelve a caer.



27

Según la opinión de los visitantes en el estudio del GCPHE, lo que más les gusta a los visitantes de Cuenca es la buena oferta turística de la ciudad (60,4%), la relación calidad precio (57,9%) y la poca masificación y la buena oferta gastronómica y de ocio (48,4%). En cambio, lo que menos gusta a los visitantes es la mala comunicación (22,6%), que hay pocas actividades y eventos durante todo el año (15,1%) y que no hay actividades para todo tipo de público (10,7%). Para algunos de los visitantes, la masificación (10,7%) ha sido una de las cosas que menos les ha gustado, aunque con anterioridad hemos visto que la poca masificación es uno de los puntos a favor para la mayoría de los turistas <sup>28</sup>. Esta situación podría ser un buen punto de enfoque para futuros trabajos de investigación.

<sup>26</sup> P.123. *Estrategias para la reactivación del turismo cultural y patrimonial (Escenario post Covid-19)*. Cuenca.

<sup>27</sup> Gráfico p.123. *Estrategias para la reactivación del turismo cultural y patrimonial (Escenario post Covid-19)*. Cuenca.

<sup>28</sup> P.125. *Estrategias para la reactivación del turismo cultural y patrimonial (Escenario post Covid-19)*. Cuenca.



**OPINIÓN DE LOS VIAJEROS (visitas en los últimos 3 años)**



29

Para mejorar esto, la ciudad de Cuenca propone diferentes acciones previstas a corto, medio y largo plazo, según lo que han establecido desde la ciudad en el estudio <sup>30</sup>:

- A corto plazo. Hacer promociones para el turismo de proximidad con el slogan “*Cuenca una ciudad solo para tí*”. Además, hacer visitas cerradas hasta el mes de febrero, trabajar en nuevos espacios en la parte baja de la ciudad, destacar la gastronomía y artesanía global y realizar eventos culturales.
- A medio plazo. Realizar un plan de digitalización en realidad aumentada para el centro histórico. Se ha hecho un cómic que se está virtualizando. Completar la oferta de arte de vanguardia, aunar la arqueología el turismo en todos los ámbitos, recuperar antiguos certámenes, cambio de señaléticas (empezado en 2021).
- A largo plazo. Ejecutar el plan de sostenibilidad turística del ministerio y recuperar distintos espacios culturales.

<sup>29</sup> Gráfico P.125. *Estrategias para la reactivación del turismo cultural y patrimonial (Escenario post Covid-19). Cuenca.*

<sup>30</sup> P.126. *Estrategias para la reactivación del turismo cultural y patrimonial (Escenario post Covid-19). Cuenca.*

Hoy en día los viajes sirven para tener experiencias que puedan ser consideradas gratificantes, por ello, es necesario que el diseño de estrategias ayude a poder tener a los visitantes más cerca de la ciudad de Cuenca, para poder convertir esta en un lugar único para los visitantes. La ciudad conque tiene muy buenos paisajes, lugares de interés excelsos y un patrimonio único, pero ya no son factores que diferencien con el resto.

Además, tiene un posicionamiento de marca muy centrado en la historia y en el patrimonio, la cultura, entre otros factores que hacen que Cuenca tenga una oferta muy diversificada, lo que permite atraer a diferentes tipos de turistas debido a esta amplia oferta.

Para contrarrestar los efectos inversos de aquellas cosas que menos gustan a los turistas, como el transporte, además, de comunicar y promocionar todas las actividades con las que cuenta la ciudad a lo largo del año para los diferentes segmentos que puedan estar interesados en visitar la ciudad <sup>31</sup>.

Algunas de las líneas de actuación que propone la ciudad de Cuenca para mejorar en aquellas áreas que ellos consideran que pueden llevar mejoras<sup>32</sup>, como puede ser la Mejora del posicionamiento como marca única experiencial. Aquí se propone lo siguiente:

---

<sup>31</sup> P.127. *Estrategias para la reactivación del turismo cultural y patrimonial (Escenario post Covid-19)*. Cuenca.

<sup>32</sup> P. 129 -135. *Estrategias para la reactivación del turismo cultural y patrimonial (Escenario post Covid-19)*. Cuenca.

- Creación de parque de bicicletas eléctricas con el fin de mejorar la experiencia del turista, permitiéndole conocer espacios más alejados del centro de la ciudad, fomentando el uso de la movilidad sostenible no tan solo en los visitantes, también en los residentes.
- Jornadas gastronómicas para los turistas, aprovechando las grandes posibilidades gastronómicas que ofrece la gastronomía conquense.
- Realidad aumentada, creando modelos 3D de los monumentos históricos tal cual eran cuando se construyeron los visitantes puedan visualizar *in situ*, vinculando presente y pasado de los principales recursos del casco histórico.
- Visitas nocturnas de leyendas en el casco histórico, aprovechando las numerosas posibilidades que ofrece la ciudad para desarrollar nuevas tipologías de visitas aprovechando la iluminación nocturna de la ciudad
- Festivales de música y danza en la calle.
- Rutas de piragüismo aprovechando el cauce del río Júcar, pudiendo obtener una experiencia activa durante la visita a la ciudad.

Otro punto para tener en consideración para la mejora de la ciudad es segmentar y definir el público objetivo, con el fin de obtener una ventaja competitiva con el respecto al mercado. Dicha segmentación permitirá distribuir eficazmente los costes de comercialización, además de formar estrategias de comercialización para un segmento de mercado específico. Para ello, se propone:

- La segmentación se hace por tanto imprescindible Implantación de una herramienta de CRM en la oficina de turismo, para poder registrar y manejar los datos de los turistas que acuden a las oficinas a solicitar la información. Esto nos permitirá realizar comunicaciones segmentadas dirigidas a fidelizar a los turistas.

También se podrá incrementar la digitalización con el fin de mejorar el consumo turístico. La ciudad de Cuenca puede aprovechar que cuenta con un área transversal para la gestión de las tecnologías, en la que se encuentran presentes diferentes áreas de la administración y se ha puesto en marcha el proyecto *smart City Cuenca* y se fomenta la utilización de avances para poder gestionar el destino de una manera más eficiente para una toma de decisiones más efectiva.

Esta innovación supone una gran ventaja competitiva, ya que, tras la última crisis sanitaria, puede ser clave para evitar un desplome la actividad. Algunas de las propuestas son:

- Oficina de Turismo Inteligente. Una de las claves fundamentales para este nuevo modelo es el apoyo a la comercialización de experiencias turísticas para incrementar la atracción del destino, pudiendo adaptarse a las demandas actuales de los turistas.
- Mesas o mostradores táctiles que permitan el acceso a una plataforma de comercialización para informar, reservar y compartir experiencias en el destino.
- Experiencias inmersivas mediante el uso de realidad aumentada, con el fin de dotar de tridimensionalidad a mapas o guías turísticas con recreaciones históricas de edificios y monumentos antiguos. Así la persona podría ver cómo era originalmente. También se podrían incluir a personajes virtuales que ayuden a comprender en el contexto histórico y poder favorecer en mayor medida la experiencia mediante gestos o movimientos con lo que está ocurriendo en ese momento.

Para toda la familia también se propone visitar la ciudad con el guía virtual *Leo Mangana*, personaje principal del cómic virtual. Su nombre tiene referencia a la torre que se ubica en la ciudad conocida como Torre de Mangana. Para ello se usará:

- *Video MAPPING*. Herramienta que permitirá dar vida a los edificios recreando ilusiones ópticas con contenidos artísticos y aportando información sobre el destino. Además, se propone un espectáculo audiovisual nocturno que ayudará incrementará el número de pernoctaciones.
- La oficina de Turismo debe potenciar el aspecto experiencial de la visita mediante un sistema de gestión de tiempos de espera los mostradores, habilitando dispositivos que avisen al turista de su turno de atención personalizada, y así poder evitar colas y poder usar ese tiempo para poder realizar otras actividades.

Otra línea de actuación sería la de diseñar nuevas estrategias y dinámicas de comunicación. Se deberá saber cómo envolver el producto con emociones que hagan que nos diferencie de nuestra competencia. Para ello, se proponen las siguientes propuestas:

- El *storytelling* es un recurso con el que podemos narrar una historia que nos haga enfocar el destino muy diferenciadamente de los demás, y así perdure en su memoria
- El *Advergaming* móvil es una forma de marketing donde se usan los juegos interactivos como canal para comunicar la publicidad incluida en los mensajes a los consumidores y puede servir para llegar a segmentos de población muy definidos y siendo su uso relativamente nuevo.
- Campaña de comunicación integral 360 utilizando simultáneamente distintos canales con el objetivo de alcanzar, de una forma más eficiente, a la audiencia a la que se dirige la campaña.

- Involucrar a los turistas más fieles en la promoción del destino, creando un *microsite* para los visitantes puedan publicar imágenes, videos y comentarios de sus viajes a Cuenca en el pasado, y permitiendo que entren en concursos y otorgando premios a los más valorados.
- Comunicación entretenida que permita dar a conocer de una forma lúdica los atractivos de Cuenca a través de clases virtuales de cocina, clases de arte o de cultural local.
- Colaborar con *influencers* nacionales que pueden ayudar a transmitir un mensaje de seguridad al mercado nacional.

También se podrán implantar estrategias para la gestión de clientes a través de la optimización de los datos, ya que dicha gestión es clave para la toma de decisiones. Para ello:

- Se dotará al destino y a todos los agentes que intervienen en el sector turístico de herramientas de gestión estadística, con el fin de poder centralizar y unificar toda la información.
- Crear un sistema de medición de la satisfacción del visitante.
- Se realizarán estudios de escucha activa en turismo y usar las redes como Facebook, Instagram y Twitter para obtener valoraciones.
- Dotar de herramientas de Inteligencia Empresarial como pueden ser las *Management tools*, el *data mining* o las herramientas de *reporting*.

Para finalizar, se deberán formar a todas las personas que forman parte de la cadena de valor turística, para que puedan contribuir reforzar la imagen de calidad de la ciudad. Para ello se podrá realizar lo siguiente:

- Se deberá trabajar con las diferentes entidades y empresas del sector con el fin de obtener un buen desarrollo sostenible.
- Establecer una formación de calidad para un mejor servicio turístico.
- Formación dirigida a la sensibilización sobre el turismo sostenible
- Formar a los agentes de la cadena con el fin de relacionar la promoción turística local y la información al visitante.

- Formación para una competencia tecnológica, usando la tecnología para mejorar la productividad y la gestión.
- Formar a los trabajadores en promoción y comercialización, especialmente en nuevas tecnologías.
- Realizar cursos realizados por la Organización Mundial del Turismo, como, por ejemplo: *Gobernanza turística para el desarrollo local; Estrategia Turística; Estrategia y Gestión Sostenible de los Destinos Turísticos.*



## Encuestas Ciudades Patrimonio de la Humanidad

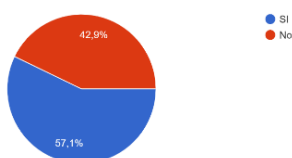
### Encuesta Ciudad de Cuenca.

Una vez ya estudiados los datos aportados por el estudio que realizó el GCPHE, vamos a empezar a finalizar nuestro estudio comparativo sobre las Ciudades Patrimonio de Ibiza y Cuenca, con el fin de extraer unas conclusiones que nos puedan ayudar a crear ideas para mejorar los datos de visitantes y mejorar dichos patrimonios y accesos a ellos.

Pero antes de empezar con estas conclusiones, vamos a aportar más datos a raíz de unas encuestas que se han realizado únicamente para aportar más datos acerca de los conocimientos de dichas ciudades por los habitantes de ambas ciudades. Estas encuestas son de comparativa cruzada, es decir, que los habitantes de Ibiza han sido preguntados sobre que saben del patrimonio de Cuenca y que harían ellos para mejorarlo, mientras que los habitantes de Cuenca han sido preguntados acerca de su conocimiento del patrimonio ibicenco y que harían ellos para mejorarlos.

En primer lugar, estudiaremos los datos obtenidos para los ciudadanos de Ibiza sobre Cuenca y su patrimonio. La encuesta (*Ciudades Patrimonio de la Humanidad de España. Ciudad de Cuenca.*<sup>33</sup>) ha sido respondida por 28 personas a fecha de 02/05/2022 y sus resultados han sido los siguientes.

¿Conoce usted que Cuenca es declarada Patrimonio de La Humanidad desde 1996 ?  
28 respuestas



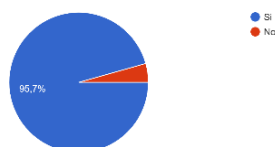
<sup>33</sup> *Ciudades Patrimonio de la Humanidad de España. Ciudad de Cuenca. (Realizada en Formularios de Google)*

Los encuestados fueron preguntados acerca de su conocimiento sobre el Patrimonio de la Humanidad de Cuenca, dónde el 57,1% de las personas sabía que Cuenca era patrimonio de la humanidad frente al 42,9% que lo desconocía.

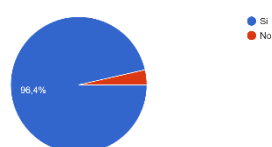
Los que ya lo conocían fueron preguntados acerca de cómo lo conocieron y la mayoría de las respuestas nos indicaban que la gente lo conoció gracias a visitas anteriores o información obtenida en diferentes medios (ya sean revistas, páginas web o libros, entre otros).

También encontramos embajadores de alguna de las 15 ciudades patrimonio de la humanidad. Además, éstos fueron preguntados por si volverían a visitar el Patrimonio de la ciudad de Cuenca, y dónde el 95,7% de la gente encuestada repetiría.

Si la respuesta es "Si", ¿volverá usted a visitar la ciudad?  
23 respuestas



¿Cree que debería haber mejores combinaciones de transporte para llegar hasta la Ciudad de Cuenca?  
28 respuestas



A los que no lo conocían fueron preguntados, por si tenían interés en conocerlo, dónde la mayoría de las respuestas obtenidas, indicaban que había un interés por conocer dicho patrimonio.

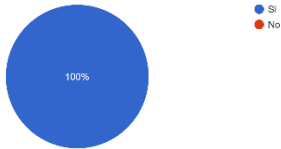
Tras ello, todos, fueron preguntados acerca de del porqué de su respuesta anterior. Algunas de las repuestas fueron, de repetir el viaje por la belleza y tranquilidad de la zona, por los recorridos que tiene la ciudad o por su encanto, mientras que la gente que no la ha visitado considera que conocer nuevos lugares y experiencias es de su interés y alguna gente conoce el patrimonio, pero no lo ha visitado, queriendo hacerlo en un futuro.

La gente que la ha visitado considera que lo que más le gusta del Patrimonio es su similitud con Dalt Vila por su casco antiguo y algunos puntos de interés como puedan ser las Casas Colgadas o la Catedral gótica de San Pablo. Lo que menos gustó y que mejorarían fueron el mal ambiente, el estado de algunas calles, o el mantenimiento del patrimonio entre otros.

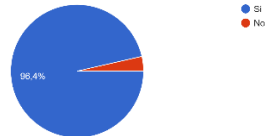
## Patrimonio de la Humanidad. Comparativa entre las ciudades de Ibiza y Cuenca

El 100% de los encuestados cree que debería haber más información acerca del patrimonio y el 92,9% cree que Cuenca está poco dada a conocer y el mismo porcentaje valora en ir y descubrir aquello que desconoce. La gran mayoría cree que debería haber mejores combinaciones a la ciudad de Cuenca.

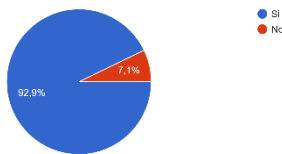
¿Cree conveniente usted que debería haber más información acerca del Patrimonio?  
28 respuestas



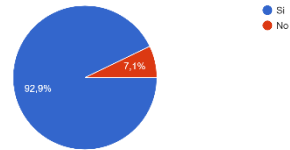
¿Cree que debería haber mejores combinaciones de transporte para llegar hasta la Ciudad de Cuenca?  
28 respuestas



¿Cree usted que la ciudad de Cuenca está poco dada a conocer?  
28 respuestas



28 respuestas

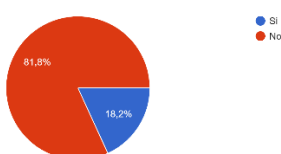


?

## Encuesta Ciudad de Ibiza

A continuación, estudiaremos los datos obtenidos para los ciudadanos de Cuenca sobre el patrimonio ibicenco. La encuesta (*Ciudades Patrimonio de la Humanidad de España. Ciudad de Ibiza*.<sup>34</sup>) ha sido respondida por 11 personas de la ciudad de Cuenca y a fecha de 02/05/2022, sus resultados han sido los siguientes.

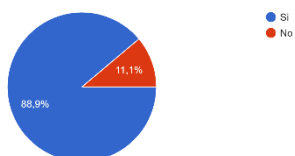
¿Conoce usted que Ibiza es declarada Patrimonio de La Humanidad desde 1999 ?  
11 respuestas



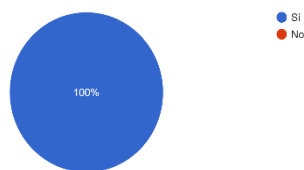
Los encuestados fueron preguntados por su conocimiento acerca del Patrimonio de la Humanidad de Ibiza, donde tan sólo el 18,2% de los encuestados sabía que Ibiza tenía Patrimonio de la Humanidad en comparación con el 81'8% de gente encuestada que lo desconocía.

De los encuestados que, si conocían acerca del patrimonio ibicenco, fueron preguntados como llegaron a saber acerca del patrimonio, y las respuestas fueron por estancias frecuentes en Ibiza y debido a la Asociación de las Ciudades Patrimonio.

Si la respuesta es "No", ¿Está usted dispuesto a conocer más sobre el Patrimonio de la Ciudad de Ibiza?  
9 respuestas



Si la respuesta es "No", ¿Está usted dispuesto a viajar a la Ciudad de Ibiza?  
8 respuestas

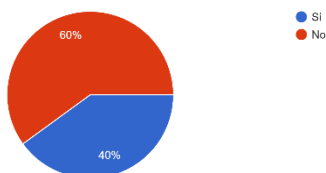


Los que no conocían acerca de Ibiza, están dispuestos a conocer más sobre el Patrimonio en un 88,9%, y el 100% de los encuestados, visitaría la ciudad de Ibiza.

<sup>34</sup> *Ciudades Patrimonio de la Humanidad de España. Ciudad de Ibiza*. (Realizada en Formularios de Google)

De aquellos encuestados, que ya habían visitado Ibiza, tan solo un 40% volvería a visitarla de nuevo. Este dato, se puede tener en consideración para las conclusiones de este estudio.

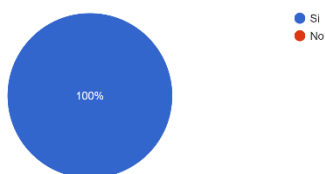
Si la respuesta es "Si", ¿volverá usted a visitar la ciudad?  
10 respuestas



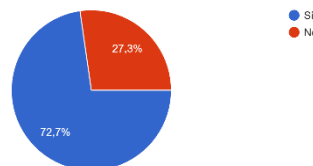
A los encuestados se les preguntó también que expusieran el porque de las respuestas que habían concedido hasta el momento. Aquellos que no han estado en Ibiza, en la mayoría de las respuestas confirman que visitarían la isla y su patrimonio con el fin de conocer lugares nuevos en los que no han estado y su historia. Para aquellos que, si han viajado a la isla, volverían porque se encontraron cómodos en su estancia y se sintieron atraídos por el patrimonio ibicenco, pese a las molestias que se pueden originar con el nivel de ruido que se produce en verano.

Aquellos que han visitado Ibiza, fueron preguntados sobre aquello que más les gustó y aquello que menos les gustó.

¿Cree conveniente usted que debería haber más información acerca del Patrimonio?  
11 respuestas



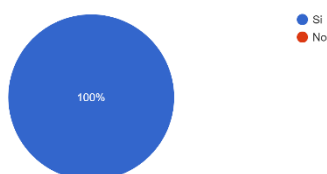
¿Cree que debería haber mejores combinaciones de transporte para llegar hasta la Ciudad?  
11 respuestas



Lo que más les gustó fue el casco antiguo dónde se encuentra el Patrimonio de la Humanidad y la naturaleza que rodea dicha zona, pero cambiarían que se hicieran obras de cara a la llegada del verano, cuando más gente se encuentra en la isla, con el fin de mejorar la circulación.

Todos los encuestados fueron preguntados si creían que debería haber más información acerca del Patrimonio ibicenco, y dónde todos los encuestados creyeron que se debería aumentar la información sobre el Patrimonio. Otra pregunta fue la del acceso a la isa, y si debería haber más combinaciones de transporte donde el 72,3% de los encuestados creyeron que las combinaciones en la isla si deberían mejorar, y lo argumentaron proponiendo más combinaciones de vuelos mayoritariamente, para llegar de manera más rápida y evitar el gran problema que podrían llegar a crear más rutas marítimas, aumentar las frecuencias horarias es otra de las propuestas, que enlaza con la anterior, rebajar los precios del transporte o crear nuevas vías de transporte similares al Eurotúnel ubicado en el canal de la Mancha, que comunica el continente europeo con las islas británicas.

Finalmente, ¿recomendaría usted Ibiza, por su parte más cultural y patrimonial?  
11 respuestas



Finalmente, los encuestados fueron preguntados si recomendarían Ibiza por su parte más cultural y patrimonial, dónde las 11 personas que aceptaron la encuesta estaban de acuerdo en recomendar ese lado de Ibiza.

## *CAPÍTULO III.* CONCLUSIONES DEL ESTUDIO

Una vez realizado el estudio de los diferentes datos obtenidos durante el proceso de este Trabajo de Fin de Grado, compararemos los datos de ambas ciudades y realizaremos una comparativa con el fin de encontrar donde puede mejorar cada ciudad y dónde podrían encontrar un beneficio común entre ambas ciudades.

Con los datos obtenidos del estudio realizado por el Grupo de ciudades Patrimonio de la Humanidad, y que se realizaron hasta la Pandemia del Covid-19, Ibiza debería centrarse en atraer los turistas *Trendys* y los de *Segunda Juventud*, ya que son aquellos que constituyen el número más alto de visitas, por encima de los datos obtenidos para el mercado general, y tienen un alto deseo de repetir una visita a Ibiza, con el fin de consolidar dicho mercado en la isla.

No se debería dejar de lado tampoco a los viajeros *Inquietos* que, aunque no constituyan un gran volumen de visitas, si que tienen un altísimo deseo de repetir su visita, por lo que sería importante tenerlos en cuenta a la hora de querer atraer a un mayor número de visitantes, ya que estos estarían más dispuestos a venir, y consolidar otro nicho dentro de los visitantes en el patrimonio ibicenco.

Para el caso de Cuenca, y con los datos también obtenidos también de los últimos estudios de datos del Grupo de Ciudades Patrimonio, podríamos proponer que la ciudad de Cuenca, con el fin de consolidar visitantes al patrimonio, debería centrarse en el segmento de los *Trendys* y el de los *Inquietos*, ya que son aquellos que tienen un mayor porcentaje en índice de visitas, siendo estos últimos los que más deseo de repetir.

En el caso de los *Trendys*, se podría desde las autoridades conqueses, potenciar las actividades en la ciudad para este nicho de mercado con el fin de mejorar su deseo de repetición y consolidar aún más este nicho de mercado en la ciudad.

En el caso de querer atraer a otros visitantes de otro segmento a la ciudad, las autoridades de la ciudad de Cuenca deberían no perder de vista a los visitantes del segmento de la *Segunda Juventud*, ya que este grupo tiene un alto nivel de visitas, siendo igual al de los obtenidos para el mercado general, y además su deseo de repetición es relativamente alto, y se podrían realizar actividades con el fin de que repitan más y subirían por encima del deseo de repetición del mercado general.

Uno de los problemas que menos gusta a los visitantes en Ibiza es la masificación que hay actualmente en la isla, la mala calidad/precio de los productos ofrecidos y la mala comunicación para la llegar a la isla y la ciudad, respectivamente.



Para ello, desde este estudio se cree que sería necesario que las instituciones locales pudieran ofrecer otras medidas, además de las propuestas establecidas delante del Grupo de Ciudades Patrimonio de la Humanidad de España, como podrían ser la limitación de vehículos de alquiler o provenientes de fuera de la isla, como se hace en la isla vecina de Formentera, ayudar a mejorar los establecimientos de la isla, con el fin de mejorar los visitantes de la isla y que los precios ofrecidos sean proporcionales a la calidad que se ofrece o establecer colaboraciones con las instituciones autonómicas y nacionales, además de con las empresas de transporte con el fin de mejorar la comunicación con la isla y mejorando los servicios públicos de transporte de la propia isla, aumentando las frecuencias de los autobuses en la isla, y proveyendo de ayudas a los servicios de autobús y Taxi, con el fin de que el transporte sea aún más económico, sin que los transportistas tengan que perder parte de los beneficios obtenidos.

Esto también relaciona con la primera propuesta ya que, si el transporte es frecuente, accesible y económico, la gente usará más el transporte público y se podría eliminar de alguna manera, parte de la masificación que ocurre en la isla y la ciudad de Ibiza.

Otro problema que nos comentan desde la ciudad de Ibiza es la dualidad del nombre de la ciudad, ya que el nombre de la ciudad es el mismo de la isla. Desde aquí, alentamos a la ciudad de Ibiza a cambiar su nombre de manera oficial a *Vila*, que es como se conoce localmente a la ciudad. Esto evitaría que algunos turistas se confundan y vayan a otros lugares de la isla, en lugar de la ciudad, mejorando así su estancia y evitando transportes innecesarios que los visitantes deben realizar después para llegar al Patrimonio. Esto también afecta a la valoración positiva de los turistas con respecto a su visita, ya que muchas veces vienen desinformados y se sienten engañados.

Algo que desde este trabajo de fin de grado se ve con buenos ojos es la integración de los sistemas informáticos y tecnológicos actuales dentro del Patrimonio, como es el uso de los códigos QR, con el fin de mejorar y aumentar la información del visitante durante su recorrido o el uso de las plataformas de *streaming*, con el fin de retransmitir los eventos que se realicen en la isla en directo. Esto se puede usar como herramienta de marketing y, además, como tienen comentarios en directo, los potenciales visitantes pueden escribir y comentar que les parece, y usar esos datos con el fin de mejorar las actividades y atraer a un mayor número de público al patrimonio ibicenco y a las actividades realizadas en ellas. Por ello, un aumento de presupuesto en este ámbito, a medio plazo, podría suponer una mejora de las actividades y patrimonio de la isla y permitiría que, al haber más personas atraídas a venir, los residentes de la ciudad y la isla puedan verse afectados positivamente.

Además, el uso del patrimonio para realizar actividades deportivas, atrayendo diferentes clases de visitante al mismo tiempo que se fomenta la cultura, o la mejora y modernización de la señalética de la ciudad, también son buenas propuestas para la mejora del patrimonio ibicenco.

En el caso de la ciudad de Cuenca, lo que menos ha gustado a los visitantes es la mala comunicación, las pocas actividades que hay en oferta en la ciudad para todo el año y que las actividades no son para todos los tipos de público visitante a la ciudad.

Para mejorar esto, desde este trabajo se propone, en primer lugar, recuperar las líneas de tren que han ido desapareciendo durante estos últimos años, y que dificultan la facilidad que tienen tanto los residentes como turistas para llegar y salir de la ciudad. Una manera de poder recuperarlas es que tanto las instituciones locales, autonómicas y nacionales, ofrezcan apoyo a las empresas de transporte, para que estas puedan ofrecer más viajes, en un menor precio, con el fin de mejorar las comunicaciones y además podría disminuir el número de vehículos privados que pueden llegar a circular en la ciudad, mejorando así de manera indirecta el tiempo de recorrido en los transportes públicos locales.

En cuanto a las actividades, en una ciudad como Cuenca se pueden ofrecer actividades durante todo el año, ya que hay épocas como las vendimias, dónde en la ciudad se pueden ofrecer actividades que relacionen dicha actividad con las diferentes épocas que engloban el patrimonio conquense, y relacionando con las actividades para todos los públicos, pudiendo hacer por ejemplo, catas de vinos para los más adultos, y explicaciones de cómo se realizaban los vinos en las distintas épocas, además de actividades para los más pequeños. Permitiendo realizar así, como habíamos comentado antes, actividades todo el año para todo tipo de público y que además rescaten y tradiciones antiguas y que puedan relacionarse con el patrimonio de Cuenca.

Una de las propuestas presentadas por Cuenca que más han gustado, es el uso la realidad virtual para poder reconstruir los lugares en una época determinada de la historia de Cuenca *in situ* y una mejora de las Oficinas de Turismo para gestionar de manera más rápida a los visitantes. Además, la creación de un cómic sobre la historia de Cuenca es una gran idea, ya que fomenta la lectura entre los más jóvenes y además crea un conocimiento sobre Cuenca diferente al que se puede tener.

Como se ha comentado con anterioridad en el propio trabajo, se realizaron unas encuestas de Ibiza y Cuenca, dónde los habitantes de Ibiza emitían su conocimiento sobre la ciudad de Cuenca, y los habitantes de Cuenca emitían en sus repuestas, que conocían acerca del patrimonio ibicenco.

En el caso de Ibiza, los habitantes de Cuenca encuestados desconocían que Ibiza constaba con un Patrimonio de la Humanidad, pero de estos todos tenían interés en visitar la ciudad de Ibiza. Con ello, desde el consistorio ibicenco se podría intentar crear alguna actividad conjunta con la ciudad de Cuenca para poder atraer a estos conquenses que tienen interés en conocer el patrimonio de Ibiza, y viceversa también se podría realizar, ya que los ibicencos encuestados, casi la mitad de ellos, no tenían constancia de que Cuenca, pero si que tendrían interés en conocer el patrimonio de la ciudad en su mayoría.

Por lo tanto, crear acciones conjuntas entre ambas ciudades, como pudieran ser festivales conjuntos que incluyeran dentro de la programación representaciones tradicionales de la propia ciudad y de la ciudad con la que trabajaran. En este caso, como ejemplo, se podrían hacer festivales en Ibiza, que tuvieran alguna representación de la cultura conquense, o en Cuenca, que hubiera representaciones de *Ball Pagés*, con el fin de promocionarse mutuamente, y mostrar las diferentes culturas que tenemos dentro del propio ámbito nacional.

Estas actividades conjuntas podrían extenderse a más ciudades del GCPHE, con el fin de poder promocionar todas las ciudades por todas aquellas ciudades que sean parte del Grupo, lo que podría llevar a una mayor exposición dentro de todo el territorio nacional e inclusive, el mercado internacional, ya que siempre contaremos con presencia internacional dentro de las ciudades miembro.

Otra de las preguntas en las que más coinciden las repuestas dentro de las encuestas, es en aquella en la que se preguntaba a las personas participantes si creían que las ciudades de Ibiza y Cuenca estaban poco dadas a conocer y si deberían tener más información expuesta acerca del patrimonio, y en ambas encuestas, la totalidad de los encuestados creyeron que debería haber más información acerca de ambos patrimonios. Esta cuestión la podemos enlazar con el resto de las propuestas que hemos ido dando a lo largo de este último punto del trabajo, ya que si se usan las diferentes tecnologías que nos ofrece el mercado actual como puedan ser la Realidad Virtual o las plataformas de *Streaming*, o sistemas como puedan ser los festivales y actividades conjuntas, las ciudades y el Patrimonio de estas puede ser más dado a conocer.

También puede ser más dado a conocer mediante la oferta turística, ya que si desde estas ciudades, en especial la de Ibiza, aumentase la oferta patrimonial, sin eliminar la que ya existe actualmente, la ciudad podría ser conocida por diferentes reclamos, complementando y diversificando la oferta, dando lugar a una mayor recuperación del espacio y evitar situaciones como la desestacionalización, pero al final del día, estas decisiones quedan en mano de las autoridades y las empresas del sector.

Por eso desde este trabajo se han intentado aportar diferentes ideas que pudieran concienciar a instituciones, empresas y ciudadanos de ambas ciudades, con el fin de poder conseguir que ambas ciudades colaboren de manera conjunta en diferentes situaciones que puedan ser positivas para ambas, y que además puedan aprovechar las grandes ventajas que tienen cada ciudad para cambiar las situaciones en las que se encuentran actualmente y puedan cambiar de manera positiva y ayuden a mejorar la calidad de vida de los residentes, que al final del día son aquellos que consiguen que las ciudades puedan funcionar de la mejor manera posible y ofrezcan los mejores servicios posibles.

# *BIBLIOGRAFÍA*

- UNESCO World Heritage Centre. (1972). *Convención sobre la protección del patrimonio mundial cultural y natural*. <http://whc.unesco.org/archive/convention-es.pdf>
- UNESCO World Heritage. (s.f.). [https://whc.unesco.org/es/list/?action=list&search=&searchSites=&search\\_by\\_country=Espa%C3%B1a&type=Mixed&criteria\\_restriction=&region=&order=](https://whc.unesco.org/es/list/?action=list&search=&searchSites=&search_by_country=Espa%C3%B1a&type=Mixed&criteria_restriction=&region=&order=)
- Ajuntament d'Eivissa. (s.f.). *Evolución de la ciudad de Eivissa-Ibiza*. <https://www.eivissa.es/portal/index.php/es/historia-de-la-ciudad>
- Ajuntament d'Eivissa. (s.f.). *Eivissa-Ibiza: Patrimonio de la Humanidad*. <https://www.eivissa.es/portal/index.php/es/ciudad/patrimonio>
- Van den Berg, E. (2019). *La Posidonia, una planta al rescate del Mediterráneo*. National Geographic. (Actualizado a 21 de marzo de 2022) [https://www.nationalgeographic.com.es/naturaleza/salvemos-mediterraneo-posidonia-planta-rescate\\_14324](https://www.nationalgeographic.com.es/naturaleza/salvemos-mediterraneo-posidonia-planta-rescate_14324)
- Alianza de Paisajes Culturales. (s.f.). *¿Qué es la Alianza de Paisajes Culturales?* <http://www.alianzapaisajesculturales.org/>
- UNESCO World Heritage Centre. (s.f.). *Ibiza, biodiversidad y Cultura*. <https://whc.unesco.org/es/list/417#top>
- UNESCO World Heritage Centre. (s.f.). *Ciudad Histórica fortificada de Cuenca*. <https://whc.unesco.org/es/list/781>
- UNESCO World Heritage Centre. (s.f.). *The Criteria for Selection*. <http://whc.unesco.org/en/criteria/>
- Ayuntamiento de Cuenca. (2020). *Cuenca. Ciudad Patrimonio de la Humanidad*. (Guía Turística).
- Cuenca es Turismo. (s.f.). *Ciudad y Paisaje Urbano*. <https://visitacuenca.es/es/ciudad-y-paisaje-urbano>
- Ministerio de Cultura y Deporte del Gobierno de España. (s.f.). *La ciudad Histórica Amurallada de Cuenca*. <https://www.culturaydeporte.gob.es/cultura/areas/patrimonio/mc/patrimonio mundial/bienes-declarados/por-ano-de-inscripcion/1996/cuenca.html>

- BrainTrust CS & Grupo de Ciudades Patrimonio de la Humanidad de España. (2020). *Estrategias para la reactivación del turismo cultural y patrimonial (Escenario post Covid-19)*. Eivissa.
- BrainTrust CS & Grupo de Ciudades Patrimonio de la Humanidad de España. (2020). *Estrategias para la reactivación del turismo cultural y patrimonial (Escenario post Covid-19)*. Cuenca.
- Antonio Parejo Ribas. (2022). *Ciudades Patrimonio de la Humanidad de España. Ciudad de Ibiza*. Encuesta Realizada con Formularios de Google.
- Antonio Parejo Ribas. (2022). *Ciudades Patrimonio de la Humanidad de España. Ciudad de Cuenca*. Encuesta Realizada con Formularios de Google.

