

# UCUENCA

## Universidad de Cuenca

Facultad de Ciencias de la Hospitalidad

Carrera de Turismo

### **Plan de equipamiento turístico con enfoque en la seguridad y atractividad del Mirador María Juana en Gualaceo, Azuay**

Línea de investigación: Planificación turística y desarrollo local

Trabajo de Integración curricular  
previo a la obtención del título de  
Licenciado en Turismo

**Autor:**

Carla Michelle Rodríguez Borja

María Emilia Cárdenas Wilches

**Director:**

Lourdes Karina Farfán Pacheco

ORCID:  0000-0001-7654-7887

**Cuenca, Ecuador**

2024-09-17

### Resumen

El Mirador Turístico María Juana en Gualaceo enfrenta desafíos significativos que no permiten su desarrollo, como la falta de mantenimiento de la infraestructura y deficiencia en seguridad turística que afectan a su atractividad. Para esto se diseñó un plan el cual busca solventar las problemáticas y ser una herramienta de apoyo para la gestión adecuada del atractivo. Esta propuesta se estructuró en tres etapas: en la primera fase se llevó a cabo un diagnóstico de la situación actual del mirador; mediante matrices a su vez se aplicaron entrevistas semiestructuradas, de esta manera se evidenció que la infraestructura actual es deficiente. En la segunda fase, se diseñó una propuesta de equipamiento turístico a través de imágenes, que incluye la implementación de señalización adecuada, instalación de barandales y otros elementos esenciales de seguridad. Además, se propuso un programa de capacitación dividido en módulos que abordan la atención al cliente, manejo de alimentos, seguridad y sostenibilidad. Por último, el proyecto fue socializado y validado con los stakeholders locales, recibiendo una percepción mayoritariamente positiva. Los stakeholders consideran la iniciativa como innovadora y transformadora para el sector turístico local. Sin embargo, también se identificaron preocupaciones sobre posibles impactos ambientales y conflictos de interés, que requieren estrategias de mitigación adecuadas. De concretarse la propuesta, se convertiría en un atractivo complementario de la oferta turística del cantón Gualaceo, beneficiando a múltiples sectores.

*Palabras clave:* Mirador Turístico María Juana, infraestructura turística, equipamiento turístico, seguridad turística



The content of this work corresponds to the right of expression of the authors and does not compromise the institutional thinking of the University of Cuenca, nor does it release its responsibility before third parties. The authors assume responsibility for the intellectual property and copyrights.

Institutional Repository: <https://dspace.ucuenca.edu.ec/>

### Abstract

The María Juana Tourist Viewpoint in Gualaceo faces significant challenges that do not allow its development, such as the lack of maintenance of the infrastructure and deficiency in tourist safety that affect its attractiveness. For this, a plan was designed which seeks to solve the problems and be a support tool for the proper management of the attraction. This proposal was structured in three stages: in the first phase, a diagnosis of the current situation of the viewpoint was carried out; Semi-structured interviews were applied through matrices, in this way it was evident that the current infrastructure is deficient. In the second phase, a proposal for tourist equipment was designed through images, which includes the implementation of adequate signage, installation of railings and other essential safety elements. In addition, a training program was proposed divided into modules that address customer service, food handling, safety and sustainability. Finally, the project was socialized and validated with local stakeholders, receiving a mostly positive perception. Stakeholders consider the initiative as innovative and transformative for the local tourism sector. However, concerns were also identified about potential environmental impacts and conflicts of interest, which require appropriate mitigation strategies. If the proposal materializes, it would become a complementary attraction of the tourist offer of Gualaceo canton, benefiting multiple sectors.

*Keywords:* María Juana Tourist Viewpoint, tourist infrastructure, tourist equipment, tourist security



The content of this work corresponds to the right of expression of the authors and does not compromise the institutional thinking of the University of Cuenca, nor does it release its responsibility before third parties. The authors assume responsibility for the intellectual property and copyrights.

Institutional Repository: <https://dspace.ucuenca.edu.ec/>

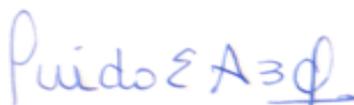
**Trabajo de Integración curricular:** Plan de equipamiento turístico con enfoque en la seguridad y atractividad del Mirador María Juana en Gualaceo, Azuay

**Autoras:** Carla Michelle Rodríguez Borja - María Emilia Cárdenas Wilches

**Directora:** Lourdes Karina Farfán Pacheco, Ph.D.- ORCID:  0000-0001-7654-7887

## Certificado de Precisión FCH-TR-LicTur-454

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 traducción es una traducción verdadera, precisa y completa del documento original en español que se me proporcionó.



---

guido.abad@ucuenca.edu.ec

Santa Ana de los Ríos de Cuenca, 13 de junio de 2024

Elaborado por: GEAV

Abstract en formato MsWord enviado a correo institucional de director/a de trabajo de titulación/UIC y/o autor/es.

## Índice de contenido

## Contenido

Resumen .....	2
Agradecimientos .....	10
Introducción .....	12
Metodología .....	13
Capítulo I: Estado Actual de la Atractividad Turística y Seguridad del Mirador Turístico María Juana .....	15
1.1. Fundamentos Conceptuales para Ampliar la Información del Equipamiento Turístico y la Experiencia del Visitante .....	16
a. <i>Análisis de Matriz de Incidencia Sistémica</i> .....	22
b. <i>Subsistema Biofísico</i> .....	22
c. <i>Subsistema Económico</i> .....	22
d. <i>Subsistema Social</i> .....	23
e. <i>Subsistema Cultural</i> .....	24
g. <i>FODA Cruzado</i> .....	26
1.3. Antecedentes y Generalidades .....	29
1.4. Diagnóstico Participativo .....	30
<i>Diagrama de Sankey</i> .....	31
Capítulo II: Desarrollar propuestas de mejora del equipamiento turístico existente en el Mirador Turístico María Juana del cantón Gualaceo. ....	36
2.1. Diseño de propuesta de equipamiento y seguridad .....	37
a. <i>Vallas de direccionamiento y proximidad al atractivo turístico</i> .....	37
b. Pictogramas de normativa y seguridad .....	37
c. Pictogramas de infraestructura .....	38
d. Propuesta de implementación de barandales .....	38
e. Propuesta de iluminación .....	38
a. <i>Recomendaciones de Inclusión</i> .....	56
b. <i>Proforma</i> .....	56
2.2. Planificación operativa de la propuesta .....	57
<i>Presupuesto</i> .....	59
Capítulo III: Socialización y validación de la propuesta del plan de equipamiento a los stakeholders de la zona de intervención. ....	62
3.1. Proceso de validación de la propuesta con los actores involucrados .....	63
Conclusiones .....	66
Recomendaciones .....	67

# UCUENCA

6

Referencias..... 68

Anexos..... 70

## Índice de figuras

Figura 1.....	16
Figura 2.....	16
Figura 3.....	17
Figura 4.....	18
Figura 5.....	19
Figura 6.....	22
Figura 7.....	25
Figura 8.....	26
Figura 9.....	27
Figura 10.....	31
Figura 11.....	31
Figura 12.....	32
Figura 13.....	40
Figura 14.....	40
Figura 15.....	40
Figura 16.....	40
Figura 17.....	41
Figura 18.....	41
Figura 19.....	42
Figura 20.....	42
Figura 21.....	44
Figura 22.....	44
Figura 23.....	44
Figura 24.....	44
Figura 25.....	45
Figura 26.....	45
Figura 27.....	46
Figura 28.....	46
Figura 29.....	47
Figura 30.....	47
Figura 31.....	48
Figura 32.....	48
Figura 33.....	49
Figura 34.....	49
Figura 35.....	49
Figura 36.....	49
Figura 37.....	50
Figura 38.....	50
Figura 39.....	51
Figura 40.....	51
Figura 41.....	52
Figura 42.....	52
Figura 43.....	53
Figura 44.....	53
Figura 45.....	55
Figura 46.....	63

Figura 47..... 64

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> .....	29
<b>Tabla 2</b> .....	40
<b>Tabla 3</b> .....	41
<b>Tabla 4</b> .....	45
<b>Tabla 5</b> .....	50
<b>Tabla 6</b> .....	51
<b>Tabla 7</b> .....	56
<b>Tabla 8</b> .....	57
<b>Tabla 9</b> .....	59

### Agradecimientos

Gracias a Dios por darme la vida y la oportunidad de llegar hasta donde hoy estoy, por abrirme muchas puertas y por permitirme gozar de cada proceso y cada suceso de éxito en mi vida.

A mi mamá porque a pesar de todo siempre confió en mí, por ser ese ejemplo de lucha y guía de cómo afrontar la vida, por nunca dejarse vencer ante cualquier desafío, por brindarme siempre un consejo y darme aliento de vida cada que lo necesitaba. A mi papá por ser ese apoyo fundamental y que a pesar de la distancia siempre trata de estar presente y brindarme su apoyo. A mi mejor amiga de toda la vida, mi hermana que a pesar de todas las peleas y disgustos siempre está para mí, para escucharme, para compartir aventuras y sobre todo para reír a carcajadas. A mi hermano y mi cuñada por hacerme sentir como si fuera su hija y por cada uno de sus consejos cuando las cosas iban mal. A mis sobrinos por siempre acogerme en sus cálidos brazos.

A Santiago Zambrano porque a pesar de los diferentes sucesos y circunstancias que hemos tenido a lo largo de esta amistad, sigue brindándome su apoyo y cariño, recordándome siempre lo lejos que puedo llegar (te amo en tomate). A mis 3 chullas: Jhalitsa, Wendy y Scarlet por siempre brindarme su amistad y compartir todo este proceso conmigo. A esa personita especial que la universidad me dio "Ximena Cornejo", por ser mi amistad más sana, estar siempre para mí durante todas mis batallas emocionales y por ser esa curita para el alma.

En general a cada una de esas amistades que han sido parte de mí a lo largo de mi vida, que me han motivado a seguir adelante, recordándome lo grandiosa y maravillosa que puedo llegar a ser, no sé cuánto dure nuestras amistades, pero gracias por ser parte de esta maravillosa etapa.

A Sebastián Orbe por ser mi compi durante la virtualidad y aunque ahora tengamos caminos muy separados, gracias por su tiempo y paciencia y por siempre prender una velita para mí. A Alexis por estar siempre presto en ayudarme, por ser mi compañero de clase en Ecuador y en España. Gracias a cada uno de mis compañeros que supieron apoyarme y guiarme en base a su sabiduría. A aquellos profes que supieron tratarme con cariño y que en algún momento crítico me brindaron su apoyo. A la profe Kari por aceptar ser nuestra tutora de tesis y por aquella frase que siempre la recordaré, gracias por estar siempre atenta y abierta a todas mis dudas.

Finalmente, gracias infinitas al señor Carlos Humberto Cajamarca por estar presto a realizar este proyecto con nosotras y por permitirnos trabajar en su mirador. Gracias infinitas a cada una de las personas que hicieron posible esto.

**Carla Michelle Rodríguez Borja**

En primer lugar, agradezco profundamente a mi madre, quien con su amor incondicional y paciencia infinita ha sido mi mayor soporte a lo largo de este arduo camino. Sus palabras de aliento y su confianza en mí han sido un pilar fundamental para alcanzar esta meta.

A la Magister Karina Farfán, cuya sabiduría, dedicación y guía paciente se han convertido en una verdadera inspiración y modelo a seguir para mi desarrollo profesional. Sus invaluable aportes y su amor por la enseñanza han llevado a la culminación exitosa de esta tesis.

A los dueños del Mirador María Juana, quienes desde el primer momento se mostraron abiertos y dispuestos a colaborar en esta investigación, en búsqueda de un bien común. Su generosidad y compromiso han sido esenciales para este proyecto. Asimismo, extendiendo mi gratitud a las diversas instituciones que nos brindaron su apoyo para lograr este objetivo.

A mis compañeras de carrera Stephanie, Dayanna y Alexandra, con quienes por años compartí tristezas, alegrías, frustraciones y risas. Ustedes me demostraron que no solamente son brillantes en el estudio, también tienen un corazón enorme y bondadoso para todos y estoy segura que las llevará muy lejos. Aunque no hayamos llegado juntas al final de la carrera, les estaré eternamente agradecida por tanto amor, cariño y confianza incondicional que tuvieron en mí.

Por último, agradezco a Carla Moreno, quien a pesar de los pocos años que tenemos de conocernos se ha convertido en una hermana para mí. Sus palabras de aliento en los momentos más difíciles me brindaron fuerza y motivación para seguir adelante. Su compañía incondicional a lo largo de este camino ha sembrado en mí el verdadero valor de la amistad.

**María Emilia Cárdenas Wilches**

## Introducción

El Mirador María Juana, ubicado en el cantón Gualaceo de la provincia del Azuay, Ecuador, posee un gran valor paisajístico y natural, ofrece a sus visitantes la oportunidad de disfrutar de actividades recreativas, contemplar vistas panorámicas y degustar su gastronomía local; sin embargo, mediante este estudio se evidenciaron una serie de desafíos que limitan su capacidad de atracción, por ello, se elaboró un plan de equipamiento turístico con el fin de mejorar la atractividad turística y la seguridad del lugar.

La propuesta se dividió en tres fases: la primera constó de una revisión de literatura especializada que permitió comprender la importancia del equipamiento dentro del sistema turístico en general y de un territorio en particular, a partir de la base conceptual se realizó un diagnóstico situacional del sitio de estudio. La segunda fase consistió en levantar un plan de equipamiento turístico, incluyendo las medidas de seguridad necesarias, se trabajó también en la creación de estrategias de gestión en el territorio y articulación entre los stakeholders. Finalmente, en la tercera fase se socializó la propuesta con la finalidad de validar la misma con los stakeholders involucrados, destacando las opiniones y percepciones recogidas.

Este trabajo no solo pretende mejorar el mirador como atractivo turístico, sino también contribuir al desarrollo económico y sostenible de Gualaceo, promoviendo un turismo responsable que respete y valore el entorno natural y cultural. Las recomendaciones formuladas buscan asegurar la implementación exitosa de las propuestas, garantizando un impacto positivo tanto para los visitantes como para la comunidad local.

### Metodología

Las fases de esta investigación parten de una revisión bibliográfica basada en criterios predefinidos, que permitió comprender los conceptos que sustentan el estudio; por otra parte, se levantó una matriz de incidencia sistemática (Velásquez, 2015). Esta herramienta facilitó la detección tanto de problemas leves como graves, brindando una visión completa de los desafíos a enfrentar.

Además, se llevó a cabo un mapeo de actores, tal como lo sugieren Ganuza et al. (2010). Este proceso fue esencial para identificar y comprender la postura de las partes involucradas en el contexto del mirador María Juana. Se consideraron las distintas perspectivas y necesidades al momento de diseñar el plan de equipamiento.

En el diagnóstico se aplicó una matriz de FODA cruzada, según lo propuesto por Red CIMAS (2014). Esta matriz permitió un análisis exhaustivo de las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas presentes en el contexto del mirador. Las Fortalezas y Debilidades se refieren a los aspectos internos del mirador, como los recursos disponibles, las habilidades y las limitaciones internas. En la misma línea, las Oportunidades y Amenazas representan los factores externos que pueden influir en el desarrollo del plan de equipamiento, como las tendencias del mercado, la competencia y los factores medioambientales (Community Tool Box, 2023).

Finalmente, se llevaron a cabo entrevistas semiestructuradas con los stakeholders involucrados, las cuales fueron grabadas con su consentimiento. Para el análisis, cada entrevista fue transcrita utilizando el software Word 2016. Posteriormente, se empleó el software ATLAS.ti 24 para generar una nube de palabras y diagramas de Sankey, que permitieron relacionar los códigos y los objetivos del estudio.

En la segunda fase, se elaboró una propuesta de mejora del equipamiento e infraestructura turística del mirador, basada en el diagnóstico actual. Para ello, se utilizaron los programas BeFunky y Canva, con el objetivo de dar a conocer los cambios y adecuaciones necesarios para aumentar la atraktividad y seguridad del mirador.

La tercera fase se centró en la validación de la propuesta. La difusión se realizó a través de redes sociales, dirigida a los stakeholders identificados en el mapeo de actores y a visitantes del mirador. El 25 de mayo de 2024 se llevó a cabo una reunión en las instalaciones del mirador María Juana. Se registró la asistencia de un total de 18 participantes.

Durante el proceso de validación del “Plan de equipamiento turístico con enfoque en la seguridad y atractividad del Mirador María Juana en Gualaceo, Azuay”, se socializó la propuesta con los participantes involucrados mostrando posters y anexos del proyecto. Se realizaron encuestas estructuradas mediante formularios de Google Forms para conocer las perspectivas de los moradores y del personal. Posteriormente, estas fueron transcritas a Word 2016 para ser analizadas en nubes de palabras en el software Atlasti.24.

**Capítulo I: Estado Actual de la Atractividad  
Turística y Seguridad del Mirador Turístico  
María Juana**

## 1.1. Fundamentos Conceptuales para Ampliar la Información del Equipamiento Turístico y la Experiencia del Visitante

El presente estudio engloba el análisis de las posibilidades de desarrollo turístico en el mirador turístico María Juana (MMJ), para ello la estructura conceptual tendrá dos vértices genéricos, por un lado, lo referente al sistema turístico, infraestructura, equipamiento y miradores turísticos, y, por otro lado, lo que corresponde a la atractividad turística.

El sistema turístico ha ido evolucionando a lo largo del tiempo, así para la Organización Mundial del Turismo de las Naciones Unidas (OMT) existen cuatro componentes básicos como se observa en el siguiente gráfico.

**Figura 1**

*Sistema turístico según la OMT*

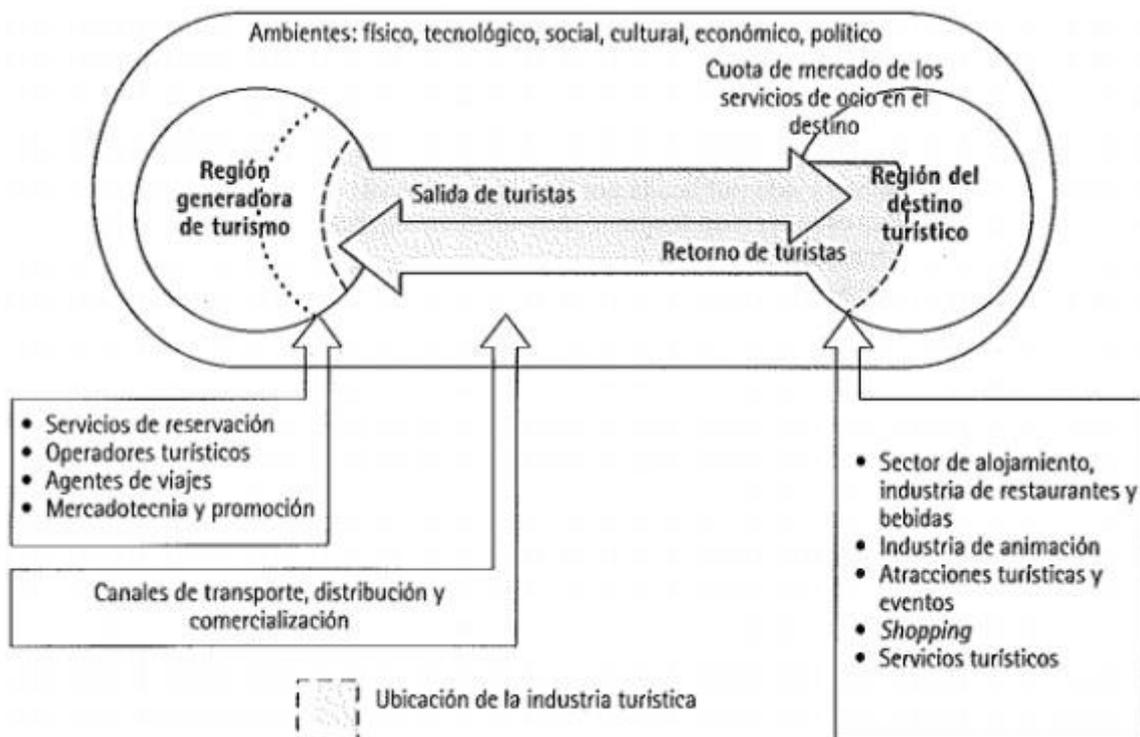


*Nota.* Soto, 2015.

Los elementos de la demanda, la oferta, el espacio geográfico y los operadores de mercado se entrelazan para dar funcionamiento al sistema turístico. La demanda turística se refiere a los consumidores que buscan bienes y servicios turísticos. La oferta turística abarca los productos, servicios y organizaciones relacionadas con la industria turística. El espacio geográfico juega un papel crucial, ya que determina tanto el origen como el destino de las actividades turísticas. Por último, los operadores turísticos del mercado son las empresas y organismos que facilitan las interacciones entre los destinos turísticos y los lugares de origen de los viajeros.

**Figura 2**

*Sistema turístico de Leiper*

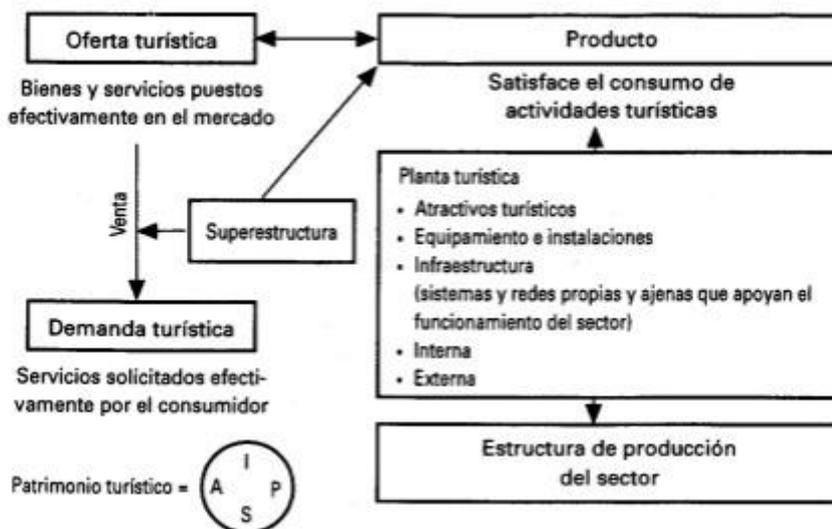


Nota. Eira, s.f.

En la evolución de los modelos de sistema turístico, durante los años 90, Leiper amplía los elementos considerados, destacando la importancia de los ambientes en el sistema turístico. Esto implica que el sistema turístico no solo se limita a la oferta, sino que también está influenciado por el entorno circundante, incluyendo aspectos físicos, tecnológicos, sociales, culturales, económicos y políticos. Se reconoce la existencia de regiones generadoras de turismo y regiones receptoras, lo que implica un intercambio entre estos ambientes. En resumen, se da una mayor importancia a los ambientes de origen y destino del turismo, mientras que los demás elementos del sistema turístico se mantienen consistentes con la conceptualización previa.

### Figura 3

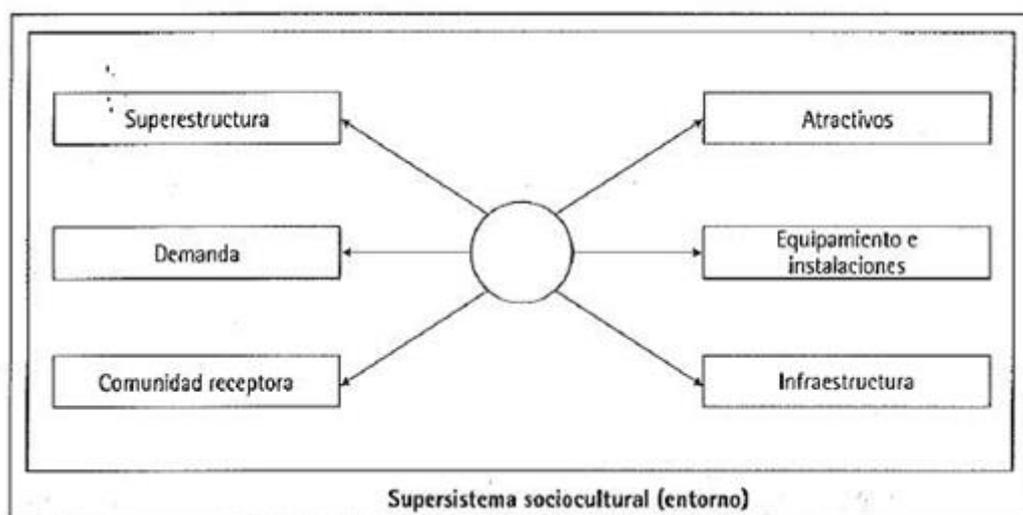
Sistema turístico según Roberto Boullón



Nota. Boullón, 2016.

El funcionamiento del sistema turístico, según Robert Boullón (2006), se basa en el producto turístico, que comprende una planta turística que incluye atractivos, equipamiento e instalaciones destinadas a satisfacer la demanda de actividades recreativas. También Boullón destaca la importancia del producto turístico como eje central del sistema, enfatizando que la planta turística se adapta en función del producto ofrecido en un determinado territorio. Este enfoque subraya la interrelación entre la superestructura, la demanda y la oferta turística, donde el producto turístico ocupa un lugar central en la operatividad del sistema turístico (Boullón, 2006, p.42).

**Figura 4**  
Sistema turístico de Sergio Molina

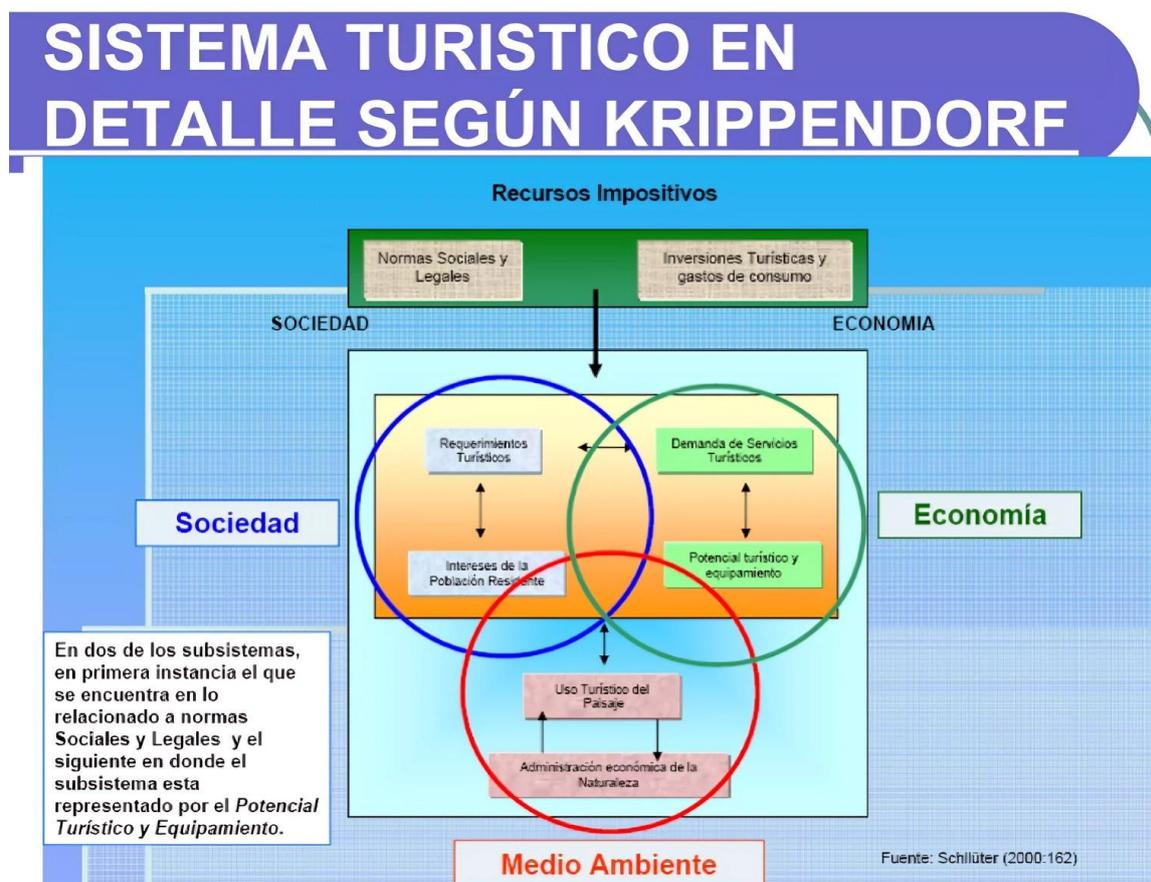


Nota. Eira, s.f.

Continuando con la evolución, en el modelo de Sergio Molina se incluye a la comunidad receptora y el sistema social. Su enfoque destaca la influencia del contexto sociocultural en el funcionamiento de todos los elementos del sistema turístico. Aunque los componentes fundamentales como la superestructura, la demanda, los atractivos, el equipamiento y la infraestructura son consistentes, Molina señala que el sistema turístico está sujeto a cambios según el entorno sociocultural en el que se desenvuelve.

**Figura 5**

*Sistema turístico Krippendorf*



Nota. Díaz, 2014.

El enfoque de Krippendorf (1990), aunque es más moderno que el de Sergio Molina, se centra en los aspectos económicos del sistema turístico. Krippendorf (1990) destaca la importancia de comprender las necesidades de la sociedad en relación con la economía, haciendo referencia a las inversiones turísticas y los gastos de consumo. A diferencia de otros modelos, este enfoque pone un énfasis significativo en los aspectos financieros y económicos del turismo, lo que lo distingue como un sistema fundamentalmente económico.

Después de estudiar la evolución de los modelos de sistema turístico y los elementos que los conforman, para este estudio se adoptará el modelo propuesto por Sergio Molina (1991). La selección de este modelo se debe a su enfoque en el entorno sociocultural, pues se considera fundamental el satisfacer las necesidades del turista. Además, se resalta la importancia de comprender el contexto local y las dinámicas culturales en la gestión y operación de un mirador turístico.

En una evaluación minuciosa de los elementos esenciales de la infraestructura, se ha confirmado que la presencia de una infraestructura sólida es vital para el avance y progreso de un destino turístico. Se ha constatado que una infraestructura adecuada conlleva beneficios significativos para el desarrollo del turismo (Gambarota y Lorda, 2017).

En este sentido, la infraestructura desempeña un papel fundamental en el desarrollo de un punto de interés turístico al integrar diversos equipos e instalaciones, facilitando una ejecución más eficiente del turismo (Ismael y Bustamante, 2017).

En este contexto, el mirador se considera parte integral del equipamiento turístico. Si bien todos los modelos de sistema turístico reconocen la importancia de la infraestructura para el desarrollo de la actividad turística, es relevante considerar además el equipamiento específico, como se señala en la literatura. El turismo demanda una infraestructura particular, conocida como equipamiento, que incluye los elementos específicos necesarios para satisfacer las necesidades de los turistas en un destino específico.

Así, se resalta la necesidad de implementar un plan de mejora turística para garantizar una experiencia satisfactoria en el mirador María Juana. Este plan se centra en la creación de infraestructuras que impulsen la actividad turística, incluyendo todas las acciones necesarias para organizar eventos turísticos y recreativos. Además, refleja la colaboración de diversas entidades que destinan recursos significativos a la producción de bienes y servicios en beneficio de las comunidades locales.

Profundizando un poco más, Zamudio (2013) dice que se entiende por equipamiento turístico todos aquellos servicios o instalaciones en los que se apoya la organización de la actividad turística. Este autor alega que el éxito de la industria de turismo depende de que el equipamiento sea propicio para que las actividades turísticas puedan desarrollarse.

El equipamiento turístico es diseñado con un objetivo de durabilidad de función, estructura e imagen. En caso de que exista un cambio o deba tener una extensión debido a

que la demanda así lo exija, este debe irse ajustando, aunque sea un procedimiento que tome su tiempo. El equipamiento es un aspecto esencial en la visita de turistas, pues el turismo no sería posible si es que no existiera alimentación, alojamiento o cualquiera de los otros servicios fundamentales (Varisco, 2013).

Tras lo mencionado, es importante indicar que el equipamiento turístico es un elemento indispensable para el desarrollo de actividades turísticas, pues se considera que se identifica como aquellas instalaciones y servicios imprescindibles que proporcionan al turista la satisfacción correspondiente durante su estancia.

Dentro de este tema se encuentran los miradores turísticos, los cuales resaltan la abundante riqueza natural, histórica y cultural de los diversos entornos (Morales, 2020). Hasta el momento, no se han considerado como elementos intrínsecos de los paisajes que observan, sino que parecen desvinculados de ellos (Cobos y López, 2013).

No obstante, su potencial no se ha aprovechado al máximo, ya que a menudo se perciben como construcciones separadas que no forman parte de los paisajes que se observan (Rivera, 2011). Esto representa una oportunidad perdida para crear experiencias más auténticas y significativas para los turistas, así como para fomentar un mayor entendimiento y conocimiento por los lugares que visitan.

Para Cobos y López (2013), los miradores turísticos no se limitan únicamente a proporcionar vistas panorámicas de los atractivos naturales o artísticos de un lugar. Son puntos estratégicos o formaciones geográficas que cumplen funciones más amplias.

En realidad, los miradores turísticos son una parte integral del paisaje, ya que están en armonía con el entorno y las comunidades locales. No se utilizan como una excusa para la construcción de infraestructura que destruye los valores naturales y culturales, sino que se integran en la identidad de los escenarios que se visualizan desde su ubicación (Cobos y López, 2013).

Se debe trabajar con aquellos elementos naturales y locales que posee la zona. Desde la decoración, el diseño y el equipamiento deben reflejar la identidad cultural, promoviendo el uso correcto de la infraestructura, proporcionando al turista un lugar seguro, de calidad y que esté en armonía con el entorno.

Además, para enfatizar la relevancia de la infraestructura turística en el desarrollo de un lugar de interés, se puede afirmar que, al dotar de infraestructura a un mirador y al recibir intervenciones destinadas a promover el turismo, este se convertiría en un atractivo turístico (Calle y Bustamante, 2017).

En pocas palabras, los miradores turísticos, siendo puntos estratégicos que resaltan la belleza y riqueza de los entornos naturales y culturales, representan un componente fundamental en la conceptualización y desarrollo de destinos turísticos como el Mirador Turístico María Juana. Al integrarlos plenamente en la infraestructura y equipamiento turístico, y al considerarlos no solo como construcciones separadas, sino como parte intrínseca de los paisajes que observan, se abre una puerta hacia experiencias más auténticas y significativas para los visitantes. Así, al enfocarnos en la mejora y promoción de estos miradores, no solo estamos fortaleciendo la atraktividad turística de nuestro destino, sino también preservando y resaltando la identidad cultural y natural de la región, lo cual es vital para un desarrollo turístico sostenible y en armonía con el entorno.

## **1.2. Métodos y herramientas**

### **Figura 6**

*Matriz de incidencia sistemática*

1.- Si la incidencia del problema territorial hacia el proyecto es baja  
 2.- Si la incidencia del problema oportunidad territorial hacia el proyecto es media  
 3.- Si la incidencia del problema oportunidad territorial hacia el proyecto es alta

Proyecto	MATRIZ DE INCIDENCIA SISTÉMICA			
	Subsistema Biofísico	Subsistema Económico	Subsistema Social	Subsistema Cultural
Desarrollo turístico Mirador María Juana, Gualaceo	<b>Susceptibilidad a desastres geológicos (deslizamientos de tierra)</b>	<b>Deficiencia en infraestructura (Falta de mantenimiento en las vías existentes)</b>	<b>Deterioro de espacios públicos</b>	<b>Integración comunitaria</b>
	El cantón Gualaceo, posee una alta posibilidad de sufrir deslizamientos de tierra por su ubicación geológica (PDOT Gualaceo-2023).	La mayoría de vías locales que conectan con las comunidades son de lastre o de tierra, por lo que se puede decir que la viabilidad de lugares rurales se encuentra en mal estado. (PDOT Gualaceo-2023).	Con frecuencia se evidencia el deterioro en los espacios públicos y de recreación, estos carecen de infraestructura apropiada y equipamiento básico como basureros (PDT Gualaceo-2022).	Falta de integración representa un factor importante que ha limitado la participación para obtener beneficio comunes (PDT Gualaceo-2022).
	<b>Amenaza de degradación ambiental (Incendios forestales)</b>	<b>Falta de mantenimiento del equipamiento en instalaciones turísticas</b>	<b>Inseguridad (por falta de iluminación en las vías)</b>	<b>Ausencia de interés en el paisaje turístico</b>
	Falta de lluvias por el cambio climático, la vegetación se seca y el fuego se propaga con facilidad (PDOT Gualaceo-2023). Práctica de costumbres ancestrales provocan incendios forestales.	Se deben reacondicionar estos lugares con equipamientos e instalaciones turísticas (PDOT Gualaceo-2023). Falta de equipamiento reduce las visitas produciendo un desequilibrio económico.	La iluminación es deficiente en zonas aledañas a la cabecera cantonal (PDOT Gualaceo-2023).	Limita el desarrollo de infraestructura y equipamiento necesario para potenciar actividades relacionadas (PDT Gualaceo-2022).
	<b>Movimientos sísmicos</b>	<b>Falta de señalización turística.</b>	<b>Falta de promoción de la cultura local</b>	<b>Falta de integración de otras manifestaciones culturales</b>
	El 55,52 % territorio posee una alta susceptibilidad de sufrir sismos (PDOT Gualaceo-2023).	Actualmente, no existen proyectos para el mejoramiento de la señalización turística existente (PDT Gualaceo-2022).	Los proyectos relacionados a este tema no llegaron a aplicarse en el cantón (PDOT Gualaceo-2023)	Reduce la experiencia del turista y la riqueza cultural del atractivo (PDT Gualaceo-2022).
	<b>Limitantes de uso potencial del suelo</b>	<b>Falta de capacitación en servicios de calidad al sector turístico</b>	<b>No existen planes que fomenten el turismo local, relacionando la cultura y las costumbres del sector.</b>	<b>Deficiente colaboración con el GAD parroquial</b>
	Pendientes pronunciadas, topografía irregular y erosión del suelo en diferentes grados (PDOT Gualaceo-2023).	Según el PDOT, el proyecto de capacitación a los pobladores en servicios turísticos no se cumplió, aunque se retomará y se pondrá en prioridad (PDOT Gualaceo-2023).	Se prioriza atraer a la demanda de partes cercanas al cantón (PDT Gualaceo-2022).	La falta de colaboración efectiva con el GAD parroquial ha obstaculizado la implementación de proyectos (PDT Gualaceo-2022). La mayoría las visitas están motivadas por la gastronomía y la artesanía dejando de lado el paisaje cultural de este cantón.
	<b>Cambio climático brusco (precipitación)</b>	<b>No hay asociatividad de los empresarios privados</b>	<b>Bajo promedio de pernoctación</b>	<b>Impacto de la migración sobre la cultural local</b>
	En promedio, durante el período lluvioso se registra apenas el 19% del total anual, mientras que el restante 81% se produce durante el período seco (PDOT Gualaceo-2023).	La falta de asociatividad entre empresarios privados obstaculiza la colaboración y el desarrollo para proyectos (PDT Gualaceo-2022).	La zona no tiene suficientes establecimientos de alojamiento (PDT Gualaceo-2022).	Este impacto ha cambiado las dinámicas sociales dentro del cantón (PDT Gualaceo-2022).
<b>Área sin cobertura vegetal (deforestación)</b>	<b>Bajo presupuesto destinado al desarrollo y promoción del turismo en el cantón</b>	<b>Baja concientización ciudadana sobre la importancia del turismo como factor de desarrollo</b>	<b>Pérdida de costumbres y tradiciones (jardín del Azuay)</b>	
Área con poca o ninguna vegetación, producto de un proceso erosivo natural o de intervenciones antrópicas (PDOT Gualaceo-2023).	El escaso presupuesto para el turismo en el cantón dificulta su desarrollo y promoción (PDT Gualaceo-2022).	La falta de conciencia ciudadana sobre los beneficios turísticos limita el desarrollo y la participación de la comunidad (PDT Gualaceo-2022).	Disminución del atractivo del cantón por saturación (PDT Gualaceo-2022).	

### **a. Análisis de Matriz de Incidencia Sistémica**

Al analizar la matriz de incidencia sistémica se evidenciaron diferentes problemas y los impactos que podrían surgir en el Mirador María Juana. Esta matriz se encuentra dividida en cuatro subsistemas: biofísico, económico, social y cultural. Luego de identificar los problemas más importantes se establecen estrategias para mitigarlos. El color rojo en la matriz representa una baja incidencia del problema en el sitio a ser intervenido, el color azul una incidencia media, y el color naranja representa una incidencia alta.

### **b. Subsistema Biofísico**

Para mejorar las condiciones del MTMJ es necesario poner énfasis en la susceptibilidad del territorio a desastres geológicos (deslizamientos de tierra), porque el territorio se encuentra expuesto a riesgos que pueden afectar la seguridad de los visitantes, la infraestructura y el entorno natural. Para el correcto desarrollo del proyecto es crucial implementar medidas de prevención y mitigación de riesgos para reducir la vulnerabilidad del mirador frente a desastres naturales.

### **c. Subsistema Económico**

La falta de mantenimiento del equipamiento en instalaciones turísticas representa un desafío significativo. Es necesario reacondicionar el atractivo con equipamiento e instalaciones turísticas adecuadas, ya que de esta manera la calidad y atractivo del mirador aumentará. Para abordar esta problemática, se debe implementar acciones de mantenimiento preventivo y correctivo, así como inversiones en la mejora y actualización del equipamiento, de esta manera se podrá garantizar una experiencia satisfactoria para los visitantes además de promover el flujo de turistas contribuyendo al desarrollo económico no solamente del MTMJ, también del cantón.

Un factor clave a destacar es la falta de señalización turística en el MTMJ, esto representa un obstáculo importante para la experiencia de los visitantes y el desarrollo del cantón. La ausencia de señalización dificulta la orientación de los turistas y llega a limitar el acceso a los atractivos, lo que consecuentemente disminuye la calidad de la experiencia. Es fundamental implementar un plan de señalización efectivo que permita guiar a los visitantes de manera precisa, mejorando la accesibilidad y potencializando su desarrollo.

Otro factor con alta incidencia es la falta de capacitación en servicios para el sector turístico, esto plantea una problemática en el MTMJ, ya que la experiencia de los visitantes se ve afectada. Esto se debe a la falta de cumplimiento del proyecto de capacitación a los pobladores en servicios turísticos, como señala el Plan de Desarrollo y Ordenamiento

Territorial (PDOT) de Gualaceo - 2023, priorizar y retomar esta iniciativa se vuelve crucial para elevar los estándares de atención y calidad en el cantón. Al implementarse estos talleres se fortalecerán las habilidades del personal local y la prestación de servicios turísticos.

Para finalizar, la ausencia de asociatividad entre empresarios privados en el MTMJ representa un obstáculo para el desarrollo en conjunto de proyectos turísticos que beneficien a las partes involucradas. Este factor ha impedido el crecimiento e implementación de iniciativas colectivas que ayuden a dinamizar la economía. Para superar este problema, se propone reforzar alianzas y fomentar espacios de cooperación entre empresarios del sector, lo que impulsará el desarrollo del atractivo y a su vez fortalecer la oferta turística en el cantón.

#### ***d. Subsistema Social***

En la problemática encontrada en el subsistema social se encuentra la inseguridad debido a la falta de iluminación en las vías cercanas al MTMJ, esto representa un riesgo para la seguridad tanto de quienes habitan en este sector como de los turistas y visitantes, ya que genera un ambiente hostil que impacta en la percepción y experiencia del visitante. Es esencial que el Gobierno Autónomo Descentralizado tome medidas para resolver esta problemática que afecta a la población para garantizar el bienestar de la localidad.

La carencia de promoción de la cultura local en el entorno del MTMJ es un factor en el que se debe trabajar porque la ausencia de proyectos relacionados con este tema limita la difusión y valoración de las expresiones culturales locales, impactando en la identidad cultural y la participación comunitaria. Se deben impulsar estrategias de promoción cultural que fortalezcan y resalten las tradiciones y manifestaciones del patrimonio local, de esta manera se logrará un sentido de pertenencia en la comunidad local.

La falta de planes que fomenten el turismo local, vinculando la cultura y las costumbres del sector, se encuentra estrechamente relacionada con la ausencia de iniciativas que promuevan el turismo basándonos en el paisaje cultural, más allá de la gastronomía. Ambos aspectos están interconectados y representan una oportunidad para enriquecer la oferta turística del MTMJ, resaltando la diversidad cultural y los valores tradicionales de la región. La integración de la cultura local en los planes turísticos no solo realzaría la experiencia de los visitantes, sino que también contribuiría a preservar la identidad cultural y a impulsar el desarrollo sostenible del sector turístico en la zona. Para abordar este problema, se debe diseñar e implementar planes turísticos integrales que destaquen la cultura local, las tradiciones y el paisaje cultural del MTMJ.

Por último, la baja concienciación sobre la relevancia del turismo como motor de desarrollo es un gran desafío para los actores involucrados, ya que la escasa percepción de los beneficios turísticos por parte de la comunidad, frenan el desarrollo del sector turístico y a su vez la participación comunitaria. Según lo indicado en el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial (PDOT) de Gualaceo - 2022, es crucial sensibilizar a la población sobre las oportunidades y ventajas que ofrece el turismo como factor de crecimiento económico y social, promoviendo así una mayor implicación y apoyo de la comunidad en la valorización y promoción de la cultura local en el destino turístico.

#### ***e. Subsistema Cultural***

Para finalizar, dentro de este subsistema, una de las problemáticas planteadas más graves es la integración comunitaria en el MTMJ, la ausencia de integración se posiciona como un factor significativo que ha reducido la participación de la comunidad en la búsqueda de beneficios compartidos. Es fundamental para el proyecto fomentar espacios de colaboración, diálogo y trabajo en equipo entre los actores involucrados, de esta manera se promueve una cohesión social y participación ciudadana, esto ayudará a tomar un rumbo en común para el desarrollo del turismo en el cantón y en el mirador.

Un punto importante para destacar es la ausencia de interés en el paisaje turístico del MTMJ que ha llevado a descuidar un elemento valioso que podría potenciar el desarrollo en el cantón, no se ha dado el espacio de promoción al paisaje y esto ha limitado la inversión en la infraestructura y equipamiento necesario para enriquecer las actividades turísticas relacionadas, tal es el caso del MTMJ.

Es crucial reconocer que el paisaje no solo añade valor estético al entorno, sino que también atrae visitantes y genera oportunidades económicas, además de contribuir a la identidad cultural de la comunidad. Es de suma importancia considerar el paisaje turístico como un recurso invaluable que merece ser preservado y promovido para fortalecer al MTMJ como atractivo turístico de importancia.

Para concluir, la falta de integración de otras manifestaciones culturales supone un obstáculo que impacta negativamente en la experiencia del turista. Al no incorporarse diversas expresiones en la oferta turística, se limita la diversidad, esto empobrece la autenticidad y el valor cultural del atractivo. Es esencial integrar de manera eficiente diferentes manifestaciones en el mirador, ya que trae varios beneficios económicos y sociales, y a su vez impulsa la promoción de la cultura local.

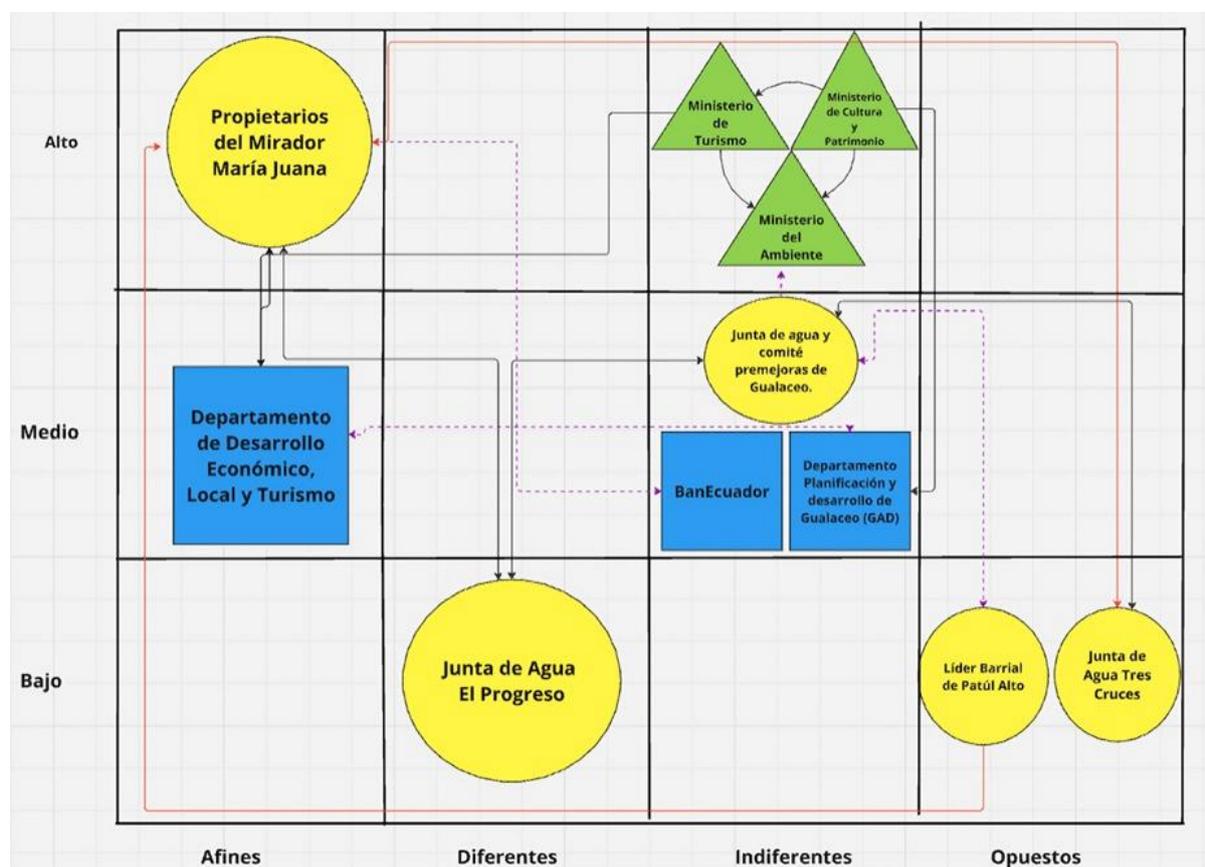
## f. Mapeo de Actores

El mapeo de actores, es una herramienta fundamental en la planificación y gestión de proyectos, especialmente en el ámbito del desarrollo turístico. Esta permite identificar y clasificar a los diferentes grupos de interés o stakeholders involucrados, así como analizar sus intereses, influencia y relaciones con respecto al proyecto.

Esta herramienta categoriza a los actores en cuatro grupos: afines, indiferentes, diferentes y opuestos, lo que refleja el grado de alineación o divergencia de sus intereses con respecto al proyecto. Este se presenta a continuación.

**Figura 7**

*Mapeo de Actores*



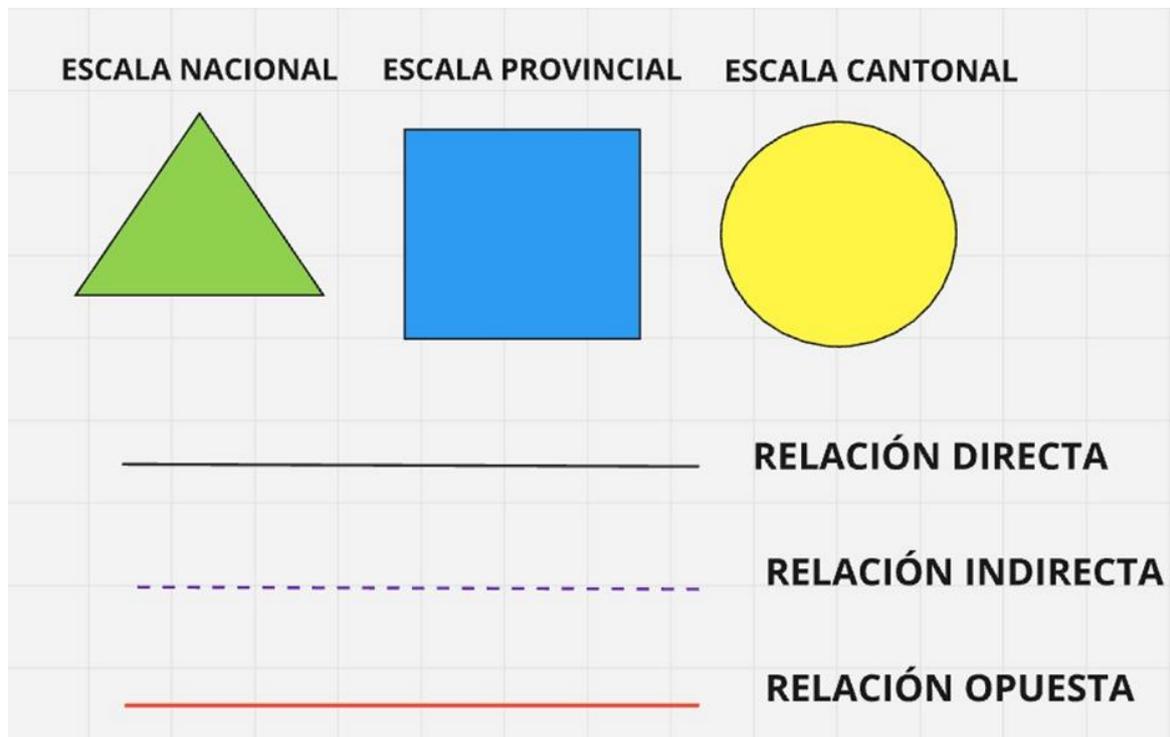
*Nota.* En el gráfico se puede identificar a los actores del territorio, su nivel de incidencia y su postura frente al proyecto.

Además, los actores se clasifican en función de su cobertura geográfica y su nivel de poder o influencia. El poder se representa mediante diferentes formas geométricas: triángulos para cobertura nacional, cuadrados para cobertura cantonal y círculos para cobertura local.

Las líneas negras representan relaciones directas entre actores, mientras que las líneas discontinuas indican relaciones indirectas y las líneas rojas representan relaciones opuestas.

**Figura 8**

*Sectores de la población y sus relaciones*



Dicho esto, al realizar el diagnóstico territorial se obtuvo que, dentro del mirador el actor más importante es el propietario del MTMJ siendo stakeholders a fines quienes mantienen diversas relaciones, dentro de los actores con quienes mantiene una relación directa se encuentra el departamento de turismo de Gualaceo y La Junta de Agua del Progreso, lo que indica un vínculo frecuente entre estos actores de gestión a nivel local, entre sus relaciones indirectas se pudo observar a la entidad financiera BANECUADOR y al departamento de planificación y desarrollo de Gualaceo, por último se identificaron dos actores importantes opuestos al mirador, por un lado, se encuentra el líder Barrial de Patul Alto y el propietario del mirador tres cruces. A pesar de ser un mirador privado, se puede decir que el sector público-privado ha trabajado anteriormente y sus relaciones se encuentran estrechas.

### **g. FODA Cruzado**

El análisis FODA cruzado es una herramienta de diagnóstico estratégico ampliamente utilizada en la planificación turística. Este análisis combina el estudio de los factores internos (fortalezas y debilidades) y externos (oportunidades y amenazas) de un proyecto. Al cruzar

estos elementos, se generan estrategias específicas que permiten aprovechar las fortalezas y oportunidades, así como mitigar las debilidades y amenazas identificadas.

El objetivo principal del FODA cruzado es proporcionar un marco analítico que facilite la toma de decisiones estratégicas para el desarrollo y mejora del destino o proyecto turístico en cuestión. Esta herramienta permite identificar áreas de mejora, definir acciones correctivas y preventivas, y establecer planes de acción para optimizar los recursos y maximizar el potencial turístico de la zona.

### **Figura 9**

*FODA cruzado*

		Fortalezas						Debilidades					
		Posee paisaje privilegiado	Propietarios motivados en fomentar el turismo y la diversificación de servicios.	Ubicación accesible y estratégica con respecto al cantón Guabaceo	Frecuente llegada de visitantes	Oferta de la gastronomía autóctona.	Entorno natural atractivo	Deficiente señalización turística	Falta de equipamiento turístico	Los propietarios no se encuentran capacitados en temas de seguridad y actividad turística	No existe un plan de marketing que promueva el atractivo	Acceso limitado de transporte público	Deficiente seguridad y escasez de servicios turísticos
Oportunidades	Aumento de límites del turismo nacional por entornos rurales	1	4	3	4	7	1	2	2	4	5	2	3
	Guabaceo cuenta con el Sello Safe Travels por parte del Consejo Municipal de Viajes y Turismo e iguales un proceso que asegure que en el cantón se desarrollen una serie de acciones que garanticen la salud de visitantes y locales.	1	2	1	3	1	1	4	5	5	1	1	2
	Líneas de crédito por parte del gobierno nacional para financiar y crear micro emprendimientos turísticos	1	5	1	3	1	1	4	4	2	2	1	1
	Reconocimientos nacionales e internacionales al cantón Guabaceo que motive la afluencia turística	1	1	3	4	2	1	4	4	3	1	2	1
	Disposición de ordenanzas públicas para la regulación de actividades turísticas en los atractivos.	2	2	3	4	1	2	2	4	3	2	2	2
	Posible asociación con otros cantones	4	1	5	3	2	1	2	2	5	6	1	6
	Eventos culturales que atraen a visitantes locales e internacionales a los cantones Guabaceo y Chordeleg	1	3	3	4	5	1	5	4	3	2	3	3
Amenazas	Acceso vial en mal estado	5	1	5	5	1	2	3	3	1	1	7	1
	Inseguridad (decreto de estado de guerra)	1	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1
	Falta de inversionistas que apuesten por el turismo.	2	5	1	2	1	1	1	5	4	5	1	2
	Inestabilidad política del país	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1
	Lugares límites consolidados con mejor desarrollo	2	3	2	4	4	4	5	5	4	3	1	3
	Terreno en pendiente, propenso a deslizamientos de tierra en época de lluvia	5	1	6	4	1	3	2	1	5	1	2	1

**Tabla 1**

*Resultados e interacción de las variables*

		<b>Resultados</b>
<b>FO</b>	100	Fuertemente proactivo = Adaptación a nuevas tendencias; diversificación de productos; escenario positivo; aprovechamiento de oportunidades.
<b>DO</b>	122	Débilmente proactivo= mejora de capacidades; inyección de capitales; apoyo con otros involucrados.
<b>FA</b>	87	Fuertemente reactivo= Elaboración de escenarios.
<b>DA</b>	79	Débilmente reactivo = escenario negativo; definir un nuevo campo de acción.

Según el resultado de la matriz FODA cruzado, el Mirador turístico María Juana obtuvo una calificación de "débilmente proactivo", lo que implica la necesidad de mejorar las capacidades, inyectar capital y obtener un mayor apoyo de los actores involucrados. Esta calificación sugiere que, si bien el Mirador cuenta con algunas fortalezas y oportunidades, también enfrenta debilidades y amenazas significativas que requieren una atención inmediata.

La calificación obtenida puede radicar en varios factores, como la infraestructura turística deficiente o inadecuada, lo que puede afectar la experiencia del visitante. Asimismo, la falta de recursos económicos o inversión para mejorar y mantener las instalaciones provocan un gran impacto para la atraktividad del mirador.

Para mejorar y mitigar esta problemática y alcanzar un nivel más proactivo es necesario, desarrollar planes de inversión y obtener financiamiento para la mejora y aplicación de equipamiento turístico, además diseñar e implementar estrategias de mercadeo y promoción turística efectiva posicionarán al mirador como un destino atractivo y seguro.

### **1.3. Antecedentes y Generalidades**

El Mirador María Juana, situado en el cantón de Gualaceo, en la provincia de Azuay, Ecuador, se alza a una altitud de 2230 metros sobre el nivel del mar, ofreciendo oportunidades de experiencia turística. Fue fundado el 27 de diciembre de 2019, este sitio emblemático se

destaca por su capacidad para combinar la contemplación del impresionante paisaje cantonal con la degustación de platos típicos de la región, lo que lo convierte en un punto de referencia para los amantes de la naturaleza y los aspectos culturales.

El Mirador María Juana no solo permite a los turistas disfrutar de vistas panorámicas, sino que también ofrece oportunidades para vivir experiencias más profundas, como la práctica del camping en familia y las caminatas. El diseño arquitectónico, a cargo del reconocido arquitecto Christian Fajardo, se caracteriza por su combinación armónica de funcionalidad y estética, creando un ambiente acogedor y seguro para los visitantes.

Su infraestructura y oferta turística diversificada, ha posicionado al mirador como un sitio turístico de referencia del cantón, contribuyendo al desarrollo del turismo local y regional. Su papel como punto focal en la promoción del patrimonio natural y cultural de la zona lo convierte en un elemento clave en el impulso del sector turístico en el cantón de Gualaceo y sus alrededores.

Desde sus primeros días, el Mirador María Juana ha sido recibido con entusiasmo por parte del público, evidenciando su relevancia y aceptación dentro de la comunidad a lo largo de los años. A pesar de ser un mirador de propiedad privada y de tamaño modesto, el Mirador María Juana ha logrado destacarse como un ejemplo de éxito en la gestión turística local.

#### **1.4. Diagnóstico Participativo**

En el marco del diagnóstico participativo, se emplearon entrevistas semiestructuradas como herramienta primordial para la recolección de datos significativos. Estas entrevistas se llevaron a cabo con el consentimiento explícito de cada participante, y se registraron meticulosamente para asegurar la precisión y la integridad de la información recopilada. Posteriormente, cada entrevista fue transcrita individualmente utilizando Word 2016, lo que facilitó un proceso de análisis detallado y exhaustivo.

La codificación de los datos se realizó minuciosamente en ATLAS.ti 24, permitiendo una exploración profunda de los temas emergentes y una comprensión más completa de las perspectivas de los participantes involucrados en nuestra investigación.

En el software de Atlasti.24, se generó una nube de palabras que destacó los términos más recurrentes y relevantes para la investigación. Entre estas palabras clave, resaltan turismo y mirador como pilares fundamentales del estudio.

**Figura 10**

*Nube de palabras del diagnóstico participativo*



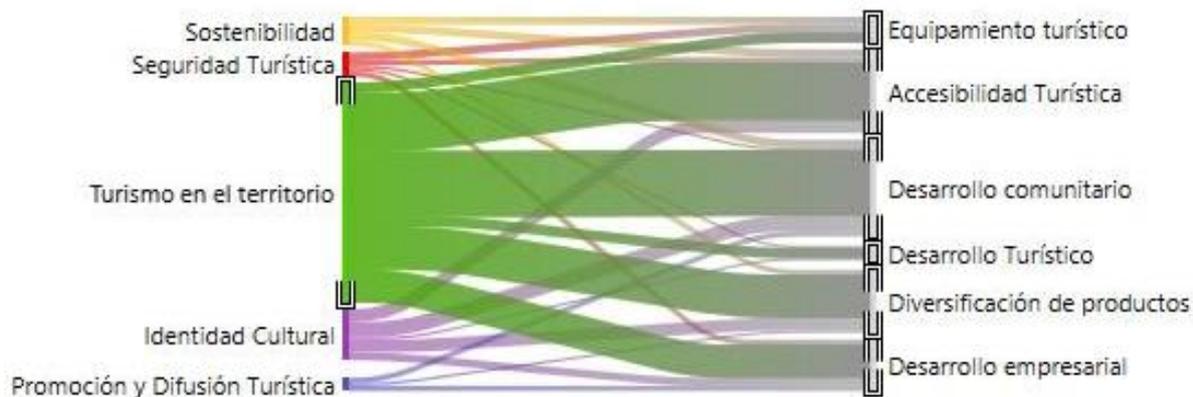
Para finalizar, el personal se mostró positivo con una respuesta unánime de visitar el mirador cuando las mejoras sean ejecutadas. Así mismo, los propietarios reconocieron los beneficios económicos locales que traería la aplicación de estos cambios en el caso de estudio. Los miembros del personal están abiertos a discutir los cambios propuestos, lo que indica que el proyecto es una vía potencial para desarrollar y mejorar la atracción y seguridad turística.

### ***Diagrama de Sankey***

El diagrama de Sankey es una herramienta de visualización de datos que se utiliza para representar flujos o transferencias entre diferentes etapas o categorías. Se caracteriza por una serie de rectángulos o nodos, cuyo ancho es proporcional a la magnitud del flujo, y líneas que conectan estos nodos.

**Figura 11**

*Relación entre códigos*



En el gráfico Sankey (figura 11), se observa una visión completa de las relaciones entre diferentes aspectos del turismo, resaltando su interconexión y relevancia. Se identifican elementos clave como la sostenibilidad, la seguridad turística, el turismo en sí mismo, la identidad cultural y la promoción y difusión, los cuales están estrechamente relacionados con aspectos como el equipamiento turístico, la accesibilidad turística, el desarrollo comunitario, el desarrollo turístico, la diversificación de productos y el desarrollo empresarial.

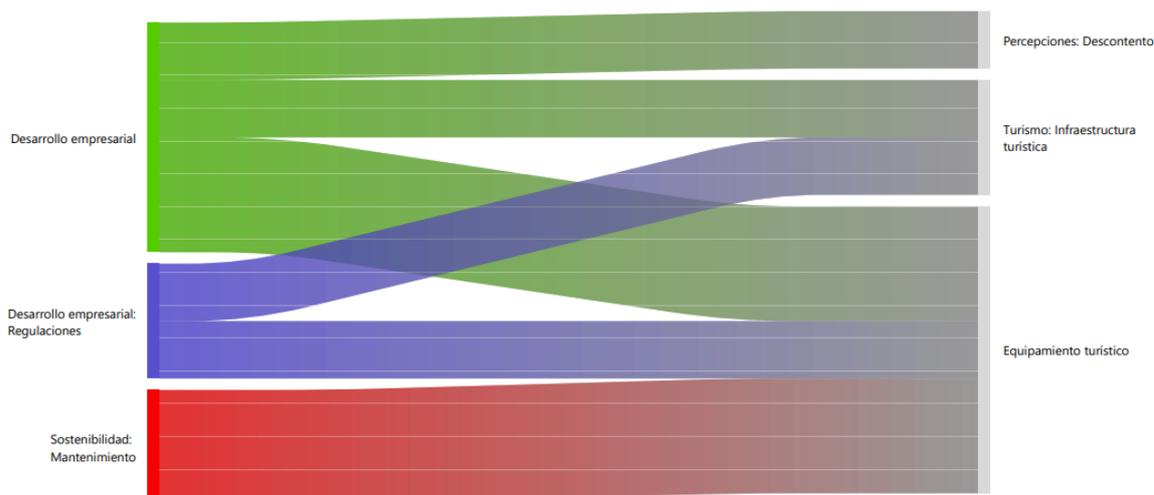
El turismo se percibe como un motor para el desarrollo sostenible, con potencial para impulsar la diversificación de productos y contribuir al desarrollo local. Sin embargo, se evidencia una discrepancia entre los actores involucrados, ya que, si bien el sector empresarial reconoce la importancia económica del turismo, parece no darle la misma prioridad a la preservación y promoción de la identidad cultural local.

Esta falta de atención hacia la identidad cultural puede limitar las oportunidades de mejora en la estructura empresarial y en las estrategias de promoción y gestión, revelando una brecha de comprensión o priorización dentro del sector turístico.

Además, se observa una conexión significativa entre la sostenibilidad y diversos aspectos del turismo, aunque la relación con el equipamiento turístico parece ser más débil. Esto sugiere que el equipamiento turístico podría no estar siendo percibido como parte integral del paisaje, lo que indica un desequilibrio en su integración con el entorno natural y cultural.

### Figura 12

*Relación entre objetivos y códigos*



Tal como se muestra en el diagrama, los nodos representan los distintos códigos o temas asociados con las entrevistas realizadas, y las líneas que los unen ilustran las relaciones entre estos códigos. El grosor de estas líneas refleja la intensidad o densidad de dichas conexiones.

El diagrama de Sankey (figura 12), elaborado tras analizar las entrevistas con diversos actores sociales vinculados a la perspectiva turística de María Juana, ofrece información valiosa sobre las relaciones existentes y los objetivos del proyecto.

En la parte superior del diagrama se encuentra el código turismo: infraestructura turística, que es el nodo más ancho y destacado. Esto indica que fue el tema más tratado en las entrevistas. Este código se encuentra vinculado a las instalaciones turísticas y desarrollo empresarial, indicando una estrecha relación entre la infraestructura turística, las instalaciones disponibles y el desarrollo empresarial en este sector.

No obstante, se visualiza un factor de descontento que propone que existen percepciones negativas e insatisfacción por parte de algunos grupos de interés (stakeholders) con respecto a ciertos aspectos del mirador turístico María Juana. Cabe destacar que se busca integrar a la comunidad aledaña a través de corredores turísticos y productos locales. Aunque el departamento encargado de la gestión turística en el cantón colabore con proyectos locales, enfrenta limitaciones presupuestarias.

Varios actores, como la comunidad local, los visitantes, los operadores turísticos y las autoridades competentes, pueden influir en las percepciones analizadas. Estos vínculos se

estrechan con el primer objetivo específico del proyecto, ya que se busca comprender y abordar las opiniones de los stakeholders, asegurando que sus perspectivas sean consideradas, además de involucrar al sector empresarial y otros actores económicos para asegurar propuestas viables y factibles que contribuyan al sector y al cantón. Continuando con el análisis, se puede observar que el equipamiento turístico está relacionado con la debilidad de sostenibilidad: mantenimiento, lo que indica que este tema no fue discutido con la misma frecuencia o profundidad en cada entrevista.

La sostenibilidad es fundamental para la planificación y gestión del turismo. Se debe asegurar que los equipos turísticos reciban el mantenimiento adecuado para garantizar su eficacia y prolongar su vida útil, respetando siempre el patrimonio, la naturaleza y las comunidades locales. Por lo tanto, al hacer recomendaciones de mejora, se debe pensar en estrategias para evitar el uso excesivo de recursos y mejorar la colaboración con las agencias locales. Además, la implementación de un plan de mantenimiento que garantice la sostenibilidad a largo plazo de los equipos ofrecidos es crucial.

Siguiendo con la estructura del gráfico, la conexión entre percepciones: descontento y el objetivo número tres recomienda la importancia de involucrar a los diferentes actores para abordar y mitigar las percepciones negativas existentes, lo que podría mejorar la satisfacción, la experiencia de los visitantes y la comunidad local.

Por otro lado, la conexión con desarrollo empresarial, resalta la necesidad de considerar las necesidades y expectativas del sector empresarial en las propuestas de mejora, fomentando así un desarrollo turístico sostenible que beneficie a la economía local. Dicho esto, el tercer objetivo específico del proyecto es parte crucial porque al realizar un proceso participativo de socialización y validación de las propuestas, se busca comprender y abordar las percepciones y el descontento de los stakeholders, asegurando que sus perspectivas sean consideradas y se tomen medidas para mejorar su experiencia y satisfacción.

Involucrar al sector empresarial y otros actores económicos, con el fin de asegurar que las propuestas sean viables, factibles y contribuyan al desarrollo económico sostenible de la región.

El diagrama revela que el tema central es la infraestructura turística y su amplia relación con el equipamiento y el desarrollo empresarial, aun así, se pudieron identificar relaciones débiles con actores importantes y los descontentos de los involucrados frente a

la infraestructura y al desarrollo local. Además, las percepciones de los actores involucrados parecen estar influenciadas por el equipamiento turístico y, en menor medida, por el desarrollo empresarial regulado. Finalmente, la sostenibilidad y el mantenimiento fueron temas menos abordados, pero con una conexión débil con el marco regulatorio y el desarrollo empresarial regulado.

**Capítulo II: Desarrollar propuestas de mejora del equipamiento turístico existente en el Mirador Turístico María Juana del cantón Gualaceo.**

## 2.1. Diseño de propuesta de equipamiento y seguridad

A continuación, se presenta la propuesta de infraestructura y seguridad para el mirador María Juana, fundamentada en la información recopilada a través de entrevistas, la revisión de la bibliografía pertinente y el trabajo de campo realizado.

Esta propuesta contempla la elaboración de un presupuesto detallado que incluye los costos asociados a la implementación de señalización turística y de riesgo, así como la instalación de barandales y otros elementos de equipamiento esenciales.

La señalización turística desempeña un papel fundamental en la orientación y guía de los visitantes, brindándoles información clara y precisa sobre los atractivos, servicios y rutas disponibles en el destino. Además, la señalización de riesgo es crucial para advertir sobre posibles peligros y establecer medidas de seguridad necesarias, contribuyendo así a la prevención de accidentes y a la protección de los turistas.

Por otro lado, los barandales y demás elementos de equipamiento turístico son componentes esenciales que brindan seguridad, accesibilidad y comodidad a los visitantes, permitiendo una experiencia turística más placentera y memorable. Estos elementos deben cumplir con estándares de calidad, resistencia y diseño adecuados para garantizar su durabilidad y eficiencia a largo plazo. Dicho esto, se ha dividido la propuesta de implementación en cinco aspectos claves para abordar las necesidades del mirador.

### ***a. Vallas de direccionamiento y proximidad al atractivo turístico.***

Según el manual de señalización turística del Ecuador (2020), las vallas de direccionamiento y proximidad de atractivos son fundamentales para orientar a los visitantes y guiarlos de manera eficiente hacia los principales puntos de interés. Estas señales proporcionan información sobre la ubicación y la distancia a los atractivos turísticos, así se facilita a los turistas llegar al destino de manera. Por lo tanto, se propone implementar dos vallas, una de direccionamiento que se encuentre ubicada en el ingreso al mirador y otra de proximidad (Tabla 2). Estas indicarán al turista que está por llegar a la locación, brindando mayor accesibilidad, lo que mejorará la experiencia del visitante y aumentará la atraktividad del atractivo.

### **b. Pictogramas de normativa y seguridad**

En este sentido, el uso de pictogramas de regulación y seguridad es un punto importante en la señalización de cualquier atractivo turístico, ya que tales señales son medios que proporcionan seguridad y protección a los turistas. Al observar la falta de señalética, se

ha propuesto colocar cuatro pictogramas de seguridad en puntos estratégicos del mirador (Tabla 3). Actualmente el mirador no tiene señales que indiquen una ruta de evacuación en caso de siniestros, además carece de un punto de encuentro y no tiene indicaciones de extinguidores, cabe recalcar que también es necesaria una valla que indique el peso reglamentario del columpio para evitar accidentes. Dicho esto, ante la ausencia de esta señalética, la integridad de los visitantes se podría ver comprometida y su seguridad ante desastres no estaría garantizada. Es importante resaltar que la señalización propuesta ofrece normas claras que indican las posibles situaciones de riesgo.

### **c. Pictogramas de infraestructura**

Los pictogramas de infraestructura se encuentran en todos los atractivos turísticos. Estos indican de manera detallada las diferentes áreas y servicios que se ofrecen dentro del establecimiento. En el caso del mirador María Juana se proponen un total de siete pictogramas (Tabla 4), los cuales referencian diversas áreas del sitio, como baños, cocina y la ubicación del mirador, esto para facilitar la accesibilidad. Estos letreros son importantes para mejorar la atraktividad y seguridad, ya que al brindar la información necesaria se permite al visitante disfrutar de los servicios disponibles, mejorando la experiencia y satisfaciendo las necesidades del cliente.

### **d. Propuesta de implementación de barandales**

Según el manual de señalización turística del Ecuador (2020), la implementación de barandales en los miradores es una medida fundamental para garantizar la seguridad de los visitantes. En el caso del mirador María Juana, se propone la colocación de barandales en todo el perímetro del mirador (Tabla 5), con una altura mínima de 1,10 metros, tal como lo establece la normativa. Estos barandales contarán con un diseño que se integre al entorno natural, pues se usarán materiales como la madera tratada o metal. La inclusión de estos elementos de seguridad brindará tranquilidad a los turistas y les permitirá disfrutar del paisaje sin temor a accidentes, mejorando así la experiencia general en el mirador. Además, la implementación de estos barandales cumplirá con los requisitos de accesibilidad, facilitando el acceso y la circulación de personas con movilidad reducida.

### **e. Propuesta de iluminación**

Según el manual de señalización turística, la implementación de un sistema de iluminación adecuado es fundamental para garantizar la seguridad y el disfrute de los visitantes, especialmente durante las horas de baja luminosidad o en condiciones climáticas adversas. Se propone la instalación de luminarias LED de bajo consumo energético (Tabla 6), distribuidas de manera estratégica en algunos puntos del mirador. Evitaremos generar un

impacto visual negativo con estas iluminarias. Con esta propuesta, se busca mejorar la visibilidad y la seguridad de los visitantes, lo que a su vez aumentará la atraktividad y la experiencia general en el mirador.

A continuación, se presentará el diseño del equipamiento y señalética, en donde se utilizó el programa Be Funky, el cual permitió generar los diferentes diseños de señalética y equipamiento; se realizará una comparación de un antes y un después de la implementación del equipamiento.

**Tabla 2**

*Vallas de proximidad direccionamiento y proximidad*

Estado Actual	Propuesta
<p data-bbox="199 368 421 451"><b>Figura 13</b> <i>Situación Actual</i></p> 	<p data-bbox="1149 368 1541 451"><b>Figura 14</b> <i>Propuesta de implementación</i></p> 
<p data-bbox="199 1023 421 1106"><b>Figura 15</b> <i>Situación Actual</i></p>	<p data-bbox="1149 1023 1541 1106"><b>Figura 16</b> <i>Propuesta de implementación</i></p>



**Tabla 3**

*Pictogramas de normativa y seguridad*

Estado Actual	Propuesta
<p><b>Figura 17</b> <i>Situación Actual</i></p>	<p><b>Figura 18</b> <i>Propuesta de implementación</i></p>



**Figura 19**

*Situación Actual*



**Figura 20**

*Propuesta de implementación*



**Figura 21**

*Situación Actual*



**Figura 22**

*Propuesta de implementación*



**Figura 23**

*Situación Actual*

**Figura 24**

*Propuesta de implementación*



**Tabla 4**

*Pictogramas de infraestructura*

Estado Actual	Propuesta
<p><b>Figura 25</b> <i>Situación Actual</i></p>	<p><b>Figura 26</b> <i>Propuesta de implementación</i></p>



**Figura 27**

*Situación Actual*



**Figura 28**

*Propuesta de implementación*





**Figura 29**

*Situación Actual*

**Figura 30**

*Propuesta de implementación*



**Figura 31**

*Situación Actual*



**Figura 32**

*Propuesta de implementación*



**Figura 33**

*Situación Actual*



**Figura 34**

*Propuesta de implementación*



**Figura 35**

*Situación Actual*

**Figura 36**

*Propuesta de implementación*



**Tabla 5**

*Propuesta de implementación de barandales*

Estado Actual	Propuesta
<p><b>Figura 37</b> <i>Situación Actual</i></p>	<p><b>Figura 38</b> <i>Propuesta de implementación</i></p>



*Nota. Adaptado de Shutterstock, 2024.*

**Tabla 6**

*Propuesta de iluminación*

Estado Actual	Propuesta
<b>Figura 39</b>	<b>Figura 40</b>
<i>Situación Actual</i>	<i>Propuesta de implementación</i>



**Figura 41**

*Situación Actual*



**Figura 42**

*Propuesta de implementación*



## Recomendaciones de Seguridad

A continuación, se presentarán imágenes del estado actual de una de las actividades recreativas que se pueden encontrar en el Mirador María Juana, siendo este un columpio donde se puede observar todo el cantón de Gualaceo.

**Figura 43**

*Situación actual del columpio*



**Figura 44**

*Situación actual del columpio*



Con base en las imágenes proporcionadas, se pueden identificar algunas áreas de mejora en cuanto a seguridad y equipamiento del columpio ubicado en el Mirador María Juana. Se presentarán recomendaciones para aumentar la seguridad y atractividad de este atractivo turístico.

En primer lugar, es fundamental garantizar la estabilidad y resistencia de la estructura del columpio. Si bien la imagen muestra una construcción rústica de hierro, es esencial asegurar que los materiales utilizados cumplan con los estándares de seguridad adecuados para soportar el peso y movimiento de los usuarios. Se recomienda realizar inspecciones periódicas y mantenimiento preventivo para detectar y reparar cualquier posible deterioro o debilitamiento de la estructura.

Además, se deben implementar medidas de protección adicionales, como la instalación de barandas o pasamanos en los accesos al columpio. Estas barandas deben estar diseñadas de manera ergonómica y segura, evitando bordes afilados o superficies resbaladizas que puedan representar un riesgo para los usuarios. También es conveniente colocar señalización clara y visible que indique las normas de uso, restricciones de edad o peso, y cualquier otra información relevante para garantizar un disfrute seguro del columpio.

Por otro lado, es importante considerar la incorporación de superficies amortiguadoras en el área de caída, como puede ser la colocación de una capa de material absorbente. Esto ayudará a minimizar el riesgo de lesiones en caso de caídas accidentales.

Finalmente, el mantenimiento periódico y la limpieza del entorno son aspectos fundamentales para mantener un ambiente seguro y atractivo en el Mirador. Esto incluye la recolección de residuos, el control de malezas y la protección de la vegetación circundante.

Al implementar estas medidas de seguridad y mejora en el equipamiento del columpio, el Mirador María Juana no solo ofrecerá una experiencia más segura para los visitantes, sino que también aumentará su atractividad turística. Los visitantes valorarán la prioridad que se da a su bienestar y disfrutarán de un entorno más agradable y cuidado, lo que contribuirá a mejorar su percepción y satisfacción con el destino turístico.

Dentro de las propuestas de mejora para incrementar la atractividad turística del Mirador María Juana, se plantea la remodelación del columpio actualmente existente. Esta iniciativa surge tras identificar la necesidad de renovar y optimizar el equipamiento recreativo disponible, con el fin de brindar experiencias más atractivas y seguras para los visitantes.

Tomando como referencia el diseño innovador y atractivo del columpio ubicado en el hotel "Tunas y Cabras" en la ciudad de Ibarra, que se presenta a continuación; se propone la construcción de una estructura similar, adaptada a las características y condiciones propias del entorno natural del Mirador María Juana.

#### Figura 45

*Modelo de referencia del columpio del Hotel Tunas y Cabras*



Fuente: Tunas y Cabras Hotel, 2022.

Este nuevo columpio estaría diseñado con materiales resistentes y seguros, como madera o estructuras metálicas, asegurando su durabilidad y capacidad para soportar el uso de los visitantes, cumpliendo así con los estándares de seguridad necesarios.

Además, contaría con elementos adicionales que brinden una experiencia más emocionante y memorable, como asientos con arneses y una estructura elevada que permitan disfrutar de vistas panorámicas únicas del entorno natural. Estos detalles mejorarían la oferta de actividades recreativas en el Mirador, y aportarían un elemento de distinción y atractivo turístico, convirtiéndolo en un destino competitivo y llamativo para los visitantes locales y extranjeros.

Es importante destacar que esta propuesta se enmarca dentro de un enfoque integral de mejora del equipamiento turístico, considerando aspectos fundamentales como la sostenibilidad y el mantenimiento a largo plazo. Se contempla la incorporación de estrategias y planes de mantenimiento preventivo, así como la utilización de materiales amigables con el ambiente y respetuosos del entorno natural del Mirador.

**a. Recomendaciones de Inclusión**

Por otra parte, se recomienda la implementación de un baño accesible para personas con discapacidad en el mirador turístico María Juana, dado que actualmente solo se dispone de baños para hombres y mujeres. La inclusión de estas instalaciones es esencial para garantizar la accesibilidad y comodidad de todos los visitantes, promoviendo la igualdad y mejorando la experiencia turística para personas con movilidad reducida. Esta mejora no solo cumplirá con las normativas de accesibilidad, sino que también demostrará el compromiso del mirador con la inclusión y el bienestar de todos sus usuarios.

**b. Proforma**

En esta sección, se presentará una proforma detallada que incluirá los costos asociados a la adquisición e instalación de la señalización turística y de riesgo, así como de los barandales y otros elementos de equipamiento necesarios. Esta proforma servirá como base para la asignación de recursos y la planificación presupuestaria adecuada, con el fin de materializar las mejoras propuestas y fortalecer la competitividad del Mirador Turístico María Juana como destino turístico atractivo y seguro.

**Tabla 7**

*Proforma de señalización turística y de seguridad*

Materiales	Descripción	Cantidad	Costo Unidad	Costo Total	Financiamiento	
					Propio	Publico
Madera de eucalipto	4m de madera	4	\$ 25,00	\$ 100,00	X	

Postes de madera	Postes de madera para los extremos	2	\$ 25,00	\$ 50,00	X	
Herrajes	Tornillería, abrazaderas	1	\$ 12,00	\$ 12,00	X	
Letreros de identificación de atractivo turístico	120 x 90 cm	4	\$ 80,00	\$ 320,00		X
Letreros de señalética	60 x 30 cm	2	\$ 55,00	\$ 110,00	X	
Pictogramas de madera	30 x 30 cm	5	\$ 20,00	\$ 100,00	X	
Pictogramas	30 x 30 cm	5	\$ 40,00	\$ 200,00	X	
Postes de soporte	Soporte de aluminio de 1.30cm	5	\$ 60,00	\$ 300,00	X	
Mapa	Mesa informativo de la zona	1	\$ 150,00	\$ 150,00	X	
Postes de luz	Postes de alumbrado de 6m de altura, de acero galvanizado	3	\$ 250,00	\$ 750,00	X	
Basurero	Basurero de metal, capacidad	1	\$ 80,00	\$ 80,00	X	
Reflector LED	Spot dirigible Astor	2	\$ 20,54	\$ 41,08	X	
Lampara LED exteriores	Luminaria de piso Aldo 1.7 w	5	\$ 24,15	\$ 120,75	X	
<b>SUBTOTAL</b>				\$ 2.333,83		
<b>IVA 15%</b>				\$ 350,07		
<b>TOTAL</b>				<b>\$ 2.683,90</b>		

## 2.2. Planificación operativa de la propuesta

**Tabla 8**

*Módulos de capacitación*

Unidades / Contenidos	Competencias a desarrollar	Metodología
<b>MÓDULO 1: CULTURA DEL SERVICIO</b>	Desarrollar habilidades para comprender y satisfacer las necesidades de los clientes,	Se centrará en el enfoque participativo y práctico.
1.1. Importancia de la		Se emplearán técnicas como

atención al cliente en el turismo.	comunicarse de manera efectiva, resolver problemas y crear experiencias positivas, fomentando relaciones duraderas y la fidelización del cliente.	estudios de caso, role-playing (roles ficticios) y dinámicas grupales para fomentar la interacción y el aprendizaje activo. Además, se utilizarán materiales como manuales de servicio al cliente, videos demostrativos y recursos digitales interactivos para complementar la formación teórica con ejemplos prácticos y situacionales.
1.2. Desarrollo de habilidades de comunicación y empatía.		
1.3. Gestión de expectativas y resolución de problemas.		
1.4. Creación de experiencias memorables para los turistas.		
1.5. Fomento de la cultura organizacional centrada en el servicio.		

<b>MÓDULO 2: BUENAS PRÁCTICAS DEL MANEJO DE ALIMENTOS</b>	Adquirir conocimientos y habilidades para garantizar la manipulación segura de alimentos, cumplir con normativas sanitarias, identificar y prevenir riesgos asociados con la preparación y servicio de alimentos, y mantener altos estándares de calidad e higiene en la gestión alimentaria.	Se basará en enfoques prácticos y demostrativos. Se utilizarán demostraciones en vivo, prácticas en entornos de cocina simulados, y videos educativos para ilustrar técnicas de manipulación segura de alimentos y normativas sanitarias. Además, se proporcionarán manuales y guías de referencia sobre seguridad alimentaria para complementar la formación práctica con información teórica fundamentada.
2.1. Higiene alimentaria y manipulación segura de alimentos.		
2.2. Normativas y regulaciones sanitarias en la industria de la alimentación.		
2.3. Gestión de alérgenos e intolerancias alimentarias.		
2.4. Control de calidad en la selección y preparación de alimentos.		
2.5. Prevención de riesgos alimentarios y enfermedades transmitidas por alimentos.		

<b>MÓDULO 3: SEGURIDAD</b>	Adquirir habilidades para evaluar y gestionar situaciones de crisis y emergencias en entornos turísticos, implementar protocolos de seguridad, y	Se centrará en simulaciones de emergencias y estudios de casos reales. Se utilizarán ejercicios prácticos, videos educativos y manuales de
3.1. Prevención de accidentes y protocolos de emergencia.		
3.2. Protección de los turistas y gestión de la		

seguridad en destinos coordinar acciones de procedimientos para turísticos. respuesta y comunicar enseñar protocolos de

3.3. Vigilancia y control en eficazmente con los equipos seguridad y técnicas de áreas de alto riesgo. y los turistas para garantizar respuesta ante situaciones

3.4. Gestión de crisis y su protección y bienestar. de crisis. comunicación efectiva en situaciones de emergencia.

3.5. Colaboración con autoridades locales y cuerpos de seguridad.

<b>MÓDULO</b>	<b>4:</b> Desarrollar habilidades para	Se centrará en simulaciones
<b>SOSTENIBILIDAD</b>	identificar y gestionar	de emergencias y estudios
4.1. Principios y conceptos de turismo sostenible.	impactos ambientales en destinos turísticos,	de casos reales. Se utilizarán ejercicios
4.2. Gestión ambiental en destinos turísticos.	implementar prácticas sostenibles, colaborar con	prácticos, videos educativos y manuales de
4.3. Promoción de prácticas turísticas responsables.	comunidades locales y educar a los turistas sobre la	procedimientos para enseñar protocolos de
4.2. Involucramiento comunitario y desarrollo local.	importancia de comportamientos responsables para	seguridad y técnicas de respuesta ante situaciones de crisis.
4.5. Integración de criterios de sostenibilidad en la planificación y operación turística	conservación del medio ambiente.	

*Nota.* Elaboración propia

### **Presupuesto**

A continuación, se presenta un presupuesto detallado estructurado en los cuatro módulos propuestos para las capacitaciones. Este presupuesto servirá como guía para estimar los costos asociados, incluyendo inversiones iniciales, gastos operativos y costos de personal.

### **Tabla 9**

*Financiamiento de módulos*

Cantidad	Ítem/rubro	Costo unitario	Costo total
<b>COSTOS DE INVERSIÓN</b>			
1	Laptop hp 16GB CORE I5	\$439,00	\$439,00
1	Mini Proyector Portátil HD	\$55,00	\$55,00
	<b>Total</b>		<b>\$494,00</b>

Cantidad	Ítem/rubro	Costo unitario	Costo total
<b>COSTOS OPERATIVOS</b>			
1	Alquiler de espacios	\$200,00	\$200,00
1	Material para dinámicas y prácticas	\$150,00	\$150,00
30	Certificados de participación	\$3,50	\$45,00
1	Publicidad y promoción del evento	\$100,00	\$100,00
1	Imprevistos	\$100,00	\$100,00
1	Materiales de oficina	\$70,00	\$70,00
	<b>Total</b>		<b>\$665,00</b>

Cantidad	Ítem/rubro	Costo unitario	Costo total
<b>COSTOS DE PERSONAL</b>			
4	Facilitador/Capacitador	\$180,00	\$720,00
	<b>Total</b>		<b>\$720,00</b>
	<b>Subtotal</b>	<b>\$1.879,00</b>	
	<b>Imprevistos (10%)</b>	<b>\$187,90</b>	
	<b>Costo antes de impuestos</b>	<b>\$2.066,90</b>	
	<b>COSTO (IVA) 15%</b>	<b>\$310,04</b>	
	<b>Costo retención (10%)</b>	<b>\$448,10</b>	
	<b>COSTO TOTAL</b>	<b>\$2.825,04</b>	

El presupuesto para la capacitación en los diferentes módulos puede ser financiado por los propietarios. Sin embargo, una alternativa viable es establecer un convenio marco con la Universidad de Cuenca, donde los estudiantes puedan cumplir sus horas al impartir estos módulos. A cambio, el mirador proporcionará transporte, alimentación y materiales. Es importante mencionar que la capacitación estaría abierta a personas relacionadas con la

actividad turística, fomentando su asistencia y proporcionando una fuente adicional de financiamiento.

## **Capítulo III: Socialización y validación de la propuesta del plan de equipamiento a los stakeholders de la zona de intervención.**

### 3.1. Proceso de validación de la propuesta con los actores involucrados

Para analizar las opiniones y percepciones del personal del Mirador María Juana en Gualaceo, Azuay, Ecuador, se utilizó la técnica de nube de palabras. Esta herramienta visual permite identificar los términos más frecuentes y destacados en un conjunto de respuestas, brindando una representación gráfica de los conceptos clave. A través de las nubes de palabras generadas a partir de las respuestas del personal a una encuesta de 13 preguntas.

**Figura 46**

*Respuestas Personal*



En relación a los actores clave para el apoyo y respaldo del proyecto, se resalta el municipio y las instituciones relacionadas con la actividad turística. Esto muestra que el personal valora la participación y colaboración de las autoridades locales y otros órganos públicos en el turismo, ya que si las autoridades mencionadas se involucran en emprendimientos pequeños se pueden mejorar e impulsar dichas acciones.

Cabe recalcar que se observaron respuestas que manifiestan indiferencia hacia cualquier posible efecto negativo que pueda resultar del proyecto. Las palabras; no hay (ninguna) y negativo sugiere que el personal no tiene inquietudes por las consecuencias negativas. Se puede interpretar esta respuesta unánime como la aprobación del enfoque presentado.

Para finalizar, el personal se mostró positivo con una respuesta unánime de visitar el mirador cuando las mejoras sean ejecutadas. Así mismo, los propietarios reconocieron los beneficios económicos locales que traería la aplicación de estos cambios en el caso de estudio.

Los miembros del personal están abiertos a discutir los cambios propuestos, lo que indica que el proyecto es una vía potencial para desarrollar y mejorar la atracción y seguridad turística.

**Figura 47**

*Respuestas Moradores*



Al analizar las respuestas de los moradores ante el proyecto, se revelaron percepciones en gran medida positivas, obteniendo grandes inclinaciones hacia la innovación. Las palabras más comunes son innovación, transformación y modernización, lo que indica un interés por adoptar nuevas ideas y tecnologías para mejorar el sector turístico. Además, se cree que nuestro proyecto será enriquecedor, ya que se usan palabras como mejora, útil, creativo y enriquecido. Estos términos señalan el horizonte del proyecto, el cual pretende elevar los estándares turísticos a través de la mejora continua.

Dada esta aprobación por parte de todos los moradores, es evidente un alto nivel de confianza y aceptación. Esta unanimidad sugiere que el proyecto se considera viable y bien adaptado a las necesidades del sector turístico. La confianza en su implementación se atribuye a la orientación innovadora y los beneficios esperados, mostrando una sólida base de respaldo por parte de los participantes.

En cuanto a la capacitación, la mayoría de los moradores apoyó la participación de otros actores comunitarios. Esta prioridad de colaboración muestra que la incorporación de perspectivas externas puede mejorar la calidad general de los servicios turísticos, al proporcionar conocimientos diversos y elevar los estándares de las experiencias turísticas. Si bien algunas personas prefieren la capacitación interna, la tendencia general es hacia una capacitación integral y basada en la comunidad.

La aprobación unánime de la propuesta de implementación del proyecto demuestra un alto nivel de apoyo y confianza en el diseño y la base teórica del proyecto. Los encuestados sintieron que la propuesta satisface adecuadamente las necesidades de la industria del turismo y tiene potencial para una implementación exitosa, destacando su fortaleza y alineación con las expectativas del sector.

Se identificaron varias áreas adicionales como importantes para el proyecto. La seguridad, la tecnología, las promociones y el marketing son puntos fuertes, al igual que las mejoras en infraestructura como transporte, señalización, restaurantes, accesibilidad, áreas de camping y hospedaje. Estas recomendaciones resaltan la necesidad de infraestructura y servicios integrales que satisfagan diversas necesidades, mejorando así la calidad de la prestación de servicios turísticos.

Entre los beneficios esperados del proyecto se encuentran el desarrollo económico y comunitario. Se anticipa un aumento en los ingresos, empleo y oportunidades económicas, impulsando la movilidad turística y el reconocimiento del destino. Estos beneficios no solo promueven el atractivo turístico del área, sino que también mejoran la calidad de vida de la comunidad local.

Aunque algunos participantes expresaron preocupaciones sobre la contaminación ambiental y acústica, los posibles conflictos de intereses y las aglomeraciones, la mayoría no identificó ningún impacto negativo significativo. Estas preocupaciones resaltan la necesidad de una cuidadosa planificación y gestión ambiental para minimizar los impactos negativos.

Por último, pero no menos importante, la recomendación unánime de visitar el mirador tras los cambios propuestos refleja el consenso general en cuanto a viabilidad y calidad turística. Su oferta refleja sus objetivos. Los beneficios y la calidad de la experiencia prevista superan los inconvenientes percibidos, por lo que visitar la plataforma de observación es una experiencia muy recomendable, a pesar de algunas preocupaciones.

### Conclusiones

Después de realizar el diagnóstico inicial, se evidenció que el Mirador María Juana posee un potencial turístico significativo, pero las limitaciones en la infraestructura actual restringen el flujo de visitantes. Las percepciones de los visitantes y las preocupaciones de los stakeholders clave fueron identificadas como elementos críticos durante este proceso. Esto resalta la necesidad urgente de mejorar la infraestructura para aumentar la atractividad del mirador y abordar las preocupaciones de seguridad, mejorando así la experiencia del visitante.

En cuanto a las propuestas de mejora del equipamiento turístico, se presentó una iniciativa integral que incluye la instalación de señalización turística y de riesgo, así como mejoras en barandales y otros elementos esenciales. Estas propuestas no solo buscan mejorar la seguridad y accesibilidad del mirador, sino también enriquecer la experiencia del visitante mediante la implementación de equipamiento que cumpla con estándares de calidad y diseño adecuados.

Durante el proceso participativo de socialización y validación de las propuestas con los stakeholders, se utilizaron técnicas participativas como encuestas y nubes de palabras para obtener retroalimentación del personal del mirador y los moradores locales. La percepción mayoritariamente positiva de ambas partes subraya el respaldo significativo al proyecto, lo cual es crucial para su implementación exitosa.

Sin embargo, se observa una notable falta de atención por parte del sector público hacia este espacio, ya que no está incluido en los proyectos de mejora del entorno. Esta situación presenta un desafío predominante para el sector privado, dada la ausencia de interés por parte de las autoridades. Esta falta de involucramiento se reflejó claramente en la ausencia de representantes del sector público durante la socialización del proyecto, indicando la necesidad de una mayor colaboración entre los sectores público y privado para el desarrollo integral del Mirador María Juana como destino turístico.

### Recomendaciones

Dentro del plan de equipamiento con enfoque en la seguridad y atractividad del Mirador María Juana en Gualaceo, Azuay se evidenciaron algunas problemáticas mediante diferentes análisis por cuál se procedió a realizar algunas recomendaciones.

- Se debe tener cercanía con las instituciones públicas, puesto que las instituciones también se verán beneficiadas si se sigue trabajando en el atractivo del mirador, además estas serían un pilar fundamental en la difusión y promoción del lugar. Se recomienda realizar reuniones con el fin de integrar a las instituciones en el proyecto.
- Mejorar la relación y cooperación con los moradores y juntas barriales, ya que esto puede traer beneficios para el barrio o se podrá tener en cuenta sus aportes y sugerencias, para esto se podría establecer convenios donde se detallen los roles, responsabilidades y beneficios mutuos.
- Pensar en la implementación de un plan de marketing turístico con el fin de promocionar el atractivo a nivel cantonal, provincial y regional. Se recomienda el desarrollo adecuado de una imagen e identidad de marca, la creación de contenido de calidad para redes sociales y el uso de plataformas digitales, la participación en ferias y eventos turísticos y colaboraciones con operadores turísticos.
- Incorporar herramientas tecnológicas en el mirador, puesto que puede mejorar significativamente la experiencia del visitante. Se recomienda implementar códigos QR en lugar de menús escritos, ya que esto permitirá a los usuarios acceder de manera rápida a la información. Asimismo, habilitar opciones de pago electrónico, como transferencias bancarias, pues esto brindará comodidad a los visitantes, además de que agilizará los procesos de facturación y control de ingresos.
- Por último, es importante crear alianzas estratégicas con entidades gubernamentales u ONGs con el fin de recibir apoyo económico y también llegar a acuerdos con la academia, ya sea universidades estatales o privadas, para capacitación en el área turística.

## Referencias

- Calle, A. y Bustamante L. (2017). *Propuesta de un diseño de infraestructura turística para la laguna de Chocar* [Tesis de Grado, Universidad del Azuay]. <https://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/6973>
- Cobos, C. y López, H. (2013). *Modelo de Gestión Administrativa de Miradores Turísticos: El Mirador de Turi* [Tesis de Maestría, Universidad del Azuay]. <https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/2561/1/09749.pdf>
- Community Tool Box. (2023). *Capítulo 3. Evaluar las necesidades y los recursos de la comunidad.* <https://ctb.ku.edu/es/tabla-de-contenidos/valoracion/valorar-las-necesidades-y-recursos-comunitarios>
- Díaz, E. (2019). *Conceptualización del Turismo* [Fotografía]. <https://es.slideshare.net/slideshow/turismo-y-sistema/37816920#7>
- Eira, M., (s.f.). *Sistemas turísticos* [Fotografía]. <https://turismo213410750.wordpress.com/wp-content/uploads/2019/06/sistema-turistico.pdf>
- Gambarota, D. y Lorda, M. (2017). El turismo como estrategia de desarrollo local. *Revista Geográfica Venezolana*, 58(2), 346-359. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7350686>
- Ganuzza, E., Olivari L., Paño, P., Buitrago, L. y Lorenzana C. (2010). *La democracia en acción: una visión de las metodologías participativas. Antígona Procesos Participativos.* Editorial Dextra. [https://www.redcimas.org/wordpress/wp-content/uploads/2012/08/m\\_Antigona\\_LAdemocracia.pdf](https://www.redcimas.org/wordpress/wp-content/uploads/2012/08/m_Antigona_LAdemocracia.pdf)
- Ministerio de Turismo. (2020). *Manual de señalización turística* [Archivo PDF]. [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)
- Morales, J. (2020). *Rehabilitación y restauración del mirador de la Moya en el cantón Pelileo de la Prov. de Tungurahua para que pueda ser habilitado como espacio turístico.* [https://issuu.com/josuemoralesarcos1997/docs/contextualizaci\\_c3\\_b3n\\_20y\\_20problema\\_c3\\_a1tica](https://issuu.com/josuemoralesarcos1997/docs/contextualizaci_c3_b3n_20y_20problema_c3_a1tica)
- Red Cimas. (2014). *Metodologías Participativas – Manual* [Archivo PDF]. [https://www.redcimas.org/wordpress/wp-content/uploads/2012/09/manual\\_2010.pdf](https://www.redcimas.org/wordpress/wp-content/uploads/2012/09/manual_2010.pdf)
- Rivera, F. (2011). *Potencialidades turísticas de la reserva Geobotánica Pululahua Provincia de Pichincha distrito metropolitano de Quito y su incidencia en el desarrollo del ecoturismo durante el segundo semestre del 2010* [Tesis de Grado, Universidad Técnica de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/2559/1/MA-GP-ECO-859.pdf>

- Roberto Boullón. (2006). *Planificación del espacio turístico de Roberto C. Boullón* [Fotografía]. <https://www.entornoturistico.com/wp-content/uploads/2017/02/Planificaci%C3%B3n-del-espacio-tur%C3%ADstico-de-Roberto-C.-Boullon-PDF.pdf>
- Shutterstock. (2024). *Wooden Railing Isolated On White Background Foto de stock 1592213443* [Fotografía]. <https://www.shutterstock.com/es/image-photo/wooden-railing-isolated-on-white-background-1592213443>
- Soriano, J. (2014). *Conociendo más del Turismo* [Fotografía]. <https://jessicasorianop.blogspot.com/>
- Soto, R. (2015). *Sistema Turístico* [Fotografía]. <https://es.slideshare.net/slideshow/sistema-turistico-27606267/27606267>
- Tunas y Cabras Hotel. (2022). *Columpio de Tunas y Cabras Hotel* [Fotografía]. <https://www.facebook.com/tunasycabras/photos/a.2283801335179241/4187032561522766/?type=3>
- Varisco, C. (2013). *Capítulo 2. Sistema turístico. Subsistemas, dimensiones y conceptos transdisciplinarios* [Archivo PDF]. <https://nulan.mdp.edu.ar/id/eprint/2208/1/varisco.2013.pdf>
- Velásquez, J. D. (2015). Una Guía Corta para Escribir Revisiones Sistemáticas de Literatura Parte 3. *Revista de Ingeniería DYNA*, 82(189), 9-12. <https://doi.org/10.15446/dyna.v82n189.48931>
- Zamudio, L. (2017). Arquitectura y turismo la arquitectura como reclamo turístico. *Revista Urbano*, 16(28), 58-67. <https://www.redalyc.org/pdf/198/19836965009.pdf>

## Anexos

Ficha de Registro de Visitantes Mirador turístico María Juana										
Nombre	Género		Edad			Número de Cedula	País de Origen	Ciudad de Origen	Cargo	Firma
	F	M	0-18	19-65	65 a más					
Andrea Ladz	/			/		1309396166	Ecuador	Cuenca	Visitante	
Bryan Steven		X		X		01071488501	Ecuador	Cuenca	Visitante	
Carlos Cajamarca		X		X		0103723037	Ecuador	Gualaceo	Gerente	
Wilson Estrella		X		X		1400736698	Ecuador	Gualaceo	Trabajador	
Karin Cajamarca		X	X			010598521	Ecuador	Gualaceo	Trabajador	
Alex Cajamarca		X	X			010598521	Ecuador	Gualaceo	Trabajador	Alex C
JUAN Ibarra		X		X		0921324927	ECUADOR	Chordeleg	JEFE Policia CHORDELEG	
Samuel Segrete		X		X		1706565510	ECU	Quito	Jubilado	

	F	M	-0-18	19-65	65+	N. Ced	P. Ori	C Ori	Cargo	Firma
Jilota Tinoco	✓			✓		010284348	Ecuador	Cuenca	Visitante	
Nicolás Matute		✓		✓		0106017148	Ecuador	Guabaceo	Visitante	
Jonathan Uca		✓		✓		0106149503	Ecuador	Guabaceo	Visitante	
Sorvo Coronel	✓			✓		0109068954	Ecuador	Cuenca	Visitante	
Wendy Zingui	✓			✓		0106019391	Ecuador	Guabaceo	Visitante	Wendy Zingui
Jhalitza Molina	✓			✓		0106888597	Ecuador	Guabaceo	Visitante	Jhalitza Molina
Andrea Pablos	✓			✓		0106204969	Ecuador	Guabaceo	Visitante	Andrea P
Rosa Jara	✓			✓		0102575560	Ecuador	Guabaceo	Visitante	
Franca Lopez			✓			0102367922	Ecuador	Guabaceo	Visitante	
Carlina Espinoza				✓		0150993713	Ecuador	Cuenca	Visitante	