

# UCUENCA

## Universidad de Cuenca

Facultad de Ciencias de la Hospitalidad

Carrera de Turismo

### **Modelo de gestión de turismo rural con base comunitaria para el Mirador Turístico El Boquerón en la parroquia Turi, cantón Cuenca**

Trabajo de titulación previo a la  
obtención del título de Licenciado en  
Turismo

**Autor:**

Esteban Nicolas Calle Delgado

Jorge Alexis Vasquez Erraez

**Director:**

Miguel Ángel Galarza Cordero

ORCID: 0000-0003-2238-9603

**Cuenca, Ecuador**

2023-03-15

## Resumen

El presente trabajo de intervención plantea el diseño de un Modelo de gestión de turismo rural con base comunitaria para el Mirador Turístico El Boquerón, ubicado en la parroquia Turi, cantón Cuenca. La propuesta tuvo un enfoque cualitativo de alcance exploratorio, en el cual se establecieron 3 objetivos; el primero fue el diagnóstico situacional del área de estudio, donde se analizó las generalidades del lugar, la Asociación de Servicios Turísticos El Boquerón que está a cargo del lugar y revisión bibliográfica referente al turismo rural y base comunitaria. Para lograr el segundo objetivo, se identificaron a los actores principales, mediante el empleo de la herramienta del sociograma, asimismo se realizó entrevistas semi estructuradas a miembros de la Asociación de Servicios Turísticos El Boquerón, representantes de entidades públicas relacionadas al desarrollo del turismo en el cantón Cuenca y visitantes, con la intención de conocer la gestión del atractivo turístico, las relaciones existentes y la percepción del visitante. Estas variables sentarán las bases para la formulación del modelo de gestión. Para el tercer objetivo, se estableció el modelo de gestión turístico acorde a las necesidades que presenta el territorio, de lo cual se desprenden tres áreas a considerar: área operativa, manejo ambiental y socio-organizativo. Para ello se plantean pautas para que la asociación gestione eficientemente los recursos humanos y medioambientales, a fin de generar un impacto positivo en el desarrollo del turismo.

*Palabras clave:* modelo de gestión, turismo rural, base comunitaria, actores

locales

### Abstract

The present intervention work proposes the design of a community-based rural tourism management model for the El Boquerón Tourist Viewpoint, located in the Turi parish, Cuenca canton. The proposal had a qualitative approach of exploratory scope, in which 3 objectives were established: the first one was the situational diagnosis of the study area, where the generalities of the place were analyzed, the Association of Tourist Services El Boquerón that is in charge of the place and bibliographic review referring to rural tourism and community base. To achieve the second objective, the main actors were identified, through the use of the sociogram tool, semi-structured interviews were also conducted with members of the Association of Tourist Services El Boquerón, representatives of public entities related to the development of tourism in canton Cuenca and visitors, with the intention of knowing the management of the tourist attraction, the existing relationships and the perception of the visitor. These variables will lay the foundations for the formulation of the management model. For the third objective, the tourism management model was established according to the needs of the territory, from which three areas to be considered emerge: operational area, environmental and socio-organizational management. To this end, guidelines are proposed for the association to efficiently manage human and environmental resources, in order to generate a positive impact on the development of tourism.

*Keywords:* management model, rural tourism, community-based, local actors

Trabajo de integración curricular intitulado: “Modelo de gestión de turismo rural con base comunitaria para el Mirador Turístico El Boquerón en la parroquia Turi, cantón Cuenca.”

Autores: Calle Delgado Esteban Nicolas - Vasquez Erraez Jorge Alexis

Director: Dr. Miguel Ángel Galarza Cordero

#### Certificado de Precisión LicTur-246

Yo, Guido E Abad, certifico que soy traductor de español a inglés, designado por la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad, que he traducido el presente documento, y que, al mejor de mi conocimiento, habilidad y creencia, esta es una traducción verdadera, precisa y completa del documento original en español que se me proporcionó.



\_\_\_\_\_  
guido.abad@ucuenca.edu.ec

Cuenca, 30 de noviembre de 2022

Elaborado por: GEAV \_\_\_\_\_  
cc. Archivo Enviado por correo electrónico a director de trabajo de titulación por emergencia sanitaria COVID19.

## Índice de contenidos

Resumen .....	2
Abstract.....	3
Índice .....	4
Dedicatorias .....	8
Agradecimientos .....	9
Introducción .....	10
Capítulo 1. Diagnóstico situacional del mirador turístico El Boquerón en relación a su gestión turística.....	12
1.1. Antecedentes.....	12
1.1.1. Generalidades.....	14
1.2. Asociación de Servicios Turísticos El Boquerón y organización turística .....	22
1.3. Turismo rural y base comunitaria.....	25
Capítulo 2. Identificación de sus actores principales y su estructura organizativa. ....	29
2.1. Mapeo de actores .....	29
2.2. Estructura organizativa.....	31
2.3. Estructura operacional.....	35
2.4. Análisis de las entrevistas.....	38
2.4.1 Miembros de la Asociación de Servicios Turístico El Boquerón.....	38
2.4.2 Sector Público.....	45
2.4.3 Visitantes.....	49
Capítulo 3. Modelo de gestión turística .....	51
3.1 Análisis teórico del modelo de gestión turístico.....	51
3.2 Fijación de objetivos, misión, visión y valores organizacionales.....	53
3.3. Modelo de gestión turístico para la el mirador turístico El Boquerón.....	54
3.3.1. Propuesta de Modelo de Gestión.....	57
Conclusiones .....	81
Recomendaciones .....	83
Anexos.....	90
Anexo 1. Diseño del Trabajo de Integración Curricular aprobado. ....	90

Anexo 2. Diseño de entrevistas a los miembros de la Asociación de Servicios Turístico El Boquerón.....	112
Anexo 3. Diseño de entrevistas a los visitantes. ....	113
Anexo 4. Diseño de entrevistas a los representantes del sector público. ....	114
Anexo 5. Evidencias de aplicación de entrevistas.....	115
Anexo 6. Solicitud dirigida a la Directora de Fundación Municipal Turismo Para Cuenca. ...	116
Anexo 7. Solicitud dirigida al vocal del GAD parroquial de Turi.....	117
Anexo 8. Solicitud dirigida al director de la Comisión de Gestión Ambiental.....	118
Anexo 9. Collage de actas firmadas de consentimiento previo libre informado. ....	119
Anexo 10. Consentimiento previo libre e informado del Jefe de Planificación y proyectos de la Fundación Turismo para Cuenca.....	120
Anexos 11. Matriz FODA cruzado.....	120
Anexo 12. Evidencias de visitas de campo .....	121
Anexo 13. Formato de registro de visitantes para futuras investigaciones. ....	123

## Índice de figuras

Figura 1 <i>Mapa del Área Protegida Municipal El Boquerón</i> .....	12
Figura 2 <i>Mapa de la ruta hacia el Mirador Turístico El Boquerón</i> .....	14
Figura 3 <i>Collage del parqueadero destinado para los visitantes</i> .....	16
Figura 4 <i>Collage de las Áreas destinadas para la práctica de actividades turísticas</i> .....	17
Figura 5 <i>Collage de la infraestructura destinada para el restaurante y cafetería</i> .....	18
Figura 6 <i>Domo destinado para la prestación de servicios de alimentos y bebidas</i> .....	19
Figura 7 <i>Mapeo de actores en relación al desarrollo del turismo en el Boquerón</i> .....	29
Figura 8 <i>Análisis de la estructura organizativa</i> .....	31
Figura 9 <i>Estructura operacional de la Asociación de Servicios Turísticos El Boquerón</i> .....	35
Figura 10 <i>Red semántica a partir del análisis del perfil sociodemográfico de los asociados</i> .....	39
Figura 11 <i>Red semántica respecto a la opinión crítica de los actores locales en relación al desarrollo del turismo</i> .....	40
Figura 12 <i>Red semántica referente a las metas a largo plazo de la Asociación de Servicios Turísticos el Boquerón</i> .....	42
Figura 13 <i>Red semántica de la opinión de los asociados sobre el modelo de gestión</i> .....	43
Figura 14 <i>Red semántica respecto a las relaciones existentes con del sector público y privado</i> .....	44
Figura 15 <i>Red semántica de la Fundación Municipal Turismo para Cuenca</i> .....	45
Figura 16 <i>Red semántica referente análisis de la entrevista dirigida a la Comisión de Gestión Ambiental del cantón Cuenca (CGA)</i> .....	46
Figura 17 <i>Red semántica sobre la entrevista dirigida al presidente del GAD de Turi</i> .....	48
Figura 18 <i>Red semántica respecto al análisis de la percepción de los visitantes</i> .....	49
Figura 19 <i>Estructura del modelo de gestión aplicable al mirador turístico El Boquerón</i> .....	57
Figura 20 <i>Formato de indicadores para evaluar el desempeño de la actividad turística</i> .....	80

## Índice de tablas

Tabla 1 <i>Menú disponible en el mirador turístico El Boquerón</i> .....	19
Tabla 2 <i>Bebidas disponibles en el mirador turístico El Boquerón</i> .....	20
Tabla 3 <i>Listado de los fundadores de la Asociación de Servicios Turísticos El Boquerón</i> .....	23
Tabla 4 <i>Análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas del mirador turístico El Boquerón</i> .....	54
Tabla 5 <i>Resultado de la interrelación de las variables</i> .....	56

## Dedicatorias

El siguiente trabajo investigativo se lo dedico a mi familia, quienes me apoyaron a lo largo de este proceso, guiándome y dándome su apoyo incondicional.

A mi pareja, amigos y demás personas cercanas que ayudaron en el proceso y finalización de la tesis.

Finalmente agradecer a mi compañero de tesis, Alexis. Agradezco que hayas formado equipo conmigo para el trabajo curricular, gracias por todo amigo y por el gran esfuerzo y compromiso que demostraste.

*Esteban*

El presente trabajo dedico a mi familia, quienes me apoyaron económicamente y confiaron en mí en todo momento. Germania, Marinita, Karen y Jorge, gracias por su afecto y por estar pendientes en todo el proceso educativo.

Por otra parte, agradezco infinitamente a mis tíos y primo, Anita, Patricio y Martin, Gracias por acogerme en su hogar y hacerme sentir como en casa.

Por último, agradezco a mi amigo y compañero de tesis, Esteban. Gracias por mantener esas buenas vibras y esforzarte en todo el proceso del trabajo correspondiente a la Unidad de Integración Curricular.

*Alexis*



## Agradecimientos

A nuestro asesor de tesis el Dr. Miguel Ángel Galarza Cordero, gracias por su disponibilidad ante cualquier consulta. También, por habernos brindado la oportunidad de recurrir a su capacidad, así como sus consejos y la paciencia para corregir nuestros errores en el desarrollo del proyecto.

A la directiva y socios de la Asociación de Servicios Turísticos El Boquerón, gracias por su colaboración al momento de brindarnos la información requerida. Agradecemos su empatía y solidaridad, al brindarnos alimentos al momento de realizar nuestras visitas de campo.

A las personas ajenas al proyecto que también estuvieron abiertos ante cualquier solicitud e información.

A la Universidad de Cuenca, en especial a los docentes de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad, gracias por compartirnos sus conocimientos y experiencias, cada docente es único y el aprecio sincero.

Finalmente, agradecemos a nuestros compañeros y amigos, por sus reuniones académicas y sociales.

*Esteban y Alexis*

## Introducción

El presente proyecto de intervención plantea la elaboración de un modelo de gestión de turismo rural con base comunitaria para el mirador turístico El Boquerón, ubicado en la parroquia Turi, cantón Cuenca. El modelo de gestión aplicó una metodología participativa con los principales actores con el fin de conocer los procesos que lleva a cabo la administración y cómo operan las actividades turísticas. Para alcanzar dicho objetivo se tomó en cuenta las perspectivas y opiniones de quienes conforman la Asociación de Servicios Turísticos el Boquerón, pues son las personas que resultan beneficiadas del proyecto, además, cabe considerar que son quienes incorporaron y administraron en un inicio el atractivo y cuentan con la personería jurídica en la que participan miembros de diferentes familias del sector.

En el primer capítulo se realizó un diagnóstico situacional del territorio, en él se exponen información y características generales de la zona de estudio como la ubicación, infraestructura, productos y servicios. También, se analizó la historia de la Asociación de Servicios Turísticos El Boquerón en relación a su surgimiento en el mercado turístico, finalmente se analizaron conceptos de turismo rural y la base comunitaria, términos con gran relevancia para estructurar la base teórica del proyecto.

En el segundo capítulo se lleva a cabo el mapeo de actores con el objetivo de comprender las relaciones que mantienen los diferentes organismos públicos y privados que intervienen en el territorio. Además, se analizó la estructura administrativa y operativa de la Asociación de Servicios Turísticos el Boquerón, con el fin de indagar y conocer el perfil sociodemográfico de los actores y entender cuál es su perspectiva respecto al turismo. Igualmente, se analizó el involucramiento del sector público, para entender las relaciones que mantienen, por ejemplo: cómo aportan o contribuyen al desarrollo turístico de la asociación y conocer cuáles son las principales limitantes para el desarrollo del mismo. Por último, se estudió las percepciones de los estudiantes de la carrera de turismo de la Universidad de Cuenca para obtener una perspectiva más profunda sobre el manejo y aprovechamiento de los servicios turísticos en el mirador turístico el Boquerón.

En el tercer capítulo se plantea el modelo de gestión, el cual toma como base las principales problemáticas detectadas que presenta el lugar de estudio en torno a la actividad turística. Las variables a implementar para la propuesta del modelo surgen del proceso de investigación, la misma que se divide en tres componentes, entre ellas: manual operativo, manejo ambiental y

socio organizativo. Al finalizar, se pretende que la asociación de servicios turísticos el boquerón, obtenga un modelo guía para el correcto gestión y operación de la actividad turística.

## Capítulo 1. Diagnóstico situacional del mirador turístico El Boquerón en relación a su gestión turística.

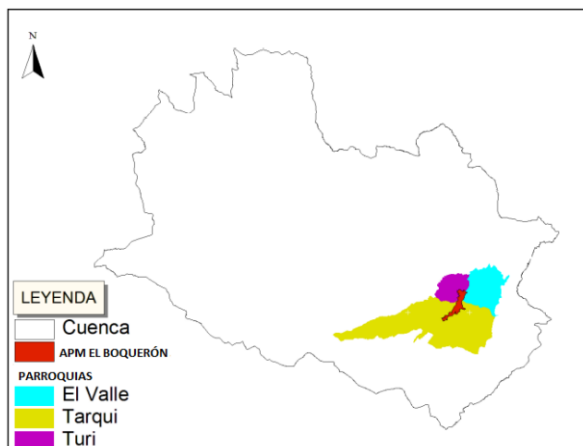
### 1.1. Antecedentes

Para el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Cuenca (2015), el mirador turístico El Boquerón se encuentra en el Área Protegida Municipal Boquerón. El Municipio de Cuenca mediante la Comisión de Gestión Ambiental (CGA) considera el área del Boquerón en su Plan de Ordenamiento Territorial como un espacio pertinente en materia de conservación ambiental y desarrollo sustentable.

Además, el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Cuenca (2015) determinó que el Área Protegida Municipal Boquerón cuenta con una superficie total de 632,34 hectáreas (ha), la misma que abarca las parroquias rurales: El Valle, Tarqui y Turi. Del total de superficie, 438,02 ha le corresponden a parroquia Tarqui lo que representa el 69,27% de la superficie total; 129,69 ha le corresponde a la parroquia de Turi, lo que representa el 20,05% de la superficie total y finalmente 64,62 ha se encuentran en la Parroquia de El Valle lo que equivale al 10,22% de la zona protegida (ver figura 1).

### Figura 1

Mapa del Área Protegida Municipal El Boquerón



*Nota.* Adaptado del Plan de Manejo Integral (PMI) de la zona El Boquerón, en el marco interinstitucional entre la Comisión de Gestión Ambiental (CGA) del GAD Municipal de Cuenca y los GADs parroquiales de El Valle, Tarqui y Turi.

El área de estudio del presente proyecto se basa en el sector El Boquerón, de la parroquia rural Turi. El Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Turi (2020) establece que el mirador turístico El Boquerón está representado por un ecosistema de bosque nativo, con rangos altitudinales que varían entre los 2660 a 3040 metros sobre el nivel del mar. La temperatura promedio oscila entre los 14° centígrados durante el día y 8° centígrados en el transcurso de la noche.

Por otra parte, la tenencia de tierra en el área de estudio es heterogénea. Según reporta la Comisión de Gestión Ambiental (s.f.) algunas familias cuentan con pequeñas unidades de producción o parcelas, debido a que varias familias cuentan con títulos de propiedad, en otros casos las familias se encuentran en el proceso de adjudicación de propiedades en la Subsecretaría de la Tierra y Reforma Agraria.

En cuanto a la administración del mirador turístico El Boquerón, esta le corresponde a la Asociación de Servicios Turísticos El Boquerón.

La misma se conformó por 17 miembros de diferentes familias, con el objetivo de generar una alternativa económica mediante el uso de los recursos paisajísticos, naturales y culturales.

Bajo iniciativa propia e intereses comunes, se distinguen a los siguientes actores que tuvieron participación directa en la fase inicial del proyecto:

- Erick Marlon Estrada Déleg, Licenciado en Turismo.
- Kleber Edmundo Jiménez Luna, Contador Público Auditor.
- Tonny Aquiles Mejía Cisneros, Habilidades en construcción
- Jhon Ismael Yanqui Merchán, Habilidades en mueblería, madera y pintura.
- Wilson Paul Duchitanga Chapa, Chofer profesional.
- David Andrés Tigre Sari, Economista y promotor de Ventas y Comercialización de Productos Grupo Andrómeda.

De la misma forma, para el adecuamiento del terreno, esta se realizó mediante mingas y aportes económicos de los miembros de la organización. Además, la Asociación de Servicios Turísticos

El Boquerón (2020) sostiene que la organización realizó una inversión de \$109.200,00; dividida en 2 partes:

- Capital propio por parte de socios: \$45.700,00
- Préstamos Institución Financiera: \$63.500,00

Cabe destacar que, en la fase inicial del proyecto, “la Asociación de Servicios Turísticos El Boquerón contó con el apoyo de entidades gubernamentales tales como el GAD de Turi, GAD Municipal de Cuenca y la Prefectura del Azuay”. (Cisneros, A., comunicación personal, 23 de octubre de 2021). Además, se distingue que la organización es una empresa de carácter privado, puesto que la mayor parte de su inversión proviene del capital propio y financiación externa.

## 1.1.1. Generalidades

### 1.1.1. 1. Accesibilidad

#### Figura 2

*Mapa de la ruta hacia el Mirador Turístico El Boquerón*



*Nota.* El mapa indica la ruta hacia el mirador turístico El Boquerón, la misma que fue tomada de la capa satelital de Google Earth (2022).

La figura 2 muestra la ruta hacia el mirador turístico El Boquerón, la misma que inicia desde el Centro Histórico de la Ciudad de Cuenca, como referencia la calle Gran Colombia, con una distancia total de 12,4 kilómetros y un tiempo aproximado de 30 minutos, a continuación, se detalla la ruta:

Ubicarse al este por la calle Gran Colombia (56 m), luego girar a la derecha y dirigirse por la Calle Benigno Malo (650 m), continuar por el Puente del Centenario y tomar la Av. Fray Vicente Solano

(550 m), en la primera rotonda, tomar la 2.<sup>a</sup> salida y continuar por Av. Fray Vicente Solano (550 m), en la segunda rotonda, tomar la 2.<sup>a</sup> salida y continuar por Av. Fray Vicente Solano (550 m), en la tercera rotonda, tomar la cuarta salida en dirección a Av. 24 de Mayo (350 m), luego girar levemente a la derecha (400 m), con dirección a Carretera. Panamericana/Ave Circunvalación Sur/Troncal de la Sierra/E35 (500 m), en la cuarta rotonda, toma la 1.<sup>a</sup> salida y continúa por Carretera. Panamericana/Ave Circunvalación Sur/Troncal de la Sierra/E35 (1,8 km), en la quinta rotonda a la altura del redondel que va de la Av. 12 de octubre, tomar la 2.<sup>a</sup> salida con dirección al Centro de Rehabilitación Social (2,3 km), posteriormente se encontrarán con dos desvíos a (1km y 2,6 km) girar a la derecha. Por último, para ingresar al Mirador Turístico El Boquerón encontraremos una señalética junto a la vía que conduce al parqueadero exclusivo, el recorrido a vehículo termina a (700) metros de la señalética.

La ruta señalada dirige a los visitantes hacia el parqueadero del mirador turístico El Boquerón, el cual está destinado para resguardar los vehículos. Los turistas deben estacionar sus automóviles para posteriormente realizar una caminata por un sendero público.

Hasta marzo de 2022, el Mirador Turístico El Boquerón contaba con una vía de acceso alterno. La misma que era de uso exclusivo para la Asociación de Servicios Turísticos El Boquerón. La vía alterna se utilizaba para transportar la materia prima, abastecimiento de agua y el traslado de materiales para mejorar sus instalaciones. Asimismo, el camino permitía el ingreso de ciclistas y personas con discapacidades físicas.

Pero, debido a problemas legales de uso y gestión del suelo, este acceso fue prohibido por parte de los dueños de los predios afectados. El cierre afectó en gran medida a la demanda, en especial a aquellas familias y deportistas, que buscan el contacto con la naturaleza y realizar actividad deportiva.

### **1.1.1. 2. Parqueadero y zona de ingreso**

El mirador turístico el Boquerón cuenta con un parqueadero de uso exclusivo para los visitantes. El mismo que está ubicado a 2km antes del atractivo y cuenta con una capacidad para 12 autos (ver figura 3).

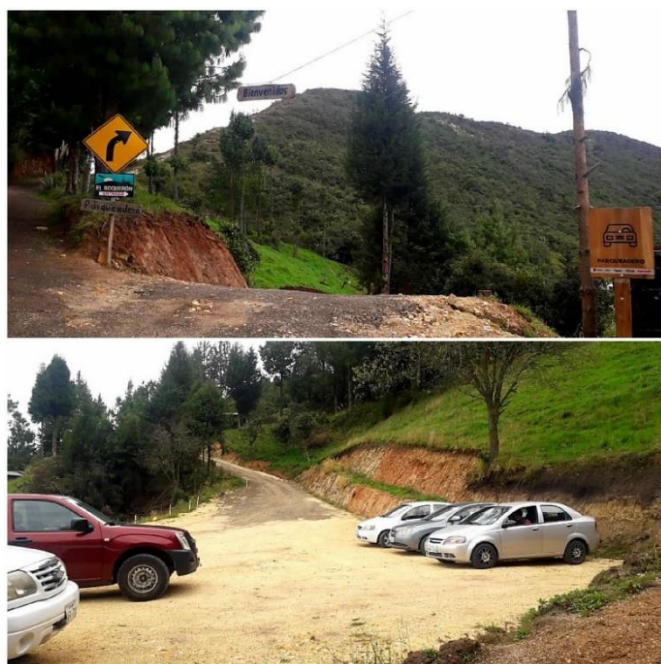
Para acceder al mirador turístico los visitantes mayores de 12 años tienen que pagar una tarifa correspondiente a un dólar americano (aplicable hasta finales de 2022).

Luego de ingresar al parqueadero, se encuentra un sendero al pie de la montaña, por el cual los visitantes deberán caminar para acceder a la zona del mirador.

En cuanto a los horarios de atención, estos se establecen de la siguiente manera: lunes de 15:00 - 20:00; martes a viernes de 10:00 - 22:00, sábados y domingos de 09:00 - 18:00.

### Figura 3

*Collage del parqueadero destinado para los visitantes*



*Nota.* El collage corresponde al parqueadero del mirador turístico El Boquerón, estas ilustraciones fueron captadas el 5 de noviembre de 2022.

#### 1.1.1. 3. Servicios básicos

El mirador turístico El Boquerón carece de dotación de servicios básicos tales como agua potable, energía eléctrica, manejo de desechos y alcantarillado. Es así que la asociación ha realizado inversiones en infraestructura para contrarrestar dichas problemáticas. Para el efecto, se ha invertido en una planta generadora de energía eléctrica, tanques de almacenamiento y distribución de agua potable y finalmente el sistema de desagües basado en el sistema tradicional denominado pozo ciego o pozo séptico.

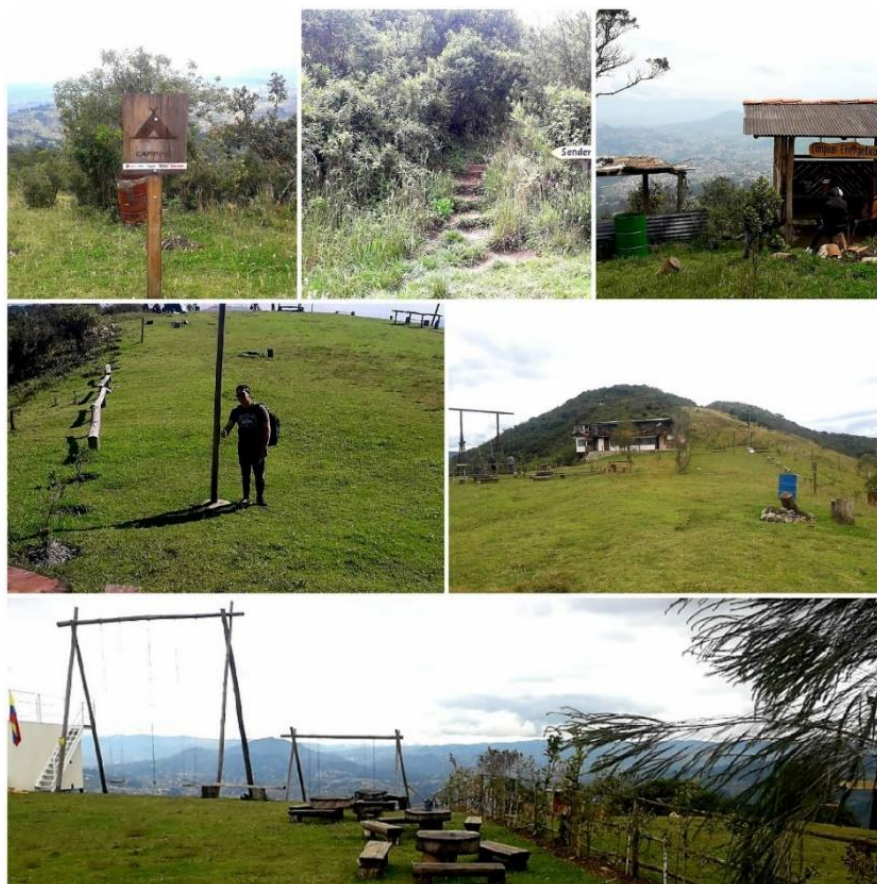


## 1.1.1. 4. Actividades permitidas

En el atractivo se pueden realizar actividades como: senderismo, cabalgata, ciclismo, limpiezas energéticas y camping. Además, existen espacios destinados para la práctica de juegos recreacionales, tales como el palo encebado y columpios (ver figura 4).

### Figura 3

*Collage de las Áreas destinadas para la práctica de actividades turísticas*



*Nota.* El collage corresponde a las áreas destinadas para actividades de recreación en el mirador turístico El Boquerón, estas ilustraciones fueron captadas el 5 de noviembre de 2022.

## 1.1.1. 5. Restaurante y cafetería

En la cima del atractivo, se erigió una infraestructura rústica destinada para el restaurante y cafetería, la misma que fue utilizada por la asociación hasta septiembre de 2022 (ver figura 5).

**Figura 4**

*Collage de la infraestructura destinada para el restaurante y cafetería*



*Nota.* La figura corresponde a la infraestructura que se utilizó a principios del proyecto.

Esta infraestructura se dejó de utilizar debido a intereses personales, los cuales se explican a detalle más adelante, por tal motivo la asociación tuvo que cambiar su espacio donde se brinda este servicio.

El administrador del mirador turístico El Boquerón afirmó “al inicio del proyecto, el mirador turístico en El Boquerón los servicios de alimentos y bebidas se brindaban en la infraestructura ubicada en los predios de la familia Merchán, pero debido a problemas de arrendamiento, la asociación tuvo que vender su antigua construcción y posterior a ello buscar una nueva localización para asentarse” (Illescas, E., comunicación personal, 4 de noviembre de 2022).

Como resultado, se construyó un Domo en los predios correspondientes a la asociación, la misma que cuenta con una dimensión de 114 metros cuadrados de diámetro y 6,20 metros de alto.

Su construcción inició el 19 de septiembre de 2022 y culminó el 15 de octubre de 2022. La construcción se erigió para continuar con la prestación de servicios de alimentos y bebidas. La misma que cuenta con una capacidad para 60 personas (ver figura 6).

## Figura 5

*Domo destinado para la prestación de servicios de alimentos y bebidas*



*Nota.* La fotografía de la parte superior corresponde a la parte externa del Domo, mientras que la fotografía de la parte inferior corresponde a la parte interior, estas ilustraciones fueron captadas el 5 de noviembre de 2022.

El menú como tal, para finales de 2022, consta de los siguientes platos:

## Tabla 1

*Menú disponible en el mirador turístico El Boquerón*

<b>Menú</b>	<b>Costo</b>
Parrillada	\$12.00
Lomo asado	\$5.00
Filete de pollo	\$5.00
Chuleta asada	\$5.00

Papas fritas	\$1.50
Empanadas de viento	\$0.50
Tortillas de choclo	\$1.00

---

*Nota.* Elaboración propia (valores a la fecha)

## Tabla 2

*Bebidas disponibles en el mirador turístico El Boquerón*

<b>Bebidas</b>	<b>Costo</b>
Café	\$1.00
Horchata	\$0.50
Chocolate	\$1.50
Canelazo	\$1.00

---

*Nota.* Elaboración propia (valores a la fecha)

### 1.1.1. 6. Zona verde y mirador

Esta zona cuenta con capacidad para 100 personas, donde los visitantes pueden descansar sobre un amplio espacio verde, realizar picnics o día de campo, fogatas, fotografías o simplemente disfrutar de la vista panorámica de la ciudad de Cuenca.

### 1.1.1. 7. Ruta Santuario de las Huacas

El recorrido dura aproximadamente 30 minutos, con una distancia total de 2 kilómetros. En la medida en que asciende hacia la cima del cerro El Boquerón, se puede identificar el paisaje andino con elementos como árboles de: aliso, bromelias, capulí, guayal, gañal, joyapa, shadan, paja de páramo, laurel, helechos, romerillo, valeriana, entre otros. Asimismo, la fauna está constituida por búhos, colibríes, gavilanes, gorriones, jilgueros, mirlos, quilicos, tórtolas silvestres y más.

Además, se puede destacar la presencia de varios hoyos de distintas dimensiones dispersos a lo largo del recorrido, los cuales forman parte de la historia y cultura del sitio y que a su vez es transmitida por las personas locales de forma oral. Según Ramírez (2012) la tradición oral es un medio de intercambio de conocimientos y saberes de las sociedades del pasado al presente. Estas se transmiten mediante cuentos populares, fábulas, mitos, leyendas y refranes.

De acuerdo a Tuba (2013) en el Boquerón se conservan las siguientes leyendas:

1. Los moradores del lugar mencionan que en la cima del cerro el Boquerón existe un hoyo que conduce hacia una catedral mágica, la cual está adornada con piezas de oro. Pero que la entrada esta custodiada por dos perros negros, lo que impide el acceso de las personas.
2. Otra leyenda que cuentan es que, en la cima del cerro, existe un túnel que conduce al cerro Cojitambo, ubicado en la provincia del Cañar. El túnel fue construido en época de los cañarís, con el fin de refugiarse en épocas de guerras y conquistas. Fue considerado como un lugar estratégico para mantenerse a salvo.

En la actualidad, la ruta Santuario de las Huacas presenta alteraciones de su entorno, debido a la expansión de la frontera agrícola y ganadera, como también la tala de árboles. Es así que, el turismo actúa como una alternativa, como actividad económica que se lleva a cabo de forma equilibrada con la naturaleza. Cabe reiterar que es un área de conservación y como tal la asociación debería incentivar a la preservación de la naturaleza o ecosistema presente.

Así también, el visitante debe ser respetuoso con el medio natural, evitando botar basura, tomar plantas o animales que se encuentren durante el recorrido.

### **1.1.1. 8. Protocolos de Bioseguridad**

Debido a la situación actual provocada por la COVID-19, la administración ha implementado protocolos de bioseguridad para recibir con seguridad y hospitalidad a sus visitantes.

Al considerar el tweet de la Fundación de Turismo para Cuenca (2021) la administración de la asociación ha establecido las siguientes recomendaciones:

- Respetar las normas de bioseguridad y recomendaciones que el guía disponga durante el recorrido.

- Mantener el distanciamiento social.
- Evitar agredir la flora y fauna.
- Evitar los desperdicios y respetar los senderos.

Con las recomendaciones planteadas se pretende salvaguardar la salud de los visitantes y garantizar la conservación del medioambiente.

## **1.2. Asociación de Servicios Turísticos El Boquerón y organización turística**

Fue durante la pandemia provocada por el COVID-19 que se instauró la Asociación de Servicios Turísticos El Boquerón, con el fin de aprovechar los recursos naturales presentes en el sector El Boquerón.

Sus senderos naturales, fauna, flora, el mirador turístico, y como adicional sus instalaciones, sirven como medio para ofertar los servicios turísticos previstos a cambio de obtener un beneficio económico.

Sin embargo, el lugar en el que se asienta corresponde a un área de conservación ambiental, la cual ya se ha visto inmersa en varios problemas, incluso previo a la creación de la Asociación de Servicios Turísticos El Boquerón, como lo es: la expansión agricultura, deforestación, incendios forestales, sobrepastoreo, erosión del suelo y el crecimiento de la población con nuevos asentamientos humanos.

No obstante, de acuerdo al Plan de Rehabilitación de área afectada por vía intervenida en el sector del bosque nativo del cerro Boquerón, realizado por la Comisión de Gestión Ambiental (2013) las personas locales desconocen las características físicas del suelo. Estos suelos se identificaron como: escarpados o semi escarpados y con poca profundidad, lo que repercute para que el suelo no sea favorable para el desarrollo de la actividad agropecuaria, es así que se pierde la cobertura natural nativa a cambio de una producción poco rentable.

La falta de empleo y la desvalorización de la actividad agropecuaria son motivos por la cual diecinueve individuos deciden reunirse y conformar el 8 de septiembre de 2020 la Asociación de Servicios Turísticos El Boquerón, con el objetivo de obtener beneficios económicos.

Asimismo, en el mismo año se obtiene la personería jurídica, lo que significa que la organización tiene la autoridad independiente de contraer derechos y obligaciones.

A Continuación, en la tabla 3 se detallan a los socios fundadores de la Asociación de Servicios Turísticos El Boquerón.

**Tabla 3**

*Listado de los fundadores de la Asociación de Servicios Turísticos El Boquerón*

<b>No.</b>	<b>Apellidos y Nombres</b>	<b>No. Identificación</b>
1	Chimbo Chapa Rosa Marí	0103303160
2	Chimbo Uguña Hilda Margarita	0105147094
3	Duchitanga Chapa Wilson Paul	0107121881
4	Illescas Saquipay Edgar Patricio	0105499602
5	Illescas Saquipay José Javier	0105734636
6	Mejía Cisneros Tonny Aquiles	1207740091
7	Melgar Chapa Elvia Raquel	0104931498
8	Melgar Chapa Tránsito Isaura	0103269890
9	Merchán Lojano Manuel Leonidas	0102130259
10	Merchán Lojano María Mercedes	0103275723
11	Merchán Lojano Miguel Ángel	0103125530
12	Merchán Lojano Rosa Elvira	0102091139
13	Orellana Cando Mireya Jackeline	0105787410
14	Plaza Saquinaula Jessica Gabriela	0106836687
15	Rodas Castro Ángel Eduardo	0302101761
16	Rumipulla Chimbo Karina del Rosario	0106781222

17	Rumipulla Chimbo Silvia Patricia	0105534267
18	Saquinaula Melgar Jonnathan Alexander	0106840788
19	Saquinaula Melgar María Transito	0103360483

---

*Nota.* Los datos de los socios fundadores fueron obtenidos de la personería jurídica de la Asociación de Servicios Turísticos El Boquerón.

En lo que respecta, al objeto social de la Asociación de Servicios Turísticos El Boquerón, está el BRINDAR SERVICIOS TURÍSTICOS EN LA PARROQUIA TURI y su permanencia en el lugar está ligado al aporte económico que brindan cada uno de sus asociados. Así también, para el cumplimiento de su objeto social la organización debe establecer sus actividades de acuerdo al estatuto o reglamento interno.

Según la Asociación de Servicios Turísticos El Boquerón (2020) la organización podrá efectuar las siguientes actividades:

1. Administrar, arrendar, hipotecar o adquirir bienes inmuebles; para cumplir con su objeto social.
2. Importar equipos, materia prima, maquinaria, vehículos y demás, con el fin de cumplir con su objetivo.
3. Procurar el mejoramiento interno de la administración de sus miembros, por medio de la comercialización de servicios y productos.
4. Impulsar el uso de tecnologías y técnicas amigables con el medio ambiente, además de propiciar la eficacia de las actividades económicas de sus integrantes.
5. Firmar acuerdos de colaboración con entidades gubernamentales y no gubernamentales, extranjeros y nacionales, con el fin de fortalecer las capacidades de sus integrantes.
6. Incorporarse a otras organizaciones que mantengan el mismo propósito, y a partir de ello obtener el beneficio colectivo.

A partir de esto, la organización de la Asociación de Servicios Turísticos El Boquerón ha destinado algunos espacios para ofrecer actividades de senderismo, avistamiento de flora y fauna, paseos en caballo, degustación de gastronomía local y limpias energéticas; lo cual forma parte de la oferta turística que tiene el lugar para competir en el mercado turístico presente en la ciudad de Cuenca.



Estos elementos aún siguen en desarrollo, para mejorar el recibimiento y el servicio para el público. Dicho proceso ha tomado tiempo desde su fecha de creación hasta la actualidad, siendo la principal limitante la pandemia ocasionada por el Covid-19, debido a la fragilidad del sistema turístico en el Ecuador, lo que frenó el avance y desarrollo de las propuestas turísticas previstas para ese año por parte de entidades públicas y privadas relacionadas con la Asociación de Servicios Turísticos El Boquerón.

Sin embargo, la organización ha subsistido y en ese tiempo han logrado obtener más presencia en el mercado turístico, gracias a que el proyecto aprovecha las bondades del turismo rural, haciendo uso de los recursos presentes de forma sostenible y sustentable, con el fin de no perjudicar a la flora, fauna y demás recursos ambientales.

Si bien se han consolidado como un atractivo turístico, dentro de su organización se han suscitado problemas en un ámbito laboral y personal; debido a la inconformidad de algunos con respecto a la administración y gestión.

Así también, el manejo de los ingresos económicos y su distribución han sido tema de debate, puesto que las funciones delegadas según los asociados generan un mayor o menor ingreso. A esto se le suma la falta de compañerismo y comunicación entre sus integrantes, sobreponiendo sus intereses o dificultades por encima del resto.

Estos problemas han generado dificultades en la delegación de responsabilidades y en su organización, pues parte de sus integrantes no encuentran la forma de trabajar de manera conjunta, para brindar un servicio acorde a las expectativas de sus visitantes.

A pesar de contar con un impresionante valor paisajístico en el atractivo, se presentan conflictos relacionados con la tenencia de tierras, mal manejo de los recursos naturales y una deficiente administración y operación en el atractivo. Lo que ha ocasionado problemas de carácter legal, medioambiental y organizacional.

### **1.3. Turismo rural y base comunitaria**

En la presente sección se realizó el análisis conceptual referente al turismo rural y la base comunitaria, términos con gran relevancia para profundizar la base teórica del proyecto.

Para Kieffer (2018) el turismo rural es la actividad turística que se desarrolla en pequeñas localidades alejadas al casco urbano, donde sus habitantes desempeñan un rol de manera individual o colectiva; ofreciendo servicios o productos que involucren la naturaleza.

Por su parte Parra et al. (2019) agregan que dichos espacios que suelen estar alejados del casco urbano no están sujetas a varias normativas legales o jurídicas, por lo que este tipo de locaciones son ideales para propiciar el desarrollo turístico, con altos niveles de rentabilidad y generando un ingreso económico para sus integrantes. Siempre y cuando se procure no deteriorar el entorno natural; además de preservar la identidad y los valores de la población, brindando pautas sobre el uso de los recursos en sus actividades diarias.

El turismo rural puede generar ingresos de distintas formas, ya que los espacios en los que se desarrolla permiten adaptarse a otras corrientes del turismo. Tal y como lo menciona Pérez (2010) dentro del turismo rural existe cierta versatilidad para poder incorporar otras modalidades como: agroturismo, ecoturismo, turismo cultural, turismo de aventura, turismo deportivo y gastronómico. Lo que ofrece más opciones a las personas al momento de poner en práctica el turismo rural.

El turismo rural se convierte en un pilar para el desarrollo de una comunidad o en este caso de la Asociación de Servicios Turísticos El Boquerón. Pero al igual que en cualquier emprendimiento, no están exentos de problemas. Durante el desarrollo de este tipo de propuestas surgen varios problemas, tales como administrativos, financieros, legales o de intereses personales. Estos inconvenientes generan roces o conflictos entre los miembros de la organización que a largo plazo esto va a dificultar el desarrollo de la actividad turística.

Es así que, surge la necesidad de buscar una solución que permita a todos los miembros de la Asociación de Servicios Turísticos El Boquerón poder expresar sus ideas, preocupaciones, problemas o necesidades a los demás miembros, con el fin de resolver dicha problemática de manera conjunta, sin desprestigiar las necesidades de los diferentes miembros de la organización. Ya que la comunicación y el trabajo en equipo se convierten en las mejores herramientas para llegar a una resolución conjunta. Además, de incrementar sus valores como: la confianza, integridad, responsabilidad y por sobre todo su cooperación con la organización.

Una herramienta de potencial ayuda para conseguir dicho objetivo es el término conocido como la base comunitaria.

El término base comunitaria ha sido tema de debate, Trias (2018) recalca que varios autores lo clasifican entre dos vertientes: considerada como una nueva modalidad de turismo (un nuevo tipo de turismo aún no muy desglosado) o como un modelo turístico (como una herramienta para planificar y gestionar).

En consideración de otros puntos para la resolución de este trabajo, se considera a la base comunitaria como una herramienta de apoyo al modelo turístico pues aborda otros puntos sumamente importantes entre ellos la comunicación y organización interna.

Tal es el caso de la Asociación de Servicios Turísticos El Boquerón, debido a problemáticas presentes dentro de su organización al momento de practicar el turismo rural, y como tal la implementación de una base comunitaria cambiaría su situación, mejorando su organización mediante un método participativo para facilitar la comunicación y cooperación entre los miembros. Pacheco y Henríquez (2016) y Francesch (s.f.) mencionan que el éxito de la base comunitaria depende de las estrategias de comunicación social que se implementen entre los asociados, comunidades y autoridades involucradas.

Es así que, la base comunitaria no solo se enfoca en la comunicación, también impulsa a sus miembros a buscar soluciones creativas, que se desarrollen en otros ámbitos que puedan ser de utilidad para la asociación. Tal y como lo menciona Fernández (2011h) infiere que no solo sean las personas delegadas del atractivo y demás instalaciones, los encargados de brindar los servicios o productos, sino también incluir a las familias locales o individuos, dando rienda suelta a sus capacidades y aptitudes, para desarrollar actividades que pueden realizar por su cuenta con cierto nivel de profesionalismo.

Lo que incide en que los actores enfoquen sus esfuerzos en lo que mejor se emplean o les resulta más fácil llevar a cabo. Un ejemplo que brinda Pacheco (2018) el turismo genera un beneficio a las familias locales, uno de los más recurrentes suele ser el uso del factor convivencial, invitando a los turistas a pasar a sus viviendas.

Esto además de ampliar la experiencia del visitante, también amplía su cosmovisión sobre el desarrollo de la vida y la actividad turística en la localidad. Su estado socioeconómico, su cultura, la falta o escasez de mobiliario y su estilo de vida. Lo que de forma colateral permite dar a conocer y salvaguardar la identidad cultural de la localidad.

Pero dicho objetivo suele ser escabroso y no suele alcanzarse solo con las acciones de los pobladores, es necesario el apoyo de entidades gubernamentales que sirvan de guía para fortalecer los principios éticos en los que se apoya su operación. A la vez que se busca mejorar su toma de decisiones para garantizar los intereses de los involucrados y de la asociación.

Sánchez, Oseguera y Isunza (2014) comentan que el apoyo brindado puede generar grandes cambios a nivel colectivo, organizacional, económico y cultural. Lo que a su vez sirve como punto de partida para crear herramientas que funcionen para su operación en el sector turístico.

Por tal motivo el turismo con Base Comunitaria tiene gran similitud con los modelos de gestión, teniendo un enfoque y objetivos parecidos. Como tal persiguen el bienestar de la población y el avance o desarrollo en material turístico.

Pero cabe tomar en cuenta que todos estos beneficios serán logrados únicamente con el trabajo y compromiso colectivo de su población. Tal y como lo rescata Trías (s.f.) que el turismo no es el motor para generar grandes beneficios económicos, sino su gente, dependiendo de qué tan involucrados y motivados estén en realizar sus actividades, pueden obtener grandes beneficios a largo plazo.

Por eso, es importante que, dentro de su operación, el entender la posición de cada uno de sus integrantes, sus funciones e importancia, para de esta manera consolidar los intereses de todos en uno solo. Asimismo, resulta importante lograr que los beneficios generados permitan el avance de la Asociación de Servicios Turísticos El Boquerón. A nivel general, esto implica destinar parte de sus ingresos para contribuir a la localidad, para apoyar a los miembros de la asociación en este caso.

Todo eso involucra una planificación turística, definir estrategias que permitan un mejor desenvolvimiento de cada persona involucrada. Y como tal, el modelo de gestión es una herramienta que facilita llegar a dicha meta.

De igual manera, se deben considerar e identificar variables: políticas, económicas, sociales, culturales y ambientales. Pues estas pueden convertirse en factores beneficiosos o limitantes. Para este proceso analítico el involucramiento del estado es imprescindible, puesto que es el gobierno quien impone un marco de directrices y de políticas públicas. Por ende, el apoyo del



conflictivas. La figura fue realizada por los investigadores del proyecto, mediante el empleo de la plataforma en línea “Miro”.

En el mapeo de actores realizado, se identificó diferentes estratos de jerarquía dentro del proyecto el mirador turístico El Boquerón, con la presencia de ministerios, gobiernos autónomos descentralizados, empresas públicas y población en general; cada uno de estos cumplen un papel fundamental en el desarrollo del proyecto. Además, los actores involucrados influyen de manera directa e indirecta, siendo estos identificados a partir de su nivel de participación, ya sea positiva, negativa o indiferente, agrupados de la siguiente forma: afines, diferentes, ajenos y opuestos.

El proyecto cuenta con el apoyo de instituciones como, la Alcaldía de Cuenca y la Fundación Municipal Turismo para Cuenca, quienes ayudaron en los permisos de funcionamiento, certificación, promoción turística, y capacitaciones en el manejo financiero, salubridad y gastronomía. De igual manera, el proyecto cuenta con el apoyo de los propietarios de los predios donde se desarrolla la actividad turística y de los socios que conforman la Asociación de Servicios Turísticos El Boquerón, quienes han trabajado de forma organizada para que el proyecto se convierta en una realidad.

Por otro lado, encontramos a los actores que están en contra del proyecto, entre ellos el Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica y la Comisión de Gestión Ambiental del GAD Municipal de Cuenca. La CGA ha realizado demandas legales a ciertos propietarios de los predios. El motivo de la demanda fue la apertura de vías y la construcción de una cabaña en espacios correspondientes a un área protegida municipal. Es así, que surgen problemas legales respecto al uso y gestión del suelo, lo que ha provocado conflictos entre la asociación y los dueños de los predios. Como consecuencia esto ha llevado al cierre de la vía de acceso y el cercamiento de los límites de sus predios. En efecto, estas acciones han dificultado el desarrollo de la actividad turística. Hasta la presente fecha, los visitantes únicamente pueden acceder por un sendero público ubicado al costado de la montaña.

Asimismo, es curioso que el GAD Municipal de Cuenca mediante los distintos departamentos que integran su administración, unos están a favor y otros en contra del desarrollo de la actividad turística en el mirador El Boquerón, así tenemos:

La Alcaldía de Cuenca y la Fundación de Turismo para Cuenca han impulsado el desarrollo del turismo, no obstante, la Comisión de Gestión Ambiental del cantón Cuenca (CGA) está en contra

de la actividad turística. Pues la postura de la CGA de Cuenca es que el turismo puede ser perjudicial para el ecosistema presente o área de conversación.

Además, se puede señalar la ausencia de un organismo o persona jurídica que intervenga para solucionar el conflicto sobre el uso y gestión del suelo. Como consecuencia la actividad turística se ha visto afectada.

En cuanto a los actores sociales que son diferentes al proyecto, identificamos a los agricultores y ganaderos. Este grupo no considera el turismo como actividad económicamente rentable, motivo por el cual continúan con la expansión de la frontera agrícola y la degradación del paisaje. Finalmente, en torno a los actores sociales que son ajenos al proyecto encontramos a la EDEC EP y ETAPA. Pese a que son actores que no intervienen en el área turística. Estas entidades han colaborado en la implementación de señalética turística y el abastecimiento de agua potable. Asimismo, las empresas privadas y operadoras turísticas han intervenido en la promoción del lugar. Bajo consentimiento y previa solicitud por parte de la directiva de la Asociación de Servicios Turísticos El Boquerón.

## 2.2. Estructura organizativa

Para el desarrollo de esta sección se utilizó como fuente el Estatuto de la Asociación de Servicios Turísticos El Boquerón (2020) la misma especifica la forma de organización de la sociedad. A Continuación, se detalla la estructura organizativa.

**Figura 7**

*Análisis de la estructura organizativa*



*Nota.* Los recuadros de color azul representan la forma de organización y gobierno, mientras que los recuadros de color rosado representan a la directiva de la organización. Los recuadros que pertenecen a la junta de vigilancia son agentes externos, ajenos a la Asociación de Servicios Turísticos el Boquerón.

La organización y gobierno de la Asociación de Servicios Turísticos El Boquerón está integrado por los siguientes organismos:

- Junta General
- Junta Directiva
- Junta de Vigilancia

## **La Junta General**

Es el organismo que ejerce la máxima autoridad de la asociación, conformada por todos los miembros dentro de la misma, los cuales tendrán la facultad de votar una sola vez. Es así que sus decisiones son un punto clave para los órganos internos y asociados, siempre y cuando dichas decisiones no sean contraproducentes a lo establecido por la Ley, el Reglamento General o su Estatuto Social.

La Junta General tendrá las siguientes obligaciones y la autoridad para:

1. Autorizar y reformar el Reglamento Interno y el Estatuto Social.
2. Escoger y remover a los miembros de la de la Junta de Vigilancia, Directiva y Administrador, con el voto anónimo de más de la mitad de sus miembros.
3. Establecer cuotas de admisión, extraordinarias y ordinarias, las cuales no podrán ser reembolsadas.
4. Solucionar las apelaciones dispuestas a los miembros penados de la Junta Directiva.
5. Autorizar los estados financieros y el balance social de la Asociación.
6. Autorizar o denegar informes del Administrador, Junta de Vigilancia y Directiva.
7. Autorizar el plan operativo anual y el plan estratégico, con sus respectivos presupuestos, presentados por la Junta Directiva.
8. Solucionar la liquidación, disolución, fusión y transformación, de la Asociación en la Junta General, con el voto favorable de dos de las tres partes que conforman a sus miembros.

## **Clases y procedimiento de Juntas Generales**



En el Reglamento Interno de la asociación constarán las Juntas Generales extraordinarias y ordinarias, día de convocatoria, quórum y reglas para el desarrollo del parlamento.

El quórum reglamentario debe contar con la participación de la mitad más uno de los socios, de no ser así, la sesión no podrá desarrollarse. Además, en la convocatoria se deben detallar los siguientes parámetros: lugar, fecha, hora y orden del día.

## **La Junta Directiva**

En cuanto a la Junta Directiva, esta será la encargada de la representación legal de la asociación y estará conformada por 3 vocales principales, cada una de ellas con sus respectivos suplentes. Los representantes serán elegidos por la Junta General mediante voto democrático. Los miembros electos ocuparán los siguientes cargos: presidente, secretario y administrador y representante legal.

La Junta Directiva cumplirá sus funciones por un periodo de 2 años, con la opción de ser reelegidos por un periodo consecutivo. Una vez finalicen sus periodos, no podrán ser elegidos para ningún cargo directivo hasta después de un período.

La Junta Directiva tendrá las siguientes obligaciones y la autoridad para:

1. Expedir el reglamento de la operación de la Asociación.
2. Admitir o denegar las solicitudes de afiliación o renuncia de los asociados.
3. Aprobar y organizar eventos relacionados a actividades socio-culturales o deportivas; con la participación directa de la Asociación. Los eventos no deben superar el costo del 30% del presupuesto anual.
4. Establecer sanciones a los miembros que no cumplan con sus obligaciones.
5. Gestionar y autorizar el desarrollo de programas ligados a la educación, capacitación y la integración social. Con ayuda de organizaciones externas o con el uso de sus respectivos presupuestos.
6. Solicitar la aprobación de los balances financieros y los informes de las actividades desarrolladas hacia la Junta General.
7. Trabajar en un proyecto que cambie la estructura del Estatuto y ponerlo a consideración de la Junta General.

## **La Junta Vigilancia**

Por su parte, la Junta de Vigilancia se encargará de monitorear las actividades económicas desarrolladas en el sitio y de cumplir las resoluciones establecidas por la Junta Directiva y Junta General. Estará conformado por 3 vocales principales y sus respectivos suplentes, los cuales serán escogidos por la Junta General de forma anónima.

Sus funciones durarán 2 años y podrán ser reelegidos por solo una vez consecutiva. Una vez finalicen sus periodos, no podrán ser elegidos para ningún cargo directivo hasta después de un período.

La Junta de Vigilancia contará con la autorización y obligación para:

1. Monitorear los gastos realizados por la Asociación.
2. Supervisar que su contabilidad se encuentre al día.
3. Entender el estado financiero y su balance social.
4. Enseñar un informe anual de las labores de la Junta General.

Dentro de la Junta Directiva se distinguen los siguientes representantes legales que presidirán a la Asociación en distintas funciones, como lo es: Presidente, Secretario y Administrador y Representante Legal.

## **Presidente**

Es la persona que presidirá a la Junta Directiva, General y Asociación, sus funciones durarán 2 años, podrá ser reelegida 1 vez más, y sus obligaciones son variadas debido a la naturaleza de su cargo.

1. Citar y dirigir sesiones de las Junta Directiva y Juntas Generales.
2. Firmar, junto al secretario, las actas de las sesiones ordinarias y extraordinarias.
3. Dirigir los actos protocolarios y oficiales de la Asociación.
4. Cumplir con lo establecido en el Reglamento Interno, Estatuto y demás disposiciones, establecidos por la Junta Directiva y General.

## **Secretario**

El secretario es la persona más cercana al presidente, y cumplirá con los cargos que el presidente le delegue. Asimismo, las obligaciones y funciones del secretario serán las siguientes:

1. Redactar las actas de las sesiones ordinarias y extraordinarias de Junta General y Junta Directiva, con la responsabilidad del contenido y la custodia de los documentos.
2. Firmar la documentación de la Asociación y las actas de las sesiones realizadas, lo cual comparte responsabilidades con el residente.
3. Responder a la autenticidad de los documentos institucionales y resoluciones, previa autorización del presidente.
4. Encargarse de la recepción y entrega de la información y documentación respecto a la Asociación, previa autorización del presidente.
5. Custodiar los archivos que le pertenecen a la Asociación.
6. Proporcionar la información solicitada por parte de los asociados, previa autorización del presidente.
7. Informar las resoluciones a los asociados.
8. Contar con el registro actualizado de los miembros de la Asociación.

## **Administrador**

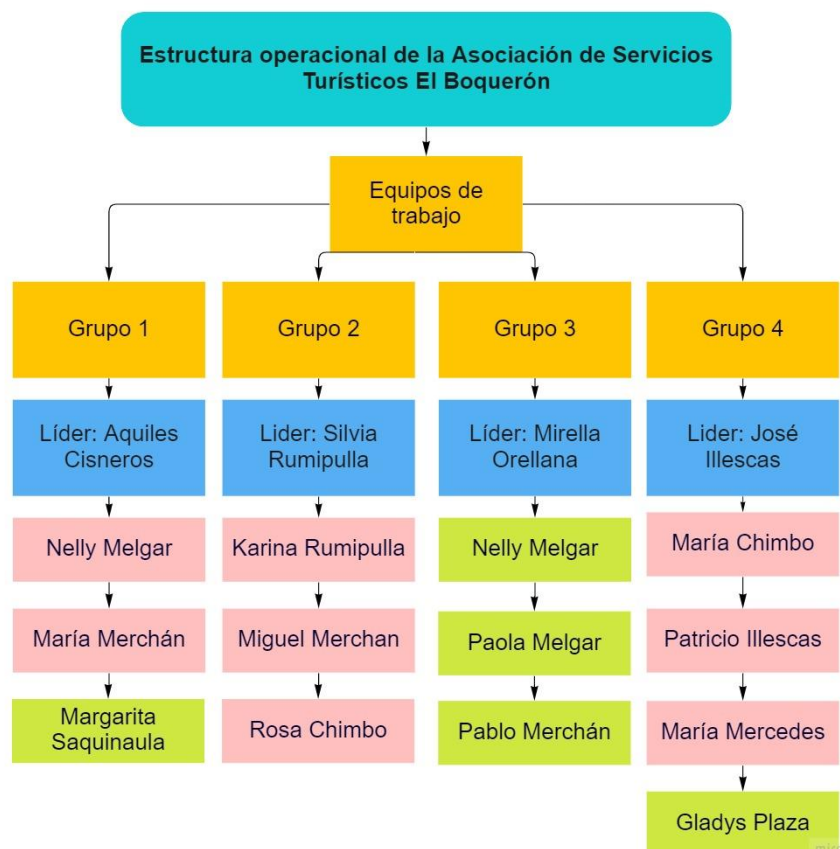
El Administrador formará parte de la Junta Directiva. Este representante será elegido por la Junta General, y sus obligaciones serán las siguientes:

1. Representar a la Asociación.
2. Cumplir y hacer cumplir a sus miembros con lo establecido por la Junta Directiva y General.
3. Administrar la Asociación, y aplicar las políticas, proyectos, presupuestos aprobados.
4. Enseñar un informe administrativo, balance y estados financieros para la Junta General y de Vigilancia

## **2.3. Estructura operacional**

### **Figura 8**

*Estructura operacional de la Asociación de Servicios Turísticos El Boquerón*



*Nota.* Los recuadros de color naranja sirven para identificar a los diferentes grupos conformados por los integrantes de la Asociación de Servicios Turísticos El Boquerón, los recuadros de color azul corresponde a los líderes de cada grupo y los recuadros de color rosado y verde claro representan a los actores locales.

En el año 2020, la Asociación de Servicios Turísticos El Boquerón inició con 19 integrantes. Sin embargo, “su personal se ha visto sujeto a cambios varios, con la salida y entrada de nuevos miembros” (Cisneros, A., comunicación personal, 13 de mayo de 2022).

Dentro de la Asociación de Servicios Turísticos El Boquerón, se han definido cuatro grupos operacionales, conformada de 4 o 5 integrantes. Cada integrante cuenta con diferentes habilidades y se encargan de operar las distintas áreas de trabajo. Los grupos se hacen cargo del manejo del atractivo, rotando cada semana.

A la presente fecha, los grupos se encuentran conformados de la siguiente manera:

Grupo 1, liderado por el Sr. Mejía Cisneros Tonny Aquiles

- Nelly Melgar
- María Merchán
- Margarita Saquinaula

Grupo 2, liderado por la Sra. Rumipulla Chimbo Silvia Patricia

- Karina Rumipulla
- Miguel Merchán
- Rosa Chimbo

Grupo 3, liderado por la Sra. Orellana Cando Mireya Jackeline

- Nelly Melgar
- Paola Melgar
- Pablo Merchán

Grupo 4, liderado por el Sr. Illescas Saquipay José Javier

- Margarita Chimbo
- Patricio Illescas
- Merchán María Mercedes
- Gladys Plaza

En base a la figura 9, los recuadros de tonalidad verde hacen alusión a personas que trabajan u operan dentro de la Asociación, sin constar de forma legal en el estatuto de Asociación, pues actúan como representantes de los siguientes miembros:

1. Nelly Melgar en representación de Elvia Melgar
2. Paola Melgar en representación de Tránsito Melgar
3. Pablo Merchán en representación de Eduardo Rodas
4. Margarita Saquinaula en representación de María Saquinaula
5. Gladys Plaza en representación de Jessica Plaza

Las personas mencionadas son familiares o miembros cercanos, lo que brinda seguridad a los asociados para que ellos los representen.

Por otro lado, las actividades operacionales que realiza cada grupo de manera semanal se distribuyen de la siguiente manera: atención al cliente, cocina, cafetería, parqueadero y registro de ingreso. Además, cuentan con el servicio de guianza, pero este solo se puede acceder mediante reserva previa.

Los puestos de trabajo o responsabilidades son definidos por los integrantes de cada grupo, a continuación, se detalla las actividades que realizan:

Cocina: los socios de turno se encargan de la preparación de los alimentos y bebidas, previa reserva.

Atención al cliente: los socios de turno se encargan de la limpieza de las instalaciones, además de mesero y del manejo de la caja.

Registro de ingreso: los socios de turno se encargan de cobrar la tarifa de ingreso y a su vez es el encargado de dar la bienvenida al Mirador.

Parqueadero: los socios de turno se encargan de vigilar y cuidar de los automóviles de los visitantes.

Cafetería: los socios de turno se encargan de la preparación de cafés, té, aguas aromáticas y canelazos.

Guianza: la persona encargada se enfoca en dirigir a los turistas a través del sendero conocido como la Ruta Santuario de las Huacas, que se encuentra en la cima del mirador turístico El Boquerón. El encargado de la guianza proporciona la información referente al lugar y de interés para el turista.

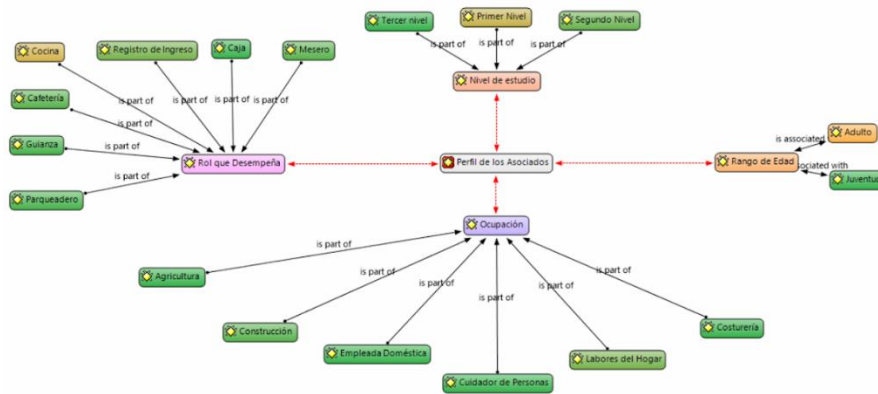
## **2.4. Análisis de las entrevistas**

### **2.4.1 Miembros de la Asociación de Servicios Turístico El Boquerón**

En la figura 10 se identificó el perfil sociodemográfico de los asociados, las variables a considerar son: Nivel de estudio, Rango de Edad, Ocupación y Rol que desempeñan en la organización.

**Figura 9**

*Red semántica a partir del análisis del perfil sociodemográfico de los asociados*



*Nota.* Elaboración propia, mediante el empleo del software Atlas. Ti v7.5.4

El presente estudio determinó el perfil sociodemográfico de los miembros de la Asociación de Servicios Turísticos El Boquerón, en el que se destacan los siguientes aspectos:

Rango de Edad: Conforme a lo expuesto al Código Civil aprobado por el pleno de la Asamblea Nacional del Ecuador (2019), se establecen los siguientes rangos de edad que son utilizados para clasificar la edad de los miembros de la Asociación de Servicios Turísticos el Boquerón:

1. Infante o niño (De 0 a menor de 7 años)
2. Impúber varón (De 7 a menor de 14 años)
3. Impúber mujer (De 7 a menor de 12 años)
4. Menor de edad (De 12 a menor de 18 años)
5. Mayor de edad - adulto (De 18 a menor de 65 años)
6. Adulto Mayor (De 65 años en adelante)

De esta manera fueron agrupados los miembros de la Asociación de Servicios Turísticos El Boquerón. El total de sus integrantes corresponden al grupo de Mayor de edad, siendo el miembro más joven de 20 años y el miembro con mayor edad de 52 años.

Nivel de Estudio: De los 17 miembros, 11 personas culminaron la escuela, 4 personas culminaron el colegio y 2 personas culminaron la universidad.

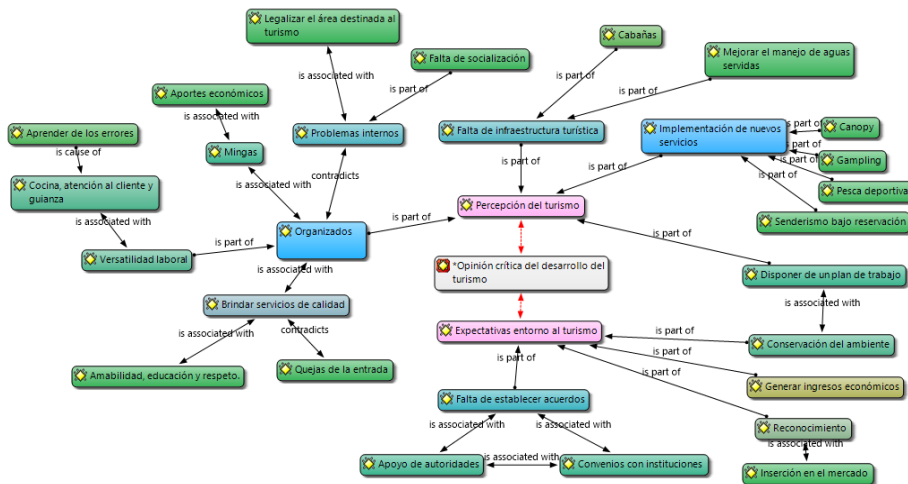
Ocupación: En lo que respecta su día a día, tienen otros oficios además de lo que realizan dentro de la Asociación de Servicios Turísticos El Boquerón. Sus ocupaciones son varias: agricultura, construcción, empleada doméstica, cuidador de personas, labores del hogar y costura.

Rol que Desempeña: De acuerdo a las tareas que realizan cada socio, se identificaron las siguientes áreas de trabajo: cocina, atención al cliente (mesero y caja), registro de ingreso o parqueadero y guianza. Cabe destacar que gran parte de sus miembros puede desenvolverse en distintas áreas, excepto por la guianza, pues solo dos personas cuentan con la capacidad de llevarlas a cabo.

En general, la Asociación de Servicios Turísticos El Boquerón está dirigida por personas adultas que en su mayoría cuentan con un nivel de estudio de primer nivel. Como resultado el desarrollo de las actividades turísticas es deficiente. Por ejemplo: la mayor parte de los asociados no cuentan con conocimientos básicos en lo que respecta el brindar un servicio turístico o administrar una organización de esta naturaleza.

**Figura 10**

*Red semántica respecto a la opinión crítica de los actores locales en relación al desarrollo del turismo*



Nota. Elaboración propia, mediante el empleo del software Atlas. Ti v7.5.4



La percepción de los actores locales respecto al desarrollo del turismo es heterogénea. Algunos manifiestan que el desarrollo del turismo se basa en la organización, la infraestructura turística, la variedad de servicios turísticos y el plan de manejo.

La organización es el principal eje para iniciar un emprendimiento turístico y es así como surge la Asociación de Servicios Turísticos El Boquerón. El trabajo en equipo, acompañado de las mingas y los aportes económicos de cada socio, ha permitido el surgimiento del emprendimiento turístico.

Dentro del proyecto, la organización tiene claro que es importante el brindar servicios de calidad. Bajo los principios de amabilidad, educación y respeto. Además, la versatilidad laboral ha permitido que los miembros puedan adaptarse a las distintas demandas que tiene la actividad turística, entre ellas la atención al cliente, la preparación de alimentos, bebidas y el servicio de guianza. Asimismo, están conscientes de que, si el visitante se lleva una buena experiencia, este recomendará a otras personas.

Varios de sus miembros han mencionado la importancia de la implementación de nuevos servicios, por ejemplo: canopy, glamping y pesca deportiva. Con el objeto de captar una mayor demanda y consolidarse como un atractivo referente.

En contraposición, otros miembros han denotado la necesidad de mejorar su vía de acceso al atractivo, debido a que saben la dificultad que este representa para sus visitantes, principalmente para las personas que tienen alguna discapacidad física o personas adultas mayores.

Por otra parte, algunos de los miembros de la Asociación han manifestado la necesidad de socializar y ser más transparentes con asuntos relacionados a la misma, pues esta falta de conocimiento ha creado problemas internos entre sus miembros. Causando conflictos que involucran temas legales para su operación, la disposición de los terrenos para la asociación y el manejo del dinero, en lo que respecta ingresos, egresos y repartición de dinero. Lo que ha dificultado el desarrollo del turismo en el lugar.

Asimismo, se considera que la falta de infraestructura turística es una limitante. Por la cual, es necesario construir cabañas para acomodar de mejor manera a los visitantes. A esto se suma, que se debe considerar el manejo de agua servidas, por que al momento el atractivo cuenta con el sistema convencional conocido como pozos ciegos.

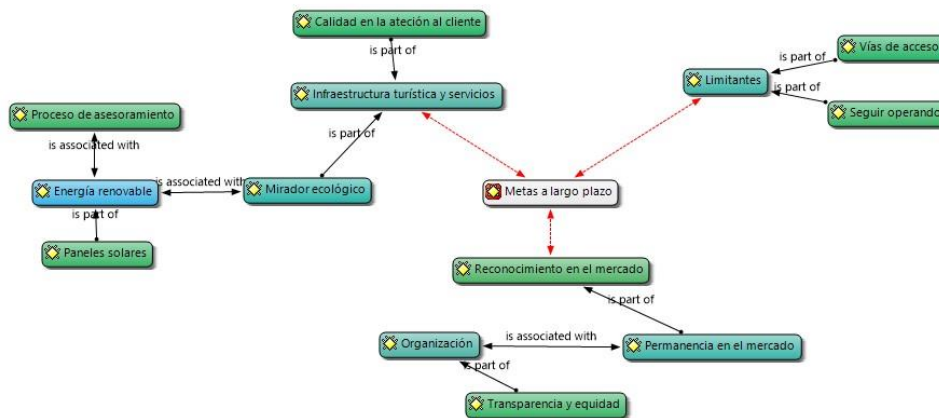
En cuanto a las expectativas de los actores locales, se destaca que el turismo es una alternativa para generar ingresos económicos. Además, resaltan que la organización busca el reconocimiento del atractivo a nivel local, nacional e internacional. Y es importante la inserción al mercado, ya que cuentan con los recursos y potencialidades para atraer nuevos mercados turísticos.

La falta de alianzas estratégicas como los convenios con las instituciones y el apoyo de las autoridades locales ha interferido en la inaccesibilidad a beneficios o ayudas, por ejemplo, capacitaciones o inversiones.

Por último, los asociados consideran que la organización debe contar con un plan de trabajo, que oriente las actividades de cada integrante, a fin de brindar un servicio de calidad y de cuidar el medio ambiente que es el principal recurso para el desarrollo del turismo.

**Figura 11**

*Red semántica referente a las metas a largo plazo de la Asociación de Servicios Turísticos el Boquerón*



*Nota.* Elaboración propia, mediante el empleo del software Atlas. Ti v7.5.4

Los socios señalan que las principales metas son: mejorar la vía de acceso, desarrollar la infraestructura turística y brindar servicios de calidad. Con el objeto de consolidarse como un Mirador Ecológico referente a nivel local, nacional y de ser posible internacional.

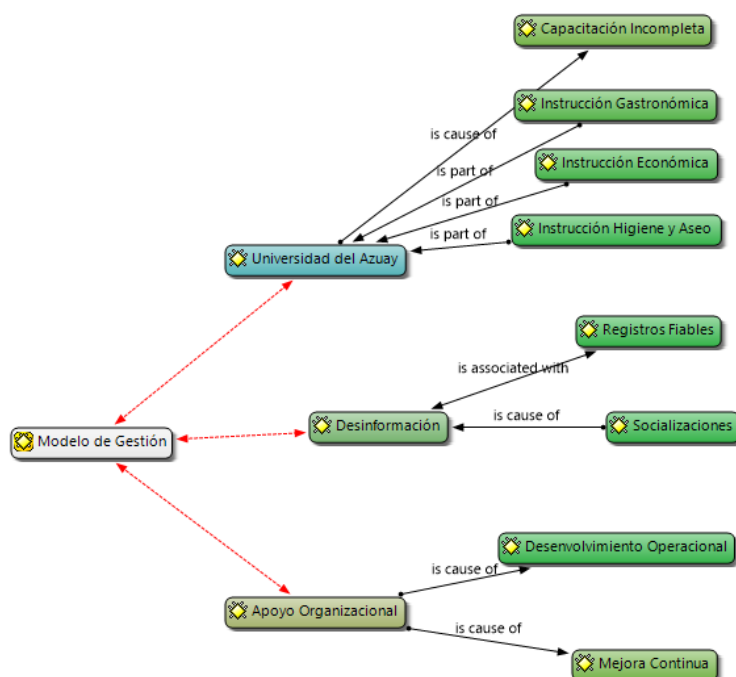
Para lograr lo antes mencionado, la organización está consciente de que se debe contar con mejores fuentes de abastecimiento de agua y luz. Una de estas medidas sería la implementación

de fuentes de energía renovable como el uso de paneles solares. Hasta la presente fecha noviembre de 2022, la directiva está en el proceso de asesoramiento para identificar cuáles son los beneficios, factibilidad, tiempo y costo.

Toda esta labor se hace con fin de obtener un reconocimiento en el mercado turístico. Para ello la organización debe basarse en la transparencia de su administración y la equidad en la toma de decisiones. Una organización sólida garantiza su permanencia en el mercado.

## Figura 12

Red semántica de la opinión de los asociados sobre el modelo de gestión



Nota. Elaboración propia, mediante el empleo del software Atlas. Ti v7.5.4

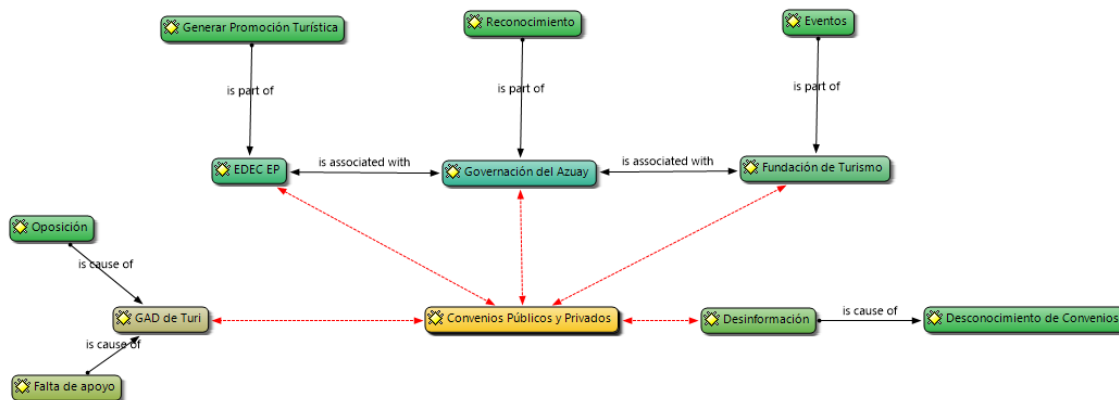
Los distintos miembros de la Asociación de Servicios Turísticos El Boquerón mencionan la intervención de la Universidad del Azuay, al preparar capacitaciones en tres áreas: económica, gastronómica e higiene y aseo. Estas intervenciones duraron 3 meses y fueron postergadas debido a la problemática legal. Los asociados señalan la falta de una guía de apoyo en sus distintas actividades.

En general, los miembros indican que el modelo de gestión puede ser un punto de apoyo importante para su desarrollo operacional, brindando pautas para una mejora continua.

En otro aspecto, los asociados han denotado la falta de registros fiables y sobre todo físicos para su visualización y verificación, además la carencia de socializaciones relacionados a información referente a la Asociación de Servicios Turísticos El Boquerón. Esto genera gran inseguridad entre algunos de sus miembros, pues la desinformación existente genera desconfianza, lo que resulta que no estén conformes con la administración.

**Figura 13**

*Red semántica respecto a las relaciones existentes con del sector público y privado*



*Nota.* Elaboración propia, mediante el empleo del software Atlas. Ti v7.5.4

Los miembros señalan el apoyo inicial que brindó el GAD de Turi para su consolidación, pero debido a los problemas legales respecto al uso y gestión del suelo, su cooperación se fue disolviendo.

La organización ha visto la necesidad de buscar el apoyo de otras entidades, como la agencia de viajes Ecomundo-travel o la Red de Turismo Comunitario (Pakariñan). En temas relacionados a la promoción turística y el acceso a un nuevo mercado. Al mismo tiempo, algunos miembros señalan que desconocen si alguna vez recibieron la cooperación de alguien externo a la asociación, pues desde que cesó el apoyo del GAD de Turi, no han vuelto a tener el respaldo de otra entidad.

Para el desarrollo de la actividad turística, principalmente en áreas rurales, es indispensable contar con el respaldo de entidades públicas, pues aportan de manera sustancial para que su población se concientice y se prepare en lo que respecta al turismo. Es así, que resaltan la colaboración de la gobernación del Azuay en la persona del Economista Esteban Bernal, quien

propulsó a que El Boquerón se convierta en un atractivo turístico, incluyendo el conferir un reconocimiento. Además, EDEC EP y la Fundación de Turismo para Cuenca generaron promoción turística y eventos, para consolidar aún más al Boquerón como un atractivo turístico.

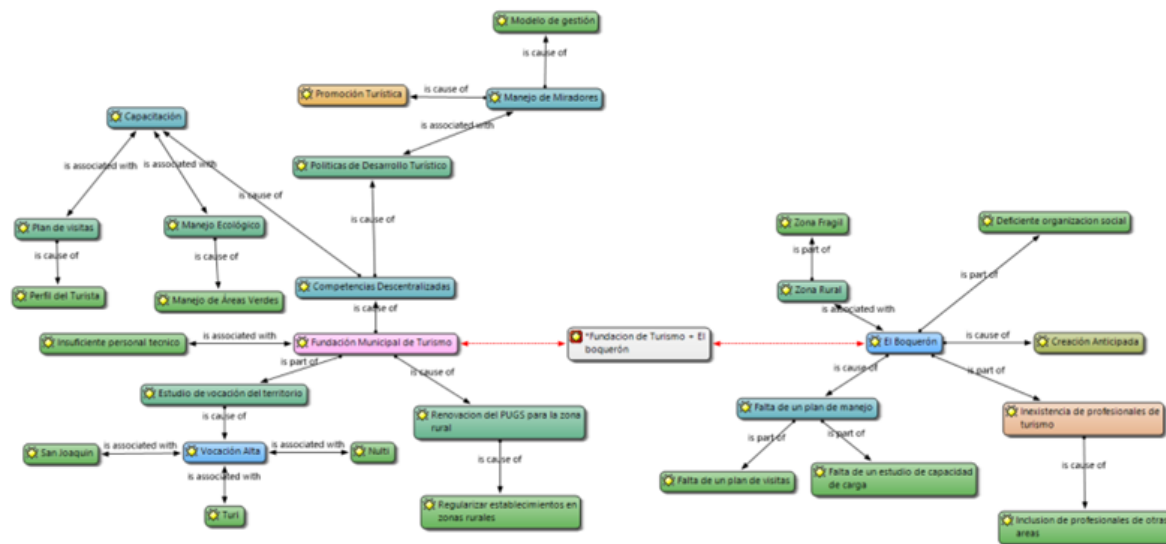
Si bien, el GAD de Turi intervino en el inicio del proyecto, este a la presente fecha (junio, 2022), se hace a un lado del proyecto, debido a los problemas legales que aún se mantienen en el sector, es así que su apoyo queda relegado.

## 2.4.2 Sector Público

En la siguiente figura se muestran las relaciones que existen entre la Asociación de Servicios Turísticos el Boquerón y la Fundación Municipal Turismo para Cuenca.

**Figura 14**

*Red semántica de la Fundación Municipal Turismo para Cuenca*



*Nota.* Elaboración propia, mediante el empleo del software Atlas. Ti v7.5.4

Dentro de las tareas que desenvuelve la Fundación Municipal Turismo para Cuenca se encuentra la identificación de lugares con el potencial turístico para su desarrollo como atractivo. En la cual, se analizan variables naturales, culturales, sociales y económicas, siendo estos los factores principales para determinar la vocación turística.

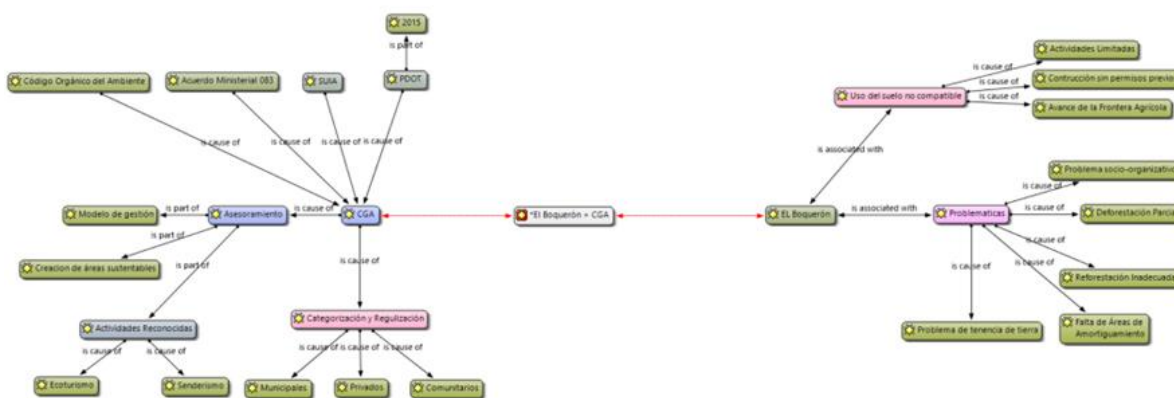
A nivel cantonal, solo tres parroquias cuentan con las características favorables para el turismo, siendo una de ellas Turi. Es así que, la Fundación Municipal Turismo para Cuenca ha influenciado al desarrollo de la parroquia, enfocando sus recursos en los miradores turísticos, como: El Calvario, Centro Turi, Monjas e Ictocruz. En estos lugares se llevaron a cabo capacitaciones centradas en el fortalecimiento socio organizativo, el manejo de atractivos turísticos, plan de visitas y un plan ambiental.

Asimismo, si bien hubo un apoyo inicial para el mirador turístico El Boquerón, este quedó suspendido, debido a que la asociación no cuenta con los permisos necesarios para el desarrollo del turismo, no disponen de un plan de sostenibilidad que sustente idea de negocio y carecen de inclusión de profesionales en el área turístico, para el desarrollo apropiado de la actividad turística.

Como resultado, se destaca la necesidad inmediata de contar con un modelo de gestión el cual debe contener un plan de manejo de los atractivos, un apartado social para manejar los inconvenientes que se susciten dentro de la asociación y un apartado que se centre en los cuidados y preservación de la fauna y flora presente.

## Figura 15

Red semántica referente análisis de la entrevista dirigida a la Comisión de Gestión Ambiental del cantón Cuenca (CGA)



Nota. Elaboración propia, mediante el empleo del software Atlas. Ti v7.5.4

El análisis que presenta la CGA se maneja bajo las directrices impuestas en los documentos a su disposición, como lo es el Código Orgánico del Ambiente, el Sistema Único de Información Ambiental (SUIA) y el PDOT de Turi, el cual ha estado en vigencia desde el 2020, este menciona que el área del Boquerón se asienta sobre un ecosistema de Bosque nativo. Es así que, el Plan de Ordenamiento Territorial impone una clasificación de uso y cobertura de la tierra, para su cuidado y preservación, a esto se le agrega la designación impuesta por el Ministerio del Ambiente, Agua y Transición ecológica (MAATE) para su vinculación con las Áreas de Bosque y Vegetación Protectora (AVBP).

Por tal motivo, el área donde se asienta el atractivo turístico es un área municipal ambiental de conservación y como tal, el uso y gestión del suelo es incompatible con la estructura erigida en el lugar. Para ello, se debería llevar a cabo actividades como ecoturismo o senderismo, los cuales generan un impacto mínimo en el lugar.

Es a raíz de esta infraestructura que se han generado otros problemas con el pasar del tiempo, como lo es: problemas socio-organizativos, deforestación incontrolada, reforestación no acorde a la vegetación local y problemas con los manejos de los predios, que son los ámbitos que tienen más impacto en el área ambiental.

La CGA como entidad queda rezagado, ya que su función es categorizar los proyectos acordes a sus actividades previstas y como estas generan un riesgo o impacto ambiental. Como tal, dentro del Sistema Único de Información Ambiental SUIA (2015) se pueden identificar 4 categorías:

Categoría 1: Aquí se encuentran proyectos, actividades y demás que generan un riesgo o impacto ambiental no significativo.

Categoría 2: Aquí se encuentran proyectos, actividades y demás que generan un riesgo o impacto ambiental de bajo impacto.

Categoría 3: Aquí se encuentran proyectos, actividades y demás que generan un riesgo o impacto ambiental de mediano impacto.

Categoría 4: Aquí se encuentran proyectos, actividades y demás que generan un riesgo o impacto ambiental de alto impacto.

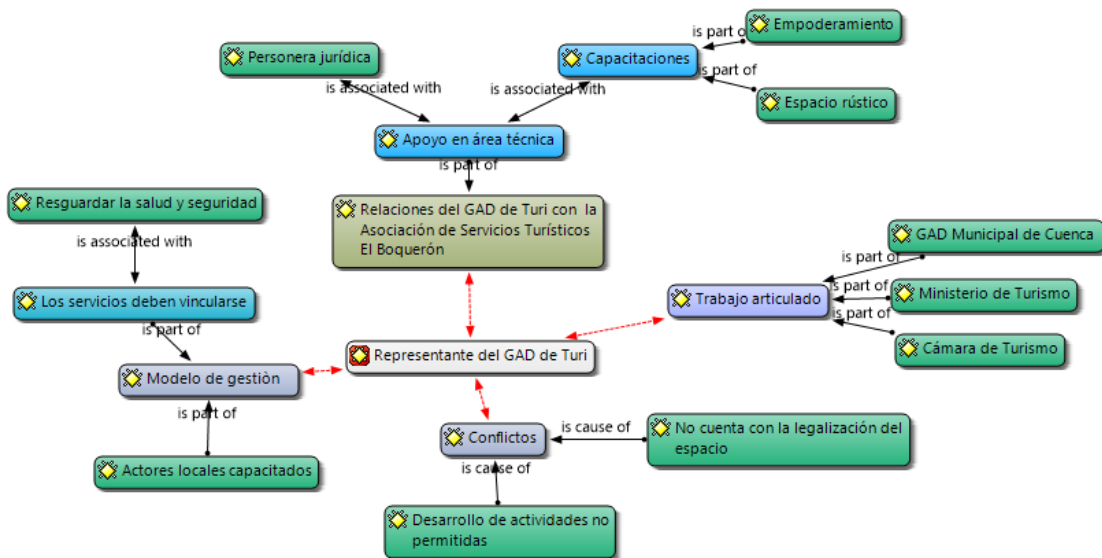
Es así que, dependiendo de su categorización la CGA difunde ciertas directrices por las cuales el establecimiento en cuestión tendrá que regirse.

Sin embargo, debido a las problemáticas legales en las que están inmiscuidos El Boquerón, no ha sido posible brindar una categoría como tal, lo que resulta en no brindar un apoyo y asesoramiento acorde al lugar al que se ubican.

Esto a su vez podría cambiar si el Plan de uso y gestión del suelo, para la zona del Boquerón cambia, si este deja de ser un área municipal de conservación, podría verse sujeto a cambios lo cual permitirá a la CGA poder interceder en el mirador turístico El Boquerón.

**Figura 16**

*Red semántica sobre la entrevista dirigida al presidente del GAD de Turi*



*Nota.* Elaboración propia, mediante el empleo del software Atlas. Ti v7.5.4

El Ing. Paul Pañi presidente del GAD de Turi explica las relaciones existentes entre el GAD de Turi y la Asociación de Servicios Turísticos El Boquerón. Resalta que la institución ha brindado su apoyo en el área técnica, especialmente en los trámites de personería jurídica y capacitaciones. Las capacitaciones se basaron en temas relacionados al empoderamiento y la importancia de crear un espacio turístico.

Además, el presidente expresó que existe un trabajo articulado entre GAD Municipal de Cuenca, Ministerio de Turismo, Cámara de Turismo, para posicionar a la parroquia Turi como un destino



turístico del cantón Cuenca. Por lo general, la ayuda se destina a la capacitación y promoción turística.

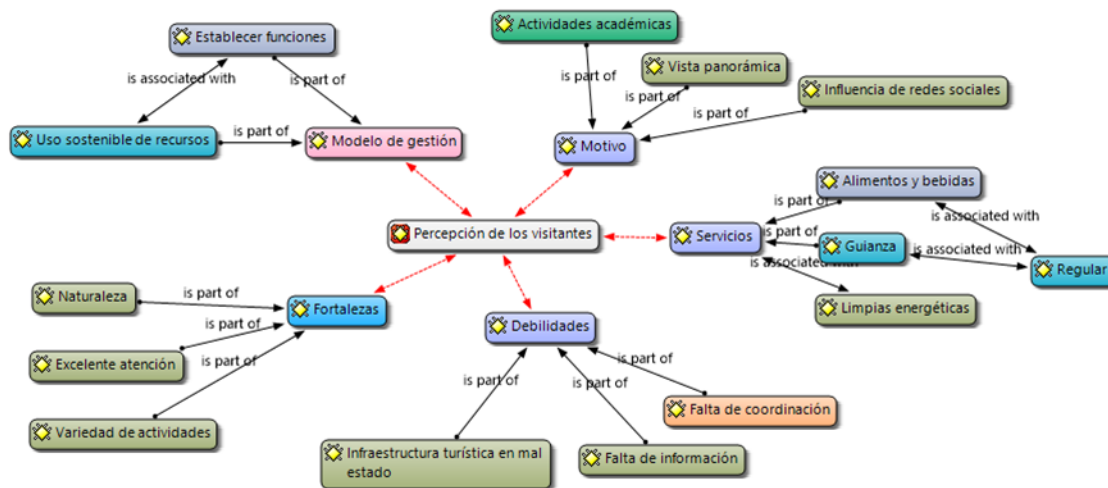
En cuanto a los permisos de funcionamiento, la organización no cuenta con la legalización del espacio para el desarrollo de la actividad turística. Además, se realizan actividades que alteren el medio ambiente, por ejemplo, el realizar eventos artísticos y el construir nueva infraestructura sin los requisitos necesarios. Es por ello que deben contar con un plan de manejo que respalde su actividad.

El entrevistado sostiene que cualquier organización debería contar con un modelo de gestión. En el caso del Mirador Turístico El Boquerón, todos los servicios deben vincularse a un modelo de gestión. El modelo debe resguardar la salud, seguridad de los visitantes y en general, todos los actores locales deben estar preparados para brindar un servicio de primera.

### 2.4.3 Visitantes

**Figura 17**

*Red semántica respecto al análisis de la percepción de los visitantes*



*Nota.* Elaboración propia, mediante el empleo del software Atlas. Ti v7.5.4, la población entrevistada corresponde a estudiantes de la carrera de turismo de la Universidad de Cuenca.

En el siguiente apartado se analizó la percepción de los entrevistados, la cual expresa el motivo de visita al Mirador Turístico El Boquerón. Las actividades académicas, el compartir un espacio

con la naturaleza y el verse influenciados por las redes sociales, son las principales razones de visita.

Los visitantes recalcan el haber contratado los servicios de alimentos y bebidas, guianza y limpias energéticas, al cual lo califican como regular, debido a sus altos costos y la falta de profesionalismo. El servicio de guianza resalta entre las opiniones, debido a que la organización no cuenta con el personal capacitado en el manejo de la información y el manejo de grandes grupos.

Por su parte, las debilidades percibidas durante su visita son la falta de información clara para llegar al atractivo, la falta de coordinación entre los actores locales y la señalética turística en mal estado. Para ello, sugieren que el lugar debería contar con mayor señalética turística y que los actores se capaciten en el área que desempeñan.

Por otra parte, las principales fortalezas que tiene el lugar son la ubicación privilegiada y la conservación de los recursos naturales. También, se destaca la amabilidad de los locales, puesto que, al ser nuevos en el área del turismo, transmiten amabilidad y optimismo al momento de ofertar dichas actividades.

Por último, los visitantes sostienen que el lugar debe desarrollar sus actividades mediante un modelo de gestión. Puesto que ayudaría a la organización de los actores locales, ya que una organización debe contar con una guía para el desarrollo y crecimiento de la actividad turística del lugar. Con esto se lograría reducir los impactos negativos que genera la actividad, mientras se mejora el servicio brindado al público.

## Capítulo 3. Modelo de gestión turística

### 3.1 Análisis teórico del modelo de gestión turístico

El presente trabajo tiene por objetivo proponer un modelo de gestión con base comunitaria para el mirador turístico el Boquerón. El principal beneficiario será la Asociación de Servicios Turísticos el Boquerón, quien es el ente encargado de administrar y operar la actividad turística.

El modelo de gestión está enfocado a contribuir al desarrollo de las actividades turísticas en la zona rural, en lo que respecta a la forma de organización y el uso sostenible de los recursos naturales. Para ello, resulta importante partir de la conceptualización teórica y entender qué beneficios traerá el modelo de gestión para el turismo:

Según Montoya (2018) el término modelo de gestión turística se compone de tres elementos claves, los cuales son recopilados y descritos de la siguiente manera:

**Modelo:** Se trata de un esquema mediante el cual se expone cómo realizar un conjunto de actividades, tomando en cuenta los recursos a su disposición. Además, Lanchimba (2021) afirma que el modelo es un manual diseñado por el investigador sobre su objeto de investigación. El modelo orienta el análisis de los factores naturales y sociales, para luego definir los instrumentos para orientar sus esfuerzos en contrarrestar las necesidades del lugar de estudio.

**Gestión:** El término hace referencia al manejo de la organización o entidad pública o privada. El cómo usa y gestiona los recursos que dispone para obtener objetivos sociales o lucrativos. Asimismo, Julio (2020) expresa que el objetivo de la gestión es innovar en los productos y servicios, a través del personal capacitado que busca la productividad y competitividad del mercado.

**Turismo:** Es un fenómeno social que da paso a actividades de oferta y demanda, como resultado provoca que miles de personas se desplacen de un lugar a otro, pernoctando al menos una noche en dicho sitio y el motivo del viaje puede variar, por ejemplo: negocios, salud, ocio, deportes, religión, entre otros.

De lo expuesto, se puede inferir que el modelo de gestión brinda pautas del funcionamiento de una organización, en base a su estructura organizativa. Enfatiza en las características esenciales para su operación, lo que influye en el desempeño de las personas y en su formación.

Así también, el modelo de gestión según Balagué (2012) se trata de una herramienta estratégica para la toma de decisiones, la cual genera pautas que ayudan a la coordinación de los actores, sin importar la organización a la que pertenezcan. De igual forma lo respalda García (2017), menciona que el modelo de gestión puede ser adoptado por organizaciones públicas, privadas, mixtas, con o sin fines de lucro, entre otras.

El modelo de gestión turístico parte de dichas pautas, algo que según Naranjo Llupart et al. (2019) garantiza un manejo sostenible de sus recursos naturales o culturales mediante la planificación y organización de tareas, para ello previamente se tiene que realizar un diagnóstico del territorio, de esta manera se consigue definir estrategias más apropiadas que apoyen desde distintos ejes al desarrollo social, ambiental y económico.

Como bien se menciona los modelos de gestión turística consideran aspectos pertinentes para la organización como: el entorno socioeconómico y ambiental, actividades dispuestas al público y la disposición de sus recursos naturales. Estos factores a tomar en consideración según Naranjo Llupart et al. (2019) pues pueden interferir en la actividad turística dentro del área de estudio.

Por su parte Pérez y González (2013) mencionan la importancia de formular una guía orientada a mejorar la administración y operación de la actividad turística. Además, resulta imprescindible capacitar a los actores locales en su ámbito laboral y en el manejo de sus recursos de forma responsable.

Los modelos de gestión y su implementación van a diferir, a partir de las condiciones del entorno, pero principalmente de la distribución de obligaciones entre los asociados y el desarrollo de sus actividades.

Una herramienta esencial para el turismo es la planificación, pues prepara y adecua sus actividades, acorde al territorio, lo que facilita la operación del servicio turístico y el diseño de nuevos productos de turismo.

Determinar los puntos fuertes y débiles de la asociación es vital para la formulación de un modelo de gestión y una herramienta que permite identificar dichos puntos es el análisis FODA.

La matriz FODA según Nikulin y Becker (2015) es una herramienta que construye una matriz en la que se identifican agentes internos y agentes externos, que en su conjunto pueden influir de

manera positiva o negativa en el desempeño de una organización. Como resultado permite el diseño de propuestas o estrategias.

Además, Sarli et al. (2015) sostiene que la herramienta FODA analiza varios aspectos importantes:

- Investigar las posibles iniciativas nuevas o estrategias para la resolución de problemas.
- Mejorar la toma de decisiones, para que su dirección obtenga mejores resultados.
- Determinar problemas prioritarios y posibilidades de mejora.

Es así que las estrategias generadas tendrán impacto positivo sobre el territorio.

### **3.2 Fijación de objetivos, misión, visión y valores organizacionales**

Una vez detallado las diferentes teorías y elementos clave de los modelos de gestión turística, se da paso a estructurar la siguiente propuesta:

#### **Objetivo**

Cooperar con el mirador turístico El Boquerón con el diseño de un modelo de gestión turística orientado a la operación de la actividad, mediante pautas que fomenten la participación de los actores involucrados y la correcta administración y desenvolvimiento de sus miembros.

#### **Misión**

El presente modelo tiene como misión: Orientar a los actores involucrados en la administración y operación del atractivo turístico, con el propósito de beneficiar al sector económico, social y medioambiental del lugar.

#### **Visión**

Para el año 2024, el mirador turístico El Boquerón contará con una administración y operación sólida, donde sus miembros serán los precursores de dicho logro, mediante la aplicación de un modelo de gestión.

#### **Valores organizacionales**

- Calidad del servicio

- Eficacia y eficiencia
- Responsabilidad social y ambiental
- Puntualidad
- Trabajo en equipo

### 3.3. Modelo de gestión turístico para la el mirador turístico El Boquerón

Para establecer el modelo de gestión para el mirador turístico El Boquerón, se realizó un diagnóstico situacional del territorio. Posterior a esto, se tomó en cuenta la percepción del sector público, visitantes y miembros de la Asociación de Servicios Turísticos El Boquerón.

Al identificar las necesidades del lugar, se procedió a realizar un diagnóstico FODA, para determinar las fortalezas y debilidades, oportunidades y amenazas. Lo que servirá de apoyo para establecer qué áreas se deben mejorar.

#### Análisis FODA

**Tabla 4**

*Análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas del mirador turístico El Boquerón*

Fortalezas	Debilidades
<b>F1.</b> Presencia del área protegida municipal Boquerón para ecoturismo	<b>D1.</b> Falta de comunicación y apoyo entre sus miembros
<b>F2.</b> Alto interés de los asociados para continuar con la actividad turística	<b>D2.</b> Participación insuficiente de los miembros de la asociación para el desarrollo de la actividad turística
<b>F3.</b> Presencia de un mirador natural con gran potencial turístico	<b>D3.</b> Insuficientes conocimientos del área turística
<b>F4.</b> Disponibilidad de recursos naturales para la práctica de ecoturismo	<b>D4.</b> Falta innovación en la creación de productos turísticos

**F5.** Presencia de personas con conocimiento relacionados a la historia y cultura del lugar

**D5.** Falta de organización y transparencia para una administración eficiente

Oportunidades	Amenazas
<b>O1.</b> Nuevas tendencias de consumo turístico en zonas rurales debido a la COVID-19	<b>A1.</b> Cierre de la vía/carretera principal de acceso
<b>O2.</b> Buscar apoyo a nivel nacional e internacional	<b>A2.</b> Desacuerdos por parte del GAD parroquial de Turi
<b>O3.</b> Presencia de la Fundación Turismo para Cuenca para coordinación en la promoción turística de los miradores	<b>A3.</b> Limitado apoyo del sector privado
<b>O4.</b> Establecer lazos de cooperación entre los miradores que conforman la parroquia Turi	<b>A4.</b> Falta de permisos que respalden la actividad turística con entidades públicas (CGA)
<b>O5.</b> Potencial del Boquerón para establecerse como zona de excursión	<b>A5.</b> Degradación del medio ambiente por un manejo inadecuado de los recursos naturales por parte de moradores cercanos al Boquerón

*Nota.* Elaboración propia

Luego de identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas; se procede al cruce de matriz FODA (ver anexo 11) y como resultado de la interrelación de las variables, a partir del resultado se presentan los siguientes escenarios:

FO: Fuertemente proactivo = Adaptación a nuevas tendencias; diversificación de productos; escenario positivo; aprovechamiento de oportunidades

DO: Débilmente proactivo= mejora de capacidades; inyección de capitales; apoyo con otros involucrados

FA: Fuertemente reactivo= Elaboración de escenarios

DA: Débilmente reactivo = Escenario negativo; Definir un nuevo campo de acción

**Tabla 5**

*Resultado de la interrelación de las variables*

FO	98
<b>DO</b>	<b>108</b>
FA	101
DA	85

*Nota.* Elaboración propia

### **Interpretación del resultado**

De acuerdo al análisis de los resultados, la Asociación de Servicios Turísticos El Boquerón se encuentra en una situación turística débilmente proactiva “DO”, esto deriva en la posibilidad de que surjan problemáticas que afecten a la operación de la actividad turística, ya sean en un ámbito organizacional, operacional y legal.

El mirador turístico El Boquerón no cuenta con un plan de manejo, se infiere que esto se debe a la falta de experiencia y conocimientos de los asociados sobre dicho requerimiento, esto genera inoperancia, lo que lleva al mal uso y gestión del recurso natural.

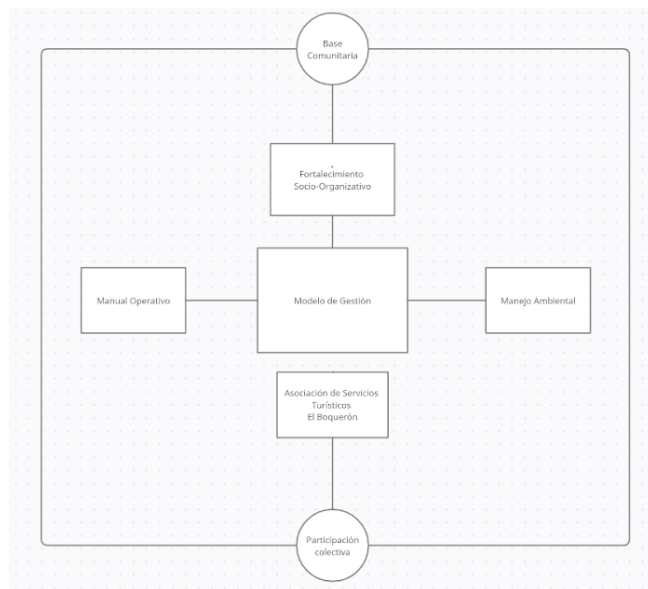
Por lo tanto, al contar con el modelo de gestión se podría erradicar una de las problemáticas más importantes que impiden la operación de la actividad turística, debido a que se considera una zona protegida y rigen normas especiales sobre el uso y gestión del suelo en el lugar.

Es así que se plantea el siguiente modelo de gestión turístico.



**Figura 18**

*Estructura del modelo de gestión aplicable al mirador turístico El Boquerón*



*Nota.* Elaboración propia

### 3.3.1. Propuesta de Modelo de Gestión

El modelo de gestión turístico integra tres áreas repartidas de la siguiente forma: apartado operacional, apartado socio-organizativo y apartado ambiental.

En el apartado del manual operacional se brindará pautas a los diferentes actores que son parte en la prestación de servicios.

En el apartado ambiental se brindan sugerencias para el uso y manejo de los recursos naturales y de las herramientas que pueden apoyar dicho objetivo.

En el apartado socio-organizativo se emplearán propuestas que tengan como objetivo mejorar los lazos profesionales y personales entre los asociados.

#### 3.3.1.1. Manual Operativo

Para elaborar la presente sección se tomó como referencia fuentes secundarias, tales como, manuales operativos de turismo, reglamentos para la operación turística y manuales de procesos de cocina y servicio.

## **Consideraciones Previas**

Antes de llevar a cabo la actividad turística, Esparza, Caro y Guzmán (2007) expresan la importancia de tomar en cuenta factores que intervienen en el servicio turístico hacia el público y sus expectativas. Por tal motivo, el turista es el factor clave al momento de realizar o brindar un servicio.

Para el turista debe ser equiparable el dinero que invirtió con el servicio recibido, él mismo debe reconocer que realizó una compra adecuada, ya que el servicio que contrato o el producto adquirido deberá cumplir con una serie de características que pueden solventar sus necesidades.

Debido a la diversificación de atractivos turísticos en el mercado competente, el turista es más exigente con la calidad del servicio o producto.

Es importante tomar en cuenta el trato personal que se le brinda, pues se dice que los primeros 30 segundos son vitales para dar una buena impresión, eso significa: mirarlo a la cara, ser amable, cordial y demostrar que va a ser atendido de la mejor forma posible. Esto a su vez involucra que el personal se encuentre capacitado e informado de todos los servicios y/o productos que se ofrecen.

Como tal el turista precisa ser escuchado ante cualquier eventualidad y que el guía o persona encargada brinde opciones para resolver dichas problemáticas con entusiasmo.

De acuerdo a los servicios que cuentan, se da paso a los siguientes lineamientos, dividida en tres áreas.

### **3.3.1.1.1. Área de Atención al Cliente**

El área de atención al cliente se divide en tres cargos, tales como, encargado del parqueadero y zona de ingreso, mesero y encargado de la guianza. De acuerdo con Esparza, Caro y Guzmán (2007), Yacelga (2017) y la Fundación CODESPA et al. (2010), las funciones y responsabilidades de los actores dependerá del espacio donde se localiza. A continuación, se presenta una recapitulación de las siguientes funciones.

#### **Encargado del parqueadero y zona de ingreso**

La persona designada, se ubicará en la parte inferior al atractivo, en el sitio se encargará de vigilar y brindar seguridad a los vehículos de los visitantes, cobrar y brindar las manillas de ingreso y finalmente dar la bienvenida al atractivo.

Responsabilidades:

- Cobrar la tarifa de Ingreso.
- Supervisar el ingreso de los visitantes.
- Dar la bienvenida a los visitantes.
- Cuidar los vehículos en el parqueadero.
- Llevar un registro de ingreso.
- Brindar un informe semanal del registro de ingreso.

## **Mesero**

La persona encargada será el intermediario entre la cocina y los clientes, en la cual servirá los distintos platos en las mejores condiciones higiénicas, además de tomar en cuenta la temperatura de los alimentos, cubrir las distintas necesidades y mantener el área del comedor limpia.

Responsabilidades:

- Atender las mesas y tomar las órdenes de los clientes.
- Apoyar en la cocina, en la medida que se requiera.
- Atender las quejas, sugerencias e intentar solucionar el problema.
- Colaborar en el aseo de las instalaciones.
- Cobrar y facturar los gastos del cliente.
- Familiarizarse con el menú y responder las inquietudes por parte del cliente.

## **Encargado del servicio de guianza**

El mirador turístico El Boquerón disponen de servicios de guianza, por ende, para mejorar este servicio la persona encargada debe mantener las siguientes cualidades:

Imagen personal: ser precavido con su aspecto, brindando seguridad y confianza. Por tal motivo es importante vestir correctamente, de forma adecuada dependiendo del servicio que se brinde y contar con algún distintivo que lo identifique.

Expresión oral: apropiarse del vocabulario, identificar una forma coherente e interesante de llamar la atención de los turistas.

Lenguaje corporal: el movimiento de las manos, postura, mirada, expresiones faciales es de suma importancia ya que ayuda a transmitir más el mensaje.

Educado: se dirige a los turistas con respeto.

Profesionalidad: demostrar seguridad y orgullo de sí mismo.

Base de datos: Es la recopilación de información de forma organizada.

## **Responsabilidades del guía turístico**

Sus tareas son las de brindar el servicio de guianza a los distintos visitantes que soliciten este servicio, a través de los senderos establecidos, brindando información útil sobre el factor natural y cultural presente.

En lo que respecta al área turística, las responsabilidades del guía turístico son:

- Será la persona encargada de atender, dirigir y comunicarse con el turista con amabilidad y cordialidad.
- El servicio ofertado debe cubrir esos vacíos de información de forma verás, combinando el “calor humano”, transmitir sus ideas de forma interesante, excluyendo de él ideas, personales, políticas y discriminación.
- Son los portavoces del lugar, transmitiendo e interpretando los valores naturales y culturales presentes.
- Conocer el lugar y brindar información clara y precisa. Abstenerse de brindar información que no disponga.
- Precautelar la salud y seguridad de los visitantes, para ello el guía responsable deberá preguntarles, si todo está en orden o si necesitan ayuda con algo.
- Ser resilientes ante cualquier complicación o nuevas situaciones, obtener experiencia y seguridad será parte fundamental para su desenvolvimiento en el servicio de guianza.
- Transmitir la importancia que tiene la preservación de los recursos naturales y culturales para las futuras generaciones.

## Previo al servicio de guianza

- Llevar consigo el celular en caso de cualquier emergencia, ya que servirá como medio de comunicación.
- Asegurar tener la indumentaria adecuada para el recorrido, zapatos, casaca, rompe viento o poncho de agua y demás accesorios que resulten pertinentes en su opinión.
- Llevar consigo un cuaderno o libreta en el que anotar cosas puntuales o relevantes del recorrido.

## Durante el servicio de guianza

- Presentarse ante sus visitantes y dar la bienvenida al Mirador Turístico el Boquerón.
- Preguntar si alguno de sus visitantes tiene algún problema de salud o complicación médica.
- Dar indicaciones previo al recorrido, indicar la importancia del ecosistema presente, y manifestar el cuidado que deben tener, sobre todo el abstenerse de arrancar plantas del sitio.

Con el objetivo de mejorar el servicio de guianza, se propone el siguiente guion turístico, la misma que fue recopilada mediante las visitas de campo:

## Guion

### Información General



Dentro de la parroquia de Turi, el Boquerón destaca como uno de los miradores más icónicos, gracias a su ubicación privilegiada en la que se tiene una vista panorámica de la ciudad de Cuenca.

Este se encuentra a una altura aproximada de 3031 m.s.n.m y se limita al norte con Yerba Buena, al sur con Acchayacu, al oeste con el Cerro de Monjas y al este con Morochoquiguas.

## Entrada al Mirador

### Leyenda 1

Cuenta la leyenda que en lo alto del Boquerón se hallaba un hoyo, en cual al adentrarse en él se podía ver una infraestructura muy parecida a una Catedral, decorada con piedras preciosas y oro, aunque su puerta principal era custodiada por 2 perros negros. En este lugar se cree que se puede encontrar muchas riquezas, pero nadie la ha visto.

### Leyenda 2

Otros cuentan que uno de los hoyos es la entrada de un gran y largo túnel conectado con Cojitambo, el cual fue construido por los cañaris como un refugio en caso de guerra, por lo que se estima que estos túneles tenían grandes dimensiones, en lo que podían acoger a varias personas sin mayor dificultad. Así también, se han encontrado varios vestigios arqueológicos, los cuales forman parte de la historia y cultura que identifican a la parroquia de Turi.

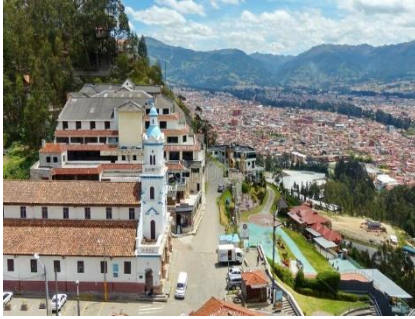
### Leyenda 3

Otras personas afirman que en medio del cerro existe una enorme laguna, la cual en una noche se evaporó, y en él se presentó el mismo diablo, lo que quedó de la laguna se transformaría en una entrada que conectaría el mundo terrenal y al infierno, y en este último se llevaban actos atroces, y demás actos ilícitos. Sin embargo, en cada mañana al salir el sol, la entrada, los demonios y demás señales de su presencia, desaparecieron.

El nombre del Mirador el Boquerón hace alusión a los diversos hoyos que se encuentran a lo largo y ancho del cerro. Algunos historiadores afirman que su nombre original podría ser Cosco-Ayllu que significa núcleo familiar o como Huahua-Colla que significa zona de preparación, como lo era el preparar a los jóvenes en temas militares o religiosos.

El mirador turístico El Boquerón tiene una maravillosa vista panorámica de 180 grados, además se pueden observar otros atractivos adyacentes como:

## La Colina de Turi



Este lugar fue sagrado para varias culturas que se asentaron en lo que es la ciudad de Cuenca, la colina se convirtió en una Huaca sagrada, la cual formaría parte de del sistema de ceques del antiguo Tomebamba, en los que se infiere se erigieron varios santuarios importantes del Imperio Inca.

Este fue un punto importante de peregrinaje que conectaba zonas como Buerán, Culebrillas, Ingapirca, terminando con Tomebamba, hoy en día en Cuenca. Sin embargo, durante el tiempo de la colonización varios de estos santuarios fueron reemplazados por varias infraestructuras católicas ya que de esta manera se lograba facilitar y acelerar el proceso de evangelización a los pueblos locales. Es así, que en la colina de Turi se erigió la Gruta del Señor de Belén, una infraestructura más acorde a las creencias católicas que se querían impartir.

## El cerro Monjas Huaico



Según Tuba (2013) su nombre proviene de dos palabras: “monjas”, porque hace referencia a que las monjas del Monasterio del Carmen se asentaron en el lugar hace muchos años y “huaico” que proviene del quechua cerro de quebrada. Se dice que en lo alto de este cerro se encontraba una estatua Inca que fue entregada por los cañarís como

símbolo de unión y fraternidad entre las culturas, lo que dio lugar a la construcción del palacio Pumapungo.

## Cerro Guagualzhumi



Su nombre proviene de vocablos cañarís, “guagual” hace referencia al leopardo y “zhumi” que hace referencia a la piedra, debido a que el perfil del cerro tiene un parecido similar al de un puma.

Se dice que hace muchos años en lo más alto del cerro, en la cima se observar un objeto que brillaba con gran esplendor y además cambiaba el color que despedía a lo largo del día. A este objeto se

le conocería como la Tinaja del Inca o como la olla de oro, y si bien llamaba la atención de los moradores el llegar a donde se encontraba, sería muy dificultoso.

Un día, armados de valor varios moradores formarían un grupo que se embarcó en la búsqueda de dicho objeto, y grande fue su sorpresa al encontrarse con ese objeto, enterrado a relativa profundidad al pie del cerro. Por tal motivo decidieron pedir ayuda a personas extranjeras para extraer dicho objeto, finalmente cuando el trabajo fue culminado se llevaron dicho objeto para un análisis, el cual hasta el día de hoy no ha regresado, ni el objeto y sus resultados.

## Parte baja del mirador

### Palo encebado



Se trata de un palo grueso y de un largo aproximado de 3 a 4 metros, a este se le procederá untar grasa animal, la que servirá como medio para hacer que el palo sea resbaladizo, después en el extremo superior del palo se colocarán diversos objetos, ya sean: dinero, comida, dulces y demás objetos como premios.

Finalmente, el palo es enterrado un poco en el suelo para brindar estabilidad y así inicia el juego. Los participantes tendrán que intentar escalar el palo sin el apoyo de nadie y sin la ayuda de algún objeto, con el fin de alcanzar uno de los premios que están en la cima.

Es así que este juego es uno de los juegos más representativos y sobre todo tradicionales en Ecuador.

### Camino hacia la entrada del Sendero

Parte del atractivo del mirador el Boquerón es que se encuentra cerca de un bosque primario en el que se pueden observar varias especies vegetales, en especial árboles como: nogal, gañal, guavisay, entre otros, y por parte de fauna se puede observar variedad de aves como: gorriones, mirlos y colibríes.

Cabe tomar en cuenta que parte de los moradores cercanos al mirador han destinado el terreno para la agricultura y ganadería, lo que ha afectado al bosque presenté, por la tala de árboles para el avance de la frontera agrícola.



A raíz de esto el Mirador el Boquerón desea realizar la actividad turística de forma respetuosa y equilibrada con el medio ambiente presente, además de promover el cuidado y preservación del ecosistema.

## **Medicina ancestral y plantas medicinales**



Desde hace muchos años hasta el presente, las limpiezas energéticas forman parte de la identidad y la cultura del lugar, esta medicina ancestral se ha logrado con la acumulación de conocimientos que han sido heredados de generación en generación, medicina enfocada para rehabilitar el cuerpo y alejar las malas energías, purificar el alma y curar diferentes males, como: estrés, cansancio, mal de ojo, etc.

Algo tradicional es que estas limpiezas se realizan en festividades importantes, como: El Inti Raymi o Kulla Raymi, pues representa el inicio de un nuevo ciclo. Para estas limpiezas se usa una gran variedad de plantas como: chilca, eucalipto, ruda, sábila, y demás plantas o flores.

Algunos lugareños afirman que dentro de cada individuo yace un arcoíris, una especie de aura que forma parte del cuerpo y su persona. Esta aura o arcoíris puede ser manipulada por varios agentes internos o externos y son las limpiezas las que permiten mantener el equilibrio y armonizar el aura de las personas. Su efectividad reside en la fe que tienen las personas, el creer que la medicina surtirá efecto es parte vital del proceso de recuperación.

Como recomendación las limpiezas se deberían hacer después de terminar el sendero de las huacas, pues parte del sendero tiene una historia un poco fuerte, y por tal motivo podrían salir con un poco de malestar o con un poco de mala energía, y estas limpiezas inciden para rehabilitar al cuerpo y el aura.

## **Inicio del sendero Las Huacas**



El Cerro el Boquerón es también conocido como el Santuario de las Huacas, fue un lugar sagrado que fue destinado para enterrar a sus queridos y animales o cabe la posibilidad, que las tumbas fueron creadas en el lugar pues se realizaban sacrificios o rituales, con el fin de predecir las temporadas de siembra y cosecha.

A lo largo del sendero podrán ver la presencia de varios hoyos en el suelo. (Pueden preguntar) ¿Alguien puede darme un estimado de cuantos hoyos existen en el lugar? En el lugar existen más de 200 hoyos.

(Pueden preguntar) ¿Alguno conoce a que hace referencia la palabra Boquerón?

El Boquerón viene del vocablo boca grande, pues se dice que hace mucho tiempo en la cima del cerro existió un hoyo de un tamaño gigantesco, y a través de él convergen varias corrientes de aire, las cuales hacían que la montaña vibre. Lo cual, servía como un aviso a sus pobladores para determinar de igual forma temporadas de siembra y cosecha.

Aún se cree que en la cima del cerro podría existir el hoyo, sin embargo, este puede que esté cubierto por una capa vegetal.

El Santuario de las Huacas y su historia se remonta a la época del imperio inca, y en este santuario o cementerio fueron sepultados, junto a sus objetos de valor, mascotas, e incluso se dice que con su mujer preferida. ¿A qué me refiero?, en aquellos tiempos era normal la poligamia, una persona que estas con varias personas a la vez, y se dice que se escogía a la mujer favorita del fallecido, la cual sería sepultada junto el, hasta en ocasiones vivas. A estas mujeres se les conoció como huacas.



Alrededor del cerro fueron encontradas aproximadamente 19 tumbas, las cuales según el análisis de historiadores y antropólogos se hallan conectados por rocas, riachuelos o lagunas, mediante líneas imaginarias denominadas ceques. Además, se infiere que guarda relación con el templo del sol o "Qoricancha" del museo Pumapungo, junto a otros miradores, formando constelaciones, aludiendo a las estrellas.

Entre las tumbas que se encontraron, sus dimensiones varían, siendo unos más anchos o angostos, o con una profundidad de 3 a 5 metros; además dentro de ellas se encontraron varios

vestigios arqueológicos, correspondientes a lo que se cree fue la cultura Tacalshapa, la cual habitó el territorio 1500 años a.c. A esto se le agrega la posibilidad de que estas tumbas fueron saqueadas, llevándose varios objetos de valor en el siglo XV durante la conquista española.

## **Después del servicio de guianza**

Al finalizar el servicio de guianza, el personal encargado deberá:

- Cerciorarse de la presencia de todos los participantes.
- Preguntar qué le pareció el servicio como retroalimentación (usar la libreta).
- Agradecer al grupo por su visita y por sus opiniones.
- Atender dudas posteriores al servicio.
- Brindar información acorde a la disponible, no inventarse.

### **3.3.1.1.2. Área de Alimentación**

Para el desarrollo de la presente sección se realizó una recapitulación de los siguientes documentos: Reglamento para los centros turísticos comunitarios, emitido por el Ministerio de Turismo (2010), Instructivo para registro de centros turísticos comunitarios, emitido por el Ministerio de Turismo (2009) y el manual de procesos de cocina y servicio, que corresponde a una tesis de pregrado previo a la obtención del título de Administrador Gastronómico realizado por Yacelga (2017).

De acuerdo al material bibliográfico y los servicios que cuenta el mirador turístico El Boquerón, se detalla las siguientes funciones:

#### **Responsable de la preparación de alimentos y bebidas**

El responsable del servicio de alimentos y bebidas será el encargado de coordinar los procesos de compra de la materia prima, su entrega en la Asociación y limpieza para posterior a eso empezar a preparar los alimentos.

Responsabilidades:

- Enlistar la materia prima para la preparación de alimentos y bebidas.
- Control y manejo de los suministros o vivires.
- Limpieza y desinfección de los suministros, víveres y utensilios
- Definir costos relacionados a la obtención de la materia prima.

## **Responsable del área de cocina o Jefe de Cocina**

El responsable del área de cocina es el encargado de la oferta gastronómica del lugar, la cual deberá supervisar y coordinar la adquisición de la materia prima, la preparación de las mismas y el correcto servicio al cliente.

Responsabilidades:

- Asignar funciones al ayudante de cocina.
- Cuidar de las instalaciones y los equipos a su cargo.
- Coordinar la limpieza del área de cocina.
- Informar al administrador en situaciones externas (enfermedades, calamidad doméstica o pérdida de insumos).
- Planificar y elaborar los menús.
- Realizar y supervisar el inventario.
- Preparar los alimentos y verificar la calidad de los mismos.

El personal de la cocina son los encargados de manipular los alimentos, debido a eso se debe tener en cuenta las siguientes normas de higiene:

- Los restos de comida y demás desechos orgánicos deben ser depositados en botes de basura.
- Eludir el uso de cloro para lavar y desinfectar los alimentos, debido al componente químico que tiene el cual es perjudicial para la salud.
- Se recomienda hervir agua como método alternativo para desinfectar los alimentos.
- Enjuagar y limpiar las frutas y legumbres.
- Toda fruta y legumbre que haya sufrido algún tipo de contaminación deberá ser desecha.
- Los recipientes de basura deben vaciarse y limpiarse todos los días.
- Los artículos de limpieza de preferencia deben ser biodegradables.

En cuanto a la imagen del personal, esta debe mantener una correcta higiene, por ejemplo:

- El cabello debe estar recogido usando una malla.
- Mantener las uñas cortas y limpias.
- Llevar ropa limpia y de preferencia de color oscuros.
- No utilizar maquillaje y perfumes.
- No llevar puesto artículos de bisutería (anillos, pulseras, joyas, cadenas, entre otros).
- Lavar y desinfectar las manos antes de iniciar una actividad diferente.
- En el caso de presentar alguna enfermedad, lo recomendable es no presentarse al lugar de trabajo.

## **Ayudante de cocina**

El ayudante de cocina será el encargado de colaborar en el área de alimentación. También, compartirá responsabilidades con los meseros, ante situaciones que requieran su colaboración.

Responsabilidades:

- Cumplir disposiciones del jefe de cocina.
- Colaborar en la preparación de alimentos y bebidas.
- Despachar las órdenes de los clientes.
- Disponibilidad para compartir funciones con el mesero.
- Mantener la limpieza de las áreas de preparación de alimentos.
- Mantener la limpieza de las instalaciones y el lavado del menaje.
- Ante emergencias personales y de salud, debe comunicarse con anticipación con el Administrador.

El ayudante de cocina debe colaborar en todas las actividades que el jefe de cocina disponga y debe seguir las mismas normas de higiene y manipulación de alimentos.

### **3.3.1.1.3. Área de limpieza e higiene**

#### **Encargado de limpieza e higiene**

Al interior de las instalaciones donde se presta el servicio de alimentos y bebidas, se debe tomar en cuenta las siguientes normas de funcionamiento:

- Disponer de un botiquín de primeros auxilios.
- Contar con un extintor de incendios, en especial en el área de cocina.
- Delimitar de un área segura ante catástrofes naturales.
- Disponer de señalización para las áreas restringidas.
- Emplear productos biodegradables en la limpieza y aseo personal.
- Asignar lugares clave para proporcionar basureros orgánicos e inorgánicos.
- Clasificar y depositar la basura en puntos de recolección pública.
- Diseñar un programa para reutilizar los desechos orgánicos.
- Contar con señaléticas, para orientar al visitante.

#### **3.3.1.1.4. Área administrativa**

- La Asociación de Servicios Turísticos El Boquerón se organiza bajo los siguientes organismos: Junta General, Junta Directiva y Junta de Vigilancia.
- Las obligaciones de los organismos ya mencionados se detallan en el segundo capítulo, en el punto 2.2; donde se analiza la estructura organizativa de la Asociación de Servicios Turísticos El Boquerón.
- El área administrativa le corresponde a la Junta de directiva, puesto que es el representante legal de la asociación. En el desarrollo de la presente investigación se identificó que los miembros de la organización desconocen acerca de las atribuciones y deberes de cada socio.
- Para garantizar el correcto manejo de una organización, la Junta Directiva en el marco de sus obligaciones es el responsable de coordinar las actividades de capacitación ya sea con entidades públicas o privadas. Sin olvidar las otras obligaciones que se establecen en su estatuto.
- El área administrativa cumplirá con todas las normas que se establecen en el estatuto, para así lograr el manejo eficiente de la organización y garantizar la conservación del área natural donde se desarrolla la actividad turística.

## 3.3.1.2. Manual Ambiental

### 3.3.1.2.1 Manejo de residuos inorgánicos reciclables y residuos orgánicos

El mirador turístico El Boquerón está en un área de conservación municipal, por lo tanto, es obligatorio que los residuos y desechos sólidos que se generen el lugar sean organizados y depositados en espacios donde se brinde el servicio de recolección de basura, con el objetivo de evitar la contaminación del medio ambiente.

Según el sitio web de La Empresa Pública Municipal de Aseo de Cuenca EMAC EP (2022), la EMAC EP es el ente encargado del manejo de residuos que genere el cantón Cuenca. A través de sus medios digitales se emiten algunas recomendaciones para la correcta manipulación de desechos, por ende, la materia que genere el atractivo turístico debe operarse de la siguiente manera:

#### Fase 1: Almacenamiento

En este mismo orden la recolección de residuos sólidos en la parroquia es

Tacho verde: destinado para residuos orgánicos, como restos de frutas, granos y verduras, restos de plantas o césped cortado y residuos de comida.

Tacho azul: destinado para residuos reciclables, por ejemplo: aparatos electrónicos, cartón, papel, plásticos blandos y duros, tetra pack y metales.

Tacho gris: destinado para residuos NO aprovechables, como: papel higiénico, toallas de limpieza, servilletas usadas, pañales desechables y heces de animales domésticos.

#### Fase 2: Clasificación y depósito

Una vez almacenado, los desechos que contienen materia orgánica serán almacenados en fundas de color negro y la materia inorgánica será depositada en fundas de color celeste.

En el caso de tener objetos cortopunzantes, es necesario envolverlos con papel y cinta de embalaje o colocar dentro de una caja de cartón, con esto se evitará accidentes a quienes brindan el servicio de recolección de basura.

El depósito de la materia se realizará en puntos autorizados y la frecuencia de recolección se realiza los días martes, jueves y sábados. Asimismo, La Empresa Pública Municipal de Aseo de Cuenca EMAC EP es la encargada de brindar el servicio de recolección a nivel cantonal.

Según Plan de Ordenamiento Territorial del cantón Cuenca (2020) en la parroquia rural de Turi el servicio de basura no se realiza de manera directa, sino mediante contratación de servicios.

### **3.3.1.2.2. Manejo del agua**

Según el Comité de Buenas Prácticas Ambientales (s.f.) El consumo del agua en establecimientos turísticos dependerá de los distintos servicios que involucren este componente, además de su demanda y de la forma de gestionar el mismo, por lo que puede provocar problemas en el suministro de agua. En el mirador Turístico El Boquerón, cabe considerar que el costo de este servicio puede elevarse y por ello es necesario implementar medidas preventivas o sistemas ahorradores de agua, tales como:

Disponer de grifos de lavabo con temporizador.

Disponer de cisternas de doble descarga, que no exceda un volumen máximo de seis litros.

En el inodoro se debe soltar el agua cuando la situación lo amerite y se debe evitar el depósito de residuos (papel higiénico).

Los grifos destinados al consumo humano deben contar con sistemas temporizadores.

### **3.3.1.2.3. Consumo de energía**

De acuerdo con el Comité de Buenas Prácticas Ambientales (s.f.) el consumo de energía en establecimientos corresponde un gasto importante para la organización, por tanto, es necesario fomentar una serie de prácticas para reducir el consumo de energía, a continuación, se detallan las siguientes acciones a considerar:

Asegurar que los aparatos electrónicos en desuso no estén conectados a una fuente de energía.

Asegurar la correcta gestión de lámparas fluorescentes y bombillas de ahorro de energía.

Aprovechar la luz natural para organizar los espacios destinados a la prestación del servicio de alimentos y bebidas.



Utilizar interruptores independientes en áreas de mayor consumo de energía.

### 3.3.1.2.4. Manejo de aguas servidas

En el mirador turístico El Boquerón al ubicarse en el sector rural, el manejo de aguas servidas se realiza mediante el método tradicional conocido como pozos sépticos o pozos ciegos, debido a la falta de cobertura del servicio de alcantarillado.

El manejo de aguas servidas es un problema a largo plazo puesto que estos sistemas pueden agrietarse o colapsar, por tal razón, se recomienda que en el lugar se cuente con una herramienta que permita el correcto manejo de residuos y así evitar la contaminación del medio ambiente.

Como referencia tenemos el uso de biodigestores, según Grupo Los Hidros CD (2022) y Zafiro Servicios Mineros (2022) los biodigestores son un sistema alternativo para el tratamiento de aguas servidas que cumplen la función de mejorar la calidad de vida mediante el correcto manejo de residuos sólidos.

Los residuos sólidos pasan por un sistema que filtra el material digerido, este proceso es fácil de manejar, higiénico, no emite malos olores y está libre de contaminación.

Estos sistemas son ideales para zonas que carecen de dotación de servicios de drenaje y se aplican en espacios familiares o colectivos.

Beneficios:

- Ayuda a la conservación del medio ambiente.
- Aplicable en proyectos donde el servicio de drenaje no llega.
- El mantenimiento del sistema se realiza anualmente y no requiere de personal especializado.
- No requiere de energía eléctrica para su funcionamiento.
- Reduce el riesgo de enfermedades e infecciones.
- Hermético y con un largo tiempo de vida

Por otra parte, de acuerdo con Zafiro Servicios Mineros (2022) La instalación del sistema requiere de personal capacitado y su costo dependerá de la dimensión del tanque o sistema biodigestor. El costo aproximado va desde los 339 USD hasta 4999 USD, la misma que no incluye el IVA y el servicio de instalación.

## 3.3.1.2.5. Medidas para la conservación de la flora y fauna

### Capacitaciones sobre manejo ambiental

La falta de capacitación ha provocado el mal manejo de los recursos naturales, por tal motivo, los integrantes de la Asociación de Servicios Turísticos el Boquerón deben someterse a capacitaciones en temas relacionados al impacto ambiental, turismo sostenible y gestión de recursos naturales, con el objetivo de salvaguardar el medioambiente para futuras generaciones.

Estas capacitaciones se pueden realizar con entidades públicas o privadas, siempre y cuando éstas cuenten con el aval del Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica.

### Señalización

De acuerdo al Manual de Señalética Turística Ecuador emitido por el Ministerio de Turismo (2020) las áreas protegidas dispondrán de señalética como una herramienta de comunicación y gestión del espacio, con el objetivo de evitar el deterioro del medio ambiente y minimizar las infracciones legales.

Asimismo, destaca que la señalética debe ubicarse en lugares estratégicos y la información que se proporcione deberá ser objetiva y de acuerdo al territorio. Para ello existen tres tipos de señalética:

**Señales de información:** Son aquellas que se ubican en zonas de mayor afluencia turística, la misma que proporciona información relevante, como la ubicación geográfica, sitios de recreación o interés turístico. Por lo tanto, es necesario que se ubiquen en caminos vecinales, zonas de ingreso y límites.

**Señales de delimitación:** Son aquellas que proporcionan información general y delimitación geográfica, por lo general estos letreros se localizan en vías principales y secundarias.

**Señales de prohibición:** Son aquellas que informan a los visitantes sobre las restricciones que existen al momento de visitar el área, con el objetivo de salvaguardar los recursos naturales existentes en el área.

Una vez analizado los tipos de señalización turística, se recomienda que el mirador turístico El Boquerón implemente mayor señalética, puesto que carece de información y los visitantes

desconocen del lugar al que visitan. Con esto se brindará información clara y concisa sobre temas de interés público.

### **3.3.1.2.6. Plan de restauración de áreas afectadas**

Según la Comisión de Gestión Ambiental del cantón Cuenca (s.f.) Las principales intervenciones de carácter antrópico a las que se encuentra sometida la zona El Boquerón son la deforestación, incendios forestales, sobrepastoreo y erosión de suelos.

En el caso de producirse un escenario negativo que involucre el medio ambiente, es necesario introducir especies propias de la zona, tales como: Aliso, Chilca, Cucharilla, Laurin de Cerro, Pumamaqui, Romerillo, Pitil, entre otros.

La obtención de estas plantas se puede hacer mediante convenios con entidades gubernamentales, como el GAD municipal de Cuenca y el GAD provincial del Azuay. Estos entes son los encargados de salvaguardar el medioambiente de sus territorios.

### **3.3.1.3. Manejo socio-organizativo**

En este apartado se toma en cuenta el lugar físico donde los asociados llevan a cabo distintas labores, como individuos y como colectividad.

Debido a que los motivos de la formación de la asociación, parten de un objetivo en común y a raíz de eso las personas adaptan o desarrollan habilidades acordes a dicha meta. Por lo general, las personas desarrollan lazos de fraternidad, amistad o compañerismo, lo cual puede ser favorecedor si es que esos lazos se llevan en los mejores términos.

Así como propone Brunet, L (1983) las personas buscan información correlacionado con su ambiente laboral y con el comportamiento de sus compañeros de trabajo, con el fin de alcanzar un equilibrio entre la persona y el medio que lo rodea. Distintas son las condiciones para que las personas se sientan cómodas en su ambiente laboral.

Entre los factores que influyen en la productividad y el ambiente laboral de una organización, asociación, empresas y demás, Pilligua y Arteaga (2019) realizan una recopilación de los principales aspectos a considerar.

**Comunicación:** El diálogo siempre debe ser abierto, de forma horizontal, sin ningún orden jerárquico, de esta manera se garantiza un traspaso de la información de forma fiable y transparente.

**Colaboración:** Este factor es palpable en el ambiente de trabajo, por la forma que tienen de tratar con sus compañeros, el respeto mutuo, confianza y compañerismo, todo esto da hincapié a buen servicio al público y a que las personas externas perciban el lugar como un lugar agradable.

**Liderazgo:** En este punto se consideran a las personas responsables de un área específica, las cuales tienen aptitudes aptas para dirigir y apoyar a demás personas.

**Carrera Profesional:** Se toma en cuenta el nivel de estudios de los trabajadores, conocimientos, habilidades, las cuales forman parte de su perfil y están son empleadas en su área laboral. Además, es vital impulsar a sus trabajadores para seguir incrementando sus conocimientos y habilidades.

**Satisfacción laboral:** Un ambiente laboral sano es vital para que los empleados puedan desenvolverse de forma apropiada, así también reconocer sus aportaciones y logros, lo que genera satisfacción personal y mejora su rendimiento.

Estos y más factores como bien se menciona pueden influenciar en la productividad y en su ambiente laboral, lo cual da indicio a posibles escenarios en los que la asociación está inmersa, de igual manera Pilligua y Arteaga (2019) hacen una aclaración de estos escenarios.

## **Baja productividad y clima laboral bajo**

En este escenario, la empresa no es capaz de cumplir con los objetivos planteados o metas y son incapaces de cumplir con las expectativas de sus empleados, lo que empobrece el ambiente laboral y produce una baja en el rendimiento de su personal en general.

## **Baja productividad y clima laboral alto**

En este escenario, las metas y objetivos personales y colectivos se empiezan a satisfacer, sin embargo, estos no aumentan la productividad dentro de la asociación, organización o empresa. Si bien estos logros pueden ser favorables, pueden no llegar a tener un gran impacto o generar un beneficio sin un organismo directivo.

## **Alta productividad y clima laboral bajo**

En este escenario se toma en cuenta el criterio y habilidad de sus integrantes para así conformar la asociación, sin embargo, no toma en cuenta las motivaciones personales de sus integrantes. Es así que la directiva encabeza las decisiones en la empresa y deja relegados al resto del personal, lo cual puede derivar en un problema a largo plazo.

## **Alta productividad y clima laboral alto**

En este escenario, se llevan a cabo los objetivos de la empresa mientras se cumplen las ambiciones de sus empleados, lo que genera una correlación con la empresa y sus empleados de forma óptima. Lo que mejora considerablemente la productividad y el clima laboral, a corto y largo plazo.

La empresa podrá proyectarse, generar nuevos objetivos y beneficios, mientras impulsa a la mejora de su personal en el trayecto.

Al tomar en consideración los puntos previos, se proponen las siguientes estrategias.

### **3.3.1.3. 1. Estrategia 1: Base comunitaria**

Como bien se ha descrito anteriormente, dentro de la Asociación de Servicios Turísticos El Boquerón han surgido problemas administrativos y operacionales entre sus miembros, generando desconfianza e incertidumbre sobre el manejo de la Asociación.

Es así que surge la necesidad de implementar la Base Comunitaria, la cual servirá como un medio de transparencia y comunicación entre sus miembros. Este será un departamento dentro del Asociación y estará conformada por 2 personas, a las cuales se le designará las siguientes funciones:

1. Determinar fechas tentativas, cada 2 semanas o mensual para socializar toda acción legal, social o financiera de la Asociación a todos sus miembros sin distinción alguna.
2. Realizar documentación de constancia sobre los puntos a tratar en reunión y anotar las conclusiones a las que se ha llegado.
3. Destinar un espacio para tratar temas internos o sociales de la asociación.

Todo esto garantizará que sus miembros participen de manera colectiva y activa, permitiendo que la asociación consiga consolidar de mejor forma su administración y organización.

### **3.3.1.3. 2. Estrategia 2: Todos para uno y uno para todos**

Durante las entrevistas, nos brindaron información sobre la percepción que tienen sobre su ambiente laboral, y sobre cómo algunos individuos presienten que sus opiniones son excluidas para la toma de decisiones, además de que la información que se brinda no es del todo fiable o está incompleta.

Por tal motivo se pretende que se destine un espacio dentro de las instalaciones de la asociación, al cual denominaremos como base comunitaria, este espacio tendrá el fin de recopilar toda información relacionada a la asociación El Boquerón, además de otros temas de interés.

Por tal motivo se debe escoger un lugar en el que se guarden documentos u copias, artículos y demás información importante para la Asociación y dar acceso completo a todos sus miembros en caso de así precisar.

De esta manera la Base Comunitaria se vuelve un punto vital para recabar información y como un centro para tomar decisiones y medidas para resolver las inquietudes de los que conforman la asociación y sus visitantes. Para eso es vital que cada uno de sus miembros rote y se informe de estos documentos y demás articulas.

### **3.3.1.3. 3. Estrategia 3: Tu avance es nuestro avance**

Es de suma importancia propiciar el desarrollo intelectual de sus miembros, expandir sus horizontes e impulsar al desarrollo personal. Este espacio contempla que el área turística se encuentra en constante cambio, y para cumplir con las expectativas de los visitantes se requiere preparación en distintas áreas.

Es así que se sugiere que en el espacio denominado Base Comunitaria, se disponga de material literario sobre temas referentes al área turística. Para su instrucción cada uno de sus integrantes debe rotar una vez por semana a dicha área para informarse de algún tema a su elección. En él encontrarán pautas a considerar sobre los componentes que conforman a un destino turístico, como influyen uno sobre el otro y cómo manejarlos.

### **3.3.1.3. 4. Estrategia 4: Buzón de Oportunidades**

Se trata de un buzón de sugerencias, en el que los distintos miembros, si lo prefieren incluso de forma anónima, escriben o formulan observaciones respecto a cualquier tema relacionado a la asociación.

La opinión de sus miembros es importante, pues en varios casos son ellos quienes son capaces de reconocer falencias o disyuntivas en alguna actividad o área en concreto.

Así también contar con un buzón de sugerencias por parte de los visitantes, ya que son ellos quienes perciben y reciben el servicio, es así que su criterio puede favorecer en el desarrollo de sus servicios o productos, adaptando la oferta acorde a las necesidades de sus visitantes.

El buzón debe ser revisado cada dos semanas o de forma mensual, en las reuniones colectivas de la asociación, en dichas reuniones se procederá a leer las distintas cartas depositadas en los buzones, se analizarán y se determinara cuáles son las sugerencias o problemas primordiales y secundarios, posterior a eso iniciar un plan que permita una llegar a una resolución de los mismos.

### **3.3.1.3. 5. Estrategia 5: Tabla de Metas**

Para toda organización, su premisa es cumplir una meta u objetivo, y para llegar a él varias personas se unen para colaborar entre ellos. Con el pasar del tiempo varios de estos objetivos van cambiando, se generan nuevos, otros quedan relegados o en pausa.

Es así que es necesario esclarecer cuáles son esas metas y como ha sido el proceso para llegar a ellas.

Por tal motivo se recomienda adquirir una pizarra de corcho, la cual será dividida en 5 secciones.

1. Objetivos
2. Para hacer (Iniciar)
3. En desarrollo
4. Prueba
5. Terminado

A su vez adquirir un posticks de color verde, amarillo, rojos y tachuelas.

En los posticks de color verde se escribirán las metas o problemas más importantes a solventar.

En los posticks de color amarillo se escribirán las metas o problemas de mediana importancia.

En los posticks de color rojo se escribirán las metas o problemas que no influyen tanto en ese momento a la asociación, pero a largo plazo podrían tener más impacto.

Estos serán pegados a la tabla de corcho con las tachuelas en la sección que corresponda.

Así es más visible el cómo se han ido desarrollando los distintos objetivos planteados.

Finalmente, para concluir con el trabajo investigativo, se presenta una pequeña tabla con indicadores, en los cuales se exponen los puntos en los que se infiere puede existir una mejoría, es así que en el apartado de observaciones pueden escribir cuál es su opinión o perspectiva al respecto y a continuación marcar con una x en uno recuadros con el número para brindar una calificación, siendo el uno la calificación más baja y el cinco la calificación más alta.

## Figura 19

*Formato de indicadores para evaluar el desempeño de la actividad turística*

Asociación de servicios turísticos El Boquerón						
Parámetros	Observaciones	Puntuación				
		1	2	3	4	5
Nombre:						
1. Manual Operativo Turístico						
Mejora en el manejo de alimentos y desechos						
Mejora en la designación de actividades o tareas						
Mejora en el servicio turístico (guías)						
2. Manejo Ambiental						
Mejora en el manejo de recursos ambientales						
Mejora en el manejo de desechos producidos por el ser humano						
Mejora en el uso de electrónicos y agua						
3. Socio Organizativo						
Mejora de comunicación entre los actores						
Mejora en la interacción entre los actores						
Mejora en la gestión hacia los actores						

*Nota.* Elaboración propia.



## Conclusiones

En los resultados del diagnóstico situacional del lugar de estudio, se evidenció que el mirador turístico El Boquerón surge gracias a la unión de las familias que viven en el sector rural de la parroquia Turi, pues encuentran al turismo como una solución a la diversificación de sus economías familiares, como una nueva oportunidad para un negocio sostenible y sustentable, sin embargo, debido a su poca formación e información en materia turística, se ignoró el cómo está integrado el sistema turístico, las bases y leyes en las que se sustenta.

Inicialmente al momento de constituir una asociación, esta genera altas perspectivas iniciales, pero el verdadero reto está en continuar de manera conjunta con todos los miembros que conforman la asociación y no ceder a los intereses propios o intentar monopolizar el atractivo.

Cabe tomar en cuenta que durante el análisis teórico se notó que la existencia de modelos de gestión en el país es escasa, a esto se agrega la falta de apoyo por parte de las entidades públicas para desarrollar estos modelos de gestión y capacitación de los nuevos emprendimientos. Como resultado estos mismos se ven sujetos a problemas a largo plazo o fracasan.

Por otra parte, a través de la aplicación de las entrevistas semi estructuradas, se pudo establecer cuáles eran las personas que conforman el organigrama de la asociación y demás actores relacionados a la misma, a la vez de las distintas funciones que llevan a cabo, ya sean administrativas u operativas.

Con dicho análisis, se identificaron varias falencias en sus relaciones internas como asociación debido a la falta de comunicación, falta de transparencia, no tener roles completamente designados, la imposición de intereses personales, sumado a los problemas legales que se suscitaron, generó inconformidad y posterior a eso problemas personales entre sus miembros.

Se puede concluir que si quieren subsistir como asociación deben arreglar y superar sus diferencias, reconocer el valor que tienen cada uno de los que conforma la asociación y avanzar como equipo ante la adversidad.

Finalmente, a partir del trabajo investigativo se determinó lo imprescindible que es la creación de un modelo de gestión, el cual apoya y aporta para la operación de sus actividades. Destacando

por sobre todo el área turística, el fortalecimiento socio organizativo y el manejo de sus recursos naturales.

El modelo de gestión considera que son estos los factores más importantes para que la asociación fortalezca su organización y empiece a disponer de un estándar de calidad para el servicio que ofrecen, ya que el modelo sirve como una fuente de información confiable que brinda seguridad y pautas a considerar para que sus integrantes lleven a cabo sus actividades de la mejor forma posible.

Se prevé que en el momento en que se aplique el modelo de gestión, la asociación tendrá mejoras sustanciales en su operación turística, lo que ayudará a establecerse como un atractivo turístico referente de la parroquia de Turi, cantón Cuenca.

Hoy en día una buena gestión y administración es necesaria para garantizar un buen funcionamiento y operación de las distintas actividades que desarrolle una empresa, organización o en este caso de la Asociación de servicios turísticos El Boquerón.

Todas estas organizaciones, incluyendo a la asociación y demás, persiguen un objetivo y hacen uso de distintos pasos o procedimientos para cumplir dicha meta, aunque dichos procesos pueden ser con o sin fundamentos claros, ¿qué significa?, que, si bien aportan a llevar a cabo una tarea, no necesariamente brinda el mejor resultado.

Por lo que su eficiencia puede verse sujeta a mejoras al aplicar un modelo de gestión, ya que toma en cuenta las distintas actividades que llevan a cabo las áreas principales que intervienen para la creación de un producto o servicio. Esto ofrece seguridad y control para llevar a cabo una tarea de la mejor manera.

## **Perspectiva a futuro**

Dentro de unos años esperamos que esta información base permita generar conocimientos básicos que aporten al servicio turístico en la asociación, lo que repercute en el desenvolvimiento del personal e incursionar en un trabajo más elaborado y hermético.

Se espera que establezcan una forma viable y rentable de turismo sobre el área en que se asientan, generando un ingreso mientras se procura la conservación del medio ambiente.

Adicional a eso, se espera conseguir que los lazos de compañerismo entre los asociados mejoren, a través del respeto, transparencia y unión, al aplicar las estrategias propuestas.

Se infiere que a partir de esto los asociados serán más proactivos, didácticos y sobre todo críticos, buscando información sobre la historia del sitio, mejores formas de conservar el ambiente, posibles tendencias del turismo que se puedan aplicar y demás, lo que resulta en un servicio más profesional y de mejor calidad, esto a la vez incide en la expansión del modelo de gestión, ya que ellos con el tiempo desarrollarán su criterio, opinión y conocimiento, el cual pueden agregar al modelo en caso de verlo necesario.

## Recomendaciones

En el mirador turístico El Boquerón existen problemas legales, entre los miembros de la Asociación de servicios turísticos El Boquerón y algunos propietarios de los predios donde se desarrolla la actividad turística. El problema legal ha ocasionado el cierre de la vía de acceso, por lo que se recomienda que las partes involucradas en el conflicto, lleguen a un proceso de mediación, como un método pacífico de resolución de conflictos. Para ello deben recurrir a las oficinas de mediación de la Función Judicial de Cuenca o visitar los centros de mediación aprobados por el pleno y por la dirección general del Consejo de la Judicatura.

Para futuras investigaciones o trabajos referentes al Boquerón, se recomienda que se mantengan material literario y documentos de importancia dentro de la asociación o una copia de los mismos, con el objetivo de gestionar de mejor manera los recursos y generar confianza entre los asociados.

Dentro de la Asociación se palpa la ausencia de profesionales, personas tituladas y con el conocimiento necesario para desarrollar las actividades o de los servicios que disponen, como lo puede ser la falta de: gastrónomos, guías turísticos, biólogos y arqueólogos. Si el objetivo de la asociación es brindar cada día un mejor servicio, es necesario el apoyo o la perspectiva de un profesional, ya que son ellos las personas con más instrucción e información en dicha área, lo que permitirá mejoras sustanciosas, además de enseñar a sus integrantes a desempeñar sus tareas de mejor manera.

Obtener el apoyo de entidades públicas y privadas es vital para tomar una posición en el mercado competente, promocionando y propagando la presencia del mirador como un gran atractivo turístico. Por tal motivo es importante considerar retomar las relaciones con entidades como el GAD de Turi o la Fundación de Turismo para Cuenca.

Cabe mencionar la importancia que tiene la capacitación constante de los miembros de la asociación, en especial para personas que están incursionando en esta área y no tengan conocimientos previos. El turismo, es muy voluble y cambiante, por varios factores o motivos, ya sean internos, externos o ajenos a la asociación, a esto se le suma la expectativa del turista, quien es el que contrata un servicio especializado para necesidades específicas. Por lo que, los asociados deben estar preparados para poder brindar un servicio acorde a sus preferencias o para adaptarse a las nuevas tendencias turísticas.

Otro punto importante es el manejo numérico o estadístico de sus grupos y su público.

Grupos: La extensión de los grupos para su ingreso es un factor importante a considerar, o capacidad de carga pues puede traer un impacto negativo al ecosistema, a su vez esto puede interferir con el servicio de guianza, ya que, en grupos grandes, es difícil captar la atención de todos o de que escuchen el diálogo preparado por el guía.

Público: El ingreso de visitantes puede diferir día a día, personas de otras nacionalidades, personas con distintos rangos de edad y demás. Por lo que es vital para el sector turístico, iniciar con un recuento o registro de sus visitantes. Establecer una base de datos será vital en un futuro, para elaborar estrategias o propuestas para acaparar nuevos mercados turísticos.

Para la base de datos se recomienda establecer fichas de registro, en los que se determinará el lugar de origen, el número de personas y observaciones (ver anexo 13)

## Referencias

- American Psychological Association. (2020). Publication manual of the American Psychological Association (7th ed.). <https://doi.org/10.1037/0000165-000>
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2019, 08 de julio). Código Civil. Registro Oficial Suplemento 46 de 24-jun.-2005. <https://bde.fin.ec/wp-content/uploads/2021/02/CODIGOCIVILultmodif08jul2019.pdf>
- Asociación de Servicios Turísticos El Boquerón. (2020). *Estatuto de la Asociación de Servicios Turísticos El Boquerón ASOSERTURBOQUER*. Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Resolución No. SEPS-ROEPS-2020-910148.
- Asociación de Servicios Turísticos El Boquerón. (2020). *Estatuto de la Asociación de Servicios Turísticos El Boquerón ASOSERTURBOQUER*. Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Resolución No. SEPS-ROEPS-2020-910148.
- Balagué, J. (2012). Sistema de indicadores para la gestión sostenible de un destino turístico: aplicación a la Costa Brava centro. *ResearchGate*. DOI:10.3926/hdbr.27
- Brunet, L. (1983). El clima de trabajo de las organizaciones. Definición, diagnóstico y consecuencias. <https://corganizacional1.files.wordpress.com/2017/02/el-clima-de-trabajo-en-las-organizaciones.pdf>
- Comisión de Gestión Ambiental del cantón Cuenca. (s.f.). Áreas de Protección Municipal. <https://cga.cuenca.gob.ec/sites/default/files/APM.pdf>
- Comisión de Gestión Ambiental. (s.f.). *Plan de Rehabilitación de Área Afectada por Vía Intervenida en el Sector del Bosque Nativo del Cerro Boquerón de la parroquia Turi*. Comisión de Gestión Ambiental.
- Comité de Buenas Prácticas Ambientales. (s.f.). Guía de buenas prácticas ambientales. Ministerio del Ambiente. <http://maetransparente.ambiente.gob.ec/documentacion/cursos/gbpa/GBPA.pdf>
- Empresa Pública Municipal de Aseo de Cuenca EMAC EP. (2022). Servicios: Reciclaje. <https://emac.gob.ec/servicios/reciclaje/>

- Fernández Aldecua, M. J. (2011). Turismo comunitario y empresas de base comunitaria turísticas: ¿estamos hablando de lo mismo? (Ensayo). *El Periplo Sustentable*, (20), 31-74.
- Francesch, A. (s.f.). *El turismo de base comunitaria: requisitos para su desarrollo*. <https://www.aecit.org/uploads/public/congresos/15/C30.pdf>
- Fundación CODESPA., Gobierno Municipal de Copacabana y la Red de Turismo Comunitario del Lago Titicaca Apthapi. (2010). Manual de Buenas Prácticas en la actividad turística Municipio de Copacabana. <https://www.codespa.org/app/uploads/manual-buenas-practicass-turismo-rural-comunitario.pdf>
- Fundación Municipal Turismo para Cuenca. (2020). Plan de turismo para Cuenca 2020-2024. <http://cuencaecuador.com.ec/sites/default/files/Libro%20%20revMAO%2010.08.2020.pdf>
- García, N. (2017). Modelo de gestión para fomentar el desarrollo turístico de las comunidades manabitas, Ecuador. *CULTUR: Revista de Cultura E Turismo*, 11(2), 81–108. <https://doi.org/https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6311570.pdf>
- Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Cuenca. (2015). Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del cantón Cuenca actualización 2015. PDOT \_ GAD MUNICIPAL CUENCA.pdf
- Grupo Los Hidros CD. (18 de octubre de 2022). Catálogo: Biodigestor Autolimpiable. <https://grupoloshidroscd.ec/biodigestor-fosa-septica>
- Julio Quintana, P. del C. (2020). IMPORTANCIA DEL MODELO DE GESTIÓN EMPRESARIAL PARA LAS ORGANIZACIONES MODERNAS. *Revista Enfoques*, 4(16), 272–283. <https://doi.org/10.33996/revistaenfoques.v4i16.99>

- Kieffer, M. (2018). Turismo Rural Comunitario y organización colectiva: un enfoque comparativo en México. *PASOS Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 16(2), 429–441.  
<https://doi.org/10.25145/j.pasos.2018.16.030>
- Lanchimba, B. (2021); *Propuesta de un modelo de gestión orientado al desarrollo del turismo rural comunitario en Cuniburo, parroquia Cangahua, cantón Cayambe, provincia de Pichincha* [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Cotopaxi]. Repositorio Digital Universidad Técnica de Cotopaxi. <http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/7793>
- Ministerio de Turismo. (2009). Instructivo para registro de centros turísticos comunitarios.  
<https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/04/INSTRUCTIVO-PARA-REGISTRO-DE-CTC.pdf>
- Ministerio de Turismo. (2010). Reglamento para los centros turísticos comunitarios.  
<https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/04/REGLAMENTO-PARA-LOS-CENTROS-TURISTICOS.pdf>
- Ministerio de Turismo. (2020). Manual de Señalización Turística - Ecuador.  
[https://amevirtual.gob.ec/wp-content/uploads/2021/09/MANUAL-SENALETICO-ok-2020\\_compressed.pdf](https://amevirtual.gob.ec/wp-content/uploads/2021/09/MANUAL-SENALETICO-ok-2020_compressed.pdf)
- Ministerio del Ambiente. (2013). GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES PARA LOS SECTORES DE ALOJAMIENTO Y SERVICIOS DE ALIMENTACIÓN. Sistema Único de Información Ambiental. [https://www.ambiente.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/01/Anexo\\_3\\_33-GBPA-ALOJAMIENTO-Y-SERVICIOS-DE-ALIMENTACION.pdf?fbclid=IwAR25e4NuazzkVApfeMLFKCqbF7A48x826Q4cssFpSEY2NeuV8aV0fDIMbxI](https://www.ambiente.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/01/Anexo_3_33-GBPA-ALOJAMIENTO-Y-SERVICIOS-DE-ALIMENTACION.pdf?fbclid=IwAR25e4NuazzkVApfeMLFKCqbF7A48x826Q4cssFpSEY2NeuV8aV0fDIMbxI)
- Montoya, J. (2018). *Modelo de Gestión Turística para el Gobierno Autónomo Descentralizado de Baños de Agua Santa* [Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador - Sede Ambato]. Repositorio PUCESA.  
<https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2512/1/76794.pdf>

- Naranjo Lluart, M., Marín, L., Pelegrín, A., Pelegrín Entenza, N., Pelegrín Naranjo, L, y López, G. (2019). Modelos de gestión turística: mirada crítica desde diferentes perspectivas. *ResearchGate*. DOI:10.33936/recus.v4i1.1749
- Nikulín, C., y Becker, G. (2015). Una metodología sistémica y creativa para la gestión estratégica: Caso de Estudio Región de Atacama-Chile. *Journal and Technology Management & Innovation*, 10(1), 127 - 144. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-27242015000200009>
- Pacheco Habert, G., y Henríquez Zúñiga, C. (2016). EL TURISMO DE BASE COMUNITARIA Y LOS PROCESOS DE GOBERNANZA EN LA COMUNA DE PANGUIPULLI, SUR DE CHILE. *Gestión Turística*, (25), 42-62.
- Pacheco Harbert, G. (2018). TURISMO DE BASE COMUNITARIA Y PROCESOS DE GOBERNANZA EN CHILE: UN ANÁLISIS COMPARATIVO CON LAS EXPERIENCIAS BRASILEÑAS. *ResearchGate*. DOI:10.4206/gest.tur.2018.n30-04
- Parra Cárdenas, A. V., Cisneros Mustelier, L., & Velasteguí López, E. (2019). El turismo rural y aportaciones al desarrollo de comunidades en territorios locales. *Explorador Digital*, 3(4), 6-28. <https://doi.org/10.33262/exploradordigital.v3i4.912>
- Pérez, L. y González, R. (2013). Propuesta de un modelo de gestión de la reputación on-line en las empresas turísticas. *TURyDES Revista de investigación en turismo desarrollo local*. <https://www.eumed.net/rev/turydes/15/reputacion-online-turismo.html>
- Pérez, S. (2010). El valor estratégico del turismo rural como alternativa sostenible de desarrollo territorial rural. *Agronomía Colombiana*, 28(3), 507–513.
- Pilligua Lucas, C. F., y Arteaga Ureta., F. M. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda.. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, XV(28), <https://revistas.unbosque.edu.co/index.php/cuaderlam/article/view/2686>.
- Sánchez Morales, J. C., Oseguera Arias, F. E., y Isunza Bizuet, A. A. (2014). TURISMO DE BASE COMUNITARIA Y EXPERIENCIAS LOCALES. ESTUDIO DE CASO LA



COMUNIDAD INDÍGENA MARAVILLA TENEJAPA, CHIAPAS. *Ra Ximhai*, 10(3), 87-101.

Sarli, R., González, S., y Ayres, N. (2015). Análisis foda. Una herramienta necesaria. *Revista de la Facultad de Odontología*, Vol. 9, no. 1, p. 17-20. <https://bdigital.uncu.edu.ar/7320>

Trias Díaz, C. (2018). El turismo de base comunitaria en el poblado de Palatéia (Brasil): una herramienta para el desarrollo sostenible [Tesis de maestría, Universitat de Girona]. Repositorio institucional de la Universitat de Girona. <https://doi.org/http://hdl.handle.net/10256/16172>

Tuba, J. (2013). *Turismo y geografía sagrada: sus potencialidades turísticas en el cantón cuenca* [Tesis de pregrado, Universidad de Cuenca]. Repositorio Institucional Universidad de Cuenca. <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/1645>

Tuba, J. (2013). *Turismo y geografía sagrada: sus potencialidades turísticas en el cantón cuenca* [Tesis de pregrado, Universidad de Cuenca]. Repositorio Institucional Universidad de Cuenca. <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/1645>

Turismo Cuenca [@TurismoCuencaEC]. (28 de enero de 2021). *Sus administradores conscientes del momento que vive el mundo, han implementado todos los protocolos de bioseguridad para recibir nuevamente con.* [Tweet]. Twitter. <https://twitter.com/TurismoCuencaEC/status/1354930025469014019>

Yacelga, D. (2017). ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE PROCESOS DE COCINA Y SERVICIO PARA EL RESTAURANTE “POLLOS PARA TI” DE SEGUNDA CATEGORÍA EN LA CIUDAD DE QUITO [Tesis de pregrado, Universidad Tecnológica Equinoccial]. Repositorio Digital UTE. <http://repositorio.ute.edu.ec/handle/123456789/16197>

Zafiro Servicios Mineros. (18 de octubre de 2022). *¿Qué es un biodigestor y para qué sirve?* <https://www.zafiroserviciosmineros.net/biodigestores.html>

## Anexos

Anexo 1. Diseño del Trabajo de Integración Curricular aprobado.

**Aprobado por el Consejo Directivo**

**26 de enero de 2022.**

**ANA LUCIA**  
**SERRANO**  
**LOPEZ**

Firmado digitalmente  
por ANA LUCIA  
SERRANO LOPEZ  
Fecha: 2022.02.07  
10:51:01 -05'00'



**UNIVERSIDAD DE CUENCA**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD**

**CARRERA DE TURISMO**

**MODELO DE GESTIÓN DE TURISMO RURAL CON BASE COMUNITARIA PARA  
EL MIRADOR TURÍSTICO EL BOQUERÓN EN LA PARROQUIA TURI, CANTÓN  
CUENCA**

**Línea de investigación:** Turismo en espacios rurales y comunitarios

**Campo específico UNESCO:** 3329.03 Organización Comunitaria

**Proyecto de intervención previo a la obtención  
del título de licenciado en turismo**

**TUTOR**

**DR. MIGUEL ANGEL GALARZA CORDERO**

**AUTORES**

**ESTEBAN NICOLAS CALLE DELGADO**

**C.I. 0105461511**

**JORGE ALEXIS VASQUEZ ERRAEZ**

**C.I. 0105613582**

**CUENCA - ECUADOR**

**16-enero-2022**

### 1. TÍTULO DEL PROYECTO DE INTERVENCIÓN

Modelo de gestión de turismo rural con base comunitaria para el Mirador turístico el Boquerón en la parroquia Turi, cantón Cuenca.

### 2. NOMBRE DEL ESTUDIANTE / CORREO ELECTRÓNICO

Nombre: Esteban Nicolas Calle Delgado / (esteban.called@ucuenca.edu.ec)

Nombre: Jorge Alexis Vasquez Erraez / (jorge.vasqueze@ucuenca.edu.ec)

### 3. RESUMEN DEL PROYECTO DE INTERVENCIÓN

El presente proyecto de intervención tiene como fin elaborar un modelo de gestión de turismo rural con base comunitaria para el Mirador turístico el Boquerón en la parroquia rural Turi, cantón Cuenca, con el objetivo de solventar los problemas presentes dentro de la asociación.

Para lograr aquello, se ha propuesto realizar un diagnóstico turístico del territorio, un análisis de la gestión turística y finalmente concretar un plan estratégico, todo con el fin de determinar cuáles son las pautas a seguir para un óptimo desarrollo turístico del mirador.

Al finalizar, se espera que la asociación El Boquerón cuente con un modelo de gestión que permita mejorar la cooperación de los actores involucrados y el desarrollo de sus actividades en torno al turismo.

**Palabras clave:** modelo de gestión, turismo rural y turismo comunitario.

### 4. PLANTEAMIENTO DEL PROYECTO DE INTERVENCIÓN

El mirador turístico el Boquerón se ubica en la zona rural de la parroquia Turi, cantón Cuenca, provincia del Azuay. El atractivo emerge como una iniciativa de 19 individuos en el año 2020, cada uno representa a una familia y sus intereses. Esto ha dado paso a la creación de la "Asociación El Boquerón", una empresa mixta, que cuenta con el apoyo del GAD Parroquial de Turi y de

particulares. La cual tiene el fin de aprovechar turísticamente los recursos naturales, entre ellos el mirador natural y el bosque primario (GAD-Turi, 2020).

Hasta noviembre de 2021, la asociación ha logrado el adecuamiento de su vía de acceso, la implementación de un restaurante y el destinar espacios para brindar servicios como camping, cabalgatas, limpiezas energéticas y senderismo. Al mismo tiempo, la asociación ha tenido que realizar: mingas, aportes económicos y gestiones con el GAD parroquial de Turi, para cubrir los gastos generados por el proyecto. Sin embargo, debido a la reciente formación del proyecto y la falta de preparación de los miembros, la organización ha experimentado problemas de operación y organización.

Dentro de la asociación se reconoce una falta de organización interna, debido a que varios miembros han señalado no estar de acuerdo con las decisiones tomadas por la administración. Además, existe una falta de preparación por parte de los integrantes para el manejo operacional del atractivo turístico, esto involucra el cuidado de flora y fauna, el manejo de grupos con su respectiva guía y el deterioro de la señalética turística.

Es así como el presente trabajo pretende identificar la eficacia del proceso de un modelo de gestión dentro del mirador turístico El Boquerón. Por lo que, se establecerá un estándar organizacional mediante un esquema en el que constaran indicaciones o pasos a seguir de las actividades previas a desarrollar. Asimismo, García (2017) sostiene que el modelo de gestión turística ayuda a la organización y orienta sus esfuerzos para obtener beneficios a nivel colectivo.

## **5. REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA**

El presente proyecto de intervención pretende conceptualizar los siguientes términos: modelo de gestión, turismo rural, base comunitaria y su relación.

Según CODESPA (2011) y Kieffer (2018) el turismo rural se desarrolla en pequeñas localidades o espacios alejados al casco urbano y sus habitantes

desempeñan un rol de manera individual o colectiva. Ofreciendo servicios o productos que involucren la naturaleza y que como adicional involucren la cultura presente en la localidad.

En el proceso se procura no deteriorar el entorno natural, preservar su identidad y los valores de la población, lo que permite al individuo manejarse de mejor manera en sus actividades diarias, y a su vez incentiva a las demás personas de la comunidad en mejorar y cambiar su estilo de vida en un entorno de aprovechamiento turístico.

Lo que convierte al sector turístico en una actividad económica de sumo interés, ya que el turismo rural se convierte en una alternativa para combatir la pobreza de zonas rurales o comunidades que guardan interrelación con la naturaleza, pues los índices de pobreza se hacen más evidentes en esos sitios.

Esto permite fortalecer su identidad, salvaguarda su historia y cultura, a la vez que hacen uso de los recursos naturales. Y en esto último se debe hacer énfasis ya que, dentro del turismo rural, se desarrollan varias modalidades del turismo que involucran áreas verdes.

Por tal motivo, se le puede adjudicar la propiedad de versatilidad, de acuerdo con Pérez (2010), dentro del mismo pueden intervenir modalidades como: agroturismo, ecoturismo, turismo cultural, aventura, deportivo y gastronómico. Lo que ofrece más opciones a las personas al momento de poner en práctica el turismo rural.

Cabe aclarar que el turismo comunitario se diferencia del turismo rural, por el hecho de que esta modalidad brinda productos o servicios que forman parte de la identidad de la comunidad. En la que resalta su cultura e incluso su historia y para agregar el visitante accede a actividades que comúnmente realizan los pobladores, lo que resulta en un intercambio cultural entre visitantes y el anfitrión (Vilema, 2019). Este último punto, es el motivo por el cual, si bien ambos se desenvuelven en lugares similares, el enfoque es distinto.

Aunque algo a considerar en ambas modalidades es que dependen de la organización e interacción entre los miembros y agentes externos. Dicha correlación es importante para estructurar las relaciones cooperativas entre los mismos.

También, Cisneros *et al.*, (2019), indica que el turismo rural y el turismo comunitario facilitan el desarrollo empresarial turístico, con altos niveles de rentabilidad, debido a que estos espacios normalmente no están sujetos a varias de las exigencias que se suscitan en lugares urbanísticos.

Si bien existen facilidades, esto implica el manejar los recursos (culturales, naturales, arquitectónicos, etc.), considerados bienes públicos pero que pertenecen a la localidad, y de manera conjunta involucrar a cada miembro para que aporte a llegar a una meta.

Algo que fomenta esto es la Base comunitaria. Harbert (2016) y Francesch (2015) plantean que se trata de estrategias de comunicación social, entre los involucrados, comunidades y autoridades. Lo que conduce a una mejor coordinación y cooperación para desarrollar el territorio en materia turística.

Por su parte, Fernández (2010) incluye que no sea solo la comunidad la encargada de brindar los servicios o productos, sino también las familias locales o individuos, dando rienda suelta a sus capacidades y aptitudes, para desarrollar actividades que pueden realizar por su cuenta con cierto nivel de profesionalismo y calidad. Lo que incide en que los actores enfoquen sus esfuerzos en lo que mejor se emplean.

Esto implica destinar parte de sus ingresos para contribuir a la localidad, para apoyar al desarrollo de los demás miembros y de la comunidad o asociación en este caso. De esta manera, la asociación avanza de manera conjunta con el resto de sus miembros, para consolidarse como un atractivo turístico y posterior a eso un destino turístico.

Para lograrlo se necesita de planificación turística, proponer estrategias que permitan un mejor desenvolvimiento de cada persona involucrada. Y como tal el modelo de gestión es una herramienta que facilita llegar a dicha meta.

Con respecto, a la definición de modelo de gestión. Balagué (2012) sostiene que es una herramienta estratégica para la toma de decisiones. Además, ayuda a la coordinación de los actores, sin importar la organización a la que pertenezcan (García, 2017). En efecto, el modelo de gestión prioriza el logro de objetivos, ya sea en organizaciones públicas, privadas, mixtas, con o sin fines de lucro, entre otras.

El principal objetivo del modelo de gestión sostenible es informar, concientizar y exigir a sus miembros que se comprometan en el proceso de desarrollo turístico. Además, el plantear estrategias y acciones a seguir para el trabajo organizado, lo que resulta en proporcionar un servicio o producto de primera (Monterrubio, 2009).

Así también, los modelos de gestión turística consideran más aspectos además de la organización. Como el entorno socioeconómico en el que se encuentran, los problemas existentes con los servicios o actividades que disponen. Ya que pueden interferir para el desarrollo de la localidad como atractivo turístico (López *et al.*, 2019; Bayas y Mendoza, 2018).

Pérez y González (2013), infieren en la importancia de considerar las variables existentes y posterior a eso, formular una guía orientada a mejorar el desarrollo de la organización. Que procure capacitar a los actores locales en su ámbito laboral y en el manejo de sus recursos de forma sostenible. Con el fin de llegar a la resolución de los problemas existentes, a la vez que se da paso al desarrollo de los atractivos turísticos.

La aplicación de los modelos de gestión turística conlleva beneficios generales para el territorio de estudio, entre ellas: la organización de ideas, la solución de problemas y el diseño proyectos que tengan como base la sostenibilidad del destino (López *et al.*, 2019). De la misma manera, para conseguir dicha meta es

necesario el diagnóstico profundo del territorio y el análisis de las percepciones de los actores locales.

Aunque los modelos de gestión y su implementación van a diferir en cada lugar, estas dependen de las condiciones en las que desarrollan sus actividades al igual que su entorno y sus recursos.

Para García (2017) dicho análisis se puede aplicar en tres fases:

1. Diagnóstico situacional del territorio: Identificar los problemas y sus causas, identificar los recursos turísticos.
2. Análisis de la gestión turística: Descripción de la gestión turística presente en el mirador El Boquerón, luego indagar en su oferta y demanda turística actual y potencial, después identificar los procesos en relación con la planificación y turismo. Finalmente, un análisis para la integración de los actores de la localidad.
3. Diseño del plan estratégico: Aquí se determina cuáles son los procesos para seguir de acuerdo con la planificación estratégica para intervenir con respecto a la gestión turística local, al igual que las competencias y funciones de los involucrados. Después establecer actividades que involucren al GAD parroquial mediante (financiamiento, proyectos o inversiones). Y de igual manera que esto pueda ser evaluado y monitoreado.

De igual manera, se deben considerar e identificar variables: políticas, económicas, sociales, culturales y medioambientales. Pues estas pueden convertirse en factores beneficiosos o limitantes. Y para este proceso analítico el involucramiento del estado es imprescindible, puesto que es el gobierno quien impone un marco de directrices y de políticas públicas. Por ende, el apoyo del Ministerio de Turismo, puede ser un pilar para establecer una gestión en base a procesos, normas y obligaciones, que permitan un desarrollo estable y acorde a la ley.



Posterior al análisis surge un plan o un modelo de gestión que tiene como resultado ganar reconocimiento en el mercado turístico a la vez que en paralelo mejora la calidad de vida y el bienestar de sus habitantes.

## **6. OBJETIVOS, METAS, TRANSFERENCIA DE RESULTADOS E IMPACTOS**

### **6.1. Objetivo General:**

- Establecer un modelo de gestión de turismo rural con base comunitaria para el Mirador turístico el Boquerón en la parroquia rural Turi, cantón Cuenca.

### **6.2. Objetivos específicos:**

- Diagnosticar la situación actual del Mirador turístico el Boquerón en relación con su gestión turística.
- Identificar la estructura organizativa y las funciones que desempeñan dentro de la asociación El Boquerón sus actores principales.
- Establecer procesos para un modelo de gestión turístico basado en la organización y participación comunitaria.

### **6.3. Metas**

Elaborar un modelo de gestión turístico rural participativo para el mirador turístico el Boquerón, como una herramienta que contribuya en la mejora de la organización de sus miembros y la operación de sus actividades.

### **6.4 Transferencia de Resultados**

El presente proyecto de intervención estará disponible en el repositorio digital de la biblioteca Juan Bautista Vasquez de la Universidad de Cuenca, para cualquier consulta o fines investigativos.

De la misma manera, se realizarán socializaciones del proyecto con los miembros de la Asociación El Boquerón y autoridades del GAD de Turi. En la cual se proporcionará una copia electrónica y física del proyecto final.

Cabe recalcar que el modelo de gestión de turismo rural con base comunitaria para el mirador turístico El Boquerón analizará los distintos componentes que intervienen en la organización interna de sus miembros y la calidad de los servicios ofertados. Lo que resulta en una herramienta para la parte operativa de la Asociación El Boquerón.

## **6.5. Impactos**

### **6.5.1. Impacto social**

El presente proyecto tiene un impacto social, puesto que genera respuestas a los problemas de participación de la asociación El Boquerón.

### **6.5.1. Impacto económico**

En referencia al impacto económico, el presente modelo de gestión se orientará a la mejora de los procesos de gestión turística. Lo cual puede ayudar a mejorar las condiciones económicas de los actores involucrados.

### **6.5.3. Impacto ambiental**

En cuanto al impacto ambiental, el presente proyecto brindará pautas para gestionar de manera más sostenible y eficiente los recursos naturales, ya que es el medio por el cual se brinda el servicio turístico.

## **7. TÉCNICAS DE TRABAJO**

El presente proyecto tiene como fin implementar un modelo de gestión de turismo rural con base comunitaria para el Mirador turístico El Boquerón. Para conseguir aquello, se han establecido tres fases, las cuales se detallan a continuación.

En la primera fase se analizará la gestión turística que lleva a cabo la asociación "El Boquerón". Es decir, cómo estas personas se desenvuelven en sus tareas y obligaciones. Dicha información será recopilada mediante entrevistas semiestructuradas, a los miembros de la asociación, visitantes y autoridades del GAD de Turi. Posteriormente, el análisis de los datos se realizará mediante el método hermenéutico ATLAS. Ti 7.

En la segunda fase se identificará la estructura de la organización, mediante el análisis del organigrama, reglamento interno y demás documentos que corroboren su constitución y funcionamiento. Asimismo, se realizarán salidas de campo y observación.

Finalmente, en la tercera fase se definirá un modelo de gestión turística basado en la organización y gestión turística. Este proceso se realizará tomando como referencia literatura académica basada en la implementación de modelos de gestión.

## 8. BIBLIOGRAFÍA

American Psychological Association. (2020). Publication manual of the American Psychological Association (7th ed.). <https://doi.org/10.1037/0000165-000>

Armijos, D., Barzallo, C., Jaramillo, M., Pesántez, S. y Torres, L. (2016). Manual para trabajos de titulación. [https://grado.ucuenca.edu.ec/pluginfile.php/853108/mod\\_resource/content/1/Manual%20Trabajos%20Titulacio%CC%81n%2C%202016%2007%2012.pdf](https://grado.ucuenca.edu.ec/pluginfile.php/853108/mod_resource/content/1/Manual%20Trabajos%20Titulacio%CC%81n%2C%202016%2007%2012.pdf)

Balagué, J. (2012). Sistema de indicadores para la gestión sostenible de un destino turístico: aplicación a la Costa Brava centro. *ResearchGate; Omnia Publisher SL*. [https://www.researchgate.net/publication/264551373\\_Sistema\\_de\\_indicadores\\_para\\_la\\_gestion\\_sostenible\\_de\\_un\\_destino\\_turistico\\_aplicacion\\_a\\_la\\_Costa\\_Brava\\_centro](https://www.researchgate.net/publication/264551373_Sistema_de_indicadores_para_la_gestion_sostenible_de_un_destino_turistico_aplicacion_a_la_Costa_Brava_centro)

Bayas, J., y Mendoza, M. (2018). Modelo de gestión para el turismo rural en la zona centro de Manabí, Ecuador. *Dominio de Las Ciencias*, 4(2), 81. <https://doi.org/10.23857/dc.v4i2.779>

Cisneros L., Parra, A. y Velasteguí, E. (2019). El turismo rural y aportaciones al desarrollo de comunidades en territorios locales. <https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/exploradordigital/article/view/912>

CODESPA. (2011). *Modelo de gestión del turismo rural comunitario de CODESPA*. <https://www.codespa.org/aprende/publicaciones/modelo-de->

11

gestion-del-turismo-rural-comunitario-de-codespa-una-experiencia-regional-andina/

- Díaz, P. (2018). Modelo de gestión para el turismo cultural sostenible: una apuesta para Manizales, Colombia. *International Journal of Scientific Management and Tourism*, 4(2), 237–248. <https://doi.org/https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6640380.pdf>
- Fernández, M. (2010). Turismo comunitario y empresas de base comunitaria turísticas: ¿estamos hablando de lo mismo? <https://www.redalyc.org/pdf/1934/193417856003.pdf>
- Francesch, A. (2015). El turismo de base comunitaria: requisitos para su desarrollo. <https://www.aecit.org/uploads/public/congresos/15/C30.pdf>
- GAD Parroquial Turi. (2020). Plan de desarrollo y ordenamiento territorial de la parroquia rural Turi, cantón Cuenca, provincia del Azuay. [http://www.turi.gob.ec/wp-content/uploads/2018/PDOT\\_TURI\\_2020.pdf](http://www.turi.gob.ec/wp-content/uploads/2018/PDOT_TURI_2020.pdf)
- García, N. (2017). Modelo de gestión para fomentar el desarrollo turístico de las comunidades manabitas, Ecuador. *CULTUR: Revista de Cultura E Turismo*, 11(2), 81–108. <https://doi.org/https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6311570.pdf>
- Harbert, G. (2016). El turismo de base comunitaria y los procesos de gobernanza en la comuna de Panguipulli, sur de Chile <https://www.redalyc.org/pdf/2233/223353237003.pdf>
- Kieffer, M. (2018). Turismo Rural Comunitario y organización colectiva: un enfoque comparativo en México. *PASOS. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*. <https://doi.org/10.25145/j.pasos.2018.16.030>, 429–441.
- López, Y., Naranjo, M., Pelegrín, A. y Ramón, L. (2019). Modelos de gestión turística: mirada crítica desde diferentes perspectivas. *RECUS: Revista*

*Electrónica Cooperación Universidad Sociedad* ISSN 2528-8075 4(1):16.  
[https://www.researchgate.net/publication/332952720\\_Modelos\\_de\\_gestion\\_on\\_turistica\\_mirada\\_critica\\_desde\\_diferentes\\_perspectivas](https://www.researchgate.net/publication/332952720_Modelos_de_gestion_on_turistica_mirada_critica_desde_diferentes_perspectivas)

Monterrubio, J. (2009). Comunidad receptora: elemento esencial en la gestión turística. *Gestión Turística*, 11, 5.  
<https://doi.org/https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3284403.pdf>

Pérez, L. y González, R. (2013). Propuesta de un modelo de gestión de la reputación on-line en las empresas turísticas. *Turismo y desarrollo local*, 6(15), pp. 1–33. <https://www.eumed.net/rev/tyrdes/15/reputacion-online-turismo.html>

Pérez, S. (2010). El valor estratégico del turismo rural como alternativa sostenible de desarrollo territorial rural. *Agronomía Colombiana*, 28(3), 507–513. <http://www.scielo.org.co/pdf/agc/v28n3/v28n3a18.pdf>

Vilema, K. (2019). *Modelo de gestión de turismo rural para la comunidad cerrito de los Morreños, isla chupadores del Golfo de Guayaquil*. [Tesis de maestría, Universidad Estatal de la Península de Santa Elena, Instituto de postgrado]. Repositorio Institucional <https://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/46000/5126/UPSE-PTU-2019-0002.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

## 9. TALENTO HUMANO

Modelo de gestión de turismo rural con base comunitaria para el mirador turístico El Boquerón en la parroquia Turi, cantón Cuenca.

**Tabla 1**

*Talento humano*

Recurso	Dedicación	Valor total \$
Director	1 hora a la semana por 6 meses.	300,00
Esteban Nicolas Calle Delgado	20 horas a la semana por 6 meses.	1275,00
Jorge Alexis Vasquez Erraez	20 horas a la semana por 6 meses.	1275,00
<b>Total</b>		<b>2.850,00</b>

Fuente: Manual de trabajos de titulación de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad, Universidad de Cuenca (2016).

Autores: Esteban Calle y Alexis Vasquez

## 10. RECURSOS MATERIALES

Modelo de gestión de turismo rural con base comunitaria para el mirador turístico El Boquerón en la parroquia Turi, cantón Cuenca.

**Tabla 2**

*Recursos materiales*

Cantidad	Rubro	Valor \$
1	Resma de papel bond A4	10,00
40	Impresiones	20,00
8	Esferográficos	4,00
2	Cuaderno	3,00
2	Memoria USB	20,00
2	Carpeta	3,00
	Imprevistos	40
<b>Total</b>		100,00

Fuente: Manual de trabajos de titulación de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad, Universidad de Cuenca (2016).

Autores: Esteban Calle y Alexis Vasquez

### 11. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Modelo de gestión de turismo rural con base comunitaria para el mirador turístico El Boquerón en la parroquia Turi, cantón Cuenca.

**Tabla 3**

*Cronograma de actividades elaborado para un período de 6 meses*

Actividad	Mes					
	1	2	3	4	5	6
1. Recolección y organización de la información.	x	x	x			



2. Discusión y análisis de la información.		x	x			
3. Trabajo de campo.	x	x	x	x		
4. Integración de la información de acuerdo a los objetivos.			x	x		
5. Redacción del trabajo			x	x	x	
6. Revisión final.						x

Fuente: Manual de trabajos de titulación de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad, Universidad de Cuenca (2016).

Autores: Esteban Calle y Alexis Vasquez

## 12. PRESUPUESTO

Modelo de gestión de turismo rural con base comunitaria para el mirador turístico El Boquerón en la parroquia Turi, cantón Cuenca.

**Tabla 4**

*Presupuesto*

Concepto	Aporte del estudiante \$	Otros aportes \$	Valor total \$
<b>Talento humano</b>			
Director de tesis		300,00	300,00
Investigadores:	1275,00		1275,00
Esteban Calle			
Alexis Vasquez	1275,00		1275,00

<b>Gastos de movilización</b>			
Transporte	120,00		120,00
Subsistencias	20,00		20,00
Alimentación	50,00		50,00
<b>Gastos de la investigación</b>			
Material de escritorio	10,00		10,00
Internet	198,00		198,00
<b>Equipos, laboratorios y maquinaria</b>			
Computador y accesorios	750,00		750,00
Máquinas (Cámara fotográfica o Celular)	300,00		300,00
<b>Total</b>			<b>4.298,00</b>

Fuente: Manual de trabajos de titulación de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad, Universidad de Cuenca (2016).

Autores: Esteban Calle y Alexis Vasquez

### 13. ESQUEMA

Índice

Abstract

Agradecimientos

Dedicatoria

Introducción

**Capítulo 1.** Diagnóstico situacional del Mirador turístico el Boquerón en relación a su gestión turística.

1.1. Antecedentes

1.2. Asociación el Boquerón y turismo rural

1.3. Organización y situación turística

1.4. Base comunitaria

**Capítulo 2.** Identificación de sus actores principales y su estructura organizativa.

2.1. Mapeo de actores

2.2. Estructura organizativa

2.3. Análisis de las entrevistas

**Capítulo 3.** Modelo de gestión turística

3.1. Fijación de objetivos, misión, visión y valores organizacionales

3.2. Modelo de gestión turística para la el mirador turístico El Boquerón

Conclusiones

Recomendaciones

Bibliografía

Anexos

## **14. ANEXOS**

### **Anexo 1: Solicitud de aprobación**

Cuenca, 11 de diciembre de 2021

**Tonny Aquiles Mejia Cisneros**  
**Administrador/a Asociación El Boquerón**

De nuestra consideración:

Con un atento saludo, Esteban Nicolás Calle Delgado, con CI: 0105461511 y Jorge Alexis Vásquez Erraez, con CI: 0105613582, estudiantes de la Universidad de Cuenca de la Carrera de Turismo, solicitamos a usted de la manera más comedida se nos autorice realizar nuestro trabajo de titulación denominado "Modelo de Gestión de turismo rural con base comunitaria para el Mirador El Boquerón".

Por la favorable acogida que brinde a la presente, anticipamos nuestros sinceros agradecimientos.

Cordialmente,



Esteban Nicolás Calle Delgado  
CI: 0105461511



Jorge Alexis Vásquez Erraez  
CI: 0105613582

## **Anexo 2: Carta de autorización**



**Anexo 3: Correo del tutor**



**Anexo 4: Borrador de consentimiento previo libre e informado**

## CONSENTIMIENTO PREVIO LIBRE E INFORMADO

Cuenca, 2022

Yo,.....con  
numero de cedula.....,  
miembro de la Asociación el Boquerón, aceptó voluntariamente participar del  
proyecto denominado: Modelo de Gestión de turismo rural con base  
comunitaria para el Mirador turístico el Boquerón. Además, declaro conocer la  
estructura del proyecto, su importancia y objetivos. Por lo que autorizo la  
publicación de los resultados.

El proyecto mencionado respetará la identidad de los participantes, guardando  
anonimato y cumplirá los principios de autonomía, beneficencia y no  
maleficencia.

.....

**Firma y cédula del participante**

Anexo 2. Diseño de entrevistas a los miembros de la Asociación de Servicios Turístico El Boquerón.

## ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS MIEMBROS DE LA ASOCIACIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS EL BOQUERÓN

Buenos días mi nombre es ....., soy estudiante de turismo de la Universidad de Cuenca. Nosotros somos estudiantes que estamos libres de condición política y social. Y la razón por la que estamos visitando es porque estamos realizando nuestra tesis de graduación o de manera personal. Toda su información que nos brinde será en anonimato.

Y lo que queremos es desarrollar un modelo de gestión turística para el mirador turístico el Boquerón.

### Datos personales:

Nombre:

Fecha:

Edad:

Instrucción:

¿Cuál es el rol que desempeña dentro de la organización?

¿Cuál es su definición de actividad turística?

¿Qué espera conseguir a través de esta actividad?

¿Cómo describiría la organización o gestión turística de la Asociación el Boquerón?

¿Qué meta esperan conseguir a largo plazo y cómo lo consiguieron?

¿Considera importante que la organización cuente con un manual para la operación de sus distintas actividades turísticas? Si o no, ¿Porque?

¿La asociación El Boquerón cuenta con el apoyo del Gad de Turi u otras organizaciones públicas y privadas relacionadas al turismo?



## Anexo 3. Diseño de entrevistas a los visitantes.

---

### ENTREVISTA DIRIGIDA A VISITANTES

La entrevista va dirigida a aquellas personas que han visitado el Mirador Turístico el Boquerón. Los datos que se proporcionen serán utilizados con fines académicos. Para el desarrollo de la tesis de graduación denominada “Modelo de Gestión de turismo rural con base comunitaria para el Mirador Turístico El Boquerón” .

La información proporcionada respetará la identidad de los participantes, guardando anonimato y cumplirá con los principios de autonomía, beneficencia y no maleficencia.

#### Datos personales

Nombre:

Fecha:

Edad

Instrucción:

¿Qué le llamó la atención al visitar el Mirador Turístico el Boquerón?

Según su percepción, ¿que considera que le falta o que se debería implementar para mejorar el servicio turístico?

¿Podría describir qué le pareció los productos y servicios ofertados en El Mirador Turístico El Boquerón?, bueno, malo y ¿por qué?

¿Volvería a visitar el Mirador Turístico El Boquerón? ¿por qué?

¿Considera importante que los actores locales cuenten con un manual de funciones o modelo de gestión para su operación turística? si o no ¿por qué?

## Anexo 4. Diseño de entrevistas a los representantes del sector público.

---

### ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS REPRESENTANTES DEL SECTOR PÚBLICO

Buenos días mi nombre es ....., soy estudiante de turismo de la Universidad de Cuenca..... Nosotros somos estudiantes que estamos libres de condición política y social. Y la razón por la que estamos visitando es porque estamos realizando nuestra tesis de graduación o de manera personal. Toda su información que nos brinde será en anonimato.

#### Datos personales:

Nombre|

Fecha:

Edad:

Instrucción:

Cuestionario:

¿Qué rol ocupa el (GAD de Turi) en el desarrollo del Turismo respecto al Mirador El Boquerón?

¿Considera importante que la Asociación de Servicios Turísticos El Boquerón mantenga acuerdos con entidades públicas para el desarrollo de la actividad turística? PORQUE

¿Qué requisitos son necesarios para tener el apoyo del (GAD de Turi)?

¿Qué tipo de apoyo han brindado a la Asociación de Servicios Turísticos el Boquerón?

¿Qué aspectos consideran indispensable para el desarrollo turístico en el Boquerón?

¿Cuáles han sido las limitantes en cuanto al desarrollo del turismo en el Boquerón?

¿Considera importante que la Asociación de Servicios Turísticos el Boquerón cuente con un modelo de gestión? ¿por qué?

¿Qué aspectos cree que se deberían considerar para elaborar un modelo de gestión?

## Anexo 5. Evidencias de aplicación de entrevistas.



Anexo 6. Solicitud dirigida a la Directora de Fundación Municipal Turismo Para Cuenca.



Anexo 7. Solicitud dirigida al vocal del GAD parroquial de Turi.

**UCUENCA** UNIVERSIDAD DE CUENCA  
CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD

Oficio No. 019-2022-DIRTUR  
Cuenca, 29 de abril de 2022

Señor  
**Iván Patricio Merchán**  
VOCAL DEL GAD PARROQUIAL DE TURI  
Presente.-

**ASUNTO:** *Facilitar la documentación relacionada al cese de la actividad turística del Mirador El Boquerón.*

Con un cordial saludo, a nombre de la Carrera de Turismo de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad de la Universidad de Cuenca, tengo a bien solicitar señor Vocal se digne facilitar la documentación existente sobre el cese de la actividad turística del Mirador El Boquerón, ubicado en la Parroquia Turi del cantón Cuenca.

Por la favorable atención que sabrá dar a la presente, anticipo mi agradecimiento.

Atentamente,

  
**Dr. Miguel Angel Galarza Cordero, Mg.**  
**DIRECTOR DE LA CARRERA DE TURISMO**



c.c. file

*Entregada información*  
*06/05/2022*  
*14:33*  
*[Handwritten signature]*

E. mail: [miguel.galarza@ucuenca.edu.ec](mailto:miguel.galarza@ucuenca.edu.ec) Celular: 09-9160-4539

## Anexo 8. Solicitud dirigida al director de la Comisión de Gestión Ambiental

**UCUENCA**  
CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD

Oficio No. 023-2022-DIRTUR  
Cuenca, 07 de julio de 2022

Magister  
**David Gerardo Vazquez Torres**  
**DIRECTOR DE LA COMISION DE GESTION AMBIENTAL, CANTON CUENCA**  
Presente -

**ASUNTO:** *Autorización para realizar entrevista.*

Con un cordial saludo, a nombre de la Carrera de Turismo de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad de la Universidad de Cuenca, es grato llegar a su Autoridad, con la finalidad de solicitar se digne autorizar a los Estudiantes Esteban Calle Delgado y Alexis Vásquez Erraez realizar una entrevista a la Blgz. Karla Rivera, técnica de la Comisión de Gestión Ambiental, la misma que servirá para el Trabajo de Graduación que se encuentra bajo mi dirección.

Mucho agradeceré por la favorable atención que sobré dar a la presente, con sentimiento de consideración estima.

Atentamente,



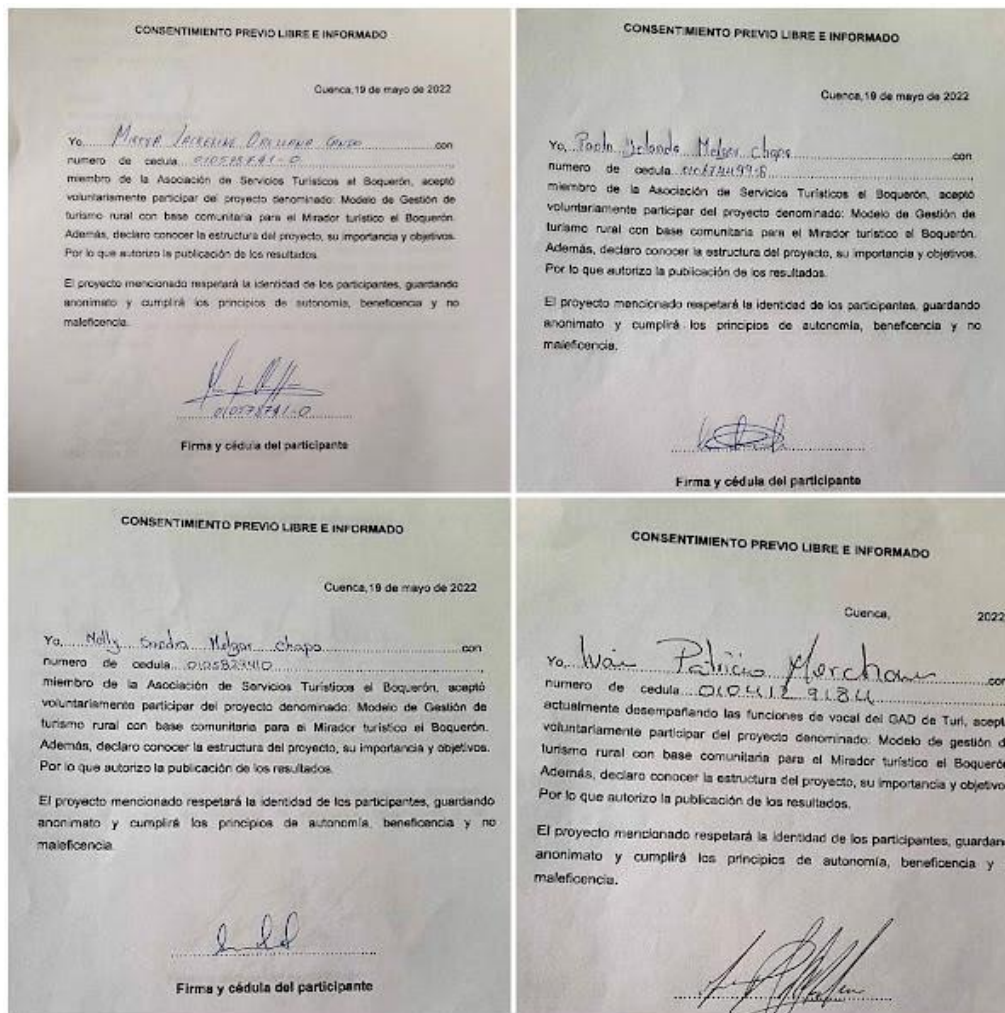
**Dr. Miguel Ángel Galarza Cordero, Mg.**  
**DIRECTOR DE LA CARRERA DE TURISMO**

c.c. file

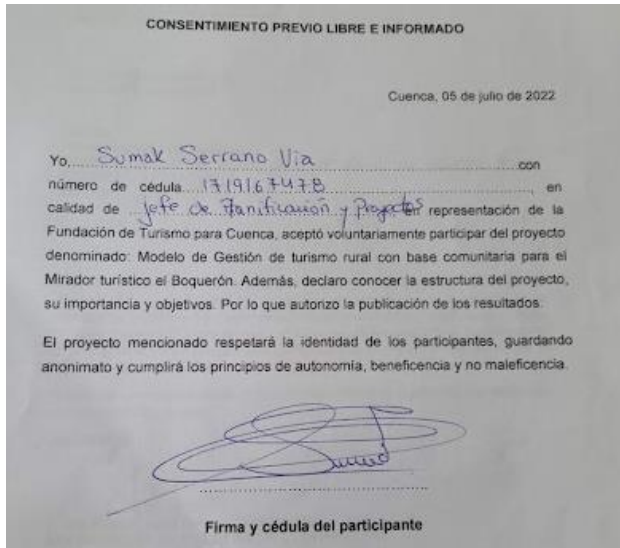


Dr. Miguel Ángel Galarza Cordero      Celular: 0991604539

## Anexo 9. Collage de actas firmadas de consentimiento previo libre informado.



## Anexo 10. Consentimiento previo libre e informado del Jefe de Planificación y proyectos de la Fundación Turismo para Cuenca.



## Anexos 11. Matriz FODA cruzado.

		FODA DEL PROYECTO															
		Fortalezas					Debilidades										
Análisis interno	Análisis Externo	P	A	D	P	F	P	D	F	A	D	F					
		resistencia	lto	isponibilidad	resistencia	fortaleza	debilidad	debilidad	fortaleza	debilidad	debilidad	fortaleza	debilidad				
oportunidades	Nuevas tendencias de consumo turístico en zonas rurales debido a la COVID-19	5	2	5	4	3	2	2	4	6	5						
	Buscar apoyo a nivel nacional e internacional	2	5	4	3	1	4	5	6	6	3						1 MUY BAJO
	Presencia de la Fundación Turismo para Cuenca para coordinación en la promoción turística de los m	5	4	6	3	2	5	5	4	6	5						2 BAJO
	Establecer lazos de cooperación entre los miradores que conforman la parroquia Turi	4	5	6	5	3	4	5	2	4	3						3 MEDIO
	Potencial del Boquerón para establecerse como zona de excursión	4	4	4	5	4	4	5	6	4	4						4 MEDIO ALTO
amenazas	Cierre de la vía carretera principal de acceso	4	3	5	2	1	5	2	1	1	5						5 ALTO
	Desacuerdos por parte del GAD parroquial de Turi	3	7	3	2	2	6	4	2	1	4						6 MUY ALTO
	Limitado apoyo del sector privado	5	4	5	3	2	4	4	1	3	2						7 TOTAL
	Falta de permisos que respalden la actividad turística con entidades públicas (CGA)	6	6	4	6	2	5	4	3	2	7						
	Degradación del medio ambiente por un manejo inadecuado de los recursos naturales	6	5	6	7	2	5	2	4	2	6						



## Anexo 12. Evidencias de visitas de campo





Anexo 13. Formato de registro de visitantes para futuras investigaciones.

Registro de ingreso para el mirador turístico El Boquerón							
Número de visitantes	Lugar de origen	Número de mujeres			Número de varones		
		Menor de 18 años	De 18 años a menos de 65 años	De 65 años en adelante	Menor de 18 años	De 18 años a menos de 65 años	De 65 años en adelante