UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE POSGRADO

CARRERA DE GESTIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS

TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

TEMA:

"MODELO DE GESTIÓN TURÍSTICA PARA EL APROVECHAMIENTO SOSTENIBLE DE LA CASCADA PULIZA-CAYAMBE, ECUADOR AÑO 2025-2026."

Trabajo de titulación previo a la obtención del título en Magister en gestión de empresas turísticas

Línea de investigación: Gestión, producción, productividad, innovación y desarrollo socioeconómico

AUTOR:

Ana Silvia Necpas Cholca

DIRECTOR:

PhD. Sonia Lorena Arellano Guerrón

Ibarra – Ecuador 2026

CONSTANCIA Y APROBACIÓN DEL TUTOR

En calidad de tutor del Trabajo de Grado “MODELO DE GESTIÓN TURÍSTICA PARA EL APROVECHAMIENTO SOSTENIBLE DE LA CASCADA PULIZA-CAYAMBE, ECUADOR AÑO 2025-2026”, presentado por Ana Silvia Necpas Cholca, para optar por el grado de Magíster en Gestión de Empresas Turísticas, doy fe que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a presentación y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

Atentamente:



PhD. Sonia Lorena Arellano Guerrón

DEDICATORIA

A mi padre, Heriberto y a mi madre, Esterlia, por sostener con amor, trabajo y paciencia cada etapa de mi vida. Su ejemplo de esfuerzo y amor me enseñó a caminar con firmeza, aun en los momentos de mayor dificultad. A mi esposo, Wellington, por su comprensión y cariño a lo largo de este proceso. Su apoyo constante y su presencia fueron parte esencial de este logro académico y personal.

A ellos dedico este trabajo, porque en cada página también está reflejado el afecto, y la fortaleza que me han dado a lo largo de este camino.

AGRADECIMIENTO

Expreso mi agradecimiento a la PhD. Sonia Lorena Arellano Guerrón, directora de este trabajo de titulación, por su orientación académica, sus observaciones oportunas y el apoyo ofrecido durante el desarrollo de la investigación. Su guía permitió fortalecer la estructura, la coherencia y la presentación final de este trabajo.

A la Universidad Técnica del Norte y a la Facultad de Posgrado, por contribuir a mi formación profesional y por ofrecer un espacio académico que favoreció el aprendizaje, la reflexión y el crecimiento personal.

A mi familia, por su respaldo permanente, por la paciencia demostrada durante este proceso y por la confianza depositada en mí. Su apoyo fue una motivación constante para culminar esta etapa con responsabilidad, gratitud y compromiso

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

DIRECCIÓN DE BIBLIOTECA

AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

En cumplimiento del Art. 144 de la Ley de Educación Superior, hago la entrega del presente trabajo a la Universidad Técnica del Norte para que sea publicado en el Repositorio Digital Institucional, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO	
APELLIDOS Y NOMBRES:	Ana Silvia Necpas Cholca

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	MODELO DE GESTIÓN TURÍSTICA PARA EL APROVECHAMIENTO SOSTENIBLE DE LA CASCADA PULIZA-CAYAMBE, ECUADOR AÑO 2025-2026
AUTOR (ES):	Ana Silvia Necpas Cholca
FECHA: DD/MM/AAAA	09/07/2026
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	☐ **PREGRADO** ■ **POSGRADO**
TITULO POR EL QUE OPTA:	Magister en Gestión de Empresas Turísticas
DIRECTOR /ASESOR:	PhD. Sonia Lorena Arellano Guerrón MSc. Jorge Armando flores Ruiz

2. CONSTANCIAS

El autor Ana Silvia Necpas Cholca manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es original y que es el titular de los derechos patrimoniales, por lo que asume la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 9 días del mes de Julio de 2026

EL AUTOR:

NECPAS CHOLCA ANA SILVIA

Firmado digitalmente porNECPAS CHOLCA ANA SILVIA
DN: cn=NECPAS CHOLCA ANA SILVIA c=EC o=CORPNEWBEST CIA. LTDA ou=ENTIDAD DE CERTIFICACION DE INFORMACION
Motivo:DOCUMENTOS
Ubicaci- n:
Fecha:2026-07-09 11:11-05:00

Ana Silvia Necpas Cholca

ÍNDICE GENERAL

CONSTANCIA Y APROBACIÓN DEL TUTOR i

DEDICATORIA iii

AGRADECIMIENTO iv

AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE vi

Índice general vii

Índice de tablas xii

Índice de figuras xiv

RESUMEN xvi

ABSTRACT xvii

CAPÍTULO I 1

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN 1

1.1. Planteamiento del problema 1

1.2. Antecedentes 3

1.3. Estado del Arte 4

1.3.1. Estudios internacionales 4

1.3.2. Estudios nacionales 5

1.3.3. Estudios locales 6

1.4. Objetivos 6

1.4.1. Objetivo general 6

1.4.2. Objetivos específicos 6

1.5. Justificación 7

CAPÍTULO II 9

MARCO REFERENCIAL 9

2.1. Marco teórico **9**
2.1.1. Turismo 9
2.1.2. Gestión 9
2.1.3. Tipos de gestión 10
2.1.4. Gestión turística 11
2.1.5. Modelos de gestión 12
2.1.6. Tipos de modelo de gestión 12
2.1.7. Gestión sostenible 14
2.1.8. Gestión turística sostenible 14
2.1.9. Modelos de gestión sostenible 15
2.1.10. Elementos de la gestión turística sostenible 16
2.1.11. Planificación turística sostenible 16
2.1.12. Enfoques de la planificación turística sostenible 17
2.1.13. Principios de la planificación turística sostenible 17
2.1.14. Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) 17
2.1.15. Participación en modelos de gestión turística sostenible 20
2.1.16. Marketing de los modelos de gestión turística 21
2.1.17. Herramientas técnicas para la gestión de productos turísticos 21
2.2. Marco legal **22**
CAPÍTULO III **28**
MARCO METODOLÓGICO **28**
3.1. Descripción del área de estudio **28**
3.2. Enfoque y tipo de investigación **32**
3.3. Alcances de la investigación **32**
3.4. Métodos **33**
3.5. Técnicas **33**
3.6. Universo de estudio y muestra **34**
3.7. Procedimiento **34**

3.8. Consideraciones bioéticas **37**

CAPÍTULO IV **39**

RESULTADOS Y DISCUSIÓN **39**

4.1. Experiencia del visitante, con el propósito de identificar oportunidades de mejora en la oferta turística del territorio **39**

4.2. Resultados de las entrevistas **51**

4.3. Discusión de resultados **126**

CAPÍTULO V **130**

PROPUESTA **130**

5.1. Introducción **130**

5.2. Marco conceptual del modelo de Crouch y Ritchie **131**

5.3. Diagnóstico del atractivo turístico: Cascada Puliza **133**

5.3.1. Recursos y atractivos principales 133

5.3.2. Factores y recursos de soporte 140

5.3.3. Gestión del destino 144

5.3.3.1 Organización de la gestión 144

5.3.3.2 Marketing y posicionamiento del destino 145

5.3.3.3 Gestión de visitantes 149

5.3.3.4 Calidad del servicio 157

5.3.3.5 Interpretación ambiental y cultural 159

5.3.3.6 Síntesis del componente de gestión 160

5.3.4. Política, planificación y desarrollo 160

5.3.5. Determinantes calificadores y amplificadores 162

5.3.6. Diagnóstico estratégico (FODA) 165

5.4. Propuesta de modelo de gestión turística para la cascada Puliza **168**

5.4.1. Objetivos del modelo 168

5.4.2. Modelo conceptual de gestión 169

5.4.3. Estructura del modelo de gestión turística 173

5.4.3.1 Gestión de recursos y atractivos 174
5.4.3.2 Fortalecimiento de factores de soporte 174
5.4.3.3 Gestión del destino 175
5.4.3.4 Política, planificación y desarrollo 176
5.4.3.5 Gestión de determinantes externos 177
5.4.3.6 Lógica de funcionamiento del modelo 177
5.4.4. Matriz operativa del modelo de gestión turística 178
5.4.5. Herramientas del modelo de gestión turística 180
5.4.5.1 Mapa del territorio turístico 180
5.4.5.2 Diagrama de gobernanza turística 181
5.4.5.3 Flujo de la experiencia del visitante 182
5.4.5.4 Sistema de indicadores de gestión 183
5.4.5.5 Función integrada de las herramientas 185
5.4.6. Plan de acción 185
5.4.7. Implementación del modelo de gestión turística 188
5.4.7.1 Fase de organización 189
5.4.7.2 Fase de adecuación 189
5.4.7.3 Fase de operación 190
5.4.7.4 Mecanismo de evaluación 190
5.4.7.5 Consideraciones para la sostenibilidad del modelo 191
5.4.8. Estructura organizativa 192
5.4.8.1 Órgano de gestión: Comité de Gestión Turística Comunitaria 192
5.4.8.2 Estructura interna y roles 192
5.4.8.3 Mecanismos de funcionamiento 193
5.4.8.4 Articulación institucional 193
5.4.8.5 Gestión económica básica 193
5.4.8.6 Principios de la estructura organizativa 194
5.4.9. Recursos del modelo de gestión turística 194
5.4.9.1 Recursos humanos 195
5.4.9.2 Recursos materiales 195
5.4.9.3 Recursos financieros 195

5.4.9.4 Recursos institucionales 196
5.4.9.5 Recursos del territorio 196
5.4.10. Sistema de evaluación del modelo de gestión turística 197
5.4.10.1 Enfoque de evaluación 197
5.4.10.2 Proceso de evaluación 197
5.4.10.3 Responsables de la evaluación 198
5.4.10.4 Periodicidad de la evaluación 198
5.4.10.5 Uso de los resultados 199
CONCLUSIONES 200
RECOMENDACIONES 201
REFERENCIAS 203
ANEXOS 212

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Análisis de modelos turísticos 13

Tabla 2. Modelo conceptual de la competitividad del destino de Crouch y Ritchie 12

Tabla 3. Flora nativa identificada en la cuenca de la cascada Puliza 29

Tabla 4. Fauna identificada en el ecosistema de la cascada Puliza 30

Tabla 5. Perfil sociodemográfico 40

Tabla 6. Comportamiento del consumidor turístico 41

Tabla 7. Preferencias y motivación 44

Tabla 8. Datos de los entrevistados y principales aportes 52

Tabla 9. Análisis de entrevistas cascada de Puliza dirigentes comunitarios Gobierno autónomo descentralizado parroquial Olmedo Pesillo 95

Tabla 10. Codificación abierta nivel de participación y potencial organizativo Puliza 101

Tabla 11. Análisis de entrevistas expertos en turismo 103

Tabla 12. Codificación abierta perspectivas de expertos para la gestión turística sostenible 124

Tabla 13. Datos generales de cascada Puliza 134

Tabla 14. Estados de conservación e integración recurso y entorno 136

Tabla 15. Mitos, leyendas y ritual 137

Tabla 16. Actividades de entretenimiento en cascada de Puliza: senderismo, yoga, pesca 138

Tabla 17. Caracterización de la accesibilidad y transporte 1408

Tabla 18. Higiene y seguridad turística 142

Tabla 19. Gestión y organización 145

Tabla 20. Promoción y posicionamiento del destino 145

Tabla 21. Determinantes calificadores 163

Tabla 22. Matriz FODA 165

Tabla 23. Modelo conceptual de gestión turística para la cascada Puliza 172

Tabla 24. Matriz operativa del modelo de gestión turística para la cascada Puliza 179

Tabla 25. Sistema de indicadores y evaluación del modelo de gestión turística para la cascada Puliza..... 184

Tabla 26. Plan de acción del modelo de gestión turística para la cascada Puliza..... 187

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Cascada Puliza 31

Figura 2. Prioridades en el destino rural 47

Figura 3. Valoración del ingreso a espacios naturales 48

Figura 4. Servicios complementarios en entornos rurales 49

Figura 5. Canales comunicacionales 50

Figura 6. Cascada Puliza 133

Figura 7. Planta Puliza (Baccharis arbutifolia) 135

Figura 8. Parada 1 141

Figura 9. Falta de señalización 142

Figura 10. Guianza por sitios turísticos 147

Figura 11. Inicio de la cascada Cariacu 148

Figura 12. Letreros interpretativos 148

Figura 13. Inicio del recorrido 150

Figura 14. Oficinas 150

Figura 15. Restaurantes de la localidad 151

Figura 16. Puesto de comida 152

Figura 17. Personas en recaudación 152

Figura 18. Registro digital 153

Figura 19. Sendero 1 153

Figura 20. Estacionamiento de Cariacu y Puliza 152

Figura 21. Sendero de Cariacu 153

Figura 22. Sendero de Puliza 155

Figura 23. Árboles de Cariacu con letreros 154

Figura 24. Sendero final 156

Figura 25. Cascada Cariacu 157

Figura 26. Centro de guías 158

Figura 27. Zona Picnic 159

Figura 28. Patrimonio natural existente 159

Figura 29. Modelo sistémico de gestión turística para la cascada Puliza 170

Figura 30. Implementación operativa del modelo de gestión turística para la cascada Puliza 173

Figura 31. Mapa de territorio 180

Figura 32. Diagrama de gobernanza 181

Figura 33. Mapa turístico ilustrado 182

Figura 34. Proceso de implementación del modelo de gestión turística para la cascada Puliza 189

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE POSGRADO
PROGRAMA DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS

MODELO DE GESTIÓN TURÍSTICA PARA EL APROVECHAMIENTO SOSTENIBLE DE LA CASCADA PULIZA-CAYAMBE, ECUADOR AÑO 2025-2026

Autor: Ana Silvia Necpas Cholca
Director: PhD. Sonia Lorena Arellano Guerrón
Año: 2025

RESUMEN

La presente investigación tuvo como propósito diseñar un modelo de gestión turística sostenible para la cascada Puliza, ubicada en la parroquia Olmedo Pesillo, cantón Cayambe, Ecuador, ante la problemática derivada de la ausencia de una gestión técnica y planificada que limita el aprovechamiento turístico del recurso y genera riesgos de deterioro ambiental, desorganización operativa y escasa articulación comunitaria. El estudio fue desarrollado con enfoque mixto, de alcance descriptivo-propositivo, utilizándose para ello un método analítico-sintético y de diagnóstico territorial; las técnicas fueron encuestas a los visitantes, entrevistas a actores clave y observación directa, utilizando como instrumentos de recolección de datos cuestionarios, guías de entrevista y fichas de observación. Los resultados evidenciaron limitaciones en la infraestructura, señalización, accesibilidad, promoción, organización y prestación de los servicios turísticos, y también se hizo evidente el alto potencial natural, ecológico, paisajístico y biocultural, y la disposición de la comunidad para participar en el desarrollo turístico, de la evaluación de la situación inicial se concreta la propuesta de un modelo de gestión turística sostenible con base en el modelo de competitividad de los destinos de Crouch y Ritchie, pero revisado para el caso específico de turismo comunitario de la cascada Puliza, introduciendo recursos y atractivos, las opciones de soporte, la gestión del destino, la planificación estratégica y finalmente los procesos de evaluación. Se concluye que la adopción del modelo fortalecería la competitividad del destino, la conservación del entorno cultural y natural, la participación comunitaria y el retorno socioeconómico sostenible para la población local.

Palabras clave: modelo de gestión turística, turismo sostenible, turismo comunitario, competitividad de destinos, planificación turística.

ABSTRACT

The purpose of this research was to design a sustainable tourism management model for the Puliza waterfall, located in the Olmedo Pesillo parish, Cayambe canton, Ecuador, in response to the problem arising from the absence of technical and planned management, which limits the tourist use of the resource and generates risks of environmental deterioration, operational disorganization, and limited community coordination. The study was developed using a mixed approach, with a descriptive-propositional scope, employing an analytical-synthetic method and territorial diagnosis; the techniques used were surveys of visitors, interviews with key actors, and direct observation, using questionnaires, interview guides, and observation sheets as data collection instruments. The results showed limitations in infrastructure, signage, accessibility, promotion, organization, and provision of tourism services, and the high natural, ecological, scenic, and biocultural potential also became evident, as well as the community's willingness to participate in tourism development. From the evaluation of the initial situation, the proposal for a sustainable tourism management model was established based on the Crouch and Ritchie destination competitiveness model, but revised for the specific case of community-based tourism at the Puliza waterfall, introducing resources and attractions, support options, destination management, strategic planning, and finally evaluation processes. It is concluded that the adoption of the model would strengthen the competitiveness of the destination, the conservation of the cultural and natural environment, community participation, and sustainable socioeconomic returns for the local population.

Keywords: tourism management model, sustainable tourism, community-based tourism, destination competitiveness, tourism planning.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

La cascada Puliza se localiza en la comunidad homónima, dentro de la parroquia Olmedo Pesillo, cantón Cayambe, Ecuador. Este salto de agua registra una caída superior a los 50 metros de altura. La zona se caracteriza por peñascos andinos y vegetación nativa diversa. La planta Puliza, uno de los elementos identificativos del lugar, se perfila como una de las especies botánicas más representativas de la diversidad específica del área, la cual constituye un ecosistema de gran valor ecológico para la provincia de Pichincha.

Aun cuando el espacio tiene potencial ecoturístico, el lugar no tiene un manejo técnico sostenible, ya que la ausencia de planificación y de integración de la comunidad limitan el uso del recurso, así como generan impactos negativos sobre la conservación del medio natural. Además, la falta de estructura también afecta el desarrollo socioeconómico del grupo humano que ocupa ese lugar. Por tanto, se hace necesaria una intervención con carácter regulador, que tenga como finalidad equilibrar la práctica del turismo y la integridad del medio natural.

La no existencia de un modelo de gestión turística produce el uso espontáneo del sitio: las visitas no tienen una normativa clara, oficial, establecida ni un registro de ingreso. La no intervención pone en peligro la planificación de actividades y el seguimiento del flujo de visitantes. Dicha falta de organización pone en peligro la integridad del recurso natural a corto plazo.

La no existencia de un estudio técnico sobre la capacidad de carga turística es otro de los grandes factores a tener en cuenta. No parametrizar este aspecto hace imposible establecer umbrales de ingreso que mantengan una sostenibilidad ambiental; la presión no controlada del uso humano termina afectando, por ejemplo, a la compactación del suelo y de la vegetación. El recorrido como tal se está deteriorando, de tal modo que da la impresión de haberse sobrepasado el umbral de resistencia del medio natural. La insuficiencia de señales turísticas presenta dificultades durante el proceso de orientación y educación del visitante. La ausencia de información interpretativa limita el conocimiento del valor cultural del

espacio, situación que conduce a actitudes imprudentes, por ejemplo, la salida de las rutas permitidas o el desecho de residuos sólidos. El lugar requiere de una estructura informativa que guíe el comportamiento del visitante.

La falta de un inventario turístico señala la imposibilidad de articular a la cascada con los circuitos formales del cantón, por lo que hasta la presente no existe información sistemática ni registros sobre recursos naturales o actividades potenciales de la zona. Esta escasez de información puede limitar la estrategia de promoción y establecer reducidas capacidades de articulación con redes turísticas regionales. La inexistencia de registros técnicos invisibiliza el potencial del lugar ante los organismos estatales.

En la parte social se evidencian debilidades en el nivel de formación técnica comunitaria de los pobladores, los cuales no están entrenados en los tópicos de hospitalidad, seguridad y manejo de grupos. Estas debilidades técnicas limitan la prestación de servicios sostenibles y competitivos. La escasez de preparación técnica también limita la autogestión de la comunidad para liderar sus propios proyectos productivos.

La ausencia de una organización colectiva convierte en gran parte imposible la gobernanza local, en el marco de una ausencia de administración comunitaria será imposible que los mecanismos de toma de decisiones y el acceso a fuentes de financiación externa resulten operativos. En el contexto de una carencia organizativa no será posible articular una acción comunitaria de mantenimiento y de vigilancia, esta falta institucional socava tanto la protección del recurso como la cohesión social del sector.

Por último, la escasa conexión entre los saberes ancestrales y la oferta turística hace que los saberes sobre flora nativa y los relatos orales no entren a formar parte de la oferta existente, de este modo se produce una pérdida progresiva de la identidad territorial y del valor cultural del atractivo, por lo que la integración del patrimonio inmaterial resultará necesaria para generar una experiencia turística genuina y diferenciada.

Preguntas de investigación

a) Preguntas de Investigación

1. ¿Cómo diseñar un modelo de gestión turística sostenible para la cascada Puliza que permita consolidar su posicionamiento en el cantón Cayambe?

2. ¿Cuál es el estado actual de la cascada Puliza considerando factores de accesibilidad, servicios, promoción y experiencia del visitante?
3. ¿Cuál es el nivel de participación y el potencial organizativo de la comunidad Puliza para liderar la gestión del destino turístico?
4. ¿Qué elementos clave deben integrarse en un modelo de gestión turística sostenible comunitaria para facilitar la planificación y promoción local?
5. ¿De qué manera la difusión de los resultados del modelo de gestión favorece la apropiación y participación de la comunidad y las autoridades en la gestión del destino?

1.2. Antecedentes

Puliza comunidad: antecedentes y evolución del proyecto ecoturístico: en la fase inicial del desarrollo, de enero de 2000 a diciembre del año 2004, se realizaron las primeras gestiones de desarrollo turístico en la comunidad de Puliza, destacando que fue la asamblea general la instancia que aprobó la apertura del sendero hacia la cascada, gracias a las tres jornadas de trabajo comunitario o mingas, este esfuerzo constituyó la base operativa del proyecto.

Acuerdos y definición estratégica de la promoción del ecoturismo: en la fecha del 2 de abril del año 2005, el Comité de Desarrollo asume la demanda nacional y local para la promoción del ecoturismo; se logran definir recursos como fincas demostrativas, plantas nativas, pesca deportiva y artesanías; la asamblea decide crear comisiones para la identificación de la flora y la evaluación de las propuestas técnicas. De esta manera, se da el primer encuentro el 7 de mayo de 2005 con la Fundación Social para el Desarrollo Social Sustentable de Cayambe. La Fundación Social para el Desarrollo Social Sustentable de Cayambe expresa la posibilidad de generar alternativas laborales mediante pequeños proyectos y la capacitación para la atención al visitante.

La comunidad hace una priorización de la capacitación de guías del ecoturismo y la identificación de una identidad gastronómica fortalecida. Intervención académica y capacitación: la Universidad Católica da inicio a su intervención en junio del año 2005, a través de pasantías y trabajos de grado; las pasantes ofrecieron también talleres comunitarios y elaboración de proyectos específicos; la comunidad, a cambio, ofreció alojamiento y

alimentación para el equipo técnico. En el mes de julio del año 2005 se efectúa el diagnóstico FODA de la localidad. Se establece que la flora y la fauna son la principal fortaleza interna; por otro lado, se identifica la falta de información turística como una debilidad externa que impide el crecimiento económico de la localidad.

Durante el mes de julio del año 2005 se realizó el diagnóstico FODA de la localidad. Se determina que la flora y la fauna son la principal fortaleza interna; no obstante, también se identificó la falta de información turística como una debilidad externa que perjudica el crecimiento económico de la localidad.

Consolidación y desarrollo de infraestructura: el 3 de septiembre de 2005, en la asamblea se prioriza la construcción de infraestructura básica para hospedaje. Los comuneros gestionan habitaciones, cocinas y áreas comunes; en octubre se traza el empedrado del sendero a la cascada, pero las actividades académicas tuvieron que parar ante los trabajos físicos.

1.3 Estado del Arte

1.3.1. Estudios internacionales

En el ámbito internacional podemos señalar que Gómez (2025) realizó una investigación en el distrito de Huamachuco, teniendo como propósito evaluar la gestión estratégica y su relación con el desarrollo turístico; para ello, analizó una muestra de 382 personas. Como instrumento le sirvió una encuesta que siguió referencias arbitradas y métodos analítico-sintéticos. Encontró una correlación lineal directa moderada entre ambas variables, determinando la necesidad de fortalecer la capacidad de operación. Concluyó que la planificación técnica es necesaria para mejorar los ingresos locales y el empleo.

También Zurbarán et al. (2025) llevaron a cabo un estudio en entornos rurales, teniendo como finalidad determinar el impacto de modelos de gestión turística regenerativa; para ello, analizaron la organización comunitaria mediante el modelo de análisis de actores. Como instrumento, utilizaron la caracterización territorial y evaluación de gobernanza. Los hallazgos dieron cuenta de que la organización comunitaria es el principal predictor del éxito, existiendo aún brechas en la articulación formal. Concluyeron que el fortalecimiento

institucional es necesario para que las iniciativas de base se constituyan en sistemas autosustentables.

1.3.2. Estudios nacionales

A nivel nacional, Pantoja (2023) efectuó una investigación en la empresa Santagua Termas Chachimbiro, con el objetivo de evaluar la competitividad del sector; para lo cual aplicó el modelo de Crouch y Ritchie (2003). Se utilizó un diagnóstico situacional basado en cinco dimensiones estratégicas. Los resultados revelaron una oferta diversa, pero con debilidades significativas derivadas de procesos burocráticos y normativos. Se concluyó que la estructura administrativa actual limita la agilidad operativa y la planificación estratégica de la entidad.

De igual manera, Andino (2023) realizó un estudio en la Laguna de Quilotoa, con el objetivo de determinar los factores críticos de competitividad; para esto, empleó el modelo de la Triple Hélice de Etzkowitz y Leydesdorff (2000). Se realizó un diagnóstico de interacción colaborativa entre el Estado, la academia y la industria, determinando que, a pesar de la oferta recreativa, hay un manejo empírico y desordenado de los servicios. Como resultado, se obtiene que la falta de protocolos de operatividad afecta la calidad estratégica del destino.

Por su parte, Vélez et al. (2024) indagan sobre diferentes comunidades para analizar herramientas de gestión en la dirección de actividades turísticas; para ello, aplicaron el modelo de Reinoso (2017). Se realizó un diagnóstico de la integración de factores de ambiente y factores de mercado; el producto de esta investigación determinó que el 61% de las comunidades carece de trabajo colaborativo, estableciéndose este como el mayor obstáculo. Como resultado se concluye que, a pesar del potencial de los recursos, la falta de planificación estratégica limitará el crecimiento local.

Por otra parte, López et al. (2025) elaboraron una investigación en la comunidad San Virgilio, con el objetivo de articular recursos naturales y participación local en un enfoque sostenible; para ello, emplearon un modelo de gestión con una metodología cuantitativa y cualitativa. Se realizaron encuestas y diagnósticos técnicos participativos. Los resultados identificaron una alta riqueza biológica junto con debilidades críticas en infraestructura y

formalización administrativa. Se concluyó que existe una necesidad urgente de capacitación técnica coordinada para fortalecer la resiliencia del emprendimiento.

1.3.3. Estudios locales

Finalmente, a nivel local, Chico (2021) realizó una investigación en el cantón Cayambe con el objetivo de articular componentes del sistema turístico con políticas de desarrollo local; para esto, utilizó el modelo de potencialidad de Cabanilla (2018). Se evaluaron seis componentes mediante una escala de valoración técnica. Los resultados determinaron una potencialidad turística de nivel alto, aunque con debilidades en conectividad y señalización rural. Se concluyó que existe una brecha marcada entre el potencial del destino y la gestión técnica actual.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo general

Diseñar un modelo de gestión turística sostenible para la cascada Puliza, integrando el aprovechamiento responsable del recurso hídrico, la participación de la comunidad y la mejora de la oferta existente, con el propósito de consolidar su posicionamiento en el cantón Cayambe, Ecuador.

1.4.2. Objetivos específicos

Diagnosticar el estado actual de la cascada Puliza como recurso turístico considerando factores de accesibilidad, servicios, promoción y experiencia del visitante, con el propósito de identificar oportunidades de mejora en la oferta turística del territorio.

Evaluar el nivel de participación y potencial organizativo de la comunidad Puliza en torno a la actividad turística, con el propósito de diseñar las estrategias que fortalezcan su integración y liderazgo en la gestión del destino.

Definir los elementos clave de un modelo de gestión turística sostenible comunitario que facilite la planificación, gestión y promoción de la cascada Puliza fortaleciendo su destino turístico de base local.

Difundir los resultados del modelo de gestión turística sostenible de la cascada Puliza a la comunidad local, las autoridades y los actores del sector turístico, con el fin de promover

su comprensión, apropiación y participación en la planificación y gestión del destino.

1.5. Justificación

Este modelo de gestión turística se fundamenta en la Agenda 2030 y contribuye al Objetivo de Desarrollo Sostenible [ODS] 8 Organización de las Naciones Unidas [ONU] (2023). La estructura propuesta para el aprovechamiento del recurso fomenta microemprendimientos locales. La profesionalización de servicios permite que la comunidad transite hacia un modelo de desarrollo sostenible. Este enfoque transforma la economía de subsistencia en un sistema basado en el turismo rural organizado.

De igual manera, la propuesta guarda relación con el ODS 11 para proteger el patrimonio natural y cultural del cantón Cayambe. La propuesta del diseño de estrategias permite asegurar que el crecimiento de la actividad sea inclusivo, respetuoso, y que el beneficio social se distribuya de la forma esperada para las familias. Estas propuestas refuerzan las infraestructuras comunitarias y salvaguardan la identidad local frente a la demanda externa.

En lo ambiental, la propuesta aporta al ODS 15 mediante herramientas técnicas de control. El estudio de la capacidad de carga y los planes de manejo garantizan la conservación de la biodiversidad altoandina y la gestión responsable, disminuyendo la presión antropogénica que existe sobre el recurso hídrico. Las poblaciones se convierten en custodios activos de sus ecosistemas frente a la crisis climática que se vive en el mundo.

La propuesta realiza su aporte al Plan Nacional de Desarrollo 2025-2029 en su eje de generación de empleo. La propuesta refuerza el empoderamiento de la comunidad como gestora de su territorio y como intérprete de la economía popular; favorece, a partir de estas prácticas, la reducción de las diferencias sociales y reorienta las prácticas en la matriz productiva local, para darle significado a los servicios ecoturísticos que conlleven un valor añadido y pertinente de acuerdo a su cultura (SENPLADES, 2024).

El estudio finalmente promueve la transición ecológica contenida en la planificación estatal en curso. La sistematización de procesos turísticos respeta los ciclos biológicos y promueve el uso eficiente de los recursos. El trabajo se convierte en un instrumento técnico que pone en valor los derechos de la naturaleza. Asimismo, el esquema de formación

recupera los saberes ancestrales sobre la flora y ritos de purificación. La transmisión de conocimiento asegura la competitividad y la identidad pluricultural del destino.

CAPÍTULO II

MARCO REFERENCIAL

2.1. Marco teórico

Este apartado analiza los modelos de gestión turística sostenible. Estas definiciones delimitan el alcance teórico necesario para el estudio. La planificación estratégica permite transformar la cascada Puliza en un destino eficiente. El modelo propuesto prioriza la gestión de base local y la responsabilidad ambiental.

2.1.1. Turismo

El turismo implica aquellas actividades que despliegan las personas fuera de sus propios ambientes, según se establece en el documento de la Organización Mundial de Turismo (OMT, 2019), y consisten en el traslado y la estancia por un período inferior a un año consecutivo. Su finalidad está enfocada al ocio, al descanso y/o a las actividades profesionales. Más allá del destino en sí, esta lógica de comportamiento turístico lleva consigo una reactivación y mejora de la actividad económica local a través de la llegada de turistas al lugar. El sector de capacidad muy amplia de los viajes y del turismo atribuye servicios de ocio y bienestar en el retorno de la actividad turística.

Si bien el estudio de los viajes ha experimentado un cambio importante en las últimas décadas, ahora entendemos el turismo como el movimiento de personas que se produce de forma voluntaria y temporal entre destinos ajenos a su entorno, tal y como apuntan Cardona y el resto de autores en el 2015. Existen ciertas motivaciones que van ligadas a razones de ocio, de bienestar personal o de intercambio cultural. En cambio, no van vinculadas a la realización de actividades económicas para obtener beneficios en la llegada al destino correspondiente. Dicha lógica de comportamiento turístico se convierte en motor de desarrollo educativo, social, cultural, entre otros, para los territorios que reciben el flujo de turistas.

2.1.2. Gestión

La gestión turística constituye un proceso integral de planificación y administración estratégica. Este sistema de control se orienta a optimizar los activos de un territorio

específico. La gestión de destinos se define como un nivel intermediario que articula la política estratégica con los recursos básicos para fortalecer la competitividad territorial Ritchie & Crouch (2003*).* Este proceso requiere una coordinación estratégica de diversos elementos para evitar la fragmentación de servicios y optimizar el desarrollo del sector (World Tourism Organization, 2019). En consecuencia, la administración eficaz del destino depende de una integración sólida entre los actores públicos y privados que operan en el sistema turístico.

2.1.3. Tipos de gestión

A continuación, la descripción de tipos de gestión.

a) Gestión ambiental

La gestión ambiental contemporánea evoluciona de un enfoque correctivo hacia uno preventivo y sistémico. Según Sánchez (2020), este proceso supera el simple cumplimiento normativo de control. La administración ambiental se articula como un sistema dinámico para asegurar la resiliencia ecosistémica. Su objetivo principal es proteger los servicios naturales frente a las presiones antropogénicas constante, esta visión proactiva es esencial para la conservación de recursos de forma duradera.

Así, la gestión efectiva exige la integración de variables biofísicas. Dichas variables permiten el seguimiento de las capacidades de carga de los espacios naturales. El seguimiento técnico permite evitar la degradación irremediable de los espacios naturales visitados. La técnica de los indicadores da información objetiva para la toma de decisiones. De este modo, la planificación ambiental facilita llegar a la conservación de las herencias de los recursos naturales en destino.

b) Gestión social

Desde el punto de vista del desarrollo humano, la gestión social es el proceso de construcción de capacidades colectivas, esto es, de ejecución de prácticas que permiten que la comunidad tome decisiones autónomas. Según Carballeda (2020), la gestión tiene que actuar en la dimensión territorial. El objetivo en el cual concentra sus esfuerzos es la mejora de las relaciones de solidaridad y la identidad cultural, puntos que suelen quedar fuera de lugar en los modelos económicos de tipo tradicional.

Gestionar lo social implica, por tanto, poner de relieve la heterogeneidad de los actores locales y, así, que el desarrollo no logre ser un proceso que profundice las brechas de la desigualdad. La administración de una base social pretende ante todo un bienestar colectivo, el cual supera el individualismo. En el medio rural, ella refuerza la cohesión y el empoderamiento entre los mismos habitantes. De este modo, la gestión social se convierte en ese soporte humano necesario para poder realizar cualquier proyecto turístico.

c) Gestión territorial

La gestión territorial es la materia que engloba las dimensiones ambiental, social y económica. Según Farinós Dasí (2021), dicho proceso desplaza a la mera planificación del uso del suelo. La gestión territorial se traduce en la actualidad como una gobernanza multinivel, equilibrando los intereses globales con las realidades locales; busca una racionalidad del espacio mediante actuaciones que se adecuen a la vocación del territorio.

El modelo trata de hacer que actividades como el turismo puedan ser compatibles con el bienestar de los habitantes. La planificación tiene que ir orientada hacia un destino de beneficios sostenibles a largo plazo para la comunidad receptora. De esta manera, se neutraliza la fragmentación de las políticas y se hace posible una aproximación sistémica del desarrollo regional; el territorio deja de ser un receptor pasivo para convertirse en un actor estratégico de su propio crecimiento. En este sentido, la coordinación entre niveles de gobierno es fundamental para mejorar la integridad del paisaje andino.

2.1.4. Gestión turística

La gestión turística contemporánea pretende conciliar la obtención del máximo beneficio económico con la conservación del patrimonio. Fresneda (2019) incide en la idea de que una administración de tipo sustentable no es tal si se mantiene en un plano puramente teórico. Por eso, esta interpretación restrictiva no tiene en cuenta la salvaguarda de los recursos para su disfrute por parte de los visitantes. La gestión conservadora tiende a obviar las dinámicas internas de los territorios receptores.

Ahora bien, en lugar de esta gestión conservadora se propone una gestión basada en las capacidades socio territoriales. Desde esta óptica, el éxito de una actividad se mide en

función de la satisfacción de las necesidades de la comunidad. Contar las llegadas de viajeros se revela poco idóneo y escaso para medir el impacto real del sector. La prioridad del modelo se encuentra en el desarrollo del tejido social y la autonomía local, de manera que la actividad turística deviene una herramienta de desarrollo que va más allá del crecimiento económico.

2.1.5. Modelos de gestión

Un modelo de gestión opera como una guía sistematizada para administrar recursos ajustándose a niveles óptimos de eficiencia. Tal modelo ya es utilizado en la repetición de procedimientos sobre organizaciones públicas o privadas. Andino (2023) califica tal modelo como un marco teórico para sistemas complejos. La administración privada tiene como primacía el rédito económico dentro de este modelo. La gestión pública adopta el bien común de la población como eje orientador en su actuar.

El modelo de gestión en el ámbito turístico debe avanzar hasta llegar a un modelo de competitividad sostenible. Ritchie y Crouch (2003) hacen un llamamiento para integrar factores de soporte con recursos relevantes del destino turístico. La articulación de ambos solo puede fortalecer la posición del atractivo en el ámbito del mercado global. La efectividad administrativa depende de un diagnóstico general de las potencialidades locales (Valencia y Pelegrín, 2024). Solo una buena estructura es capaz de transformar recursos naturales en productos turísticos que sean competitivos.

2.1.6. Tipos de modelo de gestión

El modelo de competitividad de Calgary de Crouch y Ritchie (1999) es la obra de referencia que aborda la competitividad en el tiempo, la cual enlaza la interacción entre la ventaja comparativa y la ventaja competitiva. En la primera de ellas, encontramos recursos endógenos de tipo capital, infraestructura o cultura local. La segunda ventaja se refiere a la capacidad institucional que tienen los destinos para hacer uso de la gestión eficaz de aquellos recursos. Un destino es competitivo porque favorece el bienestar social a través de la administración técnica eficaz.

Los factores de atracción son los recursos naturales y la herencia histórica del lugar. Por el contrario, los factores de soporte son la hospitalidad y la accesibilidad al espacio territorial. El modelo de Dwyer y Kim (2003) presenta una visión amplia dado que integra

las variables de demanda. Este modelo considera como determinantes del éxito los recursos heredados, creados y de soporte. Una buena gestión de este sistema trata de aunar las preferencias del turista y mejorar la calidad de vida de los residentes.

Los modelos de Ritchie y Crouch (2003) y Dwyer y Kim (2003) analizan la competitividad desde una visión con un alto grado de agregado para el destino (recursos naturales, infraestructura y gestión pública). La teoría de sistemas sugiere un sistema vivo y complejo que se auto organiza en función del ambiente externo y el ecosistema, según Beni (1998). Por último, la competitividad del destino es el resultado directo de la capacidad de los emprendedores para innovar en sus modelos de negocio dentro de un ecosistema que los respalda.

En la tabla 1, se resumen las bases teóricas de los autores que abordan los modelos de gestión.

Tabla 1. Análisis de modelos turísticos

Autor(es) y año	Modelo	Base teórica
Ritchie y Crouch (2003)	Modelo de competitividad del destino	Teoría de la competitividad y de sistemas: analiza factores socioculturales, económicos y ambientales para identificar su impacto en el destino. Atractivos: recursos naturales, culturales, históricos, de entretenimiento o mercadológicos. Recursos de respaldo: empresas turísticas, infraestructura general, accesibilidad. Gestión del destino: marketing, calidad del servicio, planificación de políticas y desarrollo, desarrollo de recursos humanos, investigación y atracción de inversiones. Condicionantes: situación geográfica, clima, seguridad, calidad de los servicios públicos y el equilibrio precio/valor del destino. Entorno: entorno inmediato de la competencia y fuerzas generales de orden natural, económico, social, cultural, legal y tecnológico.
Dwyer y Kim (2003)	Modelo integrado de competitividad	Recursos: naturales y culturales infraestructura turística. Recursos de apoyo: infraestructura general, hospitalidad y vínculos de mercado. Gestión del destino: elementos que pueden mejorar el atractivo de los recursos y fortalecer la calidad de los factores de apoyo Demanda: concienciación del turista en relación con el destino y la percepción. Situacionales: gestión del destino y cambios en las condiciones de la demanda. Modificadores situacionales: situación geográfica, entorno competitivo y entorno general.
Beni (1998)	Sistema de turismo	Teoría de sistemas: propone un sistema vivo y complejo que se auto organiza en relación con su ambiente externo y el ecosistema

Nota. Adaptado de Ritchie, J.R.B y Crouch,G.I. (2003), Destination Competitiveness: Determinants and indicators https://www.redalyc.org/pdf/1807/180743275001.pdf; Dwyer, L. y Kim, C. (2003) Destination Competitiveness: Determinants and Indicators https://www.redalyc.org/pdf/398/39825633005.pdf; y Beni, M.C. (1998), Destinos turísticos: conceptos e implicaciones para su gestión en tiempos de cambio. https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7001764.pdf

Para esta investigación se adoptó el modelo de Ritchie y Crouch, por cuanto según el modelo de Crouch y Ritchie (2003), la competitividad resulta de una gestión sistémica y jerárquica. La estructura administrativa debe armonizar los recursos del territorio con las tendencias del macroentorno global.

La gestión política, la gestión estratégica y la gestión de la planificación se configuran de este modo como los conductores de la transformación del potencial natural en un producto turístico perdurable y distintivo. La gestión técnica permite que los destinos turísticos puedan ser resilientes con respecto a los cambios que se puedan dar en la escala internacional; paralelamente, la gestión de la planificación protege la integridad de los recursos básicos a largo plazo; así, la gestión sistémica se convierte en el corazón para que los espacios turísticos puedan ser fuente de éxito y viables.

Para poder fundamentar la propuesta del modelo de gestión en la cascada Puliza, es necesario analizar la estructura de la competitividad del destino, de acuerdo con el enfoque teórico que promueven Crouch y Ritchie, la capacidad de un destino para poder captar la llegada de visitantes no depende únicamente de sus recursos naturales, sino de un entrelazado complejo entre gestión, planeación y factores de apoyo. En la tabla 2 se recogen las dimensiones que integran este modelo conceptual, adaptadas a la realidad del destino estudiado.

Tabla 2. Modelo conceptual de la competitividad del destino de Crouch y Ritchie

<table>
<tr><th colspan="12">COMPETITIVIDAD Y SOSTENIBILIDAD DEL DESTINO</th></tr>
<tr><td rowspan="8">Ventajas comparativas (dotación de recursos). -recursos humanos -recursos físicos - recursos de conocimiento -recursos de capital _infraestructura y superestructura turística _recursos históricos y culturales _tamaño de la economía</td><td rowspan="8">Entorno competitivo (micro)</td><td colspan="8">Determinantes de la calificación y ampliación</td><td rowspan="8">Entorno global (macro)</td><td rowspan="8">Ventajas competitivas (implementación de recursos) -auditoría e inventario -mantenimiento -crecimiento y desarrollo -eficiencia -eficacia</td></tr>
<tr><td>Ubicación</td><td>Seguridad</td><td>Coste/

Valor</td><td>Interdependencias</td><td>Conciencia imagen</td><td colspan="3">Capacidad de carga</td></tr>
<tr><td colspan="8">Política, planificación y desarrollo del destino</td></tr>
<tr><td>Definición del sistema</td><td>Filosofía/

Valores</td><td>Visión</td><td>Posicionamiento de marca</td><td>Desarrollo</td><td>Análisis competitivo /

colaborativo</td><td>Monitoreo y evaluación</td><td>Auditoria</td></tr>
<tr><td colspan="8">Gestión del destino</td></tr>
<tr><td>Organización</td><td>Marketing</td><td>Calidad de la experiencia de servicio</td><td>Información/ investigación</td><td>Gestión de recursos humanos</td><td>Capital de riesgo</td><td>Gestión de vectores</td><td>Gestión del crecimiento</td></tr>
<tr><td colspan="8">Recursos y atractivos principales</td></tr>
<tr><td>Fisiografía</td><td>Cultura e</td><td>Mezcla</td><td>Eventos</td><td>Entretenimi</td><td>Superestruc</td><td colspan="2">Lazos del mercado</td></tr>
</table>

			y clima	historia	de actividades	especiales	ento	tura				
			Factores y recurso de apoyo									
			Infraestructura	Accesibilidad	Recursos de calificación de factores	Hospitalidad	Empresa	Voluntad política				

Nota. Tomado de Diéguez et al. (2011). Análisis de los principales modelos explicativos de la competitividad de los destinos turísticos en el marco de la sostenibilidad. https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3743052.pdf .

El modelo expuesto permite identificar que, si bien la cascada Puliza cuenta con ventajas comparativas excepcionales debido a su fisiografía y clima, estas deben ser transformadas en ventajas competitivas mediante una gestión eficiente del destino. En este sentido, la articulación entre los recursos de apoyo como la accesibilidad y la infraestructura y la voluntad política es determinante para que el aprovechamiento turístico sea sostenible. El análisis de estas variables sugiere que el éxito del modelo de gestión dependerá de la capacidad de la comunidad para integrar la superestructura turística con la conservación de los recursos históricos y culturales de Cayambe.

2.1.7. Gestión sostenible

La gestión responsable y sustentable de los destinos no se limita a ser un mero ejercicio de eficacia, sino que este enfoque comporta un equilibrio táctico entre los ámbitos medioambiental, social y económico. Diéguez et al. (2011) afirman que este equilibrio representa un resguardo de la resiliencia del sector en el medio y largo plazo. La gestión conserva los recursos medioambientales frente a la demanda del mercado. También proporciona la viabilidad financiera del proyecto sin comprometer el medio ambiente.

Desde esta óptica, la responsabilidad social actúa como mecanismo de protección de la experiencia del turista y de la vinculación del propio turista con el destino conocido (Su y Swanson, 2017). La gestión ética se convierte en un factor clave para la fidelización del visitante. El esquema impulsa un desarrollo que respeta la cultura de la comunidad local. Así, la sostenibilidad aparece como un motor y un punto de partida de la ventaja competitiva en el sistema turístico.

2.1.8. Gestión turística sostenible

El desarrollo permite ofrecer a la comunidad servicios ambientales, sociales y económicos básicos, y puede operar sin que se ponga en peligro la viabilidad de los sistemas naturales ni los de las sociedades. En este modelo, el desarrollo sostenible sabe satisfacer las necesidades presentes sin comprometer las capacidades futuras. Partiendo de esta premisa, el desarrollo local constituye una forma de acción estratégica. Esta forma de ver el mundo nos lleva a encontrar soluciones para los retos a los que se enfrentan los territorios que disponen de recursos propios.

La gestión local, por otra parte, responde a la búsqueda de soluciones para satisfacer las demandas del entorno; el aprovechamiento de los recursos internos incrementa y asegura la autonomía de la gente que habita en la zona. Este modo de acción estratégica está entendido como el modo más adecuado para resolver problemas territoriales. De este modo, la sostenibilidad sirve para dotar de sentido a la oferta turística y a los objetivos del bienestar colectivo. Este modelo asegura que la actividad económica es respetuosa con la vocación natural del espacio andino.

2.1.9. Modelos de gestión sostenible

El desarrollo turístico busca satisfacer las necesidades de comunidades, visitantes y operadores. Mazaro y Varzin (2008) proponen un sistema complejo estructurado con criterios de sustentabilidad. Esta postura integra conocimientos científicos, tecnológicos e impactos socioambientales en el territorio, continuación, se clasifican los principales modelos de gestión elaborados para este fin:

a) Modelos generales o de sistemas: Estos modelos consideran el destino como un sistema abierto. Los modelos se ven afectados por factores del macro y microentorno. A través de estos modelos se intenta conocer la competitividad y la sostenibilidad regional (Longjit & Pearce, 2013).

b) Modelos de proceso: según Beritelli et al. (2015), la gestión se entiende desde límites administrativos para centrarse en los flujos turísticos estratégicos. Reflejan la naturaleza dinámica de la gestión institucional. Están basadas en acciones coordinadas, cíclicas y fundamentadas en la planificación en el tiempo. La evaluación contribuye con ajustes a las demandas del mercado.

c) Modelos de funciones: Orientan la ejecución de actividades estratégicas específicas. Priorizan el marketing, la entrega de servicios y la eficiencia operativa. Esta estructura evita la duplicidad de esfuerzos entre los actores involucrados (Risteski et al., 2012).

d) Modelos organizacionales: Se centran en las estructuras de gobernanza local. Definen el papel de las organizaciones encargadas de la gestión de destinos. Su meta es articular a los actores públicos y privados en el espacio geográfico ROS Development, (2008).

2.1.10. Elementos de la gestión turística sostenible

El desarrollo sostenible requiere la armonización del crecimiento económico, la inclusión social y la protección ambiental (ONU, 2015). Estos elementos mantienen una interrelación estrecha y resultan esenciales para el bienestar social. El análisis de la realidad actual considera, en primer lugar, el crecimiento económico de los centros turísticos. Según los datos obtenidos, el 60 % de los consultados califica la creación de empleo entre regular y baja. El 40 % restante percibe este aspecto como alto dentro de la actividad turística.

Sobre la dinamización económica local, el 53 % de los sujetos la califica como regular. El 47 % la considera alta, factor que debe guiar la mejora de los proyectos actuales. El segundo elemento analizado corresponde a la inclusión sociocultural y la equidad participativa. Artaraz (2002) define este pilar como la intervención de grupos menos favorecidos en la toma de decisiones. En los centros de turismo comunitario, el 53 % reporta una participación alta en las actividades. El 47 % manifiesta que su involucramiento ha sido regular.

El tercer elemento examina la protección del medio ambiente y la integridad del sistema natural. Algunos indicadores como la capacidad de carga y la preservación de la diversidad miden esta dimensión (Gallopín, 2003). Los resultados indican que el 53 % valora el aprovechamiento de recursos naturales como alto. Por el contrario, el 47 % estima que este uso se sitúa entre regular y bajo. Estos datos evidencian la necesidad de fortalecer los mecanismos de control ambiental en el territorio.

2.1.11. Planificación turística sostenible

La planificación del turismo necesita un control social estricto de las actividades y toda la repercusión que estas pueden tener. De acuerdo con Pardellas (2004), dicho proceso tiene que posibilitar que la rentabilidad económica regrese a la comunidad. Las posibilidades de esta rentabilidad son la mejora de la renta, la creación de empleo y la mejora de la infraestructura. La meta es que la actividad turística no se convierta en un mundo aparte en el territorio.

La planificación de esta actividad tiene que encaminarse en los hechos como una actividad más del sistema productivo regional. Con esta visión, el turismo se concibe como

un elemento clave en la estrategia de desarrollo local. La gestión técnica hace que el aprovechamiento de los recursos responda a las necesidades de la población total, cada vez que el territorio se organiza para dar respuesta a unas bases mínimas de equidad y sostenibilidad administrativa; el modelo permite que el crecimiento sectorial esté consolidado en la estructura socioeconómica del conjunto de la población.

2.1.12. Enfoques de la planificación turística sostenible

La planificación turística se estructura a través de cuatro enfoques principales: desarrollista, económico, físico y comunitario. El modelo desarrollista favorece el crecimiento del sector de manera acrítica y se enfoca en la promoción de la demanda. El enfoque económico prioriza la generación de divisas y el desarrollo regional, aunque descuida la distribución social de los beneficios. Por otro lado, la perspectiva física organiza el uso del suelo y las actividades en el territorio con una visión ambiental. Finalmente, el enfoque comunitario impulsa el control local del desarrollo bajo un esquema de beneficio social, a pesar de sus retos operativos Osorio, (2006).

2.1.13. Principios de la planificación turística sostenible

El turismo sostenible se basa en aspectos fundamentales para asegurar la viabilidad del destino a largo plazo. En lo sociocultural, es una actividad que respeta la identidad local y los valores tradicionales de las comunidades. En el ámbito ambiental, establece el uso más eficaz de los recursos naturales para garantizar la conservación de los ecosistemas; también, en lo económico, establece su viabilidad económica, dado que produce puestos de trabajo estables y una distribución correcta de los ingresos. Finalmente, estos aspectos interactúan evitando la degradación del entorno y aumentando la competitividad turística (Fernández, 2015).

2.1.14. Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

A continuación, se describen los objetivos de desarrollo sostenible que tienen relación con la investigación:

a) ODS 4: Educación de calidad

El Objetivo 4, denominado “Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todas las personas”, es considerado por la ONU (2023) como la pieza que permite a la Agenda 2030 poder funcionar. Este eje articulador permite que se produzcan los avances en el cumplimiento del resto de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. La formación académica, de hecho, se convierte en una de las herramientas que permite romper con el círculo de la pobreza (ONU, 2023). Su desarrollo disminuye las desigualdades y promueve sociedades pacíficas y tolerantes. No obstante, por los efectos que ha producido la pandemia, hoy en día los análisis muestran que el 80% de los países padecieron pérdidas de aprendizaje.

Se prevé que en 2030, 84 millones de niños se encontrarán fuera de la escolarización. Asimismo, alrededor de 300 millones de alumnos carecerán de conocimientos mínimos de lectura y cálculo. Ante este contexto, la financiación educativa debe convertirse en una absoluta prioridad nacional. Los gobiernos deben garantizar la gratuidad y deben aumentar la planta docente. La transformación digital es, también, imprescindible para facilitar el acceso a la formación profesional de forma universal. Una educación asequible es, pues, la que permite profundizar el capital humano que se requiere para gestionar servicios turísticos.

b) ODS 8: Trabajo decente y crecimiento económico

El Objetivo 8 de la ONU (2023), promueve el crecimiento económico inclusivo y el trabajo decente. Actualmente, diversas crisis globales amenazan la estabilidad de la economía mundial. Se proyecta una desaceleración del Producto Interno Bruto (PIB) per cápita a nivel global. Estas condiciones económicas adversas son las que explican el aumento del empleo informal en diferentes sectores. De hecho, aunque la productividad de las personas trabajadoras presenta mejoras, también hay retos de carácter estructural en el mercado de trabajo.

Es necesario mejorar las oportunidades de empleo para la población joven. La política pública debe reducir la desigualdad y la brecha salarial de género. A la vez, hace falta asegurarse de que haya unos lugares de trabajo seguros y saludables para todo el mundo. El acceso a servicios financieros sostiene la resiliencia de las pequeñas iniciativas turísticas. Estas medidas aseguran un crecimiento continuo que favorece a la población de las comunidades locales.

c) ODS 10: Reducción de las desigualdades

El cumplimiento del objetivo 10 resulta crucial para la estabilidad global. La desigualdad frena el crecimiento económico y dificulta la reducción de la pobreza. Según la ONU (2023), este fenómeno afecta el bienestar social y la autoestima de los individuos. Históricamente, los ingresos de los sectores pobres crecían sobre el promedio nacional. Según Naciones Unidas (2024), la pandemia de COVID-19 revirtió esta tendencia de forma drástica.

Este evento generó el mayor incremento de desigualdad entre países en tres décadas. Para mitigar este impacto, resulta indispensable implementar estrategias de equidad. La gestión debe priorizar la distribución justa de recursos y la inversión educativa. Asimismo, el fortalecimiento de la protección social es vital para las poblaciones rurales. Un sistema financiero internacional justo garantiza la resiliencia de las economías locales. El éxito del turismo comunitario depende directamente de la reducción de estas brechas sociales.

d) ODS 11: Ciudades y comunidades sostenibles

El Objetivo 11 es promover que los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles. Las ciudades constituyen el futuro de la forma de vida mundial en el siglo XXI. A finales del 2022, la población mundial era de 8000 millones de personas, según la ONU (2023). Más de la mitad de la población actual vive ya en zonas urbanas. Se prevé que la población urbana sea un 70% de la población total del planeta en el año 2050.

Aproximadamente 1100 millones de personas viven en barrios marginales o en condiciones de precariedad. Muchas urbes no están preparadas para hacer frente a una rápida urbanización. El desarrollo de vivienda e infraestructura es insuficiente ante la demanda existente. Esta explosión de urbanización y la contaminación atmosférica son problemas persistentes. La falta de espacios públicos abiertos deteriora la calidad de vida de las y los habitantes de las ciudades (ONU, 2023).

Desde el año 2015, los países que han tenido estrategias de reducción de riesgos de catástrofes se han duplicado; pero, en el 2022, solo la mitad de la población de las zonas urbanas tiene acceso al transporte público. El desarrollo sostenible tiene que reformular cómo se pueden construir los espacios comunes. La administración de los asentamientos humanos

va a garantizar que los mismos tengan capacidades de resiliencia ante crisis climáticas y sociales. Esta planificación se traduce en una garantía para los servicios básicos en las comunidades con potencial turístico (ONU, 2023).

e) ODS 15: Protección del ecosistema territorial

La consecución del Objetivo de Desarrollo Sostenible n.° 15 es esencial para la supervivencia de los seres humanos. Los ecosistemas terrestres nos dan sustento de vida y contribuyen a más de la mitad del PIB mundial, según la ONU (2023), que pone de relieve su valor cultural y económico incalculable. El planeta está atravesando en la actualidad una triple crisis: cambio climático, contaminación y pérdida de biodiversidad. Esa degradación está afectando cada año a 100 millones de hectáreas de tierras productivas.

La expansión agrícola es responsable del 90% de la deforestación a nivel mundial. En este contexto, el Marco Mundial Kunming-Montreal establece una hoja de ruta estratégica que propone metas para 2030 y 2050 con el objetivo de mejorar la relación de los seres humanos con la naturaleza, según la ONU (2023). La conservación de nuestros bosques es fundamental para la estabilidad social y ambiental en las regiones tropicales. La protección de los ecosistemas locales es la garantía del mantenimiento de los servicios del agua.

2.1.15. Participación en modelos de gestión turística sostenible

La participación activa en la gestión turística se ha convertido hoy día en un modelo de gobernanza. Este proceso va más allá de la consulta pasiva, busca incorporar a los actores de la comunidad en la toma de decisiones. Según Buhalis y Park (2021), la sostenibilidad requiere una serie de estructuras administrativas de abajo hacia arriba. En este sistema, la comunidad local opera como la generadora y gestora del producto turístico. La participación de manera directa es la que lleva a la gestión territorial a tener que respetar la identidad cultural de la zona.

Este modelo de gobernanza previene las externalidades negativas, como la gentrificación rural, pues lleva a cabo una serie de acciones que evitan que los recursos locales sean secuestrados por intereses externos al territorio. La participación de la comunidad hace que los beneficios económicos puedan quedarse en el entorno social inmediato. El empoderamiento de la comunidad impide la caída de los destinos como

resultado de los cambios del mercado. De esta forma, la gestión participativa se cimenta como el principio ético de cualquier proyecto de turismo sostenible.

2.1.16. Marketing de los modelos de gestión turística

El marketing de las experiencias turísticas en los modelos de gestión actuales se orienta hacia la sostenibilidad de los destinos turísticos. Por su parte, Buhalis y Park (2021) afirman que la mercadotecnia moderna no desea atraer a clientes masivos. El marketing actual busca la segmentación, pero dirigida por la responsabilidad y los valores éticos frente a la atracción masiva. Este enfoque de marketing pretende que el cliente visitante comparta el concepto de bienestar sin amenazar el patrimonio de la comunidad local.

Este modelo pone a su vez la solución a las críticas a la utilización ineficiente del patrimonio, puesto que un mal marketing es el que potencia una cultura del bienestar consumista y poco sostenible. Mientras tanto, una promoción responsable de los destinos se basa en comunicar la fragilidad del destino y el valor de su entorno. Asimismo, la gestión de la demanda implica que el flujo de turistas no supere la capacidad de carga del medio social y natural. De esta forma, la mercadotecnia se convierte en un medio de protección del medioambiente y de educación de los turistas.

2.1.17. Herramientas técnicas para la gestión de productos turísticos

Para consolidar la operatividad de un destino turístico, es necesario integrar herramientas técnicas que permiten tanto la ejecución de las actividades de aventura como la creación de una identidad narrativa sólida. A continuación, se describen dos elementos fundamentales para la puesta en valor de la cascada Puliza:

a) *Canyoning*

Se define como una actividad deportiva de aventura que consiste en el descenso de cañones o barrancos. Esta disciplina integra diversas técnicas de progresión, tales como el senderismo, el nado y el uso de cuerdas para realizar rápeles en cascadas o zonas de difícil acceso (Zamarreño, 2020). La práctica requiere el manejo especializado de equipos de seguridad y el conocimiento previo del terreno para mitigar los riesgos inherentes al entorno natural.

b) *Storytelling*

El *storytelling* se define como la capacidad estratégica de narrar historias para conectar emocionalmente con la audiencia, transformando información técnica en relatos memorables que otorgan identidad a los destinos turísticos. Esta técnica facilita la transmisión de mensajes significativos, permitiendo a los visitantes experimentar una vinculación más profunda y humana con el entorno (Villarreal *et al.*, 2023).

2.2. Marco legal

El sustento jurídico de esta investigación se fundamenta en las normativas vigentes que regulan el uso del patrimonio natural, la actividad turística y el derecho de las comunidades locales a gestionar sus recursos.

La Constitución de la República de Ecuador menciona:

La administración de los destinos naturales en el Ecuador está comprometida con los mandatos constitucionales. El diseño de un modelo para la cascada Puliza no es ajeno a ello. Este marco normativo vela porque el aprovechamiento turístico respete las condiciones del medio natural y de las comunidades locales. La normativa del Estado establece que la conservación es un eje transversal del desarrollo territorial.

Sobre el particular, el ordenamiento jurídico supremo establece los principios que marcan la protección del patrimonio natural:

> Se reconoce el derecho de la población a vivir en un ambiente sano y ecológicamente equilibrado, que garantice la sostenibilidad y el buen vivir, sumak kawsay. Se declara de interés público la preservación del ambiente, la conservación de los ecosistemas, la biodiversidad y la integridad del patrimonio genético del país, la prevención del daño ambiental y la recuperación de los espacios naturales degradados. (Constitución de la República del Ecuador, 2008, Título II: Derechos, Art. 14, p. 24)

El análisis de la normativa citada confirma la viabilidad jurídica del modelo de gestión propuesto. La protección del recurso hídrico y la biodiversidad en Puliza constituye una obligación del Estado y la sociedad. Estas leyes facultan a los actores locales para liderar procesos de planificación turística bajo principios de equidad y sostenibilidad.

La planificación del modelo de gestión en la cascada Puliza trasciende el aprovechamiento económico. El ordenamiento jurídico ecuatoriano otorga una protección especial al entorno natural. La normativa vigente reconoce a la naturaleza como un sujeto con derechos propios. Este enfoque garantiza la regeneración de los ecosistemas en el cantón Cayambe.

Al respecto, la norma constitucional establece lo siguiente:

> La naturaleza o Pacha Mama, donde se reproduce y realiza la vida, tiene derecho a que se respete integralmente su existencia y el mantenimiento y regeneración de sus ciclos vitales, estructura, funciones y procesos evolutivos. Toda persona, comunidad, pueblo o nacionalidad podrá exigir a la autoridad el cumplimiento de los derechos de la naturaleza (Constitución de la República del Ecuador, 2008, Capítulo séptimo: Derechos de la naturaleza, Art. 71, p. 52)

El reconocimiento de estos derechos validará la necesidad de tener un modelo de turismo poco invasivo. El modelo de gestión ha de respetar el ciclo de vida de la cascada. La comunidad de Puliza se constituye así en la garantía principal de ese ciclo. Tal responsabilidad garantizará, por tanto, la salvaguarda del recurso agua para las generaciones que vienen.

La gestión de la cascada Puliza requiere una reflexión profunda sobre la naturaleza jurídica del agua. Para la normativa ecuatoriana, es un recurso estratégico e irrenunciable. Por ello, la planificación de las acciones turísticas se tendrá que ajustar a la jerarquía de uso que fija la ley. De este modo, el proyecto es garante de la fuente de vida del cantón Cayambe.

Al respecto, la normativa suprema determina lo siguiente:

> El agua constituye patrimonio nacional estratégico de uso público, inalienable, imprescriptible, inembargable y esencial para la vida. El Estado, a través de la autoridad única del agua, será el responsable directo de la planificación y gestión de los recursos hídricos que se destinarán a consumo humano, riego que garantice la soberanía alimentaria, caudal ecológico y actividades productivas, en este orden de prelación. (Constitución de la República del Ecuador, 2008, Sección sexta: Agua, Art. 318, p.154)

La disposición constitucional citada condiciona el aprovechamiento turístico al mantenimiento del caudal ecológico. El modelo de gestión debe priorizar la conservación del agua frente a intereses meramente comerciales. La comunidad de Puliza asume el rol de custodio de este bien inalienable. Esta visión garantiza que la actividad recreativa no comprometa la soberanía hídrica local.

La Ley de Turismo (2002) define al turismo como una actividad de interés nacional es vital considerar:

La planificación estratégica en la cascada Puliza debe responder a las políticas de Estado vigentes. El marco legal ecuatoriano establece directrices claras para el fomento y la promoción del sector. Estos objetivos aseguran que la actividad turística sea competitiva y respetuosa con el patrimonio nacional. La coordinación entre los niveles de gobierno resulta fundamental para el éxito del modelo. Al respecto, la normativa sectorial determina los siguientes fines:

> La política estatal con relación al sector del turismo, debe cumplir los siguientes objetivos: a) Reconocer que la actividad turística corresponde a la iniciativa privada y comunitaria o de autogestión, y al Estado en cuanto debe potencializar las actividades mediante el fomento y promoción de un producto turístico competitivo; b) Garantizar el uso racional de los recursos naturales, históricos, culturales y arqueológicos de la Nación; c) Proteger al turista y fomentar la conciencia turística; d) Propiciar la coordinación de los diferentes estamentos del Gobierno Nacional, y de los gobiernos locales para la consecución de los objetivos turísticos; e) Promover la capacitación técnica y profesional de quienes ejercen legalmente la actividad turística; f) Promover internacionalmente al país y sus atractivos en conjunto con otros organismos del sector público y con el sector privado; y, g) Fomentar e incentivar el turismo interno. (Ley de Turismo, 2002, Título II: De los objetivos, Art. 4, p. 1)

Los objetivos legales citados validan la propuesta de autogestión comunitaria en Puliza. El modelo diseñado prioriza el uso racional del recurso natural y la capacitación técnica de los guías locales. La articulación con el Gobierno Autónomo Descentralizado de

Cayambe cumple con el mandato de coordinación institucional. De esta manera, se garantiza una oferta turística protegida y competitiva.

La organización de la comunidad de Puliza requiere un respaldo legal que valide su capacidad operativa. La normativa sectorial ecuatoriana promueve la inclusión de actores locales en la prestación de servicios. El Ministerio de Turismo debe garantizar la igualdad de condiciones para estos emprendimientos. Esta base jurídica fomenta el liderazgo y la autogestión en el cantón Cayambe.

> Cuando las comunidades locales organizadas y capacitadas deseen prestar servicios turísticos, recibirán del Ministerio de Turismo o sus delegados, en igualdad de condiciones todas las facilidades necesarias para el desarrollo de estas actividades, las que no tendrán exclusividad de operación en el lugar en el que presten sus servicios y se sujetarán a lo dispuesto en esta Ley y a los reglamentos respectivos. (Ley de Turismo, 2002, Título IV: De las actividades turísticas y de quienes las ejercen, Art. 12, p. 3)

La disposición legal citada justifica el diseño de programas de capacitación para los habitantes de Puliza. El modelo propuesto busca la formalización de la comunidad como prestadora de servicios turísticos. La ausencia de exclusividad obliga a la mejora continua de la competitividad y la oferta. De este modo, se asegura un destino atractivo y bajo estándares de calidad.

La gestión técnica de la cascada Puliza tiene que ser dirigida por las pautas del ente rector a nivel nacional. En concreto, el Ministerio de Turismo tiene la facultad de planificar y normar la actividad en la totalidad del territorio. Estas facultades garantizan que los proyectos locales estén sujetos a calidad y promoción. La articulación entre la comunidad y el Estado determina, pues, el registro y la calificación de la oferta de turismo; sobre el conjunto de este trabajo, la propia normativa sectorial ha delimitado, por tanto, las funciones de la autoridad nacional:

> El Ministerio de Turismo es el organismo rector de la actividad turística ecuatoriana, con sede en la ciudad de Quito, estará dirigido por el Ministro quien tendrá entre otras las siguientes atribuciones: 1. Preparar las normas técnicas y de calidad por actividad

> que regirán en todo el territorio nacional; 2. Elaborar las políticas y marco referencial dentro del cual obligatoriamente se realizará la promoción internacional del país; 3. Planificar la actividad turística del país; 4. Elaborar el inventario de áreas o sitios de interés turístico y mantener actualizada la información; 5. Nombrar y remover a los funcionarios y empleados de la institución; 6. Presidir el Consejo Consultivo de Turismo; 7. Promover y fomentar todo tipo de turismo, especialmente receptivo y social y la ejecución de proyectos, programas y prestación de servicios complementarios con organizaciones, entidades e instituciones públicas y privadas incluyendo comunidades indígenas y campesinas en sus respectivas localidades; 8. Orientar, promover y apoyar la inversión nacional y extranjera en la actividad turística, de conformidad con las normas pertinentes; 9. Elaborar los planes de promoción turística nacional e internacional; 10. Calificar los proyectos turísticos; 11. Dictar los instructivos necesarios para la marcha administrativa y financiera del Ministerio de Turismo; y 12. Las demás establecidas en la Constitución, esta Ley y las que le asignen los Reglamentos. (Ley de Turismo, 2002, Título V: De la organización administrativa, Art. 15, p. 3)

La operatividad del destino Puliza exige un marco de control que garantice el cumplimiento de los estándares de servicio. La legislación turística ecuatoriana establece mecanismos correctivos para asegurar la calidad y la legalidad de la actividad. Estos instrumentos permiten a la autoridad competente intervenir en caso de incumplimientos técnicos o administrativos. La aplicación de sanciones busca proteger tanto al patrimonio natural como a los derechos del usuario. Al respecto, la normativa sectorial establece los siguientes instrumentos de control:

> Para efectos de esta Ley, se establecen los siguientes instrumentos de carácter general, para el efectivo control de la actividad turística: a. Amonestación escrita, en caso de faltas leves; b. Ubicación en la lista de empresarios incumplidos, en caso de faltas comprobadas, graves y repetidas; y, c. MULTAS, El Ministerio de Turismo impondrá las siguientes multas de manera gradual y proporcional de acuerdo a la falta cometida. Multa de USD $ 100 a USD $ 200 a quienes no proporcionen la información solicitada por el Ministerio de Turismo y no exhiban las listas de precios. Multa entre

> USD $ 1000 y USD $ 5000 que se regularán de manera gradual y proporcional a las personas que incumplan normas de calidad, no cumplan los contratos turísticos o infrinjan las disposiciones de esta Ley y sus reglamentos. En caso de reincidencia la multa impuesta podrá duplicarse. CLAUSURA, es un acto administrativo mediante el cual el ministro de Turismo por sí o mediante delegación dispone el cierre de los establecimientos turísticos. Dictará esta medida en forma inmediata cuando se compruebe que se está ejerciendo actividades turísticas sin haber obtenido las autorizaciones a las que se refiere esta Ley. Igualmente dispondrá la clausura cuando se reincida en las causales señaladas en las letras a), b) y c) de este artículo. (Ley de Turismo, 2002, Título VIII: De las infracciones y sanciones, Art. 52, p. 8)

La disposición legal citada obliga a la comunidad de Puliza a mantener una gestión administrativa transparente y formal. El modelo de gestión debe priorizar el cumplimiento de las normas de calidad para evitar sanciones económicas o la clausura del sitio. La obtención de registros y licencias vigentes constituye un requisito previo para la operación del destino. De este modo, se garantiza una oferta turística confiable y competitiva en el cantón Cayambe.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Descripción del área de estudio

La investigación se desarrolló en la comunidad de Puliza, perteneciente a la parroquia rural de Olmedo Pesillo, cantón Cayambe. Esta zona de la provincia de Pichincha se distingue por su herencia cultural Kayambi y su alta productividad agrícola. Según el Gobierno Autónomo Descentralizado Intercultural y Plurinacional del Municipio de Cayambe [GAD Municipal de Cayambe] (2020), la matriz productiva local se fundamenta en la agricultura y la floricultura. Este marco define el carácter rural del territorio e influye en sus dinámicas socioeconómicas.

El atractivo central es la cascada Puliza, un salto de agua de 50 metros rodeado de formaciones rocosas. El entorno constituye un fragmento de bosque andino que alberga diversas especies nativas como pumamaqui (Oreopanax ecuadorencis), quishuar (Buddleja incana), sacha taxo (Passiflora tripartita), vicundo (Bromeliaceae), zarcillejo (Fuchsia magellanica) el detalle en el glosario términos locales en el Anexo 1. El nombre del lugar proviene de la palabra Puliza (Baccharis arbutifolia), una planta nativa que se encuentra en abundancia en la región y refuerza la identidad del lugar. Este escenario no solo funciona como corredor ecológico para la captación de fauna como el cóndor andino (Vultur gryphus), conejo (Sylvilagus brasiliensis), lobo de páramo (Lycalopex culpaeus), sino que también coloca al sector con un gran potencial ecoturístico.

Según expone Alvear (2022), la flora del área de intervención se define por una transición entre el bosque andino y el páramo, donde las especies desarrollan unas funciones primordiales para la regulación hídrica. La identificación de las especies vegetales se realizó mediante un proceso participativo con integrantes de la comunidad, permitiendo contrastar el saber académico con los nombres y usos del lugar. En la tabla 3 se presenta el inventario de la flora nativa dominante en la cuenca de la cascada Puliza.

Tabla 3. Flora nativa identificada en la cuenca de la cascada Puliza

Flora de la cuenca de la cascada Puliza	
Nombre común	**Nombre científico**
Puliza	*Baccharis arbutifolia*
Musgo de páramo	*Bryophyta*
Qhishuar	*Buddleja incana*
Arrayán	*Myrcia popayanensis*
Helecho	*Polypodiophyta*
Pumamaqui	*Oreopanax ecuadorencis*
Sacha taxo	*Passiflora tripartita*
Vicundo	*Bromeliaceae*
Mora de monte	*Rubus ulmifolius*
Zarcillejo	*Fuchsia magellanica*

Nota. Identificación botánica realizada en la comunidad de Puliza. El registro integra el conocimiento ancestral local con la observación de campo.
https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/22184/1/UPS%20-%20TTS668.pdf

Como se observa en el registro anterior, la diversidad botánica está encabezada por la especie *Baccharis arbutifolia*, la cual otorga el nombre al sector y refuerza el sentido de pertenencia de la población. La presencia de musgos, helechos y bromelias confirma la humedad y el ecosistema, elementos que son fundamentales para garantizar que el atractivo mantenga su caudal y su belleza paisajística a largo plazo.

La fauna silvestre de la zona representa un indicador de la calidad ambiental, que se constituye como uno de los principales componentes de la experiencia turística. Los datos recopilados reflejan la presencia de especies emblemáticas y en estado de vulnerabilidad que transitan por este corredor ecológico Alvear (2022). A continuación, la tabla 4 expone la fauna identificada en el ecosistema circundante a la cascada.

Tabla 4. Fauna identificada en el ecosistema de la cascada Puliza

Fauna de la cascada Puliza	
Nombre común	**Nombre científico**
Lobo de páramo	*Lycalopex culpaeus*
Conejo de páramo	*Sylvilagus brasiliensis*
Osos de anteojos	*Tremarctos ornatus*
Venado	*Odocoileus peruvianus*
Cóndor	*Vultur gryphus*
Colibrí	*Trochilinae*
Puma	*Puma concolor*
Trucha de río	*Salmo trutta*

Nota. Identificación de especies de fauna en la comunidad. https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/22184/1/UPS%20-%20TTS668.pdf

Los resultados de este inventario demuestran que el área es un hábitat activo para grandes mamíferos como el oso de anteojos y el puma, además de aves de importancia nacional como el cóndor andino. La existencia de esta fauna silvestre exige que el modelo de gestión propuesto incluya medidas estrictas de conservación y control de visitantes, asegurando que el desarrollo del turismo no altere los patrones de comportamiento de estas especies ni destruya su entorno natural.

La comunidad de Puliza constituye la base social y grupo de estudio fundamental. Está compuesta por familias campesinas, dedicadas desde tiempos inmemoriales a la agricultura y ganadería de subsistencia. Los pobladores que la habitan son los custodios naturales del territorio, poseen el conocimiento vivo sobre sus recursos, lugares e historias, y su participación fue clave en el desarrollo del modelo de gestión turística sostenible. En este sentido, el proyecto procura articular estos saberes locales que son herencias

comunicadas de generación en generación con estrategias y técnicas de conservación y recreación.

La posición geográfica de los recursos de agua en la parroquia Olmedo es determinante para el desarrollo turístico local. En la figura 1 aparece la cartografía de la cascada Puliza, que permite ver las rutas de acceso al sector y su hidrografía desde los registros disponibles en el Gobierno Autónomo Descentralizado (2026). Además, la delimitación del territorio permite la planificación de las actividades de conservación de la zona.

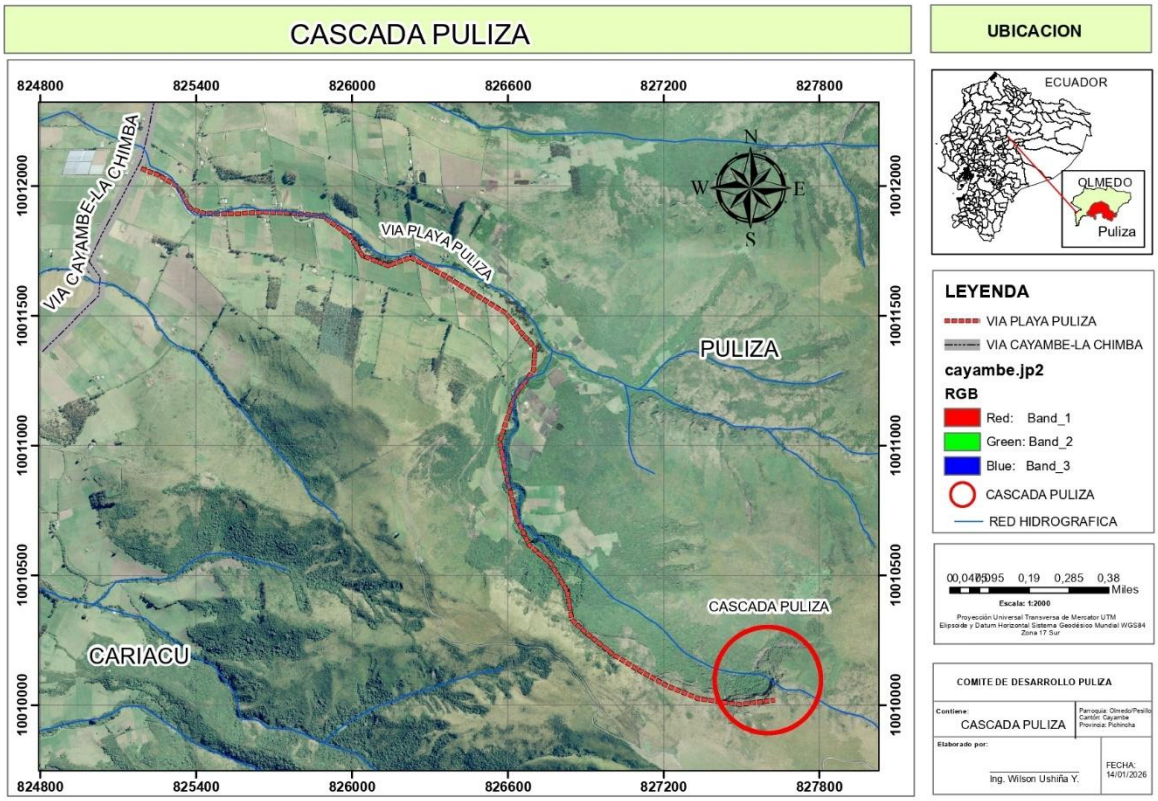


Figura 1. Cascada Puliza

Nota. Tomado de Ushiña Y. W. (2026). Mapa de la cascada Puliza. Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Olmedo Pesillo. https://olmedopesillo.gob.ec/Pichincha/wp-content/uploads/2021/06/PDyOT-Olmedo-2020_2030_compressed.pdf https://olmedopesillo.gob.ec/pichincha/wp-content/uploads/2021/06/PDyOT-Olmedo-2020_2030_compressed.pdf

La relación entre el relieve y el flujo hídrico de la región con los datos cartográficos presentados por Ushiña (2026), corroboran la importancia de este punto como eje del

ordenamiento territorial. Dicha configuración del terreno influye directamente en las estrategias de sostenibilidad ambiental vigentes en el Plan de Desarrollo. Por consiguiente, la precisión técnica del mapa asegura una gestión eficiente de los ecosistemas circundantes.

3.2. Enfoque y tipo de investigación

La investigación siguió un enfoque mixto, dado que se integraron de manera sistémica los datos cuantitativos junto a datos cualitativos. El componente cuantitativo, el cual se mantuvo sostenido en encuestas aplicadas a la Población Económicamente Activa (PEA) de Cayambe, permitió la identificación de tendencias y necesidades de la demanda. En sentido complementario, el análisis cualitativo, sostenido en entrevistas en profundidad a expertos y líderes, permitió indagar en las variables técnicas, sociales y organizativas que subyacen en la gestión local.

El estudio se definió como una investigación aplicada, orientada a la resolución de problemas específicos en contextos reales, ya que se enfocó a la resolución de problemas concretos en contextos reales. En este sentido, el proyecto no únicamente buscó describir conceptos de sostenibilidad, sino que generó herramientas metodológicas con ayuda de las cuales se permitirá dar continuidad al modelo de gestión de la cascada Puliza durante el ciclo 2025-2026.

La finalidad última fue transformar el diagnóstico de la realidad actual en una solución tangible: un modelo de gestión turística estructurado. Este enfoque aseguró que el conocimiento producido no permanezca en el plano abstracto, sino que actúe como una hoja de ruta operativa para el aprovechamiento sostenible de los recursos rurales y el fortalecimiento de la economía comunitaria en Cayambe.

3.3. Alcances de la investigación

La presente investigación versa sobre la elaboración de un modelo de gestión turística para la cascada Puliza, ubicada en el cantón Cayambe, durante el periodo 2025-2026. El estudio comprende desde el diagnóstico situacional del recurso natural hasta el análisis de la capacidad organizativa de la comunidad local.

El alcance espacial está restringido exclusivamente al área de influencia de la cascada y al núcleo poblacional de Puliza. En el campo de lo social, implica a los líderes de la

comunidad, a profesionales con experiencia en gestión pública y a los/as habitantes relacionados con la economía popular, la intención de los resultados es producir una guía de operación para la utilización sostenible del recurso hídrico y para la mejora de la oferta turística del área rural.

3.4. Métodos

La investigación contenida en esta monografía siguió el método inductivo-deductivo para estudiar la realidad del sector turístico, comenzando de lo particular y pasando a lo general; la primera fase de este proceso requería descomponer los factores de accesibilidad, servicios y conservación del atractivo a través del método analítico; una vez hecho esto, se llegó al método sistémico para unir los datos cuantitativos y cualitativos que se habían tomado en campo.

Esto permitió estructurar el modelo de gestión como un conjunto de estrategias sociales, ambientales y económicas interrelacionadas; de esta forma, se garantizó que fuera posible la coherencia entre las exigencias de la demanda turística y las cargas que puede soportar el ecosistema altoandino.

3.5. Técnicas

La recolección de información se lleva a cabo aplicando técnicas mixtas como forma para asegurar la validez de los resultados hallados. Para la parte cuantitativa, se utilizó la encuesta a la población económicamente activa y a potenciales visitantes. Esta técnica utiliza el cuestionario como instrumento para evaluar sus percepciones sobre la oferta de servicios y sus expectativas.

En el análisis cualitativo, por su parte, se aplicó la entrevista a profundidad a expertos y dirigentes del territorio; se utilizó como instrumento una guía de preguntas semiestructuradas para indagar sobre la gobernanza, la identidad cultural y los saberes ancestrales. La observación de campo y las fichas técnicas de jerarquización documentaron el estado actual de las infraestructuras y el medio natural.

3.6. Universo de estudio y muestra

La muestra se determinó a partir de un universo de 39.380 personas, considerando que esta población es la usuaria frecuente de este atractivo. Esta cifra corresponde a la Población Económicamente Activa (PEA) de Cayambe proyectada al 2024. Para el cálculo, se utilizó la fórmula de tamaño de muestra

$$\boldsymbol{n = \frac{Z^2 * p * q * N}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}}$$

- N: tamaño de la población
- Z: nivel de confianza
- e: margen de error
- p: probabilidad de éxito
- q: probabilidad de fracaso
- n : tamaño de la muestra

$$\boldsymbol{n = \frac{2.576^2 * 0.5 * 0.5 * 39380}{0.1^2 * (39380 - 1) + 2.576^2 * 0.5 * 0.5}}$$

$$\boldsymbol{n = \frac{65287.3}{395}}$$

$$\boldsymbol{n = 165.27}$$

Al aplicar la fórmula, se tuvo como resultado una muestra de 165 personas a encuestar. Este tamaño muestral garantizó la representatividad estadística necesaria para validar los resultados del estudio en el contexto local. La ejecución metodológica se desarrolló en cuatro etapas secuenciales. Este orden lógico aseguró la validez de los resultados y la fiabilidad de las conclusiones obtenidas.

3.7. Procedimiento

En este apartado se detalla cada una de las fases que se desarrollaron, con la finalidad de alcanzar los objetivos planteados al inicio de la investigación.

a) Fase 1 Diseño y validación de instrumentos

Se diseñó un cuestionario con 24 preguntas cerradas. Cada ítem se alineó con las variables de modelos de gestión y servicios turísticos. Además, en el cuestionario se integró el componente sociodemográfico necesario para caracterizar el perfil del visitante y segmentar sus preferencias según su procedencia, edad y nivel de ingresos.

Por otra parte, se diseñaron dos guiones de entrevistas, uno de ellos con 23 preguntas abiertas dirigido a dirigentes comunitarios de Puliza y Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Olmedo-Pesillo con la finalidad de analizar la estructura organizativa local y el nivel de empoderamiento social sobre el recurso natural. El otro guion se aplicó a expertos gestores del turismo, datos que sirvieron para identificar criterios técnicos de competitividad y sostenibilidad aplicables al modelo de gestión.

En esta fase fue necesaria la validación técnica de los instrumentos, los cuales se sometieron a un proceso de revisión para garantizar su coherencia y pertinencia. Esta fase por un lado aseguró que las preguntas midan efectivamente la experiencia del visitante y el estado del recurso, y por el otro, los testimonios de los entrevistados contribuyeron a contextualizar la realidad territorial desde la visión de sus actores clave. La validación la realizó un docente investigador de la Universidad Técnica del Norte, experto en turismo.

b) Fase 2 Aplicación de los instrumentos

El levantamiento de datos cuantitativos se ejecutó mediante la aplicación de la encuesta a la muestra seleccionada (165 personas). Para garantizar una participación masiva, se utilizó la plataforma Google Forms. La difusión empleó canales de captación directa, pautas digitales en redes sociales y la colaboración de redes académicas. Asimismo, se contó con el apoyo de funcionarios del Municipio de Quito y usuarios vinculados al entorno aeroportuario para diversificar el perfil de los encuestados.

La medición de la experiencia del usuario ha sido llevada a cabo con la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario. Este proceso ofrece datos de carácter cuantitativo relativos a la percepción que tienen los turistas que visitan la cascada de Puliza de los servicios y su satisfacción. El instrumento aplicado se enfocó en encontrar las brechas que se producen entre las expectativas del visitante y la oferta turística y de los servicios complementarios que brinda la comunidad. La recolección de dicha información se realizó

en los meses de enero y febrero del año 2026.

La investigación ha requerido para la recogida de la información con carácter cualitativo emplear la técnica de la entrevista semiestructurada. En esta parte se han elaborado dos guiones de entrevista específicos en función del perfil del consultado. Así, el primer instrumento de recogida de datos estuvo orientado a los dirigentes comunitarios y autoridades locales; el segundo guion se dirigió a expertos con experiencia en la gestión del turismo. Cabe señalar que la escogencia de los entrevistados estuvo relacionada con la incidencia directa en la gestión del propio territorio. La forma de llevar a cabo el proceso de entrevistas se inició con la entrega anticipada de los guiones en papel y en formato digital. Se solicitó el consentimiento informado para el proceso de grabación de sonido de las intervenciones. No obstante, dos diferentes dirigentes que fueron inicialmente escogidos decidieron no participar puesto que se negaron a ser grabados.

Las entrevistas que fueron validadas comenzaron el 06 de febrero de 2026. Se realizó un encuentro presencial en el cual se llevó a cabo una entrevista al responsable del sistema de agua potable de Puliza. Este actor aportó información técnica sobre el caudal de agua. También se esclareció la situación jurídica de la tenencia de tierras de la franja del sendero de acceso.

El 07 de febrero de 2026 continuaron las sesiones de entrevistas con la inclusión de dos actores adicionales. En primer lugar, se realizó una entrevista cara a cara al presidente de la Asociación de Ganaderos de Puliza. Después, tuvo lugar una sesión de carácter virtual con el técnico del Gobierno Parroquial de Olmedo Pesillo. Este técnico vive en la comunidad y tiene una visión técnica del lugar.

El ciclo cualitativo concluyó el 9 de febrero de 2026 con entrevistas a personas expertas del sector. Estas sesiones fueron realizadas a través de la plataforma Zoom. Se entrevistó a un docente de la Universidad Técnica del Norte debido a su experiencia en el plan de desarrollo de la zona. Su aporte permitió contrastar la teoría con la realidad de la parroquia.

La segunda experta fue la gestora de Rhada Studio Yoga EC. Ella ofrece el punto de vista del operador turístico que utiliza frecuentemente la cascada. Por último, se entrevistó a

una docente de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Su especialización en turismo rural y comunitario robusteció el análisis científico de la propuesta de gestión.

De forma paralela, se completaron las fichas de observación en la cascada Puliza. De forma paralela, se realizó la observación de campo por medio de herramientas técnicas estandarizadas. Se aplicó la Metodología para la Jerarquización de Atractivos Turísticos (2017) del Ministerio de Turismo del Ecuador (MINTUR).

A tal fin, se utilizó la ficha oficial en formato Excel con macros, descargada del portal de servicios del MINTUR. Este recurso permitió evaluar criterios técnicos y ponderaciones objetivas sobre la cascada Puliza, la ficha permite una sistematización geográfica y técnica conforme a los estándares nacionales exigidos a los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD).

c) Fase 3 Procesamiento de datos

Los datos cuantitativos obtenidos se tabularon usando la herramienta Google Forms esta herramienta permitió la organización automática de las respuestas en una base de datos estructurada. Se generaron frecuencias absolutas y porcentajes para cada variable de estudio.

En cuanto a los datos cualitativos se usó el sistema de codificación y categorización de la información, lo cual contribuyó a reducir y estructurar la información para identificar patrones, temas y desarrollar análisis o teorías.

d) Fase 4 Interpretación y presentación de datos

Finalmente, se procedió a interpretar y presentar los datos, los cuales se muestran en el siguiente capítulo.

3.8. Consideraciones bioéticas

La investigación se llevó a cabo respetando los principios de la ética, en los que se incluían los principios de la autonomía, la confidencialidad, el consentimiento informado y el uso responsable de la información; todos los y las participantes fueron suficientemente informados sobre los objetivos académicos que se buscaban en la presente investigación y su participación fue voluntaria. Los datos que fueron recogidos se han tratado en el marco del

presente proyecto de investigación y bajo un estricto sigilo; se han guardado con reserva con el objetivo de preservar el anonimato de los y las encuestados y entrevistados. Los resultados obtenidos en los procedimientos de investigación no se han utilizado ni han sido divulgados para alcanzar fines ajenos a la presente investigación, se fundamentó en los principios de la ética que fueron establecidos por la Universidad Técnica del Norte y en las pautas que establece la legislación ecuatoriana vigente en investigación académica, los datos personales y los datos sensibles han sido tratados con sigilo, han quedado almacenados bajo un tratamiento seguro y no han sido divulgados en ningún caso fuera de la investigación, conforme a lo que estipula la UTN.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Experiencia del visitante, con el propósito de identificar oportunidades de mejora en la oferta turística del territorio

El análisis de los datos recopilados de la muestra de 165 participantes permite configurar un perfil sociodemográfico detallado, esencial para comprender el comportamiento y las características del consumidor en este estudio.

a. Perfil sociodemográfico

La muestra evidencia una participación mayoritariamente femenina, la cual representa el 55,6% del total de encuestados frente al 44,4% de hombres. En cuanto a la estructura etaria, el grupo predominante se ubica entre los 36 y 45 años con un 29,1%. Le siguen los participantes de 26 a 35 años 24,5% y el segmento de 18 a 25 años 17,3%.

Respecto a la residencia, la mayor concentración se encuentra en el norte de Quito 28,6% y en otros cantones de la provincia de Pichincha 26%. Por su parte, el 21,9% reside en otras provincias del país. En el ámbito civil, prevalece la condición de casado 44,9%, seguida por la población soltera, que constituye el 37,8% de los participantes.

El perfil educativo de los encuestados es elevado, ya que el 33,7% posee una formación superior universitaria. De otra parte, también un 25,5% de los consultados es bachiller, o bien, un 25% ha asistido a institutos técnicos superiores. La representación de profesionales con posgrado llega hasta el 6,1%.

La ocupación principal corresponde a empleados del sector privado, representando de esta manera el 42,9% de la muestra. Los emprendedores o comerciantes independientes representan un 14,8%, los empleados públicos equivalen a un 12,2%. Por otro lado, el 33,7% de la muestra percibe ingresos mensuales en el rango de $571 a $1000, en tanto que un 22,4% lo hace en el rango de $301 a $570. Solo un 17,9% de los encuestados obtiene ingresos mensuales superiores a los $1001, tabla 5.

Tabla 5. Perfil sociodemográfico

Variable	Categoría	Porcentaje%
Género	Femenino	55,60%
	Masculino	44,40%
Edad	18 / 25 años	17,30%
	26 / 35 años	24,50%
	36 / 45 años	29,10%
	46 / 55 años	12,80%
	56 / 65 años	11,20%
	Más de 65 años	5,10%
Residencia	Norte de Quito	28,60%
	Otros cantones Pichincha	26,00%
	Otra provincia	21,90%
	El Valle / Cumbayá / Sangolquí	11,20%
	Otros sectores Quito	12,30%
Nivel de estudios	Superior universitario	33,70%
	Bachillerato	25,50%
	Superior instituto técnico	25,00%
	Educación básica	9,70%
	Posgrado	6,10%
Ocupación	Empleado privado	42,90%
	Independiente / emprendedor	14,80%
	Empleado público	12,20%
	Estudiante	11,20%
	Otros	18,90%
Ingresos mensuales	$571 / $1000	33,70%
	$301 / $570	22,40%
	Menos de $300	22,40%

	$1001 / $2000	17,90%
	Más de $2000	3,60%
Estado civil	Casado	44,90%
	Soltero	37,80%
	Otros	17,30%

Nota. Resultados de la encuesta (2026).

Los resultados obtenidos indican una participación mayoritaria de visitantes jóvenes dentro del rango de 18 a 35 años, quienes poseen en su mayoría un nivel de instrucción de tercer nivel. En cuanto a la procedencia, el 70% de los encuestados reside en la provincia de Pichincha, específicamente en los cantones Cayambe y Quito, mientras que la distribución por género se mantiene equitativa con una ligera predominancia femenina.

b. Comportamiento del consumidor turístico

En cuanto a las preferencias de destino, existe una inclinación predominante por las zonas rurales y comunidades (20,9%) y destinos de sol y playa (22,4%), localizados mayoritariamente en otras provincias de la región Sierra (34,7%) o dentro de la provincia de Pichincha (24%). Estos desplazamientos se caracterizan por su corta duración, donde las predominan las estancias de dos días y una noche (29,6%).

Respecto a la dinámica del viaje, la familia constituye el núcleo principal de acompañamiento para el 66,8% de la muestra, lo cual guarda relación directa con el tamaño de los grupos, que frecuentemente superan las cinco personas (27,6%). La organización de estas salidas es predominantemente autónoma; el 41,3%. El gasto presenta una distribución diversa, concentrándose principalmente en el rango de $71 a $100 (20,9%), el detalle a continuación en la tabla 6.

Tabla 6. Comportamiento del consumidor turístico

Variable	Categorías	Porcentaje%
Tipo de destino	Sol y playa	22,4%
	Zonas rurales / comunidades	20,9%
	Bosques y montañas	16,3%
	Complejos turísticos / balnearios	15,8%
	Ciudades	14,8%
	Otros parques nacionales	9,8%
Ubicación geográfica	Otras provincias de la sierra	34,7%
	Provincia de Pichincha	24%
	Otras provincias de la costa	21,4%
	Provincias aledañas a Pichincha	10,2%
	Otras provincias de la Amazonía	9,7%
Duración del viaje	Dos días y una noche	29,6%
	Un día	26,5%
	Tres días y dos noches	21,4%
	Un día y una noche	16,3%
	Más de tres días	6,1%
Tamaño del grupo	Cinco o más personas	27,6%
	Tres personas	23%
	Dos personas	21,4%
	Cuatro personas	20,4%
	Solo	7,7%
Acompañantes	Familia	66,8%
	Pareja	15,3%
	Amigos / compañeros	12,8%

Variable	Categorías	Porcentaje%
	Solo	5,1%
Organizador del viaje	Familia	41,3%
	Propia cuenta	26%
	Pareja	19,4%
	Amigos / institución / operadora	13,3%
Gasto por persona	$71 a $100	20,9%
	$41 a $70	17,3%
	$21 a $40	16,8%
	menos de $20	12,8%
	$101 a $150	9,2%
	Otros rangos superiores a $150	23%

Nota. Los datos reflejan las tendencias del consumidor.

Los resultados muestran que hay un marcado interés por los destinos de sol y playa (22,4%), seguidos de destinos rurales, zonas rurales y comunidades (20,9%). Los viajes se realizan principalmente con grupos familiares (66,8%) y con grupos de cinco o más personas (27,6%), y la duración de la estancia es principalmente de entre dos días y una noche (29,6%) y de un día (26,5%). En términos económicos, el gasto por persona tiene una marcada diversidad, destacando que un 20,9% de las personas encuestadas invierte entre $71 y $100, mientras que un porcentaje acumulado significativo supera este rango, indicando un segmento con gasto medio alto.

c. Preferencias y motivación consumidor turístico

Las expectativas de viaje evidencian un escenario de interés dividido, pero con una base de demanda potencial significativa. Al consultar sobre la previsión del próximo destino, el 31,6% de los encuestados afirma tenerlo planificado, mientras que un 34,2% aún no define

un lugar específico. En cuanto a la tipología de destino preferida, el interés se concentra en experiencias de sol y playa (21,4%) y bosques y montañas (18,4%).

Dentro de las alternativas de ambientes lacustres, las cascadas representan el mayor atractivo con el 47,4% de las preferencias, seguidas por los lagos y lagunas con un 31,6%. Respecto a las actividades específicas, la interacción con la naturaleza (21,9%) y las caminatas por senderos (16,8%). En el ámbito económico, el 21,9% de la muestra considera adecuado un rango de pago entre $6 y $10 por estas actividades, mientras que un 19,9% estaría dispuesto a invertir entre $16 y $20, el detalle en la tabla 7.

Tabla 7. Preferencias y motivación

Variable	Categorías	Porcentaje%
Previsión de destino	No ha previsto un lugar específico	34,2%
	Sí, lo tiene previsto y lo realizará	31,6%
	Sí, pero depende de las circunstancias	19,9%
	Sí, pero no está seguro	14,3%
Próximo tipo de destino	Sol y playa	21,4%
	Bosques y montañas	18,4%
	Complejos turísticos / balnearios	16,8%
	Zonas rurales / comunidades	13,8%
	Parques nacionales / zonas arqueológicas	12,2%
	Ciudades y otros	17,4%
Ambientes lacustres	Cascadas	47,4%
	Lagos / lagunas	31,6%
	Vados / ríos	11,2%
	Ninguno / represas	9,8%
Actividad	Interacción con la naturaleza	21,9%
	Caminata por senderos	16,8%
	Excursiones a cumbres	10,7%
	Observación de flora y fauna	9,2%
	Actividades de aventura y otros	41,4%
Precio	$6 a $10	21,9%
	$16 a $20	19,9%
	$11 a $15	13,3%
	Menos de $5	12,8%
	$21 a $30	11,2%

Variable	Categorías	Porcentaje%
	Más de $50 y otros rangos	20,9%

Nota. Resultados de la encuesta (2026).

Los datos revelan que un 34,2% de los encuestados no posee un lugar específico previsto para su próximo viaje, lo que representa una oportunidad de captación para nuevos destinos. Dentro de los ambientes lacustres, existe una inclinación dominante hacia las cascadas con el 47,4%, seguida por lagos y lagunas con el 31,6%. En cuanto a las actividades, la interacción con la naturaleza (21,9%) y las caminatas por senderos (16,8%) son las más valoradas, mientras que, en el ámbito económico, la mayor frecuencia de disposición de pago por el ingreso al atractivo se sitúa en el rango de $6 a $10 (21,9%).

d. Prioridades de calidad en el turismo rural

De acuerdo con los resultados obtenidos, el 26% de los encuestados identifica a las vías de fácil acceso como la prioridad máxima para garantizar un viaje satisfactorio. En segundo orden de relevancia, la presencia de servicios de alojamiento alcanza un 16,8%, seguida por la necesidad de señalética turística 15,8% y el mantenimiento de senderos cuidados y acondicionados 14,3%. Por el contrario, elementos como la disponibilidad de guías certificados representan solo el 7,7% de las prioridades.

La gestión estratégica de los destinos rurales depende de la jerarquización de sus necesidades. En la figura 2 se detallan los porcentajes de las prioridades identificadas en el sector. Estos datos estadísticos permiten orientar la inversión pública y privada hacia los ejes de mayor impacto. La segmentación de los resultados facilita el diseño de políticas alineadas con las demandas de los visitantes.

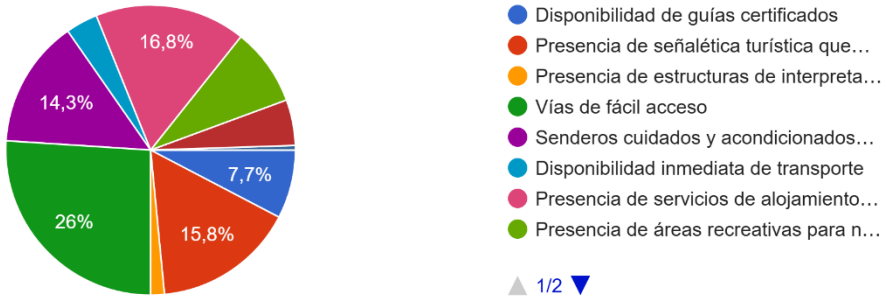


Figura 2. Prioridades en el destino rural

Fuente: Elaboración propia (2026)

La infraestructura y la seguridad son los componentes que dan vida a la demanda. Los porcentajes que se extraen justifican la necesidad de consolidar los servicios básicos en las zonas periféricas. Esta distribución de prioridades va en la línea de los modelos de sostenibilidad turística vigentes. Por lo tanto, el diseño de la planificación estratégica tiene que priorizar los sectores con más incidencia porcentual para conseguir que el territorio sea competitivo.

e. Valoración económica del ingreso a espacios naturales

De acuerdo con los datos, la mayor parte de la muestra considera que el valor de ingreso debería situarse en los $5,00 21,9% o superar los $10,00 24%. Por otro lado, existe una tendencia representativa hacia el consumo de bajo costo o la gratuidad en espacios naturales. El 14,8% de los participantes propone una tarifa de $2,00, mientras que el 10,7% sostiene que no se debería cobrar por acceder a áreas protegidas o públicas. El detalle en la figura 3.



Figura 3. Valoración del ingreso a espacios naturales

Fuente: Elaboración propia (2026).

La valoración refleja el compromiso ciudadano con el mantenimiento de la biodiversidad y los servicios ecosistémicos. El análisis porcentual sugiere que el acceso regulado fortalece el sentido de pertenencia y cuidado ambiental. Por tanto, la gestión administrativa debe considerar estos rangos de valoración para optimizar la recaudación y reinversión en el sitio.

f. Servicios complementarios en entornos rurales

La percepción de los encuestados sobre la infraestructura y servicios necesarios en zonas rurales revela una clara prioridad por las necesidades básicas y la sostenibilidad. El servicio con mayor relevancia absoluta son los servicios higiénicos. La mayoría de los participantes los califica como muy importantes, superando significativamente las 100 menciones.

En cuanto a las farmacias y gasolineras, los datos muestran una tendencia positiva hacia la importancia alta. No obstante, las farmacias presentan una distribución más equilibrada entre las categorías de importante y muy importante, lo que sugiere que el turista rural valora la seguridad sanitaria. La señal telefónica es percibida como una necesidad crítica frente a la conexión a internet. Mientras que la señal telefónica presenta una concentración elevada en el rango de muy importante, la conexión a internet muestra una valoración más fragmentada.

El mismo resultado ha sido ampliamente compartido en la gestión ambiental, con respecto a una mayor preocupación tanto por los basureros y contenedores como por los

depósitos de reciclaje, destacando una tendencia creciente que se observa en una mayor proporción de respuestas en la categoría de muy importante. Evidentemente, este comportamiento es indicativo de una alta concienciación ecológica en la conducta turística actual del visitante, que requiere la construcción de infraestructuras que permitan incidir en la reducción de los impactos en el entorno natural. El control de los accesos y su registro se sitúa como un aspecto importante en el ámbito de la seguridad y organización del lugar. El detalle se presenta en la figura 4.

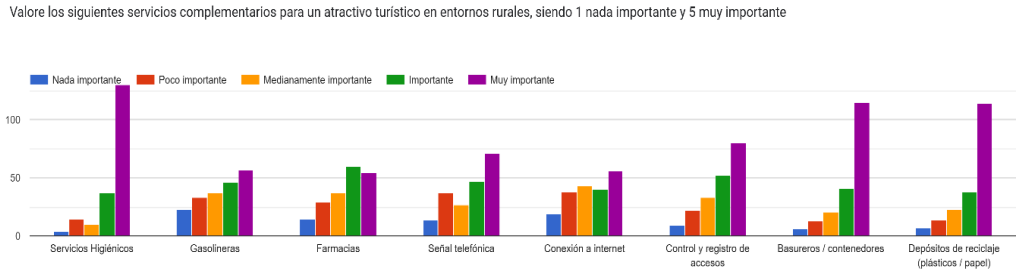


Figura 4. Servicios complementarios en entornos rurales

Fuente: Elaboración propia (2026).

Los servicios higiénicos poseen la mayor relevancia para los usuarios. Asimismo, existe una alta valoración hacia la gestión de residuos mediante basureros y depósitos de reciclaje. Por el contrario, servicios como las gasolineras y farmacias presentan una importancia moderada en la escala de medición. En consecuencia, la planificación debe priorizar el saneamiento y la limpieza para satisfacer las demandas del turista rural.

g. Canales comunicacionales

El estudio de los canales de comunicación permite identificar las plataformas preferidas por los usuarios para planificar sus experiencias turísticas. Las redes sociales se consolidan como el canal más influyente, registrando el nivel más alto de la categoría muy utilizado, con una cifra que supera los 100 usuarios. De igual manera, los buscadores en la web y las páginas web oficiales de turismo muestran una tendencia positiva significativa. Ambos canales presentan un crecimiento constante hacia la categoría de muy utilizado.

Las recomendaciones de amigos o familiares mantienen una relevancia crítica. La mayoría de las respuestas se concentran entre medianamente y muy utilizado. Por su parte, los blogs de viaje e influencers presentan un perfil de uso similar a las páginas oficiales, destacando en el

rango de alta utilización. Esto demuestra una profesionalización del contenido generado por terceros en la toma de decisiones del consumidor. El correo electrónico es el canal con mayor nivel de desuso o baja utilización.

La mensajería instantánea, como WhatsApp y Telegram, muestra un uso equilibrado, aunque con una tendencia creciente hacia la alta utilización, reflejando su rol como herramienta de consulta directa y personalizada. La inteligencia artificial, aunque presente, muestra la mayor fragmentación de opiniones. Es el único gráfico donde el nivel nada utilizado compite de cerca con los niveles de uso medio, indicando una tecnología aún en etapa de adopción temprana por parte del turista promedio como se indica en la figura 5.

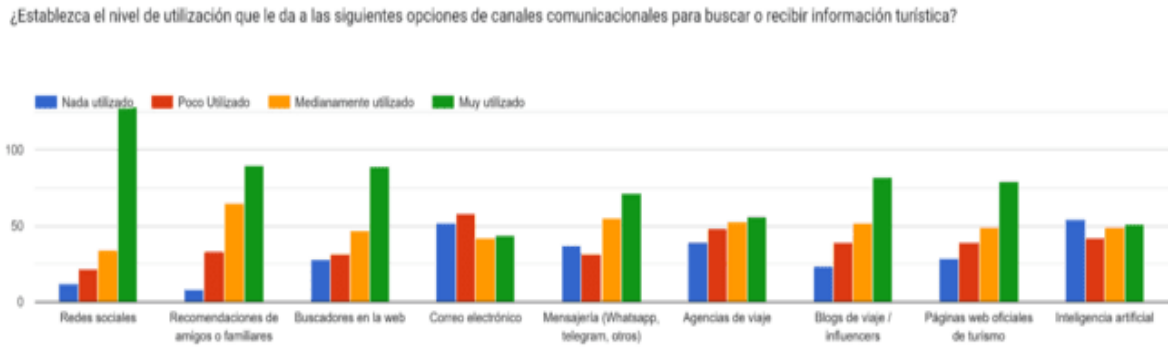


Figura 5. Canales comunicacionales

Fuente: Elaboración propia (2026)

Las redes sociales predominan como el canal más utilizado por los usuarios. Las recomendaciones de amigos y los buscadores web también mantienen una posición relevante en la obtención de información. En contraste, el correo electrónico y la inteligencia artificial registran los niveles más altos de desuso entre los encuestados. Por tanto, la gestión publicitaria debe concentrar sus esfuerzos en el entorno digital interactivo.

Interpretación final de las encuestas

Los datos recolectados configuran el perfil de un visitante con estabilidad familiar, formación académica superior y autonomía en la toma de decisiones. Este consumidor muestra una inclinación predominante hacia entornos naturales y abiertos sobre los espacios urbanos o centros históricos tradicionales. Dicha segmentación del mercado favorece al

turismo de naturaleza, donde la espectacularidad visual y el valor escénico de las cascadas actúan como factores determinantes en la elección del destino.

Desde el ámbito infraestructural, los usuarios perciben la facilidad de desplazamiento como el primer criterio; las distintas prioridades se encuentran ancladas a la adecuación de la infraestructura viaria, los servicios de aseo y la gestión de residuos, donde más de un centenar de respuestas han tenido máxima significatividad, aportando valor dentro de la sostenibilidad medioambiental. La gestión de la cascada Puliza ha de garantizar condiciones de conservación y de higiene que han de ser superiores a la propuesta de conectividad digital, la planificación del viaje se apoya en plataformas interactivas y recomendaciones cercanas, ya que se percibe el desplazamiento de los soportes tradicionales a los digitales de confianza y las fuentes visuales de información.

4.2. Resultados de las entrevistas

El análisis generó estrategias que contribuyen a establecer una mejor forma de gestionar la localidad del destino propuesto, para ello; se utilizó como técnica la entrevista con un guion de preguntas semiestructuradas, porque así se pudo conocer más profundamente cuáles son las percepciones que tienen los actores estratégicos sobre el territorio propuesto. Se trabajó con una muestra compuesta por dos grupos estratégicos, los cuales se presentan en la tabla 8: tres líderes comunales, como custodios del territorio, y tres expertos en turismo que permiten una visión técnica de la oferta del mercado.

La interacción con este grupo de informantes permitió identificar las fortalezas y debilidades que caracterizan la actual forma de organización comunitaria, las valoraciones por parte de los líderes comunales tenían como contenido la tenencia de tierras y el uso del recurso hídrico. Igualmente, las valoraciones por parte de los expertos en turismo hacen foco en la viabilidad de la oferta y la manera en la que ésta contrasta con las demandas que presenta el mercado actual. En esta interacción se fueron conociendo poco a poco cuáles son las dinámicas sociales que influyen en el aprovechamiento de la cascada Puliza.

Con la sistematización de estos resultados, se logra cumplir el segundo objetivo de la investigación, que consiste precisamente en evaluar el nivel de participación y el potencial organizativo de la comunidad. Este diagnóstico se traduce exactamente en el punto de partida

para la elaboración de estrategias que fortalezcan la integración comunitaria y, a su vez, los mismos resultados alcanzados garantizan que el liderazgo comunitario va a ser el eje central para la gestión del destino turístico.

Tabla 8. Datos de los entrevistados y principales aportes

Código	Ocupación	Cargo/ Ocupación	Fecha de la entrevista	Principales aportes
E1	Emprendedor	Administrador de asociación agropecuaria el ordeño Puliza	4 de febrero 2026	Destaca una visión de turismo con identidad, donde el objetivo es mantener las costumbres y tradiciones locales, ofreciendo al visitante gastronomía propia y un entorno natural cuidado. Se identifica una debilidad organizativa y de continuidad, mencionando que el interés de los jóvenes decae por la falta de apoyo de los dirigentes de turno y que los cambios constantes de directiva (cada dos años) frenan los proyectos de largo plazo. Se centra en la mejora de la infraestructura física y de aventura, proponiendo la creación de senderos más técnicos, zonas de escalada en roca para aumentar el atractivo del lugar. No existen títulos de propiedad individuales, sino que el caudal, los senderos y el bosque pertenecen a la comunidad.
E2	Empleado privado	Funcionario agua potable Puliza	6 de febrero 2026	La gestión es totalmente participativa; las decisiones no las toma un líder aislado, sino la asamblea general donde votan desde jóvenes hasta adultos mayores. Actualmente no existe un comité externo; es la comunidad organizada la que asume el rol de comité de turismo.
E3	Servidor público	Técnico GAD Parroquial Olmedo – Pesillo	8 de febrero 2026	El agua no tiene una adjudicación propia y su caudal depende totalmente del clima y de la capacidad de recolección de los pajonales; fluctúa drásticamente entre el invierno (100 L/s) y el verano (10 a 20 L/s). El motor principal de Puliza es la ganadería lechera. Esto limita el turismo, ya que la comunidad prioriza actividades con remuneración inmediata sobre proyectos que requieren inversión a largo plazo. Critica la ausencia del Ministerio de Turismo ("solo existe de nombre") y la tendencia de los gobiernos locales a priorizar "obras de cemento" (canchas, vías) sobre emprendimientos turísticos.

				Al ser los dueños del territorio, son los dueños de la cascada; por ello, es vital establecer reglas claras para evitar que el turismo se convierta en un beneficio de pocas familias y genere desplazamientos.
E4	Servidor público	Docente Escuela Superior Politécnica de Chimborazo	9 de febrero 2026	Es indispensable contar con fichas ambientales, manejo de residuos y, sobre todo, un estudio de capacidad de carga antes de iniciar operaciones para asegurar la sostenibilidad en el tiempo.
				El principal reto es "vender" a la comunidad los beneficios económicos y de reconocimiento que trae el turismo; si los clientes internos (comuneros) no están de acuerdo, el proyecto no es factible.
				La cascada es actualmente un recurso natural relevante, pero aún no un "atractivo turístico" porque carece de operación e infraestructura.
E5	Servidor público	Docente e investigador de turismo en la Universidad Técnica del Norte.	6 de febrero 2026	Existe una dificultad en la comunidad para entender el turismo porque difiere del esfuerzo físico tradicional (agricultura/ganadería)
				La gestión empresarial no debe someterse a las decisiones de la asamblea comunitaria. La asamblea debe autorizar la creación de la empresa y elegir al gerente, pero las decisiones técnicas y operativas deben ser autónomas para evitar el estancamiento
				Potencial desde la conexión energética y espiritual. Define a la cascada como una "diosa" y propone que el eje principal sea el bienestar aprovechando la fuerza del agua para la sanación y el retiro.
E6	Empleado privado	Profesora en yoga terapéutico en Cayambe Radha Studio Yoga	6 de febrero 2026	La falta de señalización masiva se ve como una ventaja para mantener la exclusividad y la calma, evitando que el sitio se convierta en un lugar ruidoso
				Un error crítico sería empezar a cobrar sin tener una tarifa clara, un modelo de gestión económica o una hoja de ruta.

Nota. Elaboración propia (2026).

El análisis que se deriva de las entrevistas pone de relieve que es necesario construir un modelo de gestión que reconozca la propiedad comunitaria del recurso, pero al mismo tiempo profesionalice la actividad turística. Los resultados apuntan a retos críticos o desafíos, como los cambios de caudal en función de la estacionalidad del clima, o la dificultad para armonizar la cadencia de la asamblea comunitaria y la inmediatez exigida por la gestión empresarial.

a) Resultados de las entrevistas a dirigentes de la comunidad de Puliza y Gobierno parroquial Olmedo Pesillo

Las entrevistas permitieron sistematizar las perspectivas de los representantes sociales y técnicos vinculados a la comunidad. Los testimonios de los tres sujetos de estudio ofrecen una visión integral sobre la gobernanza y el manejo de los recursos naturales. Este proceso de contrastación facilitó la identificación sobre la gestión del agua, la propiedad del suelo y los desafíos organizativos internos.

El contraste de las visiones de los líderes comunitarios del comité de desarrollo Puliza es necesario para saber hasta dónde es operativo el modelo de gestión. Para ello, se puede mirar la tabla 9, que sistematiza los resultados de las entrevistas a los dirigentes de la comunidad de Puliza y al técnico del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Olmedo Pesillo. Esta formulación sigue unas categorías que van desde la identidad simbólica del recurso hasta la administración efectiva actual, permitiendo identificar las brechas existentes entre la voluntad comunitaria y la capacidad de ejecución técnica.

Tabla 9. Análisis de entrevistas cascada de Puliza dirigentes comunitarios Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Olmedo Pesillo

Categoría	Sujeto 1(SDG1)	Sujeto 2 (SDG2)	Sujeto 3 (SDG3)	Análisis interpretación
Identidad y valoración simbólica	Representa vida y salud; el agua como elemento vital de existencia.	Purificación y conexión con la naturaleza. Destaca que el nombre Puliza proviene de una planta nativa.	La identifica como la Pachamama, un centro sagrado para realizar rituales que permiten seguir trabajando en la comunidad.	Coinciden en una valoración espiritual y biológica profunda. Para los habitantes, la cascada no es solo un recurso hídrico, es un eje de identidad cultural y purificación espiritual.
Tenencia de tierra y gobernanza del recurso	Menciona propietarios privados específicos (Sres. Cadena, Sánchez, Ushiña) para el acceso y páramos comunitarios para el entorno.	Confirma que el ingreso es propiedad privada de herederos, pero con libre paso.	Afirma que la comunidad es la propietaria de la cascada y los senderos.	Existe una percepción mixta o ambigua sobre la tenencia. Mientras el acceso físico parece depender de la buena voluntad de propietarios privados, la cascada es sentida como un bien comunal.
Evolución de la actividad turística	Sitúa el interés hace unos 15 años (2011), impulsado por dirigentes.	Indica que el interés nació en 2003-2004 y que en 2006 dirigentes jóvenes consolidaron el sendero.	Coincide con el periodo 2004-2006, señalando a la dirigencia de obras de aquel entonces.	Hay consenso en que el el turismo nació de una iniciativa de líderes locales jóvenes a mediados de la década del 2000, buscando alternativas económicas.
Uso ancestral previo al turismo	Rituales ceremoniales (cambio de energía) y para pedir lluvia.	El bosque junto a la cascada para leña, pastoreo de ganado y consumo de agua.	Riego, cultivos y pesca deportiva.	La cascada ha transitado de ser un espacio puramente utilitario (leña, riego, ganado) y sagrado, a ser un espacio contemplativo y turístico.

Actores clave en la gestión actual	Está en los planes, pero no hay actuación directa por la prioridad en la ganadería.	Gestionada a través del Comité de Desarrollo Puliza y su consejo de gobierno.	Involucramiento de toda la comunidad (asamblea general).	La estructura de gestión es la organización comunitaria tradicional, pero la operatividad turística real es intermitente o está en segundo plano frente a la ganadería.
Toma de decisiones	Asamblea comunitaria	Asamblea comunitaria	Asamblea comunitaria	Coincidencia total. Las decisiones se toman en asambleas comunitarias mensuales. Es un modelo de democracia directa.
Percepción frente a proyectos de turismo	Interés, pero limitado por la falta de remuneración inmediata.	Interés en mantener costumbres y ofertar gastronomía cuidando el ambiente.	Actitud conjunta para sacar adelante el atractivo.	La actitud es abierta y proactiva, aunque condicionada por la necesidad de ver beneficios económicos tangibles para dejar de priorizar otras tareas.
Participación social	Mayormente jóvenes interesados.	Jóvenes con ganas de participar, pero a veces desanimados por la falta de apoyo directivo.	Trabajo equitativo entre hombres, mujeres y niños.	El motor del turismo en Puliza son los jóvenes, aunque la estructura formal comunitaria intenta que la participación sea inclusiva.
Actitud comunitaria frente al desarrollo turístico	Positiva	Positiva	Positiva	Positiva. Se ve como una oportunidad de ingresos extra y desarrollo.
Eficacia en la gestión	Débil	Débil	Débil	Débil. Los motivos varían entre la falta de recursos económicos, falta de apoyo

administrativa turística				gubernamental y falta de una cabeza visible que lidere el proyecto.
Participación comunitaria	Débil, la gente está dedicada a la ganadería.	Inconstante debido a que los periodos de dirigentes 2 años son muy cortos y cambian las prioridades.	Fue débil al inicio, pero consideran que ahora están trabajando más.	El mayor obstáculo es la falta de continuidad política interna y la competencia con la actividad lechera.
Limitantes del desarrollo turístico	Económicas, técnicas y organizacionales. Priorización de otras obras (canchas, vías).	Falta de organización para un plan claro y falta de dinero.	Falta de apoyo de los GADs gobiernos locales.	Coinciden en la falta de dinero, falta de apoyo técnico estatal, desorganización interna.
Estructura organizativa comunitaria	No conoce un grupo específico; solo grupos de mujeres para artesanías.	Existe el Comité de Desarrollo, pero admite que no están capacitados.	No hay comité de turismo como tal, trabaja la comunidad entera; se sienten preparados, pero piden talleres.	No existe un órgano especializado en turismo. La comunidad gestiona "con lo que sabe", pero hay una demanda latente de capacitación profesional.
Capacidades de gestión	Marketing, visión de negocio, gastronomía y calidad de servicio.	Infraestructura (senderos, tarabita, escalada) y actividades de aventura.	Gastronomía y guianza.	Se requiere un salto de la visita a la cascada hacia un producto turístico que incluya servicios adicionales (comida, aventura, promoción).
Necesidades de capacitación	Marketing, visión de negocio, gastronomía y calidad de servicio.	Infraestructura (senderos, tarabita, escalada) y actividades de aventura.	Gastronomía y guianza.	Se requiere un salto de la visita a la cascada hacia un producto turístico que incluya servicios adicionales (comida, aventura, promoción).

Articulación interinstitucional	Ninguna	Ninguna	Ninguna	Coincidencia en que ha sido nulo o mínimo. El Ministerio de Turismo es percibido como una entidad con baja presencia territorial.
Impactos positivos	El antiguo funcionamiento de Cóndor Huasi y los primeros senderos.	El orgullo de mostrar el lugar	La llegada constante de visitantes semanales.	El flujo de turistas ya existe de forma orgánica; la validación externa el turista que sale contento es el mayor éxito hasta ahora.
Debilidades organizativas	Falta de priorización y gestión ante ministerios.	No identifica problemas graves.	Problemas físicos derrumbes en accesos.	Los problemas son logísticos y políticos, no sociales.
Gestión de conflictos	Con colindantes por el paso de vías.	Conflictos iniciales por el derecho de paso, ya superados mediante el diálogo.	No reporta conflictos actuales.	Los conflictos por la propiedad de la tierra y el paso han sido el principal roce, pero la comunidad ha demostrado capacidad de resolución mediante acuerdos.
Visión a futuro	Empoderamiento, personal técnico contratado y un presupuesto fijo.	Involucrar a jóvenes en senderismo y atraer turismo internacional.	Mejorar senderos, construir cabañas y baterías sanitarias.	Sueñan con una infraestructura profesional y una estructura administrativa estable que no dependa solo del voluntarismo.
Riesgos del turismo	Incendios forestales riesgo antrópico que dañen el páramo.	Presencia de animales nativos osos, pumas que podrían asustar al turista, aunque manejable con guías.	El riesgo de que el proyecto no genere impacto y se quede en el olvido.	Los riesgos son ambientales, de seguridad física y de sostenibilidad económica.

Requerimientos para el fortalecimiento local	Apoyo técnico	Proyectos para mejorar los servicios	Estudios, capacitaciones	Inversión en infraestructura
Rol del sector público	Apoyo técnico y promoción en páginas web oficiales.	Proyectos concretos para infraestructura.	Apoyo económico directo de parroquia, cantón Cayambe.	Se espera que el Estado GADs pase de la omisión a la acción mediante inversión en infraestructura y marketing.

Nota. Elaboración propia (2026).

El análisis comparativo reflejado en la tabla anterior da cuenta de una gran fractura existente en la gestión de la cascada Puliza, ya que, por un lado, existe un irrestricto acuerdo en torno al valor cultural y espiritual que tiene el recurso, el cual constituye una base de la identidad local; mientras que, por otro lado, los datos muestran una gestión débil e intermitente, ya que está sometida principalmente a la rotación de las directivas y a la priorización de la ganadería lechera como fuente de ingresos inmediatos.

Al respecto, cabe resaltar que, si bien el capital humano joven constituye el motor del turismo, la falta de una estructura organizativa especializada, esto es, un comité de turismo dotado de autonomía técnica, reducirá el tránsito del recurso natural al producto turístico competitivo; y la escasa articulación con las instituciones rectoras, como el Ministerio de Turismo, pone de manifiesto la necesidad de un modelo de gestión que configure las alianzas estratégicas y garantice la sostenibilidad financiera y ambiental del atractivo turístico frente a amenazas medioambientales como la presión antrópica y el cambio climático.

Codificación participación y organización comunitaria

A continuación, se presenta en la tabla 10 la sistematización de la información obtenida mediante las entrevistas a profundidad aplicadas a los dirigentes clave de la comunidad de Puliza. El análisis se centra en evaluar el nivel de participación y el potencial organizativo actual, identificando la brecha existente entre el interés manifiesto de los habitantes y la capacidad operativa real de sus estructuras de gobierno. Mediante la técnica de codificación abierta, se han extraído las categorías que definen la realidad organizativa del destino, permitiendo visualizar los factores que condicionan el liderazgo comunitario en la gestión turística.

Tabla 10. Codificación abierta del nivel de participación y potencial organizativo de Puliza

Categoría	Subcategoría	Codificación abierta	Palabras clave
Gobernanza y poder	Estructura de decisión	Las decisiones se centralizan en la asamblea general mensual. No existe un comité de turismo independiente; la gestión recae directamente en el consejo de gobierno y la comunidad en general.	Asamblea mensual Gestión comunal Autogestión
Economía y prioridades	Conflicto de intereses	Coexistencia de la ganadería lechera con el deseo de diversificación. Se reconoce el turismo como alternativa económica, pero limitado por la falta de remuneración para quienes operan el destino.	Ganadería Ingreso complementario Sustento local
Actores sociales	Involucramiento colectivo	Se percibe una participación equitativa de hombres, mujeres y jóvenes. No obstante, existe una demanda urgente de capacitación técnica en áreas como gastronomía y guianza.	Trabajo equitativo Necesidad de talleres Empoderamiento
Infraestructura y acceso	Capacidad operativa	El mantenimiento de senderos se realiza mediante el esfuerzo comunitario mingas, pero se identifican deficiencias críticas como falta de baterías sanitarias y cabañas.	Senderismo Falta de servicios Mantenimiento manual
Relación institucional	Apoyo del estado	Existe un sentimiento de abandono por parte del gobierno parroquial y municipal. la comunidad percibe que las instituciones no se involucran en el fortalecimiento del emprendimiento turístico.	Debilidad institucional Falta de presupuesto Gestión autónoma
Dimensión espiritual	Valor simbólico	La cascada es identificada como la *Pachamama.* representa el centro de rituales necesarios para la prosperidad del trabajo y la conexión espiritual de los comuneros.	*Pachamama* Ritualidad Identidad cultural

Nota. Datos de las entrevistas realizadas a dirigentes comunitarios de Puliza

Tal como muestran los resultados presentados, Puliza mantiene un potencial humano valioso y una base de organización muy interesante a partir de la asamblea general, pero también presenta un elemento de debilidad estructural: la falta de una comisión técnica de turismo que pueda dar continuidad a los proyectos más allá de los periodos dirigenciales. La comunidad ha podido mantener el acceso y los senderos de forma autónoma desde el año 2004, pero la transición hacia un proceso de gestión y profesionalización se frena por la falta de infraestructura básica y el escaso apoyo estatal; a esta comunidad le queda claro que el fortalecimiento del liderazgo comunitario debe pasar necesariamente por un proceso de capacitación técnica y un acuerdo estratégico con los gobiernos locales para mejorar la experiencia del visitante, sin perder la esencia espiritual que tiene el atractivo.

b) Resultados de perspectivas de expertos en la gestión turística

El estudio del potencial del recurso, desde la información cualitativa analizada, integró los conocimientos de especialistas en planificación, academia y operación turística, y contrasta el potencial del recurso con la viabilidad técnica para poder traducirlo en un producto turístico competitivo. Las contribuciones u opiniones fueron agrupadas en categorías estratégicas que van desde la gobernanza comunitaria hasta la planta turística y sostenibilidad.

Se tienen en cuenta las opiniones de los expertos, ya que estos poseen experiencia tanto académica como en el sector público y privado; es decir, se persigue con esta fase de la investigación el descubrimiento de las carencias que existen entre el potencial natural del recurso y las capacidades operativas que son necesarias para sacar un producto turístico competitivo. La tabla número 11 muestra las categorías que sustentan de forma técnica la propuesta a partir de la contraposición de las visiones de gobernanza, sostenibilidad y capital humano.

Tabla 11. Análisis de entrevistas a expertos en turismo

Categoría	Sujeto 1 (SET1)	Sujeto 2 (SET2)	Sujeto 3 (SET3)	Análisis
Potencial turístico	Lo evalúa bajo criterios del Ministerio de Turismo calidad del recurso, singularidad, accesibilidad y seguridad. Destaca la belleza escénica y el entorno sociocultural.	Lo define como un recurso relevante con potencial geológico. Advierte que aún no es un atractivo por falta de operación e infraestructura.	Lo valora desde lo espiritual y emocional; lo define como una diosa con gran potencial para el turismo de bienestar y sanación.	Existe consenso en que el recurso es valioso, pero mientras el Sujeto 1 y 2 se enfocan en lo técnico y operativo, el Sujeto 3 destaca el valor intangible y emocional.
Producto turístico	Naturaleza, ecoturismo, aventura y turismo vivencial comunitario vinculado al calendario agro festivo.	Ecoturismo y aventura canyoning, senderismo.	Turismo de bienestar, ecoturismo y aventura suave. Propone vincular huertas comunitarias.	La vocación del sitio es claramente híbrida naturaleza, bienestar y aventura. Hay una oportunidad de mercado en la combinación de ritos ancestrales con deportes de bajo impacto.
Gestión turística	Ventaja el valor paisajístico. Limitación la falta de ordenamiento territorial y debilidad en la superestructura carreteras/servicios.	Limitación cognitiva la comunidad asocia trabajo solo al esfuerzo físico agricultura y le cuesta entender la mecánica estratégica del turismo.	Ventaja lo inexplorado del sitio. Limitación falta de señalización y el riesgo de impactos negativos ruido de motos que dañan el silencio.	La principal barrera no es el recurso, sino la falta de visión técnica y normativa para pasar de la agricultura al servicio turístico.
desarrollo local	Debe ser el aliado estratégico principal. Sin su deseo y empoderamiento, el proyecto decae cuando las ONG se retiran.	Debe dividirse en tres: la comunidad como custodia *minga*s/cuidado, el sector público vías y el privado operación.	Debe ser participativo, pero con límites claros para evitar que decisiones políticas dañen el ecosistema.	Se recomienda una participación donde la comunidad sea dueña y custodia, pero no necesariamente la única operadora técnica.

Gobernanza comunitaria	Operar sin capacitación, sin manejo de costos y sin estudios de capacidad de carga.	Someter la operación técnica a las decisiones asamblearias; la burocracia comunitaria puede asfixiar al emprendimiento.	Operar sin orden ni tarifas claras, y realizar cambios físicos agresivos en el ecosistema alterar cauces.	El mayor peligro es la improvisación operativa y el bloqueo administrativo por falta de autonomía técnica.
Marco de competencia	Deben generar reglas claras para evitar que los beneficios se queden en nichos familiares.	Deben autorizar y planificar, pero no interferir en la gestión empresarial diaria del responsable técnico.	Deben decidir sobre el destino del recurso evitar ventas de tierras, pero separar la gestión del bien común de la política del dirigente de turno.	La organización debe actuar como una junta directiva política que delega la gerencia técnica.
Modelo de gestión	Asociatividad. Las empresas (SAS) son muy engorrosas para el contexto comunitario actual.	Organización de interesados o Empresa. Lo vital es que el liderazgo sea profesional e independiente.	Comité designado al inicio, evolucionando a una estructura legal (SAS) para facilitar alianzas e inversiones.	La Asociación de Emprendedores Locales parece ser el punto medio más viable para iniciar, buscando siempre la personería jurídica.
Sostenibilidad	Estudios de capacidad de carga y cumplimiento de ODS.	Garantizar una buena experiencia de atención para que el flujo económico permita reinvertir en conservación.	Baños secos, monitoreo con rol de turista y políticas estrictas de cero basuras.	La sostenibilidad depende de la tecnología ecológica aplicada baños secos y el control estricto de la carga de visitantes.
Economía social	Redistribución de réditos bajo parámetros legales y asociativos claros.	Fomentar la competencia sana y ver al emprendedor local como un modelo de éxito, no como una amenaza.	Crear una caja de abono o fondo común transparente para mantenimiento y sueldos.	La clave es la transparencia financiera y que el resto de la comunidad vea beneficios

				indirectos venta de productos, transporte.
Gestión de impactos	Aplicar la fórmula técnica de capacidad de carga.	No limitar por número, sino por capacidad de atención. Estar preparados para el volumen de gente que se recibe.	No masificar. Priorizar el silencio y la calma como valor agregado del producto.	Se debe establecer un límite técnico basado en el impacto ambiental y la calidad del servicio.
Capital humano	Diagramación de senderos, guianza comunitaria y servicios alimentos/hospedaje.	Finanzas, economía del turismo y habilidades comerciales.	Primeros auxilios, marketing digital, atención al cliente asertiva y administración básica Excel.	Se requiere un currículo integral: Técnico Guianza Administrativo Finanzas Emergencias Seguridad.
Partes interesadas	Toda la comunidad para generar empoderamiento, especialmente quienes operarán directamente.	Los emprendedores con iniciativa y profesionales locales que asuman el liderazgo.	Los jóvenes, aprovechando su talento y evitando que migren.	El enfoque debe estar en el relevo generacional jóvenes y en los emprendedores que ya tienen una base de riesgo.
Gobernanza	Compromisos documentados por escrito sobre responsabilidades y beneficios.	Designar un responsable o Comisión de Economía Turística con perfil profesional.	Rendición de cuentas periódica y un reglamento interno que sobreviva a los cambios de presidente.	Institucionalizar la gestión turística para que sea independiente de los cambios políticos de la comunidad.

Planta Turística	Carreteras, señalética y servicios básicos agua/luz.	Parqueos, senderos autoguiados y tableros de interpretación ambiental.	Boletería, baños ecológicos y espacios para niños columpios.	La prioridad inmediata es la señalética y los baños, seguida de la mejora de accesos vehiculares.
Oferta turística	Guianza técnica, *canyoning* y *storytelling* sobre el patrimonio cultural.	Espacios familiares y de esparcimiento para niños.	Ritos de bienvenida limpias, terapias de bienestar y alimentación orgánica.	Puliza debe ofrecer un menú que incluya aventura, canyoning, cultura, relatos, bienestar y ritos.

Nota. Elaboración propia (2026).

El aporte de los expertos subraya una advertencia crítica la cascada Puliza posee un potencial excepcional, pero su éxito depende de separar la gestión técnica de la política comunitaria. Los entrevistados coinciden en que la asamblea debe actuar como un ente de gobernanza y control de la propiedad, pero la operación diaria requiere de un liderazgo profesionalizado y autónomo que evite el estancamiento administrativo.

Asimismo, se destaca la importancia de diversificar la oferta mediante un camino que combine el ecoturismo con el bienestar y la cultura. Como se observa en el análisis, la sostenibilidad del destino es ambiental, basada en estudios de capacidad de carga y también social y económica, vinculada directamente a la transparencia financiera y al relevo generacional de los jóvenes de la comunidad.

Codificación y categorización perspectivas técnicas de expertos en gestión turística

El diseño de un modelo de gestión para la cascada Puliza requiere una validación técnica que trascienda la voluntad comunitaria. El análisis comparativo se presenta en la tabla 12 de los expertos academia, gestión pública y bienestar permite contrastar la realidad del territorio con estándares de planificación y nuevas tendencias de mercado. Mediante la codificación abierta, se categorizan los elementos de viabilidad que estructuran el modelo de aprovechamiento sostenible.

Tabla 9. Codificación abierta perspectivas de expertos para la gestión turística sostenible

Categoría	Subcategoría	Codificación abierta	Palabras clave
Gobernanza y autonomía	Independencia técnica	Coincidencia total en que la gestión debe ser desvinculada de la política comunal. Se sugiere un comité o empresa que rinda cuentas a la asamblea, pero que opere bajo criterios de administración profesional.	Autonomía Gestión técnica Rendición de cuentas
Sostenibilidad y ética	Educación del visitante	El turista es percibido como "imprudente". Es vital implementar una educación previa desde la entrada para evitar la contaminación física y sonora motos parlantes.	Educación ambiental Ética del turista Respeto
Potencial de mercado	Turismo de bienestar	La cascada es vista como una "diosa" o centro energético. se recomienda el turismo de bienestar y ecoturismo sobre el turismo masivo, integrando ritos de limpieza y conexión espiritual.	Bienestar Conexión Sanación energética
Infraestructura ecológica	Tecnologías limpias	Se propone infraestructura de bajo impacto como baños secos y materiales amigables. el sendero "inexplorado" es un activo de valor para el segmento de aventura suave.	Baños secos Bajo impacto Aventura suave
Capacitación estratégica	Habilidades digitales	Además de lo administrativo, se urge capacitar a los jóvenes locales en marketing digital, diseño de logos y manejo de redes sociales para captar demanda de nicho.	Jóvenes Marketing Identidad gráfica.
Gestión de riesgos	Protocolos de seguridad	Necesidad crítica de protocolos de primeros auxilios y guianza obligatoria en zonas de roca, dada la alta probabilidad de lesiones por imprudencia del visitante.	Primeros auxilios Seguridad Protocolos.

Nota. Datos obtenidos de la triangulación de entrevistas: Sujeto 1 (ESPOCH), Sujeto 2 (UTN) y Sujeto 3 (Radha Yoga/Ing. Oceánica), investigación 2025-2026.

El éxito de la cascada Puliza no reside en la masificación, sino en la especialización. Mientras la academia y el investigador enfatizan el rigor administrativo, la experta en bienestar aporta el eje simbólico del proyecto: el uso terapéutico y el respeto sagrado al agua.

4.3. Discusión de resultados

Los resultados obtenidos de las 165 encuestas permitieron identificar un perfil claro acerca del visitante potencial del destino. Con base en los resultados se evidenció que el 55,6% correspondió al género femenino, mientras que el 44,4% correspondió al género masculino, este dato se complementa con un grupo etario predominante que está entre los 26 a 45 años, reflejando una demanda activa que está interesada sobre todo en experiencias de contacto con la naturaleza. Esto coincide con lo que plantea Gómez (2025), quien sostiene que el turismo en la actualidad está orientado hacia experiencias auténticas que se encuentran vinculadas a un entorno natural y cultural. Sin embargo, los expertos entrevistados plantearon que el potencial del recurso aún no puede traducirse como un producto turístico consolidado. El SET2 mencionó que la cascada tiene valor geológico y paisajístico, sin embargo, no ha podido considerarse como un atractivo turístico formal sobre todo por la falta de infraestructura y una planificación técnica. Esta situación evidencia brechas en la demanda potencial que pueden identificarse en la encuesta y la capacidad de operación del destino.

En lo que respecta al comportamiento del visitante, se observa que el 66,8% de los encuestados realiza viajes en familia, por lo que se evidencia una preferencia hacia destinos seguros y con servicios organizados. Este tipo de hallazgos coincide con lo que se expone por parte de Zurbarán et al. (2025), quienes sostienen que la planificación turística debe considerarse como una de las características en los mercados objetivos para poder diseñar y rediseñar experiencias adecuadas al perfil de los visitantes. Sin embargo, los testimonios recogidos durante las entrevistas también mostraron que la infraestructura del sitio aún resulta limitada sobre todo para la demanda. El dirigente comunitario SDG3 mencionó que el sendero actual requiere todavía mejoras y acondicionamientos que puedan garantizar seguridad y comodidad para todos los turistas. Esta situación evidencia una contradicción entre el potencial que se tiene de la demanda familiar que se ha podido identificar en las encuestas frente a una limitada capacidad del destino para ofrecer algún servicio adecuado a este tipo de visitante.

Otro de los resultados mostró que el 47,4% de las personas encuestadas manifestaron tener alguna preferencia por conocer y visitar nuevas cascadas como destino principal, esto reafirma que este atractivo natural se presenta como un recurso turístico en un ámbito rural.

De acuerdo con lo mencionado por Pantoja (2023), quienes explican que los destinos turísticos competitivos han podido construirse partiendo de la valorización estratégica de algún recurso natural que sea distintivo. Sin embargo, los expertos entrevistados advierten problemas que existen en los recursos naturales pues no garantizan un aprovechamiento turístico. El SET1 destacó que la cascada Puliza tiene una notable belleza escénica, pero una ausencia de ordenamiento territorial y una señalización insuficiente para consolidarla como destino turístico. Por lo tanto, aunque las encuestas evidencian una demanda potencial hacia este tipo de atractivos, la falta de planificación técnica impide que se pueda aprovechar esta ventaja competitiva y natural que se tiene en el sector.

Los resultados también evidenciaron la importancia en la infraestructura y los servicios básicos en lo que respecta a la experiencia turística. En las encuestas más de 100 personas señalaron prioridades como la adecuación vial, servicios higiénicos y una gestión de residuos, por su parte alrededor del 15,8% de los participantes mencionó que es urgente que se mejoren los senderos y un mejor manejo ambiental. Los resultados coinciden plenamente con lo que plantearon Farinós (2021), quienes sostienen que la riqueza natural de algún territorio no basta para poder consolidarlo como un destino turístico, sobre todo si no existe una estructura organizada y servicios básicos adecuados. Por su parte el SET2 reafirma este tipo de perspectivas señalando que la cascada carece de protocolos de operación y de señalización turística.

En otro de los aspectos que se identificó en este estudio está enfocado en la disposición económica de los visitantes. Los resultados mostraron que el 21,9% de los encuestados pagaría por servicios turísticos si estos estuvieran mejorados, esto representa una oportunidad para planificar la implementación del modelo de gestión que sean sostenibles, con el fin de financiar el mantenimiento del lugar. Según Vélez et al. (2024) afirman que la sostenibilidad turística requiere de mecanismos de financiamiento que permitan que se conserve el patrimonio natural y cultural. Sin embargo, sin embargo las entrevistas pudieron revelar que la comunidad tiene cierta resistencia a poder establecer alguna tarifa clara, sobre todo por la percepción cultural que se tiene de la cascada como un espacio natural y sagrado. El SET3 explicó que la cascada es considerada como un símbolo

de entidad espiritual, por lo que influye en la forma en la que la comunidad percibe el uso turístico.

Por último, el análisis de los canales de información utilizados por los visitantes permitió mostrar que la interacción en redes sociales concentra un mayor nivel dentro de la encuesta, por lo que se supera ampliamente a otros medios tradicionales como agencias de viaje o páginas de ciertas instituciones. Este resultado refleja ampliamente el cambio en los patrones de búsqueda de alguna información turística, este fenómeno es descrito por López et al. (2025), quienes destacaron que el marketing digital se ha convertido en uno de los principales medios para promocionar destinos emergentes. Sin embargo, sin embargo las entrevistas también lograron revelar que la comunidad presenta limitaciones en el uso de estas herramientas tecnológicas para poder promocionar este sitio. El dirigente SDG3 manifestó que toda esta organización comunitaria todavía carece de capacitación en estrategias digitales y promoción. En consecuencia, se ha logrado identificar una brecha existente en el comportamiento digital que se tiene del visitante y de las capacidades tecnológicas que posee la comunidad para promocionar esta cascada, presentándose como uno de los desafíos principales en un modelo de gestión turística.

Limitaciones del estudio

El presente trabajo aborda ciertas limitaciones que deben ser tomadas en consideración a la hora de interpretar los resultados obtenidos. En primer lugar, el trabajo se realizó en un determinado contexto que limita la extensión de los resultados a otros territorios con características diferentes. Tal y como está planteado, el trabajo se basa en la información obtenida a partir de la percepción de los actores locales y de la observación directa, introduciendo un componente de subjetividad.

Por otro lado, además de lo anterior, el trabajo no cuenta con mediciones técnicas avanzadas sobre la capacidad de carga del destino turístico ni tampoco con estudios ambientales desarrollados y documentados, lo que restringe la precisión de las propuestas que emergen del modelo de gestión planteado. Al mismo tiempo, la información secundaria obtenida sobre el destino ha sido muy escasa y ha llevado a completar el análisis con trabajo de campo.

CAPÍTULO V

PROPUESTA

MODELO DE GESTIÓN TURÍSTICA PARA EL APROVECHAMIENTO SOSTENIBLE DE LA CASCADA PULIZA-CAYAMBE, ECUADOR AÑO 2025-2026.

5.1. Introducción

La cascada Puliza, perteneciente al cantón Cayambe, forma parte de un recurso natural con alto valor paisajístico, ecológico y sociocultural, en el marco andino ecuatoriano. Esta, además de encontrarse inmersa en una riqueza biológica, ecosistemas de páramo y una comunidad con identidad cultural propia, permite crear condiciones favorables para el desarrollo del turismo de naturaleza y el turismo comunitario, aunque no ha sabido aprovechar esta capacidad, al punto de que los beneficios del mismo se hallen restringidos por limitaciones relacionadas con la planificación, la infraestructura, la organización y la gestión del destino.

De lo anterior, surge la necesidad de construir un modelo de gestión turística que permita articular de manera coherente los recursos existentes, consolidar la organización de la comunidad y mejorar la experiencia del visitante, pero al mismo tiempo garantice la conservación del entorno natural. Como consecuencia, la ausencia de lineamientos desde el punto de vista técnico y estratégico ha hecho que no se puedan tomar decisiones que vayan en el sentido de consolidar el destino en el mercado turístico, por lo que, frente a la situación, se ha tornado necesaria la formulación de una propuesta que se encuentre fundamentada en bases teóricas sólidas y propias para el territorio.

La propuesta que se hace manifiesta tiene su sustento en la base del modelo de competitividad de los destinos turísticos de Geoffrey Crouch y J.R. Brent Ritchie, que manifiesta que el desarrollo turístico es el resultado de la interacción de recursos, factores de soporte, gestión del destino, políticas de planificación y determinantes externos, lo que permite que el destino sea analizado de forma integral y estructurada para proponer estrategias de sostenibilidad, competitividad y participación local.

Por lo anterior, este capítulo expone una propuesta sobre un modelo de gestión

turística para la cascada Puliza, que se encuentra organizada con base en los cinco componentes del modelo de Crouch y Ritchie. A partir de un diagnóstico del territorio, se han elaborado lineamientos estratégicos, herramientas operativas e indicadores de evaluación que tienen como finalidad mejorar el desarrollo turístico sostenible del destino y su inserción dentro de una dinámica territorial más amplia.

5.2. Marco conceptual del modelo de Crouch y Ritchie

El enfoque de la competitividad de los destinos turísticos se ha ido transformando hacia perspectivas más integradoras que incluyen la interacción de distintos factores territoriales, sociales, económicos y medioambientales. En este sentido, se puede afirmar que el modelo de referencia en el análisis y la planificación del turismo en el ámbito del destino es el propuesto por Geoffrey Crouch y J.R. Brent Ritchie, ya que se trata de un modelo con un punto de vista sistémico que se articula a partir de distintos componentes clave (Crouch & Ritchie, 2003).

Este modelo establece que la competitividad de un destino no depende solo de la presencia de recursos turísticos, sino de la capacidad de gestionarlos bien, de integrarlos con factores de soporte que se consideren idóneos y de poder alinearlos con políticas y estrategias de desarrollo sostenibles. En este sentido, se enfatiza que el destino turístico se entiende como un sistema en perpetuo movimiento que pone de manifiesto las interacciones de los elementos internos y externos que determinan el posicionamiento de un destino en el mercado (Ritchie & Crouch, 2003).

El primer componente abarca los recursos y atractivos principales (core resources and attractors), los cuales representan la base del destino y el motivo central de la visita. Se hace referencia a los recursos naturales, los recursos culturales, las actividades turísticas y los eventos que producen experiencias de gran significado para el visitante. En la cascada Puliza, este componente hace referencia al paisaje natural, la biodiversidad andina y las prácticas culturales de la comunidad local.

El segundo componente es el que hace referencia a los factores y recursos de soporte (supporting factors and resources), que colaboran para que el destino se comporte como un sistema turístico. Entre estos se encuentran la infraestructura, la accesibilidad, los servicios

básicos, el capital humano y la conectividad. Acorde a la argumentación de Dwyer y Kim (2003), son esos factores y recursos los que permiten transformar un recurso en un producto turístico competitivo, ya que facilitan el acceso y permiten a quien los visita tener una mejor experiencia.

El tercer componente, la gestión del destino (destination management), se refiere a todas las acciones que articulan la organización, la promoción, el control y la mejora continua, que contemplan el marketing turístico, la gestión de los visitantes, la calidad del servicio y la coordinación de los actores de la experiencia. La gestión se hace imprescindible para poder garantizar la sostenibilidad del destino y su posicionamiento en el sistema turístico (Ritchie & Crouch, 2003).

El cuarto componente es la política, planificación y desarrollo (policy, planning and development), que establece el marco estratégico y normativo en el que se desarrolla la actividad turística. Incluye las políticas públicas, la planificación territorial y la normativa ambiental cuyo objetivo es concretar un modelo de desarrollo del destino que apueste por la sostenibilidad. La planificación y gestión articuladas permiten minimizar los impactos negativos y maximizar los beneficios para la comunidad local (Hall, 2008).

Por último, el modelo incluye los determinantes calificadores y amplificadores (qualifying and amplifying determinants), que son factores externos que pueden potenciar o limitar la competitividad del destino; entre estos se encuentran el clima, la seguridad, la accesibilidad macro, la imagen del destino y la competencia. Aunque estos elementos no son completamente controlables, su análisis permite crear estrategias adaptativas que minimicen riesgos y maximicen el aprovechamiento de oportunidades.

Estos cinco componentes permiten entender el turismo desde una visión global y favorecen la articulación de modelos de gestión para los recursos, los actores y las estrategias en función de la sostenibilidad y de la competitividad. Para el presente trabajo de investigación, este modelo constituye la base conceptual para estructurar el diagnóstico y la propuesta de gestión turística de la cascada Puliza, garantizando que ambas estén interrelacionadas.

5.3. Diagnóstico del atractivo turístico: Cascada Puliza

El análisis del atractivo turístico de la cascada Puliza se desarrolla siguiendo los cinco componentes del modelo de competitividad de los destinos turísticos de Geoffrey Crouch y J.R. Brent Ritchie. Esta forma de estructurar el análisis permite conocer las características del destino turístico en su conjunto, identificando de este modo las condiciones actuales, limitaciones y posibilidades existentes en relación con su desarrollo turístico.

5.3.1. Recursos y atractivos principales

La cascada Puliza se erige como el núcleo del atractivo turístico de la zona, destacándose tanto por su valor paisajístico, su biodiversidad andina y su poco alterado ambiente natural, como por el hecho de que combina este recurso natural con elementos culturales de la localidad y posibilita la práctica de actividades como senderismo, observación de flora y fauna o turismo comunitario, convirtiéndola de esta manera en un espacio con una elevada capacidad para implantar actividades turísticas sostenibles orientadas hacia la conservación y la valorización del patrimonio natural.

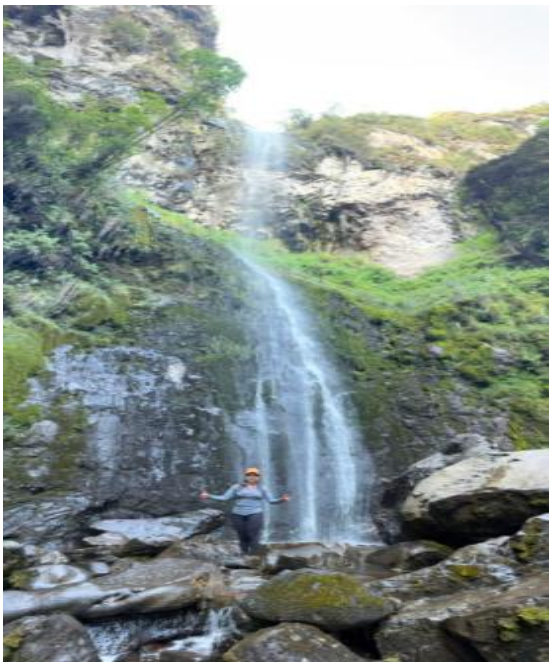


Figura 6. Cascada Puliza

Nota. Elaboración propia (2026)

La cascada posee una altura superior a los 50 metros, lo que la posiciona como una de las caídas de agua más representativas de la zona. Se localiza a 7 km de la casa comunal, a una altitud de 3.650 msnm, con coordenadas geográficas de 0°5'29.27"N de latitud y 78°3'26.36"O de longitud. El rango térmico del entorno oscila entre los 7°C y 16°C, características propias del ecosistema de páramo andino. Estos y otros datos se presentan en la tabla 13

Tabla 13. Datos generales de la cascada Puliza

Cascada Puliza								
Nombre del atractivo turístico	Categoría	Tipo	Subtipo					
Cascada Puliza	Atractivo natural	Ríos	Cascada					
Provincia	Cantón	Parroquia	Comunidad	Sector	N°	Longitud	Latitud	Altura
Pichincha	Cayambe	Olmedo-Pesillo	La Chimba	Puliza	–	78° 3'26.36"O	0° 5'29.27"N	3,650 msnm
Características climatológicas	Línea de producto al que pertenece	Escenario donde se localiza	Ingreso al Atractivo					
Clima: Templado Temperatura: 7° a 16°C Precipitación: 942.30 mm/año	Naturaleza	Rural	$0					

Nota. Elaboración propia (2026).

La flora del sector está compuesta por especies nativas como el pumamaqui, el aliso y el quishuar, además de vegetación arbustiva como helechos y vicundo. También se identifican frutos silvestres como la mora de monte y el taxo. Destaca la presencia de la especie Puliza (*Baccharis arbutifolia*), de la cual deriva el nombre de la comunidad, reforzando el vínculo entre naturaleza e identidad territorial.

En la figura 7 se observa un ejemplar de Chilca (*Baccharis arbutifolia)*, especie vegetal característica de la zona de estudio. El registro visual permite documentar el estado actual de la flora nativa en el comité de desarrollo Puliza. Esta información es esencial para la elaboración de inventarios bióticos y planes de conservación.



Figura 7. Planta Puliza (Baccharis arbutifolia)
Nota. Elaboración propia (2026), levantamiento en el comité de desarrollo Puliza.

Con relación a la fauna, las especies que habitan esta región son el conejo de monte, aves de bosque de pequeño porte y otras más grandes como el gavilán, la lechuza y el cóndor andino. Esta diversidad biológica aporta valor ecológico y paisajístico al atractivo, dotándolo a su vez de un potencial turístico.

Respecto al estado de conservación, el recurso y el entorno presentan factores naturales y antrópicos de alteración. Los factores naturales son la humedad, el clima y la erosión del suelo, mientras que los antrópicos son la ganadería, la agricultura, la floricultura, la falta de mantenimiento y los residuos.

Tabla 14. Estado de conservación e integración del recurso y del entorno

Estado de conservación e integración recurso	
Factores de alteración y deterioro	
Naturales	Humedad
	Clima
antrópicos / antropogénicos	Actividades ganaderas
	Conflicto de tenencia
	Falta de mantenimiento
Estado de conservación e integración entorno	
Factores de alteración y deterioro	
Naturales	Erosión
	Clima
Antrópicos / antropogénicos	Actividades agrícolas, florícolas, ganaderas
	Negligencia/abandono
	Falta de mantenimiento
	Generación de residuos

Nota. Elaboración propia (2026).

Los indicios que presentan los elementos aquí descritos justifican la necesidad de ejercer estrategias de manejo ambiental, las cuales se consideran necesarias para la conservación del ecosistema y la sostenibilidad del atractivo.

Desde el punto de vista cultural, el sector Puliza se originó en 1988 por la escisión de la Cooperativa Agropecuaria La Chimba, fue legalizado en 2004 como Comité de Desarrollo Comunitario y actualmente cuenta con aproximadamente 99 familias y una población cercana a los 600 habitantes, cuya principal actividad económica es la producción de leche.

La comunidad mantiene un vínculo fuerte con la naturaleza, también representado en su cosmovisión y sus tradiciones culturales, las cuales poseen, entre los distintos elementos culturales, leyendas, mitos y ritos relacionados con el territorio que cumplen funciones simbólicas y de cohesión social. Esta información es presentada en la tabla 15.

Tabla 15. Mitos, leyendas y rituales

Categoría	Descripción
Mitos	*El cóndor* Entre las comunidades de los Andes persiste la antigua superstición de que el vuelo circular del cóndor no es solo un despliegue de su poder, sino un presagio de muerte. Se dice que cuando esta imponente ave sobrevuela con insistencia un lugar determinado, está marcando el destino de un alma que pronto abandonará el mundo terrenal. Para muchos pobladores, ver su sombra proyectarse sobre el suelo es una señal de que la muerte ya acecha en los alrededores, interpretando su presencia como el aviso definitivo de un final inevitable.
Leyendas	El sendero hacia la cascada alberga una cavidad natural cuya orientación se vincula con el cerro Sarahurco, en las proximidades del volcán Cayambe. Geológicamente, la entrada a esta cueva se encuentra obstruida en la actualidad debido a deslizamientos de tierra. Este fenómeno erosivo impide el acceso y la exploración técnica de la formación subterránea. En el ámbito cultural, el sitio posee una carga simbólica asociada a leyendas sobre tesoros ocultos. Los relatos locales describen condiciones de nula visibilidad, comparadas con la oscuridad nocturna, que dificultan el ingreso de exploradores. Esta narrativa constituye un mecanismo de protección simbólica del patrimonio geológico frente a la intervención humana no autorizada.
Ritual	*Wachacaray wakcha* (pobre) karay (dar) Las costumbres de la población local favorecen la realización del *Wachacaray*. Esta tradición consiste en una procesión de la Virgen de las Mercedes hacia el bosque, donde se oficia una misa para peticionar la llegada de precipitaciones. La ceremonia se complementa con la *pamba mesa*, una práctica de alimentación colectiva donde los asistentes comparten productos locales.

Nota. Elaboración propia (2026).

Las manifestaciones se ilustran en creencias que relacionan al cóndor como presagiador, leyendas sobre formaciones geográficas o el ritual del Wachacaray, que incluye

prácticas religiosas y ancestrales vinculadas al agua y la fertilidad, pues comportan una profunda interrelación entre el mundo geográfico y el pensamiento mágico religioso de los pobladores locales. El cóndor como mensajero del destino y la leyenda de la cueva conectada al cerro Sarahurco (“Sara” = maíz, “Urku” (u “hurco”) = cerro o montaña) son modos de respeto y protección simbólica del ecosistema. Mientras que el ritual del Wachacaray (quichua andino) “Wacha” = pobre “Karay / Caray” = dar, entregar, proveer) se interrelaciona con la dependencia histórica de la comunidad hacia el recurso hídrico e integra elementos del catolicismo con prácticas ancestrales como la pamba mesa.

Respecto a la oferta recreativa, la cascada Puliza permite la realización de determinadas actividades que enriquecen la experiencia del visitante. Estas pueden ser, entre otras, el senderismo, el yoga o la pesca recreativa, lo cual da cuenta de una diversificación incipiente del producto turístico.

Tabla 10. Actividades de entretenimiento en cascada de Puliza: senderismo, yoga, pesca

Actividad	Descripción
Senderismo	El trayecto atraviesa un ecosistema de bosque andino y páramo, lo que exige condiciones de seguridad específicas. Se requiere el acompañamiento de un guía local y el uso de indumentaria técnica impermeable para mitigar el impacto del clima frío y la humedad. Estas características definen al sitio como un destino de senderismo de alta montaña con un nivel de dificultad moderado.
Yoga	La cascada de Puliza se ha consolidado como un nodo para el turismo de bienestar en el cantón Cayambe. El entorno natural facilita la implementación de actividades inmersivas, tales como caminatas conscientes y sesiones de yoga. Estas prácticas se orientan a la reconexión introspectiva y a la búsqueda de equilibrio físico-mental de los visitantes. La oferta se formaliza mediante eventos especializados. Durante este encuentro, instructores certificados dirigen jornadas de meditación y práctica física, aprovechando los servicios ecosistémicos del área. La integración de estos eventos posiciona a Puliza como un destino estratégico para el segmento de mercado interesado en la salud integral y la naturaleza.
Pesca	La fauna íctica en el río Puliza se compone principalmente de trucha de río (*Salmo trutta)* especie adaptada a las condiciones térmicas de los ecosistemas andinos. La presencia de este recurso permite el desarrollo de la pesca deportiva en puntos específicos del cauce. Esta actividad representa un potencial atractivo para el segmento de turismo recreativo en la zona. Paralelamente, se registra una práctica de pesca de subsistencia por parte de la población local. Los habitantes extraen este recurso del río cercano a la cascada para complementar su dieta diaria. Esta dinámica evidencia una dependencia directa de la comunidad hacia los servicios ecosistémicos provistos por el cuerpo de agua, vinculando la seguridad alimentaria con la conservación del hábitat acuático.

Nota. Elaboración propia (2026).

La práctica del senderismo se lleva a cabo en el bosque andino y en el páramo y tiene un grado de dificultad moderado, lo que requiere la presencia de guías locales, el yoga se ha posicionado como una práctica vinculada al turismo de bienestar, que es otra forma de poner en valor las condiciones naturales del entorno. En lo que respecta a la pesca, se conjugan prácticas recreativas y prácticas de subsistencia, lo que permite constatar la interrelación existente entre la comunidad y sus recursos naturales.

A manera de cierre del apartado, los recursos y atractivos principales de la cascada Puliza confluyen en el ámbito natural, cultural y recreativo, constituyendo una base fuerte para el desarrollo turístico del destino, aunque requieren procesos de gestión que permitan un uso sostenible.

5.3.2. Factores y recursos de soporte

Los factores y recursos de soporte en la cascada Puliza presentan limitaciones que influyen de forma directa en el desarrollo turístico del destino. Estos elementos, que incluyen accesibilidad, infraestructura, servicios básicos, capital humano, seguridad y conectividad, determinan la posibilidad de transformar el recurso natural en un producto turístico competitivo.

En relación con la accesibilidad, el acceso al atractivo comprende un trayecto aproximado de 5.5 km desde la casa comunal, distribuido en 2 km de vía empedrada, 1 km de camino de tierra y 2.5 km de sendero natural. Esta configuración genera una transición progresiva hacia condiciones de mayor dificultad técnica, lo que limita el acceso vehicular directo en el tramo final. En la tabla 17 se detalla la caracterización de la accesibilidad y transporte.

Tabla 17. Caracterización de la accesibilidad y del transporte

Categoría	Componente	Descripción
Segmentación de Vía	Superficie mixta	5.5 km: 2 km empedrado, 1 km Tierra, 2.5 km Sendero natural.
Transporte	Modalidades	Buses inter parroquiales, camionetas de alquiler y taxis.
Servicio Público	Operadora	Cooperativa 24 de junio cubre la ruta Cayambe Puliza La Chimba.
Señalética	Estado	Deficiente debido a que limitada a un panel informativo inicial sin contenido interpretativo.
Inclusividad	Accesibilidad	Nula por el entorno no cuenta con facilidades para personas con discapacidad.

Nota. Elaboración propia (2026).

La movilidad hacia el sitio se realiza mediante buses Inter parroquiales, camionetas y taxis desde el cantón Cayambe. La cooperativa 24 de junio cubre la ruta Cayambe, Puliza, La Chimba, lo que evidencia la existencia de transporte público, aunque dependiente de frecuencias externas y sin integración directa al sistema turístico.

La conectividad terrestre tiene una estructura de tipo mixto que condiciona la experiencia de la visita. Conjugar varios tipos de superficie durante el trayecto incrementa la dificultad conforme se accede hacia la cascada, lo que puede suponer una barrera para determinados segmentos de turistas. A esto se suma la falta de infraestructura accesible para personas con discapacidad, lo que limita la inclusión del destino.

En cuanto a la señalización, también resulta insuficiente tanto en el acceso como en el área del atractivo. Se limita a un panel informativo de introducción y no incorpora señalética interpretativa ni preventiva, y esto genera desorientación en los visitantes y disminuye la calidad de la experiencia turística.



Figura 8. Parada 1

Nota. Elaboración propia (2026).



Figura 9. Falta de señalización
Nota. Elaboración propia (2026)

Si bien existe un acceso funcional, este no ha sido diseñado desde una lógica turística integral, sino como un espacio de tránsito, sin considerar aspectos de orientación, seguridad y experiencia del visitante.

Respecto a la infraestructura, el sector se encuentra en un primer momento de desarrollo, los senderos que conducen a la cascada están disponibles tan solo en parte y con ciertas dificultades en relación con la accesibilidad, el mantenimiento y la orientación. La falta de medios interpretativos limita el entendimiento de la importancia ecológica y cultural del entorno, lo que hace que la potencialidad educativa del recorrido sea baja.

En lo que hace referencia a los servicios básicos, la comunidad tiene acceso a agua potable, energía eléctrica y a un sistema de saneamiento. Se puede encontrar un baño ecológico con biodigestor al inicio del sendero, pero no existe un sistema formal de recolección de desechos sólidos; es por ello que se aplica una política de retorno de residuos por parte del visitante.

Tabla 11. Higiene y seguridad turística

Servicios Básicos	
Atractivo	Poblado más cercano (Sector Puliza)
Agua	Agua
	Energía Eléctrica
	Saneamiento
	Disposición de desechos
Señalética en el atractivo	
En áreas naturales	Señales turísticas, de aproximación, informativo de direccionamiento a hacia atractivos, servicios y actividades
Salud	
Atractivo	Poblado más cercano (Cayambe)
Botiquín de primeros auxilios	Hospital
	Centro de salud
	Dispensario médico
	Botiquín de primeros auxilios
Seguridad	
Atractivo	Poblado más cercano (Cayambe)
Seguridad comunitaria	Policía Nacional

Nota. Comparativa de servicios de soporte vital y protección ciudadana

En materia de salud, el atractivo dispone únicamente de un botiquín de primeros auxilios; así, podremos hablar de un nivel de cobertura bastante limitado (tan solo un 25%). La atención médica de mayor complejidad se desarrolla en la ciudad de Cayambe, donde hay hospitales, centros de salud y dispensarios. La contrapartida de esta dependencia externa constituye una debilidad para la operación turística, especialmente en situaciones de emergencia.

La seguridad del destino se encuentra gestionada mediante mecanismos comunitarios y la presencia de la Policía Nacional en el área urbana contigua. No obstante, no existen protocolos formales de seguridad turística ni señalización de riesgos en el atractivo; el capital humano es uno de los recursos más importantes para el turismo en la cascada Puliza, si bien la comunidad local tiene conocimiento del espacio y una actitud positiva para la participación en el turismo, la actividad de guía comunitaria es de tipo empírico y el servicio de

alimentación ocasional no responde todavía a estándares mínimos de calidad.

Esta situación evidencia un primer proceso de construcción de la oferta turística en un estado donde existe potencial de desarrollo, pero donde hace falta la formación en atención al turista, guía de comunidad, seguridad y gestión de los servicios para que el visitante pueda tener una experiencia adecuada.

En ese sentido, respecto de la conectividad y de la tecnología, el destino presenta un bajo nivel de implementación de herramientas digitales para la gestión y promoción turística. No se han evidenciado sistemas formales de información al visitante ni plataformas consolidadas de comunicación, asimismo; la conectividad a internet es escasa y limita la comunicación en tiempo real, así como el posicionamiento del destino en el medio digital.

Así pues, los factores y recursos de soporte de la cascada Puliza muestran unas condiciones básicas de funcionamiento, pero con unas brechas importantes en lo que respecta a aspectos de accesibilidad, infraestructura, servicios, formación y tecnología. Estas limitaciones impactan directamente en la experiencia turística y en la competitividad del destino, lo que demanda la realización de intervenciones estratégicas en el marco del modelo de gestión que se propone.

5.3.3. Gestión del destino

La gestión del destino constituye uno de los componentes más sensibles para el desarrollo turístico de la cascada Puliza, debido a que permite organizar los recursos, coordinar actores, regular el uso del atractivo y mejorar la experiencia del visitante. En el diagnóstico realizado se evidencia que la cascada posee un alto valor natural y cultural, pero todavía no cuenta con una estructura de gestión turística consolidada.

5.3.3.1 Organización de la gestión

La gestión corriente de la cascada Puliza se califica por la existencia de una organización comunitaria rudimentaria, donde la participación de la comunidad es únicamente puntual y se encuentra expresada en mingas, apertura de senderos, mantenimiento esporádico y control comunitario. Pero no aparece una organización formal que gestione el atractivo ni que se ocupe de la planificación, toma de decisiones, control de visitantes, difusión y articulación con instituciones públicas o actores privados.

De hecho, la comunidad ha probado su capacidad de organización en procesos históricos como, por ejemplo, la apertura de senderos a la cascada a partir de la acción comunitaria, pero esa experiencia todavía no se ha transformado en un sistema permanente de gestión turística; es decir, es necesario construir una instancia comunitaria o un comité turístico con funciones de planificación, operación, control, difusión y evaluación del atractivo de la cascada en Puliza.

Tabla 12. Gestión y organización

Elemento	Situación	Nivel
Organización comunitaria	Débil	Bajo
Planificación turística	Inexistente	Bajo
Control de visitantes	No estructurado	Bajo
Normativa local	Limitada	Bajo
Participación institucional	Baja	Medio

Nota. Elaboración propia con base en observación de campo, revisión del estado actual del atractivo y criterios del modelo de Crouch y Ritchie (2026)

Los hallazgos muestran una gestión que está aún en una fase inicial; con niveles poco desarrollados en la organización comunitaria, la planificación turística, el control de visitantes y la normativa local, la participación institucional es un elemento que puede estar sujeto a mejora, siempre que existan mecanismos de coordinación entre los actores de la comunidad, el GAD, los entes de turismo, las instituciones de educación superior y posibles operadores locales. Esta condición pone de manifiesto la necesidad de pasar de una gestión espontánea a una gestión planificada, con funciones definidas y mecanismos de seguimiento.

5.3.3.2 Marketing y posicionamiento del destino

El posicionamiento turístico de la cascada Puliza es limitado. Aunque el atractivo posee valor paisajístico, biodiversidad y elementos culturales propios, su presencia en medios digitales, materiales promocionales y rutas turísticas aún es baja. Esta situación reduce su visibilidad frente a otros destinos naturales de la región y dificulta la captación de visitantes interesados en turismo de naturaleza, bienestar y experiencias comunitarias.

Tabla 13. Promoción y posicionamiento del destino

Elemento	Situación	Nivel
Presencia digital	Muy baja	Bajo
Estrategias de marketing	Inexistentes	Bajo
Imagen del destino	Poco conocida	Bajo
Integración en rutas	Limitada	Bajo
Material promocional	Escaso	Bajo

Nota. Elaboración propia (2026).

Lo que se puede ver a través de la tabla es que la presencia digital, las estrategias de marketing, la imagen de destino, la integración en rutas y el material promocional se encuentran en niveles bajos. Esa debilidad supone que la competitividad del atractivo se ve afectada, puesto que el visitante del periodo actual tiende a elaborar su plan de recorrido a partir de plataformas digitales, redes sociales y contenidos visuales.

La ausencia de un relato turístico impide que, aun poseyendo atributos naturales y culturales suficientes, se pueda construir una marca territorial que exprese la singularidad de Puliza, existen empresas que ofrecen servicios turísticos en el entorno de esta cascada. En la figura 10 puede observarse que se muestran precios y servicios.

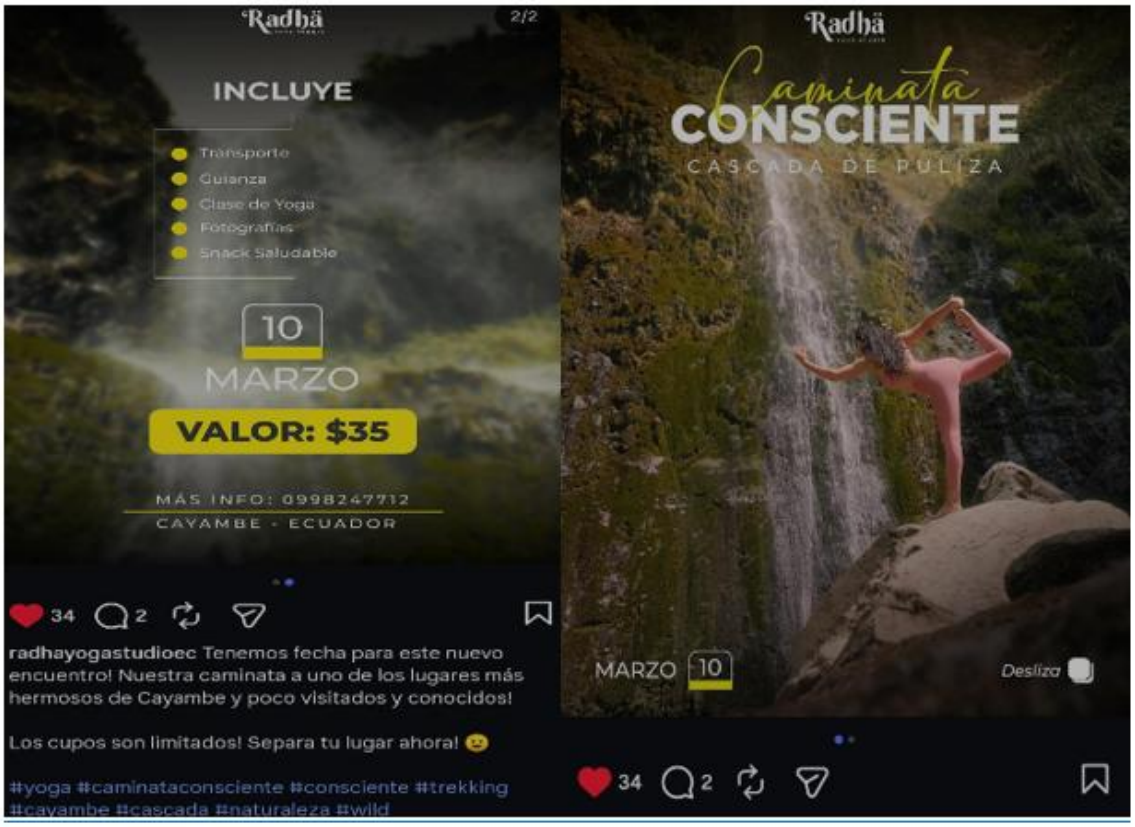


Figura 10. Guianza por sitios turísticos

La comparación de la cascada Puliza se realiza con la cascada de Cariacu, ubicada en la misma zona

Aquí es el límite de comunidad Puliza y la entrada a comunidad Cariacu totalmente señalizada con letreros interpretativos aquí indica la distancia 2 km cascada Cariacu. En la figura 11 se observa el inicio de la cascada.



Figura 11. Inicio de la cascada Cariacu

Cabe destacar que la cascada de Cariacu tiene señalizaciones en todo el recorrido por lo tanto los visitantes o turistas tendrán información durante todo el trayecto durante el recorrido hacia la cascada. En la figura 12 se puede observar cómo son los letreros interpretativos de la zona con la información necesaria.



Figura 12. Letreros interpretativos

Los letreros interpretativos permitirán una mejor referencia del sitio en el que se encuentran los visitantes. Estos proporcionan información en todo momento para evitar pérdida de orientación en la ruta

5.3.3.3 Gestión de visitantes

La gestión de visitantes no se encuentra formalmente estructurada, el ingreso al atractivo es libre y no existe un sistema de registro, control de aforo, monitoreo de flujos o determinación de la capacidad de carga. Esta circunstancia es poco problemática mientras existan pocos visitantes, pero puede convertirse en un riesgo cuando las condiciones del destino se potencien, incrementándose el número de visitantes.

La ausencia de control va a impedir que podamos conocer qué cantidad de personas acceden al lugar, qué motivaciones tienen, qué días hay más visitas, qué impactos tiene el recorrido o cuáles son las demandas que plantea el turista a lo largo de la experiencia. También va a dificultar la toma de decisiones sobre el mantenimiento del sendero, la gestión de residuos, la seguridad, el horario de la visita y la organización de guías locales.

De modo que, para robustecer esta gestión, se recomienda incorporar una ficha básica de registro de visitantes, definir horarios de ingreso, implementar a nivel comunitario puntos de control y diseñar un sistema sencillo de monitoreo mensual, esta información va a permitir planificar el uso turístico del atractivo sin menoscabar la conservación del ecosistema.

Desde el inicio del recorrido hacia la cascada, se evidencia el deterioro de la parada inicial, que presenta un mal estado, además de la calle, que presenta daños y genera inconvenientes a los visitantes.



Figura 13. Inicio del recorrido

No hay presencia de letreros que comuniquen información a los visitantes en varios tramos de los senderos de la cascada. Por ejemplo, el sendero 1 hacia la cascada Puliza es de tierra, no cuenta con letrero informativo o interpretativo, ni con señalización que identifique el árbol de pumamaqui en Puliza.

En cambio, en Cariacu, desde el inicio del recorrido existe un centro de información y registro que brinda ayuda a todos los visitantes. Además, en este punto se realiza el cobro de ingreso, cuyos valores son de $2 para adultos y $1 para niños, como se observa en la figura 14.



Figura 14. Oficinas

Este proceso lo registra personal uniformado, cuyo uniforme lleva el logo de la cascada Cariacu en la chompa, lo que facilita su reconocimiento por parte de los visitantes.

A pesar de algunas carencias, el sector también integra aspectos favorables para los visitantes. Cuenta con dos restaurantes, El Manantial y Rasupamba, como se observa en la figura 15.



Figura 15. Restaurantes de la localidad

En el recorrido que se realiza en Cariacu, se puede observar y degustar con comida típica del sector. Existen además vendedores certificados y con permiso de operar en el sector, lo cual ayuda a dinamizar la oferta de platos típicos de la zona. En la figura 16 se puede observar un carrito de comida.



Figura 16. Puesto de comida

En la cascada de Cariacu existen personas capacitadas previamente para brindar ayuda e información a los turistas. En este caso, se cuenta con dos personas encargadas de ofrecer soporte ante cualquier duda, como se observa en la figura 17.



Figura 17. Personas en recaudación

El registro es digital y no se realiza en hojas físicas, lo que reduce el uso de papel. En cambio, en Puliza no existe registro digital ni físico, ni personal encargado de orientar al visitante. En Cariacu, el personal encargado explica que el recorrido es autoguiado mediante letreros

interpretativos y señalética hasta el destino. El valor de entrada es de $2 para adultos y $1 para niños.



Figura 18. Registro digital

Este sistema de registro constituye una opción de mejora para otros sitios turísticos, debido a que incorpora el uso de tecnología en la gestión de visitantes.



Figura 19. Sendero 1

El sendero está sin letrero informativo y sin personal encargado de cobrar un valor por el uso del espacio. De igual manera, no existe un centro informativo ni personal que realice la recaudación del ingreso. En cambio, en la cascada de Cariacu se cobra un valor de $1.



Figura 20. Estacionamiento de Cariacu y Puliza

Los senderos hacia la cascada de Cariacu están señalizados, mientras que Puliza no tiene señalética para los turistas. Además, los senderos de Cariacu están más cuidados, tanto a la entrada como durante la travesía, tal como se observa en las figuras 21 y 22.



Figura 20. Sendero de Cariacu



Figura 21. Sendero de Puliza

Los árboles nativos en Cariacu están definidos con letreros y en Puliza no lo están. El árbol nativo *punamaqui* y árbol de papel *polilepis* con letrero informativo. Como se aprecia en la figura 23.



Figura 22. Árboles de Cariacu con letreros

En la cascada de Cariacu al finalizar el sendero es pendiente y el desnivel cuenta con pasamanos y gradas de madera con señalización que indica la llegada al destino. Esto se puede observar en la figura 24.



Figura 23. Sendero final

La cascada de Cariacu es un recurso natural que tiene riqueza paisajística y gran valor turístico, como se mencionó anteriormente perteneciente al cantón Cayambe. Se caracteriza por la fuerte caída del agua que favorece el desarrollo de actividades recreativas y de contacto con la naturaleza como se aprecia en la figura 25.



Figura 24. Cascada Cariacu

5.3.3.4 Calidad del servicio

La calidad del servicio turístico se encuentra en una etapa inicial. Las actividades de guianza, alimentación o acompañamiento se desarrollan de manera ocasional y empírica, sin protocolos estandarizados de atención, seguridad, interpretación ambiental o manejo de grupos. Esta situación no debe entenderse como una debilidad definitiva, sino como una oportunidad para profesionalizar la participación comunitaria.

El conocimiento local del territorio constituye una fortaleza importante. Los habitantes conocen los senderos, las especies vegetales, las prácticas culturales y los relatos asociados al lugar. Sin embargo, para convertir ese conocimiento en una experiencia turística de calidad se requiere capacitación en guianza, primeros auxilios, atención al visitante, hospitalidad, interpretación del patrimonio natural y cultural, manejo de residuos y resolución de incidentes.

La calidad del servicio debe evaluarse no solo por la infraestructura disponible, sino también por la capacidad de recibir, orientar, acompañar e informar al visitante de manera segura y respetuosa. En este sentido, la comunidad puede convertirse en el principal actor de calidad si cuenta con formación, organización y herramientas básicas de operación turística.

Se puede observar que en algunos sitios no existe guías correspondientes para dar información a los turistas, como se aprecia en la figura 26.



Figura 25. Centro de guías

La zona para picnic esta sin caseta, mesas, columpio ni letrero de zona de camping para identificar la zona por los visitantes, que es uno de problemas que existen el recorrido de la cascada de Puliza. Esto se puede observar en la figura 27.



Figura 26. Zona Picnic

5.3.3.5 Interpretación ambiental y cultural

La interpretación ambiental y cultural es todavía limitada. Aunque el sendero posee elementos naturales y simbólicos relevantes, como la planta Puliza, el *pumamaqui,* las bromelias, el quishuar, el paisaje de páramo, los relatos del cóndor y el ritual del *Wachacaray,* estos contenidos no se encuentran organizados en un guion interpretativo formal. Como se aprecia en la figura 28.



Figura 27. Patrimonio natural existente

Nota. Elaboración propia (2026).

Actualmente, la señalética existente cumple una función básica de orientación, pero no comunica el valor ecológico, cultural ni histórico del atractivo. Esto reduce la posibilidad de que el visitante comprenda la importancia del ecosistema y de la comunidad que lo protege.

La interpretación debería convertirse en una herramienta central del modelo de gestión. Para ello, se recomienda diseñar estaciones interpretativas a lo largo del sendero, con mensajes breves sobre biodiversidad, conservación, cultura local, manejo del agua y normas de comportamiento. También se puede elaborar un guion para guías comunitarios, de modo que el recorrido no sea solo una caminata hacia la cascada, sino una experiencia educativa y territorial

5.3.3.6 Síntesis del componente de gestión

En la misma línea global, la gestión del destino tiene logros comunitarios, aunque con una estructura turística débil, los errores que forman parte del modelo de gestión comunitaria aplicado a la cualificación del destino son la evidente falta de planificación; la poca promoción, el escaso control de turistas, la no estandarización de los servicios y una interpretación ambiental muy parcial.

Sin embargo, el destino tiene unas características favorables para desarrollar el modelo de gestión de destino: organización comunitaria previa, conocimiento local, el valor natural del atractivo y posibilidades de articulación con la administración pública, la academia y otros actores turísticos, siguiendo el modelo de Crouch y Ritchie, este componente es importante porque convierte los recursos naturales y culturales en una experiencia turística planificada, segura, interpretada y sostenible.

5.3.4. Política, planificación y desarrollo

La gestión del atractivo turístico de la cascada Puliza se da en el marco de una normativa general que da cuenta de la importancia de la conservación y el aprovechamiento responsable de los recursos naturales; sin embargo, el análisis del contexto local da cuenta de que estos criterios todavía no se reflejan en instrumentos de planificación turística que tengan aplicación práctica en el sitio.

Desde la propia Constitución, Ecuador reconoce los derechos de la naturaleza y establece la protección y conservación de los ecosistemas (Ministerio de Ambiente, 2024). Este precepto significa que la actividad turística tiene que estar regida por criterios de sostenibilidad, de manera que no degrade el entorno natural y contemple un adecuado uso del territorio, en el caso de la cascada Puliza, es especialmente relevante toda vez que el atractivo se encuentra en un ecosistema de páramo andino que es muy sensible a la intervención no controlada.

En el ámbito del turismo, la norma nacional incide principalmente en el establecimiento de actividades que garanticen la participación de la población y una correcta utilización de los recursos (Ministerio de Ambiente, 2024). Ahora bien, para el caso concreto del atractivo, no se puede constatar la existencia de mecanismos explícitos que posibiliten la aplicación, en los hechos, de estas disposiciones, lo que se traduce, entre otros aspectos, en la no regulación del ingreso de visitantes, el control de actividades y la ausencia de instrucciones operativas específicas.

En conclusión, la planificación territorial se traduce, mediante mecanismos como el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial (PDOT), en un mecanismo para el ordenamiento del uso del espacio y también para guiar el desarrollo de actividades productivas, como el turismo (GAD Parroquial Rural de Olmedo Pesillo, 2020). De hecho, para el atractivo de la cascada Puliza, no se puede evidenciar una vinculación directa entre el atractivo y la planificación territorial vigente, lo que limita su vinculación con un proceso de desarrollo local.

El fenómeno descrito se traduce en una gestión turística aislada, de forma que las acciones que se llevan a cabo se producen más en respuesta a iniciativas de tipo comunitario que como resultado de un plan estructurado a partir del territorio. De todos modos, por muy válidas y merecedoras de ser consideradas que sean dichas iniciativas, reflejan un interés de la comunidad por aprovechar el recurso, aunque su alcance es escaso al carecer de instrumentos técnicos, normativos o estratégicos que encaucen tal desarrollo en un tiempo medio y largo.

Pero tampoco se aprecia la existencia de un plan turístico para la cascada Puliza que haga explícitos sus fines, lineamientos, estrategias o procedimientos para su seguimiento, el no contar con un plan turístico para la cascada Puliza obstaculiza la organización del destino, la definición de responsabilidades, la gestión de recursos y la articulación con los actores ajenos al destino, como serían los gobiernos locales, instituciones públicas o entidades de apoyo.

Sin embargo, el marco institucional en el cual se desarrolla la intervención puede ser, también, una oportunidad; la existencia de normativa en materia ambiental, de instrumentos de planificación de carácter territorial y de políticas de desarrollo turístico, tanto nacionales como locales, puede permitir poner en marcha un marco que la gestión del destino puede aprovechar. La cuestión es llegar a articular estos instrumentos con la realidad del mismo destino.

Con este sentido, es necesario avanzar en la construcción de criterios de planificación turística para la cascada Puliza, que contemplen criterios de conservación medioambiental, de participación comunitaria y de desarrollo económico local. Estos deben servir para ordenar el uso del espacio, regular las actividades turísticas, determinar responsabilidades y establecer una visión propia del destino.

A partir de la lógica del modelo de Crouch y Ritchie, este componente da cuenta de una de las debilidades estructurales del destino, donde la falta de políticas y de planificación aplicadas al destino debilita la capacidad de gestión, mediatiza la eficiencia de las acciones y reduce la sostenibilidad del atractivo; pero también abre el horizonte para construir un modelo de gestión que, a partir de esta radiografía, articule el territorio, la comunidad y los instrumentos de planificación.

5.3.5. Determinantes calificadores y amplificadores

Los determinantes calificadores y amplificadores corresponden a factores externos que influyen en la competitividad del destino turístico, pero que no dependen directamente de la gestión local. Estos elementos condicionan la percepción del visitante, la accesibilidad, la demanda y el posicionamiento del atractivo dentro del mercado turístico.

En el caso de la cascada Puliza, estos determinantes están asociados principalmente a variables como el clima, la seguridad, la accesibilidad macro, la conectividad, la imagen del destino y la competencia con otros atractivos cercanos.

Tabla 14. Determinantes calificadores

Factor	Características	Situación actual	Impacto en el turismo	Oportunidad/Estrategia
Clima	Zona andina, variabilidad climática	Presencia de lluvias frecuentes	Afecta accesibilidad y visitas	Planificación por temporadas
Seguridad	Entorno rural comunitario	Percepción estable pero no formalizada	Influye en confianza del visitante	Implementar protocolos de seguridad
Accesibilidad macro	Cercanía a Quito y vías principales	Acceso indirecto	Potencial alto no aprovechado	Mejorar rutas de acceso
Conectividad	Cobertura limitada de internet	Baja conectividad	Reduce promoción digital	Implementar señal básica
Imagen del destino	Poco posicionamiento	Baja visibilidad	Baja demanda turística	Estrategias de marketing
Competencia	Destinos cercanos consolidados	Alta competencia regional	Disminuye flujo de visitantes	Diferenciación del producto

Nota. Elaboración propia (2026).

Las condiciones climáticas que impone la zona, propias de la región andina, son variables, especialmente en las temporadas lluviosas, lo que puede complicar las condiciones de acceso al atractivo, por efecto del deterioro de los caminos y la peligrosidad de los senderos naturales. Esto podría generar descensos en el número de visitantes en determinados momentos, indicando la necesidad de una planificación del hecho turístico de acuerdo con la estacionalidad.

Con respecto a la seguridad, el contexto puede ser percibido como estable, dotado del componente comunitario y la proximidad a los centros poblados; no obstante, carece del

soporte de protocolos turísticos y no cuenta con señalética de riesgos, lo que podría provocar inseguridad en los visitantes ajenos al territorio.

La accesibilidad macro es una de las principales oportunidades del destino, en cuanto a la proximidad a los núcleos poblacionales de Cayambe y Quito, que permite acceder a potenciales mercados turísticos importantes. Sin embargo, esta ventaja no se ha explotado totalmente, dada la escasa difusión del atractivo, así como la no integración a rutas turísticas ya establecidas.

La capacidad de conectividad digital es otra de las condiciones que limita el desarrollo turístico. La escasa cobertura de red y Wi-Fi limita la promoción en tiempo real, la circulación de la información y el contacto con posibles visitantes. En un entorno donde las decisiones de viaje son muy influidas por plataformas digitales, esto limita la capacidad de competitividad del destino.

La imagen de ese destino todavía es débil en el mercado turístico; la imagen de la cascada Puliza es débil, lo que se refleja en la escasa circulación en redes sociales, motores de búsqueda y promoción. Esta circunstancia hace imposible que el atractivo pueda ubicarse como una alternativa a otros destinos de naturaleza en el contexto regional.

Por lo que se refiere a la competencia, hay atractivos próximos con un mayor nivel de desarrollo, superior infraestructura y estrategias de promoción más avanzadas. Esta circunstancia minimiza las posibilidades de que el flujo de visitantes llegue a Puliza, por lo que se plantea pensar en estrategias de diferenciación sobre lo que el destino puede ofrecer como sus atributos propios: la autenticidad del entorno, la participación comunitaria y la experiencia de actividad personal con la naturaleza.

El conjunto de estos determinantes permite concluir que la cascada Puliza tiene potencialmente una posición favorable, aunque con limitaciones para su aprovechamiento. Si bien hay factores que no dependen de la capacidad de actuación, como, por ejemplo, el clima, hay otros como la acción de promoción, la conectividad o la formalización de la seguridad que pueden ser gestionados indirectamente a través de estrategias que permitan mejorar la percepción y el posicionamiento del destino.

De conformidad con la mirada del modelo de Crouch y Ritchie, tal y como se detalla, este componente permite entender que la competitividad del destino no depende sólo de los recursos de los que se dispone de forma interna, puesto que también se establece en relación con las condiciones externas. En este caso, el aprendizaje sobre estos determinantes es un argumento muy importante para el diseño de estrategias que permitan la reducción de riesgos y también el aprovechamiento de oportunidades dentro del modelo de gestión turística establecido.

5.3.6. Diagnóstico estratégico (FODA)

Con el fin de sintetizar los resultados del diagnóstico del atractivo turístico cascada Puliza y orientar la toma de decisiones estratégicas, se hace uso del análisis de la matriz FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas), la cual permite integrar los aspectos identificados en los componentes del modelo de Crouch y Ritchie, facilitando una lectura clara de la realidad actual del atractivo y su proyección futura.

El análisis FODA recoge factores internos (fortalezas y debilidades) y factores externos (oportunidades y amenazas), de tal manera que establece una base para la formulación de estrategias que permitan mejorar la competitividad y sostenibilidad del atractivo turístico.

Tabla 15. Matriz FODA

Fortaleza	Debilidades
Paisaje escénico atractivo	Poca planificación turística
Identidad cultural comunitaria	Limitación en la infraestructura turística
Recurso turístico poco intervenido	Acceso defectuoso
Biodiversidad andina representativa del sector	Poca participación y capacitación comunitaria
Cascada natural de alto valor	Promoción del destino escasa
Oportunidades	**Amenazas**
Crecimiento del turismo sostenible	Deterioro ambiental en progreso
Interés en destinos rurales	Turismo no regulado
Apoyo de la institución	Competencia de destinos cercanos
Integración a rutas turísticas	Cambio climático de estos ecosistemas
Utilización de marketing digital	Migración de la población actual

Nota. Elaboración propia (2026).

De la matriz que se expone, pueden deducirse las siguientes interpretaciones:

En relación con las fortalezas, Puliza presenta un paisaje escénico de gran valor, con un entorno natural poco intervenido y con una biodiversidad andina representativa. La existencia de una identidad cultural comunitaria, asociada a prácticas tradicionales, cosmovisión y organización local, es un elemento diferenciador del destino turístico. Además, el recurso natural, al no haber sido sobreexplotado, presenta condiciones favorables para su aprovechamiento sostenible, lo que constituye una base excelente para el desarrollo turístico.

En lo que respecta a las debilidades, podemos observar que no existe una planificación turística estructurada, que hay limitaciones en la infraestructura, una deficiente accesibilidad y poca promoción del destino. Todo ello está asociado a una escasa participación comunitaria en lo que respecta a la organización turística formal y la capacitación, a la inexistencia de mecanismos de gestión, de control de visitantes y de estandarización de servicios. La calidad de la experiencia turística se ve directamente perjudicada y se restringe el posicionamiento del destino.

En lo que respecta a las oportunidades, el contexto actual pone en valor el incremento del interés por el turismo sostenible, especialmente para destinos rurales y de naturaleza. La cascada Puliza puede beneficiarse de esta tendencia, así como de su entorno natural y de su identidad comunitaria. También existen oportunidades para llevar a cabo articulaciones con las administraciones públicas, las universidades y actores del sector turístico, así como la posibilidad de formar parte de rutas o circuitos turísticos más amplios. El uso de herramientas digitales puede resultar una oportunidad para dar a conocer el destino y captar nuevos segmentos de visitantes.

En lo que tiene que ver con las amenazas, se encuentran los siguientes elementos: el deterioro ambiental progresivo, relacionado con la práctica de actividades agropecuarias y la ausencia de controles del uso del suelo; el turismo no regulado, que podría tener un efecto negativo en el ecosistema; y la competencia de otros destinos cercanos que tienen un desarrollo turístico más acelerado que la cascada Puliza. Además, están el cambio climático y la migración de la población del lugar, que podrían repercutir en la sostenibilidad del destino en el largo plazo, tanto desde el punto de vista ambiental como social.

El análisis puesto en práctica demuestra que la cascada Puliza presenta un escenario con considerable potencial, pero con determinadas limitaciones estructurales que precisan de una intervención. Las fortalezas y oportunidades permiten visualizar un camino posible para el desarrollo turístico, siempre y cuando actúen estrategias que disminuyan las debilidades y atenúen las amenazas descritas.

Por esta razón, el FODA no solo es una descripción, sino que se constituye como una herramienta importante para la formulación del modelo de gestión turística, ya que orienta las decisiones estratégicas hacia el reforzamiento del destino, la calidad del servicio a prestar, la conservación del entorno y la promoción de la participación de la comunidad; desde la óptica del modelo de Crouch y Ritchie, podría afirmarse que el FODA pone en relación los diversos componentes analizados (recursos, factores de soporte, gestión, planificación y determinantes externos) en una idea integrada del destino, facilitando la transición entre el diagnóstico y la propuesta. Este enfoque permite argumentar que las estrategias propuestas han de ser acordes con la realidad del territorio.

5.4. Propuesta de modelo de gestión turística para la cascada Puliza

La propuesta de modelo de gestión turística para la cascada Puliza tiene su origen en el diagnóstico integral que se realiza en el apartado 5.3 y está sustentada por el modelo de competitividad de destinos de Geoffrey Crouch y J.R. Brent Ritchie. Este itinerario permite entender el destino como un sistema en el que se dan cita los recursos naturales, los recursos culturales, los factores de soporte, los procesos de gestión, la planificación territorial y las condiciones externas, y este desarrollo tiene como orientación fundamental la sostenibilidad y la competitividad.

Esto resulta muy interesante en el contexto de la cascada Puliza, dado que el diagnóstico pone de manifiesto una gestión espontánea, una planificación escasa, baja articulación comunitaria y escaso posicionamiento en el ámbito turístico. Es por ello que se propone un modelo de gestión turística que articule una configuración organizativa clara, con roles bien definidos, estrategias operativas y mecanismos de control. La aplicación del modelo no solo se debe encaminar al aprovechamiento de los recursos del territorio, sino que debe servir, a la vez, para fortalecer la gobernanza local, integrar los saberes comunitarios y facilitar una experiencia turística que esté bien estructurada con las características ambientales y socioculturales del entorno.

5.4.1. Objetivos del modelo

Objetivo general:

Diseñar un modelo de gestión turística sostenible para la cascada Puliza, mediante la aplicación del modelo de Geoffrey Crouch y J.R. Brent Ritchie, con el fin de mejorar la competitividad del destino, optimizar el aprovechamiento de los recursos naturales y culturales y fortalecer la organización comunitaria.

Objetivos específicos:

- Definir estrategias de gestión orientadas al aprovechamiento sostenible de los recursos naturales y culturales de la cascada Puliza.
- Diseñar una estructura organizativa comunitaria que permita la planificación, operación y control del destino turístico.

- Establecer mecanismos de gestión para la regulación de visitantes, mejora de la calidad del servicio y conservación del entorno.
- Proponer acciones de promoción y posicionamiento del destino que fortalezcan su visibilidad en el mercado turístico.

5.4.2. Modelo conceptual de gestión

El modelo conceptual de gestión turística para la cascada Puliza se fundamenta en la articulación de los cinco elementos que constituyen el modelo de competitividad de destinos diseñado por Crouch y Ritchie, pero aplicados a las características concretas que presenta aquel destino. Este modelo conceptual integra, por lo tanto, el diagnóstico efectuado, así como la visión operativa del destino, relacionando la situación actual de la cascada, las actuaciones que se plantean y los resultados esperados.

A diferencia de una estructura descriptiva del modelo de competitividad, se opta por presentar el modelo como un sistema dinámico en el cual cada uno de los elementos del modelo interactúa con el resto de los componentes, lo que permite organizar la gestión del destino desde una perspectiva global, participativa y orientada a la sostenibilidad.



Figura 28. Modelo sistémico de gestión turística para la cascada Puliza

Nota. Elaboración propia con base en el modelo de competitividad de destinos de Crouch y Ritchie (2003).

La figura presenta la estructura sistémica del modelo de gestión turística propuesto, en la que la cascada Puliza se configura como el núcleo del sistema, alrededor del cual interactúan los cinco componentes del modelo de competitividad de destinos. En este esquema, la gestión actúa como elemento articulador, coordinando la relación entre los recursos y atractivos, los factores de soporte, la organización del destino, la planificación territorial y los determinantes externos.

El modelo evidencia que el desarrollo turístico no depende de un único componente, sino de la interacción dinámica entre todos ellos. Los recursos naturales y culturales

constituyen la base del atractivo; los factores de soporte permiten su acceso y funcionamiento; la gestión organiza la experiencia turística; la política y planificación orientan su desarrollo; y los determinantes externos condicionan su competitividad. Esta relación sistémica permite comprender el destino como un conjunto integrado, donde cada elemento influye en los demás.

A partir de esta representación conceptual, el modelo se operacionaliza mediante la identificación de la situación actual del destino, las acciones propuestas y los resultados esperados para cada componente, lo cual se detalla en la tabla 23.

Tabla 16. Modelo conceptual de gestión turística para la cascada Puliza

Componente del modelo	Situación actual del destino	Acciones del modelo de gestión	Resultado esperado
Recursos y atractivos	Alto valor natural y cultural, con limitada interpretación y uso turístico organizado	Implementación de señalética interpretativa, diseño de guiones de interpretación y diversificación de actividades (senderismo, bienestar, cultura)	Recurso conservado, valorado e integrado en una experiencia turística significativa
Factores de soporte	Accesibilidad limitada, señalización insuficiente y servicios básicos incipientes	Mejoramiento progresivo del sendero, implementación de señalética direccional y adecuación de servicios básicos	Acceso funcional, seguro y adecuado para el visitante
Gestión del destino	Organización comunitaria débil y ausencia de planificación turística	Creación de un comité de gestión turística, establecimiento de roles, control de visitantes y capacitación comunitaria	Gestión organizada, participativa y orientada a resultados
Política y planificación	Falta de articulación con instrumentos de planificación territorial	Integración del atractivo en el PDOT, elaboración de lineamientos turísticos locales y coordinación con instituciones	Desarrollo turístico planificado y alineado con el territorio
Determinantes externos	Baja visibilidad del destino, conectividad limitada y competencia regional	Implementación de estrategias de promoción digital, posicionamiento territorial y adaptación a condiciones externas	Destino visible, competitivo y adaptado a su entorno

Nota. Elaboración propia con base en el modelo de Crouch y Ritchie (2003) y el diagnóstico del apartado 5.3.

El modelo conceptual presentado establece una base clara para la implementación de la propuesta, permitiendo articular de manera coherente el diagnóstico del destino con las estrategias de gestión planteadas.

5.4.3. Estructura del modelo de gestión turística

El modelo de gestión turística para la cascada Puliza se estructura en cinco componentes estratégicos, en correspondencia con el modelo de competitividad de destinos de Geoffrey Crouch y J.R. Brent Ritchie. A diferencia de un enfoque descriptivo, esta estructura plantea un sistema operativo en el que cada componente cumple funciones específicas y se articula con los demás, permitiendo organizar la gestión del destino de manera integral, progresiva y adaptada al contexto territorial. Lo antes mencionado se presenta en la figura 30



Figura 29. Implementación operativa del modelo de gestión turística para la cascada Puliza

Nota. Elaboración propia con base en el modelo de competitividad de destinos de Crouch y Ritchie (2003), adaptado al contexto de la cascada Puliza

El modelo no brinda acciones desconectadas de la realidad, sino que articula una determinada lógica de funcionamiento que establece la relación entre la comunidad, el

recurso y el visitante, dándole cabida a principios de sostenibilidad, participación local y revalorización del patrimonio natural y cultural.

5.4.3.1 Gestión de recursos y atractivos

Este componente se orienta a la conservación, valorización y uso responsable del recurso natural y cultural, reconociendo que la cascada Puliza constituye el elemento central del destino.

Se plantea la implementación de un sistema de interpretación ambiental y cultural a lo largo del sendero, mediante estaciones interpretativas ubicadas en puntos estratégicos. Estas estaciones deberán abordar temas como biodiversidad del páramo, especies representativas (pumamaqui, puliza, bromelias), dinámica del ecosistema, uso del agua y cosmovisión local, incluyendo elementos simbólicos como el cóndor y el ritual del Wachacaray.

La interpretación no solo se nutre de la señalética, sino también de la herramienta de apoyo con guías comunitarios formados que acompañen el recorrido; es más, hace de la visita una experiencia educativa y territorial.

Se propone, además, la diversificación de la oferta turística mediante la inclusión de actividades adaptadas al espacio, como senderismo guiado, turismo de bienestar (yoga en la naturaleza) y experiencias culturales que se vinculen a la comunidad. Estas actividades se deberán desarrollar bajo criterios de capacidad de carga y control de impactos, el objetivo de este componente queda muy claro: no aumentar visitantes sin control, sino ir aumentando el valor de la experiencia.

5.4.3.2 Fortalecimiento de factores de soporte

El modelo plantea un mejoramiento progresivo de las condiciones físicas y operativas del destino, sin alterar su carácter natural.

En cuanto a accesibilidad, se propone intervenir únicamente los tramos críticos del sendero, mediante adecuaciones básicas que mejoren la seguridad (escalones rústicos, pasamanos en zonas de riesgo, delimitación del camino), evitando la sobre intervención del entorno.

La señalética se organiza en tres niveles:

- direccional (orientación del visitante),

- normativa (reglas de comportamiento),
- interpretativa (contenido educativo).

Estas deben ubicarse desde el punto de ingreso hasta la cascada, manteniendo coherencia visual y lenguaje accesible.

Se incorporan también áreas de descanso estratégicas y mejora de servicios básicos existentes, como el baño ecológico, garantizando condiciones mínimas de higiene y funcionamiento.

El criterio central es facilitar la experiencia sin transformar el entorno en un espacio artificial.

5.4.3.3 Gestión del destino

Este componente constituye el eje operativo del modelo.

Se propone la creación de un Comité de Gestión Turística Comunitaria, conformado por representantes de la comunidad, con funciones específicas: planificación, organización de actividades, control de visitantes, gestión de recursos y articulación con actores externos.

El funcionamiento del comité se basa en:

- reuniones periódicas (mensuales),
- toma de decisiones participativa,
- distribución de responsabilidades (guías, mantenimiento, control, promoción),
- registro de actividades.

Se implementa un sistema básico de gestión de visitantes que incluye:

- registro de ingreso,
- control de grupos,
- establecimiento de horarios,
- monitoreo de afluencia.

Esto permitirá estimar una capacidad de carga inicial y ajustar el uso del espacio.

En términos de calidad, se plantea la capacitación de la comunidad en:

- guianza turística,
- atención al cliente,
- primeros auxilios,
- manejo de grupos,
- interpretación ambiental.

La gestión del destino deja de ser espontánea y pasa a ser organizada, medible y ajustable.

5.4.3.4 Política, planificación y desarrollo

El modelo propone articular la gestión del atractivo con los instrumentos de planificación existentes, evitando que el turismo se desarrolle de manera aislada.

Se plantea la incorporación de la cascada Puliza dentro del Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial (PDOT), reconociéndola como un recurso estratégico para el desarrollo local.

Asimismo, se propone la elaboración de un plan turístico comunitario, que defina:

- visión del destino,
- normas de uso,
- roles comunitarios,
- estrategias de desarrollo.

Este componente también incluye la generación de alianzas con:

- GAD municipal y parroquial,
- instituciones de turismo,
- academia (por ejemplo, vinculación universitaria),
- posibles operadores turísticos responsables.

El objetivo es pasar de una lógica reactiva a una planificación territorial consciente.

5.4.3.5 Gestión de determinantes externos

Este componente busca reducir el impacto de factores externos y aprovechar oportunidades del entorno.

Se propone el desarrollo de una estrategia de promoción digital básica, que incluya:

- presencia en redes sociales,
- difusión de fotografías y experiencias,
- generación de contenido territorial (naturaleza, cultura, comunidad).

El posicionamiento del destino se orienta hacia:

- turismo de naturaleza,
- turismo de bienestar,
- turismo comunitario.

La cercanía a ciudades como Quito se aprovecha mediante la promoción como destino de corta estancia.

En relación con el clima, se propone adaptar la operación turística a la estacionalidad, informando al visitante sobre condiciones del sendero y recomendando épocas de visita.

La meta es clara: no controlar el entorno, sino adaptarse estratégicamente a él.

5.4.3.6 Lógica de funcionamiento del modelo

El modelo opera como un sistema integrado:

- los recursos generan el atractivo,
- los factores de soporte permiten el acceso,
- la gestión organiza la experiencia,
- la planificación orienta el desarrollo,
- los determinantes externos condicionan y ajustan la estrategia.

La interacción de estos componentes permite transformar la cascada Puliza de un recurso natural poco gestionado a un destino turístico organizado, sostenible y con identidad territorial.

5.4.4. Matriz operativa del modelo de gestión turística

La matriz operativa del modelo traduce los componentes estratégicos en acciones concretas, responsables, indicadores y medios de verificación. Su finalidad es facilitar la implementación, seguimiento y evaluación del modelo de gestión turística para la cascada Puliza, asegurando coherencia entre el diagnóstico, las estrategias propuestas y los resultados esperados.

A diferencia del modelo conceptual, esta matriz se enfoca en la operatividad del sistema, definiendo qué se debe hacer, quién lo realiza y cómo se mide su cumplimiento en el tiempo.

Tabla 17. Matriz operativa del modelo de gestión turística para la cascada Puliza

Componente	Problema identificado	Acción operativa	Responsable	Indicador	Medio de verificación
Recursos y atractivos	Falta de interpretación ambiental y cultural	Implementación de estaciones interpretativas en el sendero	Comité turístico / comunidad	Nº de estaciones instaladas	Registro fotográfico / informes
	Uso no regulado del entorno natural	Definición de normas de uso del sendero	Comité turístico	Normativa implementada	Señalética / actas
	Limitada diversificación de actividades	Diseño de experiencias (senderismo guiado, bienestar, cultural)	Comunidad / guías locales	Nº de actividades implementadas	Registro de actividades
Factores de soporte	Accesibilidad limitada	Adecuación de tramos críticos del sendero	Comunidad / GAD	% de sendero mejorado	Informe técnico / fotografías
	Señalización insuficiente	Instalación de señalética direccional y normativa	Comité turístico	Nº de señales instaladas	Registro fotográfico
	Servicios básicos limitados	Mejoramiento del baño ecológico y áreas de descanso	Comunidad	Nº de mejoras realizadas	Inspección / informes
Gestión del destino	Falta de organización turística	Creación del Comité de Gestión Turística	Comunidad	Comité conformado	Acta de conformación
	Ausencia de control de visitantes	Implementación de registro de visitantes	Comité turístico	Nº de visitantes registrados	Registro físico o digital
	Baja calidad de servicio	Capacitación en guianza y atención al cliente	Academia / GAD	Nº de personas capacitadas	Certificados / listas
Política y planificación	Falta de articulación territorial	Inclusión del atractivo en el PDOT	GAD	Atractivo incluido	Documento PDOT
	Ausencia de planificación turística	Elaboración de plan turístico comunitario	Comunidad / GAD	Plan elaborado	Documento validado
	Débil coordinación institucional	Establecimiento de alianzas estratégicas	Comité / GAD	Nº de convenios	Actas / convenios
Determinantes externos	Baja visibilidad del destino	Creación de redes sociales y contenido digital	Comité / comunidad	Nº de publicaciones	Redes sociales
	Competencia con otros destinos	Definición de identidad turística del destino	Comité	Imagen definida	Material promocional
	Estacionalidad climática	Difusión de temporadas recomendadas	Comité	Información publicada	Redes / carteles

Nota. Elaboración propia con base en el diagnóstico del atractivo (apartado 5.3) y en el modelo de competitividad de destinos de Crouch y Ritchie (2003).

La matriz operativa permite estructurar la implementación del modelo de gestión turística a partir de un proceso de planificación de la acción, distribución de responsabilidades y seguimiento de resultados en el tiempo.

5.4.5. Herramientas del modelo de gestión turística

El modelo de gestión turística para la cascada Puliza se apoya en un conjunto de herramientas operativas que permiten organizar, visualizar y controlar el funcionamiento del destino, favoreciendo la toma de decisiones, la planificación de actividades, la gestión del visitante y el seguimiento de resultados, articulando los componentes del modelo en un sistema práctico y aplicable en el territorio.

Como contrapunto a los componentes estratégicos, que desarrollan la estructura del modelo, las herramientas dan cuenta de los instrumentos para la puesta en funcionamiento en el corto y mediano plazo.

5.4.5.1 Mapa del territorio turístico

El mapa del territorio constituye una herramienta fundamental para la planificación y gestión del atractivo, ya que permite visualizar la ubicación de la cascada Puliza, las rutas de acceso, los puntos de interés y la relación del recurso con su entorno geográfico.



Figura 30. Mapa de territorio

Nota. Elaboración propia (2026).

Este mapa cumple varias funciones:

- Orienta al visitante desde el punto del ingreso hasta la cascada
- Identifica zonas clave del recorrido (inicio, sendero, miradores, cascada)
- Permite planificar intervenciones en infraestructura y señalética
- Facilita la toma de decisiones en términos de ordenamiento del espacio

Desde la gestión, el mapa no solo es un elemento informativo, sino también una herramienta de planificación territorial que ayuda a organizar el uso del espacio turístico y evitar intervenciones desordenadas.

5.4.5.2 Diagrama de gobernanza turística

La gobernanza es un elemento central del modelo, especialmente en contextos de turismo comunitario. Para ello, se incorpora un diagrama que representa la relación entre los actores involucrados en la gestión del destino.



Figura 31. Diagrama de gobernanza

Nota. Elaboración propia (2026).

Este diagrama permite visualizar la articulación entre:

- Comunidad local (actor principal de gestión)
- Comité de gestión turística
- Gobierno Autónomo Descentralizado de Cayambe (GAD Cayambe)

- Academia (apoyo técnico y capacitación)
- Visitantes (como usuarios del sistema)

La herramienta facilita la comprensión de roles, responsabilidades y relaciones, promoviendo una gestión participativa y coordinada. Además, permite identificar vacíos de articulación y fortalecer la toma de decisiones colectivas.

5.4.5.3 Flujo de la experiencia del visitante

El flujo del visitante representa la secuencia de la experiencia turística desde la llegada hasta la salida del destino. Esta herramienta permite organizar la interacción entre el visitante y el territorio, asegurando coherencia en el recorrido y control en los puntos críticos.



Figura 32. Mapa turístico ilustrado
Nota. Elaboración propia (2026).

El flujo incluye etapas como:

- Llegada al punto de ingreso
- Registro y orientación inicial
- Recorrido por el sendero
- Experiencia en la cascada
- Retorno y salida

Desde la gestión, esta herramienta permite:

- Identificar puntos de control
- Definir espacios de intervención (señalética, descanso, interpretación)
- Organizar la guianza
- Mejorar la calidad de la experiencia

El flujo del visitante convierte el recorrido en una experiencia estructurada, evitando la improvisación y reduciendo riesgos.

5.4.5.4 Sistema de indicadores de gestión

El modelo incorpora un sistema de indicadores que permite evaluar el desempeño del destino en términos ambientales, sociales, económicos y de gestión, facilitando el seguimiento de las acciones propuestas.

Tabla 18. Sistema de indicadores y evaluación del modelo de gestión turística para la cascada Puliza

Dimensión	Indicador	Tipo	Método de medición	Frecuencia	Responsable	Medio de verificación
Ambiental	Nivel de residuos en el sendero	Cuantitativo	Observación directa y registro	Mensual	Comité turístico	Fichas de control / fotografías
	Estado de conservación del sendero	Cualitativo	Inspección técnica básica	Trimestral	Comunidad	Informe de mantenimiento
Social	Participación comunitaria en actividades turísticas	Cuantitativo	Registro de participantes	Trimestral	Comité turístico	Actas / listas
	Número de personas capacitadas	Cuantitativo	Registro de capacitaciones	Semestral	GAD / academia	Certificados
Económica	Número de visitantes	Cuantitativo	Registro de ingreso	Mensual	Comité turístico	Libro de visitantes
	Generación de ingresos por turismo	Cuantitativo	Registro económico básico	Trimestral	Comunidad	Reportes internos
Gestión	Funcionamiento del comité turístico	Cualitativo	Registro de reuniones	Mensual	Comité turístico	Actas
	Cumplimiento del plan de acción	Cualitativo	Evaluación de actividades	Trimestral	Comité / GAD	Informe de seguimiento
Promoción	Nivel de presencia digital	Cuantitativo	Conteo de publicaciones	Mensual	Comité turístico	Redes sociales
	Alcance de publicaciones	Cuantitativo	Métricas digitales	Mensual	Comité	Estadísticas de redes

Nota. Elaboración propia con base en el modelo de gestión turística propuesto y el diagnóstico del apartado 5.3, adaptado a partir del enfoque de competitividad de destinos de Crouch y Ritchie (2003).

Los indicadores permiten llevar a cabo un control del uso del atractivo, evaluar la participación de la comunidad, controlar los impactos ambientales y analizar la dinámica del flujo turístico, constituyendo el control de indicadores turísticos una herramienta determinante para la toma de decisiones.

Unos de los indicadores más destacados son el volumen de visitantes, el estado del sendero, el nivel de residuos, el número de personas capacitadas y la frecuencia de las actividades turísticas, los cuales permitirán poner de manifiesto el rendimiento del destino en su nivel ambiental, social y de gestión.

El sistema de indicadores y evaluación permite monitorear el desempeño del modelo de gestión turística, facilitando la toma de decisiones y la mejora continua del destino.

5.4.5.5 Función integrada de las herramientas

Las herramientas del modelo no operan de manera aislada, sino que se complementan entre sí:

- El mapa organiza el espacio
- El flujo del visitante organiza la experiencia
- El diagrama de gobernanza organiza la gestión
- Los indicadores permiten evaluar el desempeño

Todas estas herramientas permiten que el modelo de gestión turística funcione como un sistema dinámico, en el que la planificación, la operación y la evaluación se articulan de manera coherente.

5.4.6. Plan de acción

El plan de acción constituye la fase operativa del modelo de gestión turística para la cascada Puliza, ya que traduce las estrategias planteadas en actividades concretas, con responsables, tiempos de ejecución y medios de verificación. Su finalidad es organizar la implementación del modelo de manera progresiva, asegurando coherencia entre los componentes estratégicos y las condiciones reales del territorio.

El plan se estructura en tres fases: organización, adecuación y operación, las cuales permiten avanzar desde la consolidación de la gestión comunitaria hasta la puesta en funcionamiento del destino turístico.

Tabla 19. Plan de acción del modelo de gestión turística para la cascada Puliza

Fase	Actividad	Descripción	Responsable	Plazo	Medio de verificación
Fase 1: Organización	Conformación del comité turístico	Creación formal del comité con representantes comunitarios	Comunidad	Corto plazo	Acta de conformación
	Definición de roles	Asignación de funciones (guías, mantenimiento, control, promoción)	Comité	Corto plazo	Documento interno
	Registro de visitantes	Diseño e implementación de un sistema básico de registro	Comité	Corto plazo	Libro de registro
	Capacitación comunitaria	Formación en guianza, atención al cliente y primeros auxilios	GAD / academia	Corto plazo	Certificados
Fase 2: Adecuación	Mejoramiento del sendero	Intervención en tramos críticos para seguridad del visitante	Comunidad / GAD	Mediano plazo	Informe técnico
	Implementación de señalética	Instalación de señalética direccional, normativa e interpretativa	Comité	Mediano plazo	Registro fotográfico
	Adecuación de servicios básicos	Mejora del baño ecológico y áreas de descanso	Comunidad	Mediano plazo	Inspección
	Diseño de estaciones interpretativas	Definición de contenidos ambientales y culturales	Comité / academia	Mediano plazo	Material interpretativo
Fase 3: Operación	Implementación de rutas guiadas	Organización de recorridos con guías comunitarios	Comité	Mediano plazo	Registro de actividades
	Promoción del destino	Creación de contenido digital y difusión en redes sociales	Comité	Mediano plazo	Redes sociales
	Control de visitantes	Aplicación de horarios y monitoreo de afluencia	Comité	Permanente	Registro
	Evaluación del modelo	Seguimiento mediante indicadores establecidos	Comité / GAD	Permanente	Informes periódicos

Nota. Elaboración propia a partir del diagnóstico del apartado 5.3 y del modelo de competitividad de destinos de Crouch y Ritchie (2003).

El plan de acción predeterminado plantea la posibilidad de realizar una implementación progresiva y secuencial del modelo, haciendo esta sucesión de forma congruente con: i) la organización interna de la comunidad, ii) la adecuación de las condiciones del destino y iii) la operación turística del destino y su evaluación continua.

Con esta estructura no se establecen tratamientos de carácter caótico ni se permite la promoción del destino turístico sin consolidar primero la base organizativa, lo cual es un aspecto fundamental, más aún en contextos de turismo comunitario.

El plan de acción del que se va a disponer asegura que el modelo de gestión turística no quede aparcado en una propuesta teórica, sino que sea implementable de forma gradual y adecuada a las capacidades del territorio, y que esto pueda llegar a ser un destino turístico organizado, sostenible y con identidad local.

5.4.7. Implementación del modelo de gestión turística

La implementación del modelo de gestión turística para la cascada Puliza se entiende como un proceso gradual y de aprendizaje que articula la organización de la comunidad, la adecuación del espacio turístico y la actividad del destino turístico; su puesta en práctica se sustenta en las diferentes fases definidas en el plan de acción (apartado 5.4.6), garantizando así una transición ordenada entre la situación actual y el sistema de gestión que se quiere establecer.



Figura 33. Proceso de implementación del modelo de gestión turística para la cascada Puliza

Nota. Elaboración propia con base al modelo de competitividad de destinos de Crouch y Ritchie (2003) y en la propuesta de gestión turística para la cascada Puliza

El modelo de implementación prioriza el fortalecimiento de la comunidad como actor principal, evitando intervenciones externas desarticuladas y asegurando que las decisiones respondan a las condiciones del territorio.

5.4.7.1 Fase de organización

La implementación inicia con la consolidación de la base organizativa, mediante la conformación del Comité de Gestión Turística Comunitaria. Este órgano será responsable de coordinar las actividades del modelo, gestionar los recursos y representar al destino ante actores externos.

En esta fase se definen roles y responsabilidades dentro del comité, incluyendo funciones de guianza, mantenimiento, control de visitantes y promoción. Asimismo, se establece un sistema básico de registro de visitantes y se desarrollan procesos de capacitación en temas clave como atención al cliente, primeros auxilios e interpretación ambiental.

El objetivo de esta fase es asegurar que la comunidad cuente con una estructura mínima de gestión antes de intervenir el espacio turístico.

5.4.7.2 Fase de adecuación

Una vez consolidada la organización, se procede a la adecuación del atractivo turístico, priorizando intervenciones de bajo impacto que mejoren la seguridad y la experiencia del visitante.

Las actividades comprendidas se centran en el mejoramiento de tramos críticos del sendero, la instalación de señalética direccional, normativa e interpretativa, y la adecuación de servicios básicos, como el baño ecológico y áreas de descanso.

Asimismo, se diseñan e implementan estaciones interpretativas que permiten comunicar el valor ecológico y cultural del entorno, articulando conocimientos locales y componentes simbólicos de la comunidad, la presente fase busca el establecimiento de

condiciones adecuadas para la recepción de visitantes, sin modificar la esencia natural del espacio.

5.4.7.3 Fase de operación

En esta fase se activa el funcionamiento del modelo de gestión turística, mediante la implementación de recorridos guiados, el control de visitantes y la promoción del destino.

El comité turístico asume la coordinación de las actividades, organizando la guianza comunitaria, gestionando los horarios de visita y monitoreando el flujo de turistas. Se inicia también la promoción del destino a través de medios digitales, destacando sus atributos naturales, culturales y comunitarios.

La operación del modelo se complementa con el uso del sistema de indicadores, que permite evaluar el desempeño del destino y realizar ajustes en función de los resultados obtenidos.

El objetivo de esta fase es consolidar la actividad turística como una práctica organizada, sostenible y alineada con las capacidades del territorio.

5.4.7.4 Mecanismo de evaluación

La implementación del modelo de gestión turística para la cascada Puliza incorpora un mecanismo de evaluación continua, orientado a monitorear el desempeño del destino, verificar el cumplimiento de las acciones propuestas y facilitar la toma de decisiones para su mejora.

Este procedimiento se estructura sobre la misma base del sistema de indicadores que se establece en el epígrafe 5.4.5 y que permite realizar el análisis del comportamiento del destino en sus dimensiones ambiental, social, económica y de gestión. A través de estos indicadores, se efectúa el seguimiento sistemático de variables tales como el flujo de turistas recibido, el estado del entorno natural, la participación comunitaria y la calidad de los servicios turísticos.

Para ello, el proceso de evaluación comprende la recogida de información, el análisis de resultados y la identificación de oportunidades de mejora. Es decir, la evaluación no solo

hace referencia a la medición de resultados, sino que también implica un trabajo de seguimiento y ajuste permanente, permitiendo modificar las acciones del modelo en función de las condiciones del territorio y de la dinámica del turismo.

El Comité de Gestión Turística Comunitaria será el responsable de coordinar este proceso bajo la colaboración de los actores institucionales del GAD y de la academia, los cuales podrán contribuir al proceso con asistencia técnica y fortalecimiento de capacidades. Los resultados de la evaluación serán socializados periódicamente con la comunidad, fomentando la transparencia y la participación en la toma de decisiones.

De esta manera, el mecanismo de evaluación se configura como un instrumento clave para garantizar la sostenibilidad del modelo, ya que permite que la gestión del destino sea dinámica, adaptable y orientada a la mejora continua.

5.4.7.5 Consideraciones para la sostenibilidad del modelo

Para asegurar la sostenibilidad del modelo en el tiempo, se deben considerar los siguientes aspectos:

- La participación de la comunidad en la toma de decisiones
- La capacitación continua de los actores locales
- La conservación del entorno natural como eje del desarrollo turístico
- La articulación con instituciones públicas y privadas
- La adaptación del modelo a cambios en la demanda y condiciones externas

Estos elementos permiten consolidar un modelo de gestión que no solo responda a las necesidades actuales, sino que también pueda mantenerse y evolucionar en el tiempo.

La implementación del modelo de gestión turística para la cascada Puliza establece una ruta clara para transformar el atractivo en un destino organizado, sostenible y con identidad territorial, garantizando que las acciones propuestas se traduzcan en resultados concretos y medibles.

5.4.8. Estructura organizativa

La estructura de la organización del modelo de gestión turística que se ha propuesto para la cascada Puliza sintetiza los actores, los roles y los mecanismos de coordinación necesarios para que el modelo sea operante. La estructura de la organización se basa en un enfoque de gobernanza comunitaria, en el que se tiene en cuenta a la comunidad local como la administradora del destino, enlazada con el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD), la academia y el resto de actores de apoyo.

Dicha estructura hace posible distribuir las responsabilidades, formalizar los procesos y asegurar la continuidad de las acciones planteadas, evitando tener que depender de iniciativas sueltas.

5.4.8.1 Órgano de gestión: Comité de Gestión Turística Comunitaria

Se propone la creación del Comité de Gestión Turística Comunitaria (CGTC) como instancia responsable de la planificación, operación y control del destino. El comité estará conformado por representantes de la comunidad y funcionará como eje articulador del modelo.

Funciones principales del CGTC:

- Planificar y coordinar las actividades turísticas
- Administrar el registro de visitantes
- Organizar la guianza y los turnos de operación
- Supervisar el mantenimiento del sendero y servicios básicos
- Gestionar la promoción del destino
- Coordinar con el GAD, instituciones y aliados estratégicos
- Monitorear indicadores y elaborar reportes periódicos

5.4.8.2 Estructura interna y roles

Para garantizar la operatividad, el comité se organiza en roles funcionales:

- Coordinación general: Dirección del comité, toma de decisiones, representación externa

- Guianza turística: Conducción de visitantes, interpretación ambiental y cultural
- Mantenimiento: Conservación del sendero, limpieza y control de infraestructura
- Control de visitantes: Registro, organización de ingresos y horarios
- Promoción: Gestión de redes sociales y difusión del destino

Esta distribución permite una gestión clara y evita la sobrecarga de funciones en un solo actor.

5.4.8.3 Mecanismos de funcionamiento

El CGTC operará mediante:

- Reuniones periódicas (mensuales) para planificación y evaluación
- Actas de seguimiento para registro de decisiones
- Asignación rotativa de funciones, promoviendo participación equitativa
- Comunicación interna mediante canales comunitarios

Las decisiones se tomarán de forma participativa, priorizando el consenso y el beneficio colectivo.

5.4.8.4 Articulación institucional

La estructura organizativa se complementa con la vinculación de actores externos:

- GAD municipal y parroquial: apoyo técnico, normativo y de infraestructura
- Instituciones de turismo: promoción y fortalecimiento del destino
- Academia: capacitación, investigación y asistencia técnica
- Operadores turísticos (eventuales): articulación comercial responsable

Esta articulación permite fortalecer capacidades locales y acceder a recursos que la comunidad no puede gestionar de manera autónoma.

5.4.8.5 Gestión económica básica

Para asegurar sostenibilidad, se propone:

- Definir un fondo comunitario destinado a:

- mantenimiento
- mejora de infraestructura
- capacitación

El manejo económico debe ser transparente, con registros y rendición de cuentas periódica ante la comunidad.

5.4.8.6 Principios de la estructura organizativa

La estructura se rige por los siguientes principios:

- Participación comunitaria
- Transparencia en la gestión
- Equidad en la distribución de beneficios
- Conservación del entorno natural
- Responsabilidad compartida

La estructura organizativa propuesta permite consolidar un modelo de gestión turística basado en la comunidad, donde la toma de decisiones, la operación del destino y el aprovechamiento de los recursos se realizan de manera coordinada, fortaleciendo la gobernanza local y garantizando la sostenibilidad del atractivo.

5.4.9. Recursos del modelo de gestión turística

La implementación del modelo de gestión turística para la cascada Puliza requiere la articulación de recursos humanos, materiales, financieros e institucionales. Estos recursos constituyen la base operativa del modelo y permiten ejecutar las acciones planteadas en el plan de acción, garantizando su viabilidad en el tiempo.

A diferencia de un enfoque centrado únicamente en la inversión económica, el modelo reconoce el valor de los recursos comunitarios y del territorio como elementos fundamentales para el desarrollo turístico.

5.4.9.1 Recursos humanos

El principal recurso del modelo es la comunidad local, que asume el rol de gestor del destino. Los habitantes participan en funciones como guianza, mantenimiento, control de visitantes, promoción y organización.

Este recurso se fortalece mediante procesos de capacitación en:

- Guianza turística
- Atención al cliente
- Primeros auxilios
- Interpretación ambiental
- Fundamentos del turismo

La participación de la comunidad permite no solo operar el modelo, sino también generar sentido de pertenencia y responsabilidad sobre el recurso.

5.4.9.2 Recursos materiales

Los recursos materiales corresponden a los elementos físicos necesarios para la operación del destino. Entre ellos se incluyen:

- Señalética estandarizada (direccional, normativa e interpretativa)
- Herramientas para mantenimiento del sendero
- Mobiliario básico (bancas, áreas de descanso)
- Material interpretativo (paneles, guías impresas)
- Equipamiento básico de seguridad (botiquín, señalización de riesgos)

Estos recursos deben implementarse de manera progresiva, priorizando intervenciones de bajo impacto que respeten el entorno natural.

5.4.9.3 Recursos financieros

El modelo plantea un esquema de financiamiento mixto, basado en:

- Aportes comunitarios

- Posibles tarifas de ingreso o contribuciones voluntarias
- Apoyo del gad y otras instituciones públicas
- Proyectos de vinculación con la academia
- gestión de fondos o programas de desarrollo local

El manejo de los recursos financieros debe realizarse mediante un fondo comunitario administrado por el comité turístico, con criterios de transparencia y rendición de cuentas.

5.4.9.4 Recursos institucionales

Los recursos institucionales corresponden al apoyo externo que permite fortalecer la gestión del destino. Entre estos se encuentran:

- Gobierno Autónomo Descentralizado de Cayambe (GAD Cayambe)
- Ministerio de Producción, Comercio Exterior e Inversiones
- Universidades y centros de investigación
- Organizaciones de apoyo al desarrollo local (Fundaciones, ONG's, Prefectura)

Estos actores aportan en áreas como capacitación, asesoría técnica, promoción y gestión de proyectos, complementando las capacidades de la comunidad.

5.4.9.5 Recursos del territorio

El territorio mismo constituye un recurso clave del modelo. La cascada, el ecosistema de páramo, la biodiversidad y los elementos culturales asociados forman parte de un sistema que no solo atrae visitantes, sino que define la identidad del destino.

La estructura del modelo toma estos recursos como la base del desarrollo turístico y, en consecuencia, su conservación es condición indispensable para la sostenibilidad del proyecto.

Lo que el modelo de gestión turística de la cascada Puliza concibe como recursos no solo se potencia desde recursos económicos, sino desde capacidades humanas, recursos materiales, apoyos institucionales y valores territoriales; esa combinación es lo que permite

construir un modelo adecuado, viable, sostenible y adaptado a la realidad del entorno, lo cual disminuye la dependencia de inversiones externas y potencia la autonomía comunitaria.

5.4.10. Sistema de evaluación del modelo de gestión turística

El sistema de evaluación del modelo de gestión turística para la cascada Puliza permite monitorear su desempeño, verificar el cumplimiento de las acciones propuestas y orientar la toma de decisiones para su mejora continua. Este sistema se fundamenta en el conjunto de indicadores definidos en el apartado 5.4.5, los cuales permiten analizar el funcionamiento del destino en sus dimensiones ambiental, social, económica y de gestión.

A diferencia de un patrón puntual, la evaluación se concibe como un proceso continuo que acompaña la implementación del modelo, permitiendo identificar avances, detectar problemas y ajustar las estrategias en función de los resultados obtenidos.

5.4.10.1 Enfoque de evaluación

El sistema adopta un enfoque integral, basado en:

- Evaluación continua, mediante el seguimiento periódico de indicadores
- Evaluación participativa, con la intervención del comité turístico y la comunidad
- Evaluación adaptativa, que permite ajustar el modelo según las condiciones del entorno

Este esquema asegura que la gestión del destino no sea estática, sino dinámica y capaz de responder a cambios en la demanda, el entorno natural o la organización comunitaria.

5.4.10.2 Proceso de evaluación

El proceso de evaluación del modelo se desarrolla en cuatro etapas:

A) Recolección de información

Se realiza a partir de registros de visitantes, observaciones del estado del sendero, participación comunitaria y métricas de promoción.

B) Análisis de indicadores

Los datos recolectados se organizan y analizan con base en los indicadores establecidos, permitiendo identificar tendencias y niveles de cumplimiento.

C) Toma de decisiones

El comité turístico, en coordinación con actores institucionales, analiza los resultados y define acciones correctivas o de mejora.

D) Retroalimentación

Se ajustan las estrategias del modelo en función de los resultados, fortaleciendo la gestión del destino.

5.4.10.3 Responsables de la evaluación

La evaluación del modelo será liderada por el Comité de Gestión Turística Comunitaria, con el apoyo de:

- Gobierno Autónomo Descentralizado de Cayambe (GAD Cayambe)
- Ministerio de Producción, Comercio Exterior e Inversiones
- Academia (en procesos de seguimiento técnico)

El comité será responsable de consolidar la información, elaborar informes periódicos y socializar los resultados con la comunidad.

5.4.10.4 Periodicidad de la evaluación

La evaluación se realizará en diferentes niveles:

- Mensual: seguimiento operativo (visitantes, estado del sendero, actividades)
- Trimestral: revisión de indicadores de gestión y participación
- Anual: evaluación integral del modelo y planificación de mejoras

Esta periodicidad permite un control constante sin generar sobrecarga en la gestión comunitaria.

5.4.10.5 Uso de los resultados

Los resultados de la evaluación posibilitarán de manera gradual la mejora de la calidad de la experiencia turística, ya que se relacionan especialmente con diversos aspectos, tales como la atención al visitante, el estado del sendero y la organización del recorrido.

Los resultados de la evaluación servirán, por otro lado, para optimizar el uso de los recursos naturales, una vez que se evidencien las posibles afectaciones del entorno, así como para orientar acciones de conservación.

Igualmente, los resultados de la evaluación van a contribuir también a la mejora de la organización comunitaria y permiten valorar la participación de los actores locales para la correspondiente distribución de responsabilidades.

De la misma forma, los resultados de la evaluación servirán para ajustar el proceso de promoción del destino con base en la demanda y los resultados de las acciones de difusión. Por último, el monitoreo continuo permitirá prevenir impactos negativos en el entorno, garantizando que el desarrollo turístico se mantenga dentro de límites sostenibles.

De esta manera, la evaluación se convierte en una herramienta estratégica para la sostenibilidad del destino.

El sistema de evaluación del modelo de gestión turística para la cascada Puliza no solo pretende elevar el nivel de calidad de la propuesta, sino que también busca, a partir del uso y aplicación de una evaluación continua, que la propuesta no quede restringida a su aplicación inicial, sino que se mantenga en el tiempo mediante un procedimiento constante de monitoreo y mejora, permitiendo así que se adapte a las condiciones del territorio y se afiance como un destino turístico sostenible.

El presente capítulo ha desarrollado la propuesta de un modelo de gestión turística para la cascada Puliza, no solo como resultado del diagnóstico integral del destino, sino también como una necesidad fundamentada en el modelo de competitividad de destinos de Geoffrey Crouch y J.R. Brent Ritchie, abordando la propuesta estructurada en torno a cinco componentes estratégicos, tal y como se propone en el modelo de competitividad: recursos y atractivos, factores de soporte, gestión del destino, política y planificación, y determinantes

externos. Esto le ha permitido articular de forma lógica el diagnóstico del destino con las acciones planteadas.

El modelo propuesto, a raíz de la estructura con la que se ha trabajado, es capaz de integrar elementos conceptuales y operativos propios del modelo científico o práctico, es decir: el planteamiento de estrategias, la organización de la comunidad, la planificación de la acción, el establecimiento de recursos y, finalmente, el establecimiento de un sistema de seguimiento y evaluación.

El hecho de articular el modelo con base en estos elementos permite entender el destino como un sistema dinámico, en el cual la gestión turística se orienta no solo al aprovechamiento de los recursos, sino también a su conservación y a la generación de beneficios para la comunidad.

En este sentido, la propuesta establece las bases para la gestión turística de la cascada Puliza, en la medida en que busca articular el uso del territorio con criterios de sostenibilidad, de participación comunitaria y de mejora continua, facilitando la gestión de su uso y la adaptación de la propuesta a las condiciones del entorno.

CONCLUSIONES

La cascada Puliza constituye un recurso natural de jerarquía II en el cantón Cayambe, con un alto valor paisajístico, ecológico y biocultural, al integrarse como espacio de significación espiritual para la comunidad local. Sin embargo, el diagnóstico evidenció que su aprovechamiento turístico actual se desarrolla de manera espontánea y con limitaciones en infraestructura, señalización e interpretación, lo que restringe la calidad de la experiencia y expone al recurso a riesgos de deterioro.

Se establece que la comunidad cuenta con una base organizativa activa y dispuesta para el desarrollo del turismo, si bien el hecho de no contar con una estructura de gestión especializada y la discontinuidad de procesos organizativos impide que el destino se consolide. El estudio confirma que la sostenibilidad del propio atractivo depende de la puesta en práctica de un modelo de gestión que articule la organización comunitaria, la planificación territorial y el control del uso turístico.

Se concluye que la propuesta de un modelo de gestión turística sostenible en relación con el modelo de competitividad de destinos permite establecer una estructura clara para el uso ordenado del recurso, orientando así su transformación como destino turístico con identidad territorial, con capacidad de generar beneficios económicos para el lugar y con condiciones de conservación del entorno natural y cultural

Desde el punto de vista académico, la investigación ofrece un acercamiento aplicado del modelo de competitividad de destinos al caso del turismo comunitario en territorios rurales andinos, ya que la aproximación que se hace a este modelo de gestión permite un encuadre del proceso de gestión del recurso y del destino en escenarios donde existen limitaciones institucionales y recursos restringidos. En este sentido, la investigación, además de facilitar el desarrollo local de la cascada Puliza, puede servir de referente metodológico para replicarse en otros destinos con características similares y fomentar así el vínculo existente entre la planificación del turismo, la sostenibilidad y la gobernanza comunitaria.

RECOMENDACIONES

Es prioritario implementar un sistema de gestión del flujo turístico que incluya la instalación de señalética interpretativa, normativa y preventiva, utilizando materiales compatibles con el entorno natural. Este sistema debe complementarse con la definición de un límite de visitantes basado en criterios preliminares de capacidad de carga, con el fin de evitar la degradación del ecosistema altoandino y garantizar una experiencia turística segura y organizada.

También es conveniente adecuar servicios básicos como baños ecológicos y áreas de descanso en lugares estratégicos junto al recorrido, procurando que estas acciones se articulen al paisaje sin menoscabar su valor escénico. Ello debe permitir mejorar las condiciones de visita, sin menoscabar los usos culturales del espacio, especialmente aquellos vinculados a prácticas de carácter espiritual.

En el ámbito organizativo, resulta conveniente apuntalar la estructura comunitaria mediante la consolidación de un Comité de Gestión Turística con los roles bien definidos, que garantice

la continuidad de los procesos y la adecuada distribución de la responsabilidad. Este apuntalamiento deberá ir acompañado de procesos de formación en guianza turística, atención al visitante, seguridad y manejo del entorno, que lleven a profesionalizar la oferta turística del lugar.

Se plantea la posibilidad de que las estrategias de promoción del lugar sean de tipo básico, favoreciendo el uso de herramientas digitales que hagan que la cascada Puliza sea posicionada como un espacio para el turismo de naturaleza, bienestar y experiencia en el entorno comunitario, cuya proximidad a centros urbanos y valor diferencial constituyen su oportunidad.

También se sugiere la elaboración de estudios de valoración económica del patrimonio biocultural asociado a la cascada Puliza, con metodologías como la valoración contingente, que permitan estimar la disposición a pagar de los visitantes de ese espacio por la conservación del entorno natural y los saberes ancestrales que le son propios. Esta información contribuirá a definir mecanismos de financiación sostenibles del lugar.

Por otro lado, se propone la realización de investigaciones de carácter ambiental, en relación con la calidad del agua y el propio estado de la flora nativa representada por la planta Puliza. Estos estudios permitirán informar científicamente del impacto que tiene el turismo sobre el ecosistema y ajustar las estrategias de gestión en función del trabajo empírico que se vaya conformando.

Finalmente, se establece como línea de investigación futura el análisis del comportamiento del visitante y de su percepción de la experiencia turística, con el fin de perfilar mejor el diseño del producto turístico y la calidad en la prestación del servicio en función de las expectativas del mercado.

REFERENCIAS

Alvear Catucuamba, K. A. (2022). Diseño de un plan de manejo ambiental para el centro ecoturístico Chalpar de la parroquia Olmedo, cantón Cayambe, provincia de Pichincha y la microcuenca del río Chalpar, como una herramienta estratégica para el desarrollo sostenible de la población y el ambiente [Trabajo de titulación de grado, Universidad Politécnica Salesiana]. Repositorio Institucional UPS. https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/22184/1/UPS%20-%20TTS668.pdf

Andino, J. V. (2023). Modelo de gestión participativo como instrumento de fortalecimiento de los servicios turísticos de recreación en la Laguna Quilotoa, Reserva Ecológica Los Ilinizas [Tesis de maestría, Universidad Técnica del Norte]. Repositorio Digital UTN. https://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/15198

Artaraz, M. (2002). Teoría de las tres dimensiones de desarrollo sostenible. Ecosistemas, 11(2). https://www.redalyc.org/journal/5717/571766940009/html/

Beni, M. C. (1998). *Análise estrutural do turismo* (2.ª ed.). SENAC.

Bercial, R., & Timón, D. A. (2005). Nuevos modelos de gestión turística. Estudios Turísticos, (163), 101-122. https://turismo.gob.es/es-es/servicios/biblioteca/publicaciones/estudios-turisticos/Documents/163/163_06.pdf

Beritelli, P., Bieger, T., Reinhold, S., & Laesser, C. (2015). Destination management. San Gallen. https://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17322016000100001&lng=es&tlng=es

Bosch, R., Pujol, L., Serra, J., & Valles, D. (2001). Turismo y medio ambiente. Centro de Estudios Ramón Areces. https://books.google.com/books/about/Turismo_y_medio_ambiente.html?id=86fGAAAACAAJ

Buhalis, D., & Park, S. H. (2021). Smartness and sustainability in tourism: A governance perspective. Journal of Sustainable Tourism, 29(8), 1215-1235. http://historia.sociales.uba.ar/index.php/debatepublico/article/view/334

Cabanilla, E. (2018). Turismo comunitario en el Ecuador: Evolución, problemática y desafíos. Universidad Central del Ecuador. https://www.academia.edu/37893386/El_turismo_comunitario_en_el_Ecuador

Carballeda, A. J. (2020). La intervención en lo social como dispositivo de lectura de lo territorial. Revista Debate Público, 10(19), 11-20. http://historia.sociales.uba.ar/index.php/debatepublico/article/view/334

Cardona, J. R., Azpelicueta, M. C., & Serra, A. (2015). El concepto de turismo: Una revisión de su evolución. Turismo y Sociedad, 17, 15-30. https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/tursoc/article/view/4452

Chico Guzmán, B. A. (2021). Propuesta de modelo de gestión turística para el cantón Cayambe, basado en la evaluación de potencialidad de su sistema turístico [Tesis de maestría, Universidad UTE]. Repositorio Digital UTE. https://www.researchgate.net/publication/393412540_PROPUESTA_DE_MODELO_DE_GESTION_TURISTICA_PARA_EL_CANTON_CAYAMBE_BASADO_EN_LA_EVALUACION_DE_POTENCIALIDAD_DE_SU_SISTEMA_TURISTICO

Código Orgánico del Ambiente. (2017). *Registro Oficial Suplemento 983 de 12 de abril de 2017*. https://www.telecomunicaciones.gob.ec/wp-content/uploads/2017/04/CODIGO-ORGANICO-DEL-AMBIENTE.pdf

Constitución de la República del Ecuador. (2008). Registro Oficial 449 de 20 de octubre de 2008. https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf

Crouch, G. I., & Ritchie, J. R. B. (1999). Tourism, competitiveness, and societal prosperity. Journal of Business Research, 44(3), 137-152. https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0148296397001963?via%3Dihub

Diéguez Castrillón, I., Gueimonde Canto, A., Sinde Cantorna, A., & Blanco Cerradelo, L. (2011). Análisis de los principales modelos explicativos de la competitividad de los destinos turísticos en el marco de la sostenibilidad. CULTUR: Revista de Cultura e Turismo, 5(2), 101-124. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3743052

Diéguez, I., Gueimonde, A., Blanco, A., & Cortiñas, P. (2011). La sostenibilidad de los destinos turísticos a través de sus indicadores. Revista de Economía Mundial, (28), 227-254. https://www.espam.edu.ec/recursos/sitio/informativo/archivos/ponencias/vinculacion/i/s3/CIV54EIT26.pdf

Dwyer, L., & Kim, C. (2003). Destination competitiveness: Determinants and indicators. Current Issues in Tourism, 6(5), 369-414. https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/13683500308667962

Etzkowitz, H., & Leydesdorff, L. (2000). The dynamics of innovation: From national systems and "Mode 2" to a triple helix of university-industry-government relations. Research Policy, 29(2), 109-123. https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0048733399000554

Farinós Dasí, J. (2021). Planificación territorial y gobernanza: Nuevos desafíos para un desarrollo sostenible. Boletín de la Asociación de Geógrafos Españoles, (90). https://doi.org/10.21138/bage.3131

Fernández, A. (2015). El desarrollo sostenible y su incidencia en el sector turístico. Turydes. https://revistaturydes.com/index.php/turydes/article/view/1304

Fresneda, E. J. (2019). El enfoque de las capacidades socio-territoriales en la gestión del turismo sustentable. El Periplo Sustentable, (36), 230-259. https://www.redalyc.org/journal/1934/193467104008/html/

Gallopín, G. C. (2003). Sostenibilidad y desarrollo sostenible: Un enfoque sistémico. CEPAL. https://rio.upo.es/rest/api/core/bitstreams/61bf7c1a-aa52-46ff-92ac-0ad622bbc2f6/content

García Reinoso, N. (2017). Modelo de gestión para fomentar el desarrollo turístico de las comunidades manabitas, Ecuador. CULTUR: Revista de Cultura e Turismo, 11(2), 81-108. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6311570

Getz, D. (1987). Tourism planning: Models, methods, and strategies. University of Waterloo. https://rio.upo.es/rest/api/core/bitstreams/61bf7c1a-aa52-46ff-92ac-

0ad622bbc2f6/content

Gobierno Autónomo Descentralizado Intercultural y Plurinacional del Municipio de Cayambe. (2020). *Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del cantón Cayambe 2020-2030*. https://www.rpcayambe.gob.ec/site/wp-content/uploads/2022/03/PLAN-DE-DESARROLLO-Y-ORDENAMIENTO-TERRITORIAL-DEL-CANTON-CAYAMBE-PDOT-2020-2030.pdf

Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Olmedo Pesillo. (2020). Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial 2020-2030. https://olmedopesillo.gob.ec/Pichincha/wp-content/uploads/2021/06/PDyOT-Olmedo-2020_2030_compressed.pdf

Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Olmedo Pesillo. (2020). Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial Olmedo-Pesillo 2020-2030. https://olmedopesillo.gob.ec/Pichincha/wp-content/uploads/2021/06/PDyOT-Olmedo-2020_2030_compressed.pdfhttps://olmedopesillo.gob.ec/pichincha/wp-content/uploads/2021/06/PDyOT-Olmedo-2020_2030_compressed.pdf

Gobierno Provincial de Pichincha. (2020). Guía Provincial de Turismo. https://www.Pichincha.gob.ec/images/nuevas_guia_turismo/Guia%20ProvincialT.pdf?_t=1601909637

Gómez-Palomino, E. R. (2025). Gestión estratégica y desarrollo turístico. Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía, 10(19), 1-20. http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2542-30882025000100069

Hall, C. M. (2008). Tourism planning: Policies, processes and relationships (2nd ed.). Pearson Education.

Hiernaux-Nicolas, D., Cordero, A., & van Duynen Montijo, L. (2002). Imaginarios sociales y turismo sostenible. FLACSO Sede Costa Rica. https://repositorio.flacsoandes.edu.ec/bitstream/10469/10183/1/RE-67-Hiernaux-Nicolas-Imaginarios.pdf

Ivars Baidal, J. A. (2004). Planificación estratégica y gestión de destinos turísticos:

Conceptos y fundamentos. Publicaciones de la Universidad de Alicante. https://rio.upo.es/rest/api/core/bitstreams/61bf7c1a-aa52-46ff-92ac-0ad622bbc2f6/content

Kotler, P., Bowen, J. T., Makens, J. C., & Baloglu, S. (2021). Marketing for hospitality and tourism (8th ed.). Pearson. https://www.pearson.com/en-us/subject-catalog/p/marketing-for-hospitality-and-tourism/P200000005953/9780136873587

Ley de Turismo. (2002). Registro Oficial Suplemento 737 de 27 de diciembre de 2002. https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/LEY-DE-TURISMO.pdf

Longjit, C., & Pearce, D. G. (2013). Managing a mature coastal destination: Pattaya, Thailand. Journal of Destination Marketing & Management, 2(1), 10-23. https://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17322016000100001&lng=es&tlng=es

López-Mamallacta, W. H., Erazo-Álvarez, G. O., & Ortega-Castro, J. C. (2025). Modelo de gestión sostenible para el turismo comunitario en la comunidad San Virgilio, Cantón Arajuno, Pastaza. Journal Scientific Investigar, 9(1), 1-18. https://www.investigarmqr.com/2025/index.php/mqr/article/view/286

Mazaro, R., & Varzin, G. (2008). Modelos de competitividad de destinos turísticos: ¿Determinantes o condiciones? Estudios y Perspectivas en Turismo, 17. http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17322008000300003

Mejía Chacón, G. M. (2021). Propuesta de un modelo de gestión turística sostenible para el destino La Esperanza e Intibucá, Honduras “Pueblo con Encanto” [Tesis de maestría, Universidad Nacional de La Plata]. Repositorio Institucional de la UNLP. https://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/161072

Melgosa Arcos, F. J. (2001). Turismo y sostenibilidad en las ciudades patrimonio de la humanidad: Principios, marco e instrumentos de actuación. En Ciudades patrimonio de la humanidad de España: Urbanismo y patrimonio histórico (pp. 197-221). Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. https://gredos.usal.es/handle/10366/122092

Ministerio de Turismo del Ecuador. (2017). Metodología para jerarquización de atractivos y espacios turísticos. https://servicios.turismo.gob.ec/gestion-y-desarrollo-turistico/

Ministerio de Turismo del Ecuador. (2025). Informe estadístico de turismo receptivo y generación de divisas: Primer semestre 2025. Coordinación General de Estadística y Análisis de Mercados. https://www.turismo.gob.ec/ecuador-se-posiciona-entre-los-destinos-turisticos-con-mejor-desempeno-del-mundo-en-2025/

Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica. (2024). *Acuerdo Nro. MAATE-MAATE-2024-0052-A.* https://www.ambienteyenergia.gob.ec/ambiente/wp-content/plugins/download-monitor/download.php?force=0&id=18654

Naciones Unidas. (2015). *Transformar nuestro mundo: La Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible*. https://sdgs.un.org/2030agenda

Naciones Unidas. (2024). *Objetivo 10: Reducir la desigualdad en y entre los países*. https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/inequality/

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (2021). World heritage and sustainable tourism programme. https://whc.unesco.org/en/tourism/

Organización de las Naciones Unidas. (2023). Informe sobre los Objetivos de Desarrollo Sostenible. https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/education/

Organización Mundial del Turismo. (2019). UNWTO tourism definitions [Definiciones de turismo de la OMT]. UNWTO. https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/s3fs-public/2019-11/unwto-tourism-definitions.pdf

Osorio García, M. (2006). La planificación turística: Enfoques y modelos. Quivera. Revista de Estudios Territoriales, 8(1), 291-314. https://www.redalyc.org/pdf/401/40180113.pdf

Pantoja Erazo, S. B. (2023). Modelo de competitividad para la empresa pública Santagua Termas Chachimbiro, del cantón San Miguel de Urcuquí [Trabajo de posgrado, Universidad Técnica del Norte]. Repositorio Digital UTN. https://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/14298

Pardellas de Blas, X. X., & Padín Fabeiro, C. (2004). La planificación turística sostenible: Un análisis aplicado al municipio de Caldas de Reis. Revista Galega de Economía, 13(1-2), 1-17. https://www.redalyc.org/pdf/391/39113209.pdf

Pearce, D. G. (2012). Modelo de gestión de destinos: Síntesis y evaluación. Estudios y Perspectivas en Turismo. https://doi.org/10.1079/9780851996646.0000

Reglamento de Centros de Turismo Comunitario. (2014). Acuerdo Ministerial 20140003. https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/04/Reglamento-Centros-Turismo-Comunitario.pdf

Risteski, M., Kocevski, J., & Arnaudov, K. (2012). Spatial planning and sustainable tourism as basis for developing competitive tourist destinations. Procedia - Social and Behavioral Sciences, 44, 375-386. https://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17322016000100001&lng=es&tlng=es

Ritchie, J. R. B., & Crouch, G. I. (2003). The competitive destination: A sustainable tourism perspective. CABI Publishing. https://doi.org/10.1079/9780851996646.0000

ROS Development & Planning. (2008). Modelos de entes de gestión de destinos turísticos: Informe de consultoría. https://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17322016000100001&lng=es&tlng=es

Sánchez, L. E. (2020). Evaluación de impacto ambiental: Conceptos y métodos (3.ª ed.). Oficina de Textos. https://www.ofitexto.com.br/livro/avaliacao-de-impacto-ambiental-3a-ed/

Secretaría Nacional de Planificación. (2025). *Plan Nacional de Desarrollo 2025-2029.* https://intranet.msp.gob.ec/images/Documentos/Descargas/013%20PlanNacionalDeDesarrollo25-29_EcuadorNoSeDetiene_compressed-1.pdf

Su, L., & Swanson, S. R. (2017). The effect of destination social responsibility on tourist environmentally responsible behavior: Compared analysis of first-time and repeat

tourists. *Tourism Management, 60,* 308-321. https://doi.org/10.1016/j.tourman.2016.12.011

Ushiña Y., W. (2026). Cascada Puliza [Mapa]. Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Olmedo Pesillo. https://olmedopesillo.gob.ec/Pichincha/wp-content/uploads/2021/06/PDyOT-Olmedo-2020_2030_compressed.pdf

Valencia, I. C., & Pelegrín, N. (2024). Modelo de gestión para el desarrollo del turismo rural en las parroquias Membrillo y Quiroga, cantón Bolívar. RIGISTUR: Revista Internacional de Gestión, Innovación y Sostenibilidad Turística, 4(1), 17-35. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=945678

Vélez Falcones, A., Merino Velásquez, J., Pérez Plaza, J., & Álava Rosado, D. (2024). Modelo de gestión turística: La estrategia que transformará el emprendimiento local en Ecuador. International Journal of Professional Business Review, 9(4), 1-16. https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/9443809.pdf

Villarreal, G. L. P., Villarreal, D. M., & Carrasco, D. M. (2023). Del relato a la conversión: El poder del storytelling en el marketing digital en Ecuador. Editorial Académica. https://mlaj-revista.org/index.php/journal/article/view/53

Wang, Y. (2011). Destination marketing and management: Scope, definition and structures. En Y. Wang & A. Pizam (Eds.), Destination marketing and management: Theories and applications (pp. 1-20). CABI Publishing. https://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17322016000100001&lng=es&tlng=es

World Tourism Organization. (2019). A practical guide to tourism destination management. UNWTO. https://n9.cl/se98

Zamarreño, R. (2020). Manual básico de barranquismo: Técnica y seguridad en el medio acuático. Editorial Deportiva. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=10314969

Zurbarán-Arias, D., & Piñeros, S. (2025). Iniciativas de base comunitaria para el desarrollo de un turismo regenerativo: Actores y variables. Caso: Veredas del sur de

Fusagasugá, Cundinamarca, Colombia. Turismo y Sociedad, (37), 77-109. https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/10274146.pdf

ANEXOS

Anexo 1

Glosario de términos locales y ancestrales

1. **Adjudicación de agua:** Es el proceso legal mediante el cual el Estado otorga el derecho de uso de un caudal de agua a una persona o comunidad.
2. **Articulación interinstitucional:** Capacidad de coordinación y trabajo conjunto entre la comunidad y las entidades del Estado.
3. **Asamblea comunitaria:** Espacio de reunión y decisión donde todos los miembros de la comunidad votan sobre sus asuntos.
4. **Asamblea general:** Es el máximo órgano de decisión en las comunidades, donde todos los miembros votan para determinar el futuro de sus proyectos y territorio.
5. **Asociatividad:** Modelo de colaboración donde varias personas se unen para alcanzar un objetivo económico o social común sin perder su autonomía.
6. **Atractivo turístico:** Se diferencia de un recurso natural porque ya cuenta con la infraestructura, servicios y operación necesarios para recibir visitantes.
7. **Baños secos:** Sistemas de saneamiento ecológico que no utilizan agua y transforman los desechos en abono mediante procesos naturales.
8. **Baterías sanitarias:** Conjunto de baños y lavabos públicos diseñados para el uso de los visitantes en un atractivo.
9. **Blog:** Sitio web o sección digital donde se publican contenidos periódicos, generalmente informativos o narrativos, sobre uno o varios temas**.**
10. **Caja de abono:** Fondo económico comunitario destinado exclusivamente al mantenimiento, ahorro o reinversión en el proyecto.
11. **Calendario agro-festivo:** Sistema que organiza las celebraciones de la comunidad en función de los ciclos de siembra, cosecha y fenómenos astronómicos.
12. **Canyoning:** Deporte de aventura que consiste en descender por barrancos utilizando técnicas de rápel y saltos en agua.

13. **Capacidad de carga:** Es un indicador técnico que determina el número máximo de visitantes que un entorno natural puede recibir sin sufrir daños ecológicos.
14. **Caudal:** Es la cantidad o volumen de agua que fluye por un río o cascada en un tiempo determinado, medido comúnmente en litros por segundo.
15. **Cero basuras:** Política de gestión que busca reducir al mínimo la generación de residuos y asegurar que todo sea reciclado o compostado.
16. **Comité de Desarrollo:** Organización interna de la comunidad encargada de planificar y ejecutar mejoras en el sector.
17. **Comunero:** Se refiere a la persona que forma parte de una comunidad indígena o campesina y que tiene derechos y obligaciones sobre el territorio colectivo.
18. **Cóndor andino (*Vultur gryphus*):** Es el ave voladora más grande del mundo y funciona como un símbolo espiritual y ecológico fundamental de la cordillera.
19. **Condor huasi:** centro de turismo comunitario de la comunidad la Chimba a la presente fecha no funciona.
20. **Conejo (*Sylvilagus brasiliensis*):** Es un pequeño mamífero silvestre que habita en las zonas altas y forma parte esencial de la cadena alimenticia del páramo.
21. **Corredor ecológico:** Es una extensión de territorio que conecta ecosistemas aislados para permitir el movimiento y la supervivencia de especies silvestres.
22. **Empoderamiento:** Proceso por el cual la comunidad adquiere autonomía y control sobre la gestión de sus propios recursos.
23. **Ficha ambiental:** Es un documento técnico y administrativo que evalúa los posibles impactos de un proyecto sobre el entorno natural y propone medidas de mitigación.
24. **GAD Parroquial:** Es el Gobierno Autónomo Descentralizado encargado de la administración y gestión política de una parroquia rural específica.
25. **Google Forms** es una herramienta digital de la suite de Google diseñada para crear encuestas y cuestionarios personalizados que permiten recopilar y organizar datos de manera automática y gratuita.
26. **Hito histórico:** Momento o fecha clave que marca el inicio de un cambio importante en la evolución de un proyecto.

27. **Influencers:** Personas con presencia y credibilidad en redes sociales que influyen en las decisiones o percepciones de sus seguidores.

28. **Interpretación ambiental:** Actividad educativa que ayuda al visitante a entender el valor y la ecología del entorno que está observando.

29. **Kayambi:** Identidad del pueblo ancestral que habita la región. Pueblo originario de habla kichwa y castellano. Con tradiciones, costumbres, alimentación, vestimenta, música y fiestas populares.

30. **Lobo de páramo (*Lycalopex culpaeus*):** Es un cánido robusto que recorre los ecosistemas andinos cumpliendo un rol clave como depredador y controlador biológico.
31. **Manejo de herederos:** Situación legal donde una propiedad pertenece a varios familiares tras el fallecimiento del dueño original.

32. **Marketing:** Conjunto de estrategias y acciones orientadas a promocionar productos, servicios o destinos con el fin de atraer clientes o usuarios.
33. **Minga:** Trabajo colectivo y voluntario realizando por la comunidad Puliza en beneficio común.
34. **Mora de monte** (*Rubus ulmifolius)*: La familia de rosáceas y es popularmente conocido por sus frutos comestibles.

35. **Obras de cemento:** Término local para referirse a construcciones de infraestructura gris como canchas, muros o vías.
36. **ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible):** Metas globales establecidas por la ONU para proteger el planeta y asegurar la prosperidad social.
37. **Ordenamiento territorial:** Herramienta de planificación para organizar el uso del suelo y asegurar un crecimiento equilibrado de la zona.

38. **Pachamama:** La madre tierra es un ser vivo con derechos que provee vida.

39. **Pajonal:** Formación vegetal típica del páramo que actúa como una esporı
para captar agua de la neblina.

40. **Pambamesa:** Es el acto de compartir alimentos sobre un mantel extendido en el suelo. Es un símbolo de unidad, reciprocidad y solidaridad donde todos los miembros de la comunidad aportan lo que han cosechado para comer juntos.

41. **Páramo:** Ecosistema de alta montaña fundamental para la regulación del ciclo del agua y la biodiversidad andina.
42. **Puliza (*Baccharis arbutifolia*):** Es el arbusto autóctono que abunda en la zona, fortalece la identidad del sector y le otorga su nombre característico.
43. **Pumamaqui (*Oreopanax ecuadorencis*):** Es un árbol nativo de los Andes cuyas hojas tienen una forma peculiar que recuerda a la huella o garra de un puma.
44. **Quishuar** (*Buddleja incana)*: Árbol andino valorado por la madera resistente y uso medicinal.

45. **Quishuar (*Buddleja incana*):** Se trata de un árbol andino de madera muy resistente que ha sido valorado desde tiempos ancestrales por su longevidad y utilidad.
46. **Redistribución de réditos:** Proceso de repartir las ganancias económicas de forma equitativa entre los socios o miembros de la comunidad.
47. **Rhada Studio Yoga EC** es un centro especializado en la práctica de yoga y bienestar integral en Ecuador que ofrece clases presenciales y virtuales enfocadas en el equilibrio físico, mental y espiritual de sus estudiantes.

48. **Riesgo antrópico:** Peligro o daño causado directamente por la actividad humana, como los incendios forestales.
49. **Sacha taxo** (*Passiflora tripartita)*: El taxo de monte es una variedad silvestre de la fruta común en las quebradas que sirve de alimento para las aves locales.
50. **Sarahurco:** Es un pico localizado dentro del Parque Nacional Cayambe Coca, en un rincón del páramo. En la cosmovisión local, es un cerro sagrado que influye en las creencias de la comunidad.

51. **SAS (Sociedad por Acciones Simplificada):** Tipo de empresa moderna que facilita la formalización legal de un negocio.

52. **SDG:** Siglas utilizadas en investigación para identificar a los "Sujetos dirigente gobierno " que aportan información.
53. **SET:** Siglas para identificar a los "Sujetos Entrevistados Técnicos", que son los especialistas que aportan su visión profesional.
54. **Storytelling:** Técnica de comunicación que consiste en transmitir un mensaje mediante la narración de historias para generar conexión e interés en el público.
55. **Sumak kawsay:** El buen vivir es el equilibrio entre las personas y la naturaleza, principio fundamental que guía la gestión comunitaria del turismo.
56. **Tarabita:** Sistema de transporte por cables y una canasta, utilizado para cruzar ríos o abismos en zonas rurales.
57. **Telegram:** Plataforma de mensajería instantánea basada en la nube que permite enviar mensajes, archivos y crear grupos o canales de comunicación.
58. **Tenencia de tierra:** Situación jurídica que define quién es el dueño o poseedor legal de un terreno o territorio.
59. **Turismo de bienestar:** Modalidad enfocada en mejorar la salud física y mental del visitante mediante actividades como ritos, yoga o meditación.
60. **Vicundo (*Bromeliaceae*):** Es una planta que crece sobre otras superficies y tiene la capacidad de retener agua entre sus hojas, creando pequeños ecosistemas.
61. **Wachacaray:** Ritual sagrado de origen ancestral que se realiza en la cascada Puliza tras periodos prolongados de sequía. Consiste en una procesión y misa para pedir la llegada de las lluvias, donde la comunidad se conecta con la espiritualidad y la naturaleza para asegurar la supervivencia de sus cultivos.
62. **WhatsApp:** Aplicación de mensajería instantánea que permite enviar mensajes, archivos, llamadas y videollamadas a través de internet**.**
63. **Zarcillejo** (*Fuchsia magellanica)*: Arbusto de flores pequeñas y colgantes que parecen aretes o zarcillos. Es una flor colorida y típica de los bordes del bosque andino.

64. ***Zoom****:* es una plataforma de comunicación basada en la nube que permite realizar videollamadas, reuniones virtuales y seminarios web con herramientas interactivas de audio y video en tiempo real.

1.

REPÚBLICA DEL ECUADOR

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS

Modelo de gestión turística para el aprovechamiento sostenible de la cascada Puliza-Cayambe, Ecuador año 2025-2026.

Guion de entrevista

Dirigido a: Expertos Gestores del Turismo

Datos de identificación

- Ocupación principal:

- Formación profesional:

- Edad:

- Género:

- Tiempo de experiencia en la gestión turística

DESCRIPCIÓN INFORMATIVA DEL ATRACTIVO.

La Cascada de Puliza se localiza en la comunidad del mismo nombre, perteneciente a la parroquia Olmedo, en el cantón Cayambe, provincia de Pichincha, en un entorno andino caracterizado por paisajes de alta montaña, ecosistemas de páramo y una marcada presencia de actividades agropecuarias tradicionales.

El atractivo corresponde a una caída de agua de origen natural, alimentada por vertientes de montaña, que se encuentra inmersa en un entorno de vegetación nativa y zonas de transición entre páramo y bosque andino. La cascada constituye un recurso paisajístico de alto valor escénico, apreciado tanto por pobladores locales como por visitantes, principalmente por sus condiciones de tranquilidad, contacto directo con la naturaleza y potencial para actividades de recreación al aire libre.

El acceso al sitio se realiza a través de vías rurales que conectan la parroquia Olmedo con la comunidad de Puliza, combinando tramos vehiculares y senderos peatonales, lo que le otorga un carácter de atractivo de naturaleza con experiencia de caminata. Actualmente, el lugar no cuenta con una infraestructura turística consolidada, presentando servicios básicos limitados y un manejo incipiente del flujo de visitantes.

Desde el punto de vista social y cultural, la comunidad de Puliza se caracteriza por una fuerte identidad rural–andina, con predominio de población dedicada a la agricultura y ganadería, estructuras organizativas comunitarias tradicionales y prácticas culturales vinculadas al uso colectivo del territorio. La cascada es reconocida por la comunidad como un espacio de valor ambiental y simbólico, lo que genera un contexto favorable para el desarrollo de iniciativas de turismo comunitario.

En este marco, la Cascada de Puliza presenta un potencial significativo para el desarrollo de turismo de naturaleza, ecoturismo y turismo rural comunitario, siempre que se establezcan mecanismos adecuados de planificación, organización comunitaria y gestión sostenible que permitan equilibrar la conservación del recurso con el aprovechamiento turístico y el beneficio social local.

CUESTIONARIO DE ENTREVISTA

1. ¿Cómo evalúa el potencial turístico de la Cascada de Puliza?

2. ¿Qué tipología de turismo considera más adecuada para desarrollarse?

3. ¿Qué ventajas y limitaciones identifica en el proceso de gestión de este atractivo turístico?

4. ¿Qué nivel de participación debe tener la comunidad local para el Desarrollo de este tipo de atractivo?

5. ¿Qué errores se deberían evitar por parte de la organización comunitaria al involucrarse en la gestión del turismo?

6. ¿Cuáles deberían ser las atribuciones y limitaciones de la organización comunitaria en la gestión del atractivo turístico?

7. Desde su experiencia en la gestión turística, qué es mejor para la gestión de un atractivo como la cascada:

- Un comité designado por la dirigencia comunitaria,
- Una organización de comuneros interesados en el turismo
- Una empresa comunitaria

¿POR QUÉ?

8. ¿Qué acciones deberían considerarse para asegurar la sostenibilidad ambiental del atractivo?

9. Teniendo claro que el turismo se desarrolla por el trabajo conjunto de la gestión pública, la iniciativa privada y el involucramiento comunitario, ¿Cómo se puede canalizar beneficios económicos para la comunidad y para emprendedores particulares sin que se generen tensiones internas entre actores turísticos y comunidad?

10. ¿Cómo se puede evitar y controlar la sobrecarga turística?

11. ¿Qué capacitaciones son prioritarias en el proceso de la gestión del turismo en la cascada?

12. ¿Quiénes deben ser los principales involucrados en capacitaciones?

13. ¿Qué estrategias de gobernanza recomienda para fortalecer los compromisos de los actores?

14. ¿Qué infraestructuras públicas y privadas son necesarias en un atractivo turístico como la cascada para asegurar una experiencia idónea para los visitantes?

15. ¿Qué servicios turísticos y complementarios son importantes que estén disponibles como parte de la oferta anexa a la experiencia de visita a la cascada?

COMENTARIOS U OBSERVACIONES ADICIONALES (SI LOS HUBIE

MUCHAS GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN

REPÚBLICA DEL ECUADOR

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS

Guía de Entrevista

Dirigido Informantes: Dirigentes Comunitarios de Puliza / Gad Parroquial de Olmedo-Pesillo

Datos de identificación

- Cargo:
- Tiempo en la dirigencia:
- Edad:
- Género:
- Nivel de instrucción:
- Actividad principal:

BLOQUE A. Relación comunidad – territorio – cascada

1. ¿Qué significado simbólico representa la Cascada de Puliza para los habitantes de la comunidad?

2. ¿Quiénes son los custodios o propietarios de Puliza?

- Sendero de acceso
- Terreno de entorno del bosque de acceso a la cascada
- Caudal de Agua

3. ¿Desde cuándo la comunidad reconoce a la cascada como un atractivo turístico?

- ¿Quiénes iniciaron la gestión e interés del turismo en la localidad?
  - Dirigentes comunitarios
  - Instituciones

- Profesionales

- Desde qué año

4. ¿Qué usos tradicionales tenía el atractivo antes del turismo?

5. ¿Quiénes participan actualmente en la gestión turística de la cascada?

6. ¿Cómo se toman las decisiones sobre el uso del atractivo?

7. ¿Cómo actúan los habitantes de la comunidad frente a la intensión de promover proyectos turísticos aprovechando el atractivo de la cascada?

8. ¿Qué grupos participan más: jóvenes, mujeres, adultos mayores?

9. ¿La posición de los habitantes de la comunidad ha sido positiva, indiferente o negativa frente a la intensión de desarrollo turístico en la cascada?

10. ¿Qué tan fuerte o débil considera que son las gestiones que hasta el momento se han realizado en favor del desarrollo turismo en la cascada?

11. ¿Qué tan Fuerte o débil considera que ha sido el involucramiento de la comunidad para el desarrollo turístico de la cascada?

12. ¿Cuál considera que es el principal aspecto que limita e impide un mayor desarrollo turístico en la cascada?

- ¿Económicos?
- ¿Técnicos?
- ¿Organizacionales?
- Creencias tradicionales
- ¿Otros?

¿POR QUÉ?

13. ¿Existe algún comité o grupo encargado del turismo?

14. Si es que existe algún comité, ¿Qué tan preparados se sienten los integrantes para gestionar el turismo?

15. ¿Qué habilidades considera que hacen falta desarrollar?

16. ¿Qué instituciones se han involucrado en la gestión del turismo en la Cascada desde sus inicios?

17. ¿Qué experiencias positivas se han observado en el proceso de desarrollo turístico de la cascada?

18. ¿Qué problemas se han identificado en procesos organizativos para la gestión del turismo en la cascada?

19. ¿Ha habido conflictos internos por el manejo del atractivo? ¿Cuáles?

20. ¿Qué le gustaría que se logre con la gestión del turismo de la cascada?

21. ¿Qué riesgos observan en la gestión turística de la cascada?

22. ¿Qué tipo de apoyo necesitan para organizarse mejor?

23. ¿Qué esperan del GAD parroquial y municipal?

REPÚBLICA DEL ECUADOR

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS

Modelo de gestión turística para el aprovechamiento sostenible de la cascada Puliza-Cayambe, Ecuador año 2025-2026.

Objetivo: Determinar las preferencias de consumo de turismo rural de los viajeros de Quito

Estimado participante:

Esta encuesta es completamente anónima, no registra datos personales de ningún tipo y no compromete ninguna información que usted nos proporcione.

Le solicitamos responder las siguientes preguntas según su perfil socio demográfico y preferencias de consumo turístico.

Le agradecemos por su aporte a esta investigación.

1. Consentimiento:

   El presente cuestionario se aplica como instrumento de recolección de información con fines estrictamente académicos de investigación relacionados con el monitoreo de las preferencias de consumo de los viajeros de Quito.

- o Acepto
- o No acepto

Perfil del Visitante

Sexo

- o Hombre
- o Mujer

Edad

- 18- 25 años
- 26- 35
- 36-45
- 46-55
- 56-56
- Más 65

Lugar de residencia:

- Norte de quito
- Centro de quito
- Sur de quito
- El valle/Cumbayá/Sangolquí
- Otro cantón de Pichincha
- Otra provincia

Nivel de estudios completado

- Educación básica
- Bachillerato
- Superior instituto técnico
- Superior universitario
- postgrado

Ocupación

- Empleado privado
- Empleado público
- Estudiante
- Quehaceres domésticos
- Comerciante emprendedor independiente
- Empresario
- Otro

Nivel de ingresos

- Menos de $ 300
- 300 – 570
- 571 – 1000
- 1001-2000
- Más 2000

Estado civil

- Soltero
- Casado
- Unión libre
- Divorciado
- Viudo

Después de la sección 2

Sección 3 de 6

Antecedentes y comportamiento del consumidor turístico

Descripción (opcional)

¿Qué tipo de destino visitó la última vez que viajó por turismo?

- Zonas rurales / comunidades
- Sol y playa
- Ciudades
- Bosques y montañas
- Parques nacionales / zonas arqueológicas
- Complejos turísticos / Balnearios
- Otros

¿Qué lugar dentro del país visitó en su último viaje por turismo?

- Lugares dentro de la provincia de Pichincha
- Otra provincia aledaña a Pichincha
- Otras provincias en la Sierra
- Otras provincias en la Costa
- Otras provincias en la Amazonía

¿Cuántos días duró su último viaje por turismo?

- Un día
- Un día y una noche
- Dos días y una noche
- Tres días y dos noches
- Más de tres días

¿Entre cuántas personas realizaron el último viaje por turismo?

- Solo
- dos personas
- tres personas
- cuatro personas
- cinco o más personas

¿Quiénes fueron los acompañantes en su último viaje por turismo?

- Viajó Solo
- Pareja
- Familia
- Amigos
- Compañeros

¿Quién organizó el último viaje por turismo?

- Lo organicé yo
- Lo organizamos con mi pareja
- Lo organizamos en familia
- Lo organizamos entre amigos
- Lo organizó la institución donde trabajo/estudio
- Compramos un paquete a una operadora
- Otro

¿Cuánto fue el gasto por persona en el último viaje por turismo?

- menos de 20,00

- 21-40
- 41-70
- 71-100
- 101-150
- 151-200
- 200-300
- Más 300

Después de la sección 3

Sección 4 de 6

Preferencias de actividad y motivación en la comunidad Puliza

Descripción (opcional)

¿En este momento, usted tiene ya previsto cuál será el próximo destino para visitar?

- Si, lo tengo previsto y lo realizaré
- Si, lo tengo previsto, pero depende de las circunstancias
- Si, pero no estoy seguro
- No he previsto ningún lugar específico para mi próximo viaje por turismo

¿Qué tipo de destino considera que será el próximo a visitar por turismo?

- Zonas rurales / comunidades
- Sol y playa
- Ciudades
- Bosques y montañas
- Parques nacionales / zonas arqueológicas
- Complejos turísticos / Balnearios
- Otros

¿Cuál de las siguientes alternativas de ambientes lacustres es de su mayor preferencia para visitas turísticas?

- Lagos / lagunas
- Vados / Ríos
- Cascadas

- Represas
- Ninguno

¿Cuál de las siguientes alternativas de actividades turísticas es la que más le gustaría realizar?

- Caminata por bosques o senderos de montaña
- Excursiones a cumbres de montaña
- Apreciación del paisaje en entornos naturales
- Interacción con la naturaleza en ambientes lacustres
- Actividades de aventura en ambientes naturales y montaña
- Ceremonias de conexión con la naturaleza y purificación espiritual
- Observación detallada de flora y fauna con interpratación guiada
- Actividades de aventura en cascadas, ríos y lagunas
- Participación en festividades y actividades culturales de la población local
- Degustación de la gastronomía local

¿Cuánto considera como precio adecuado a pagar por la actividad que seleccionó en la anterior pregunta?

- Menos de 5
- 6-10
- 11-15
- 16-20
- 21-30
- 31-40
- 41-50
- Mas 50

Después de la sección 4

Sección 5 de 6

Evaluación de la calidad y demanda del servicio

Descripción (opcional)

¿Cuál de los siguientes aspectos es de su mayor prioridad para asegurar la mejor experiencia en su viaje por turismo en entornos rurales?

- Disponibilidad de guías certificados
- Presencia de señalética turística que guíen el recorrido del sendero
- Presencia de estructuras de interpretación que favorezcan el conocimientos naturales o culturales
- Vías de fácil acceso
- Senderos cuidados y acondicionados para el turismo
- Disponibilidad inmediata de transporte
- Presencia de servicios de alojamiento y alimentación
- Presencia de áreas recreativas para niños y adultos
- Oferta de actividades de aventura
- Otros

Si usted se decide realizar una caminata por senderos naturales, bosques o montañas, ¿Cuánto considera que debería pagar por el ingreso?

- No se debería cobrar para acceder a senderos naturales en áreas protegidas o públicas
- 1$
- 2
- 3
- 5
- 6-10
- Mas 10

Valore los siguientes servicios complementarios para un atractivo turístico en entornos rurales, siendo 1 nada importante y 5 muy importante

- Servicios Higiénicos
- Gasolineras
- Farmacias
- Señal telefónica

- Conexión a internet
- Control y registro de accesos
- Basureros / contenedores
- Depósitos de reciclaje (plásticos / papel)

Sección 6 de 6

Prospectiva y gestión del destino

Descripción (opcional)

¿Establezca el nivel de utilización que le da a las siguientes opciones de canales comunicacionales para buscar o recibir información turística?

- Redes sociales
- Recomendaciones de amigos o familiares
- Buscadores en la web
- Correo electrónico
- Mensajería (Whatsapp, telegram, otros)
- Agencias de viaje
- *Blogs* de viaje / *influencers*
- Páginas web oficiales de turismo
- Inteligencia artificial

Anexo 5

FICHA PARA EL LEVANTAMIENTO Y JERARQUIZACIÓN DE ATRACTIVOS TURÍSTICOS																
Código del atractivo:	1	7	0	2	5	4	A	N	0	4	0	4	0	2	0	0	1
	Provincia		Cantón		Parroquia		Categoría		Tipo		Subtipo		Jerarquía		Atractivo		

1. DATOS GENERALES			
1.1 Nombre del Atractivo Turístico			
Cascada Puliza			
1.2 Categoría	1.3 Tipo	1.4 Subtipo	
ATRACTIVOS_NATURALES	RÍOS	CASCADA	
2. UBICACIÓN DEL ATRACTIVO			
2.1 Provincia	2.2 Cantón	2.3 Parroquia	
PICHINCHA	CAYAMBE	OLMEDO (PESILLO)	
2.4 Barrio, Sector o Comuna	2.5 Calle Principal	2.6 Número	2.7 Transversal
La Chimba	Comité de desarrollo Puliza	Playa Puliza	Playa Puliza
2.8 Latitud (grados decimales)	2.9 Longitud (grados decimales) -	2.10 Altura (msnm)	
0.52927	-78.32636	4	
2.11 Información del administrador			
a. Tipo de Administrador: Texto	b. Nombre de la Institución: texto		

c. Nombre del Administrador:	Texto	d. Cargo que ocupa:	texto
e. Teléfono / Celular:	(+593)	f. Correo Electrónico:	texto
Observaciones:	No tiene administración		

3. CARACTERISTICAS DEL ATRACTIVO

3.1 Características climatológicas

a. Clima:	Templado frio	b. Temperatura(ºC):	7°C	c. Precipitación Pluviométrica (mm):	942.30 mm/año

3.2 Línea de producto al que pertenece el atractivo (U)

a. Cultura	b. Naturaleza	c. Aventura

3.3 Escenario donde se localiza el atractivo turístico

a. Prístino	b. Primitivo	c. Rústico Natural	d. Rural	e. Urbano

Anexo 6

Entrevistas dirigentes comunitario

Sujeto 1

42 años
Masculino
Superior
servidor público
1. ¿Qué significado simbólico representa la Cascada de Puliza para los habitantes de la comunidad? El significado simbólico, lo que más diría es que es vida, el agua siempre dará vida dondequiera que exista, entonces dentro de eso podría decir que el agua es salud y vida.
2. ¿Quiénes son los custodios o propietarios de Puliza? - Sendero de acceso - Terreno de entorno del bosque de acceso a la cascada - Caudal de Agua. del terreno del entorno al bosque, al acceso de la cascada y del caudal de agua? ¿Custodios o propietarios? Básicamente por donde es el ingreso, ¿no? Sí, sí, sí, exacto. Bueno, ingresando por la parte de acá adentro está don Cadena, está don Vidal Sánchez, don Rigoberto de Ushiña, esos son los que están justamente dentro de lo que es el tema de los senderos para el ingreso. De ahí al contorno que se puede observar ya vienen siendo ya los páramos comunitarios de Puliza en este caso, ¿no? Bueno, el caudal de agua como tal directamente hasta donde entiendo no tiene una adjudicación propia, sino más bien dependiendo de la situación climática del caudal que tiene ahí, ¿no? Por ejemplo, en épocas de invierno siquiera se quiere avanzar a unos 100 litros por segundo, y ahí en verano casi por lo general se mantiene entre unos 10 a 20 litros por segundo, porque la verdad la cascada se genera por todo lo que viene desde arriba recogiendo en la época de lluvia, entonces viene a formarse de todo lo que se forman los pajonales, ¿no? Ya que no tiene unas distintas propias que digamos que viene un caudal continuo.
3. ¿Desde cuándo la comunidad reconoce a la cascada como un atractivo turístico? - ¿Quiénes iniciaron la gestión e interés del turismo en la localidad? o Dirigentes comunitarios o Instituciones o Profesionales - Desde qué año. Bueno, yo casi estoy por acá alrededor de 15 años a nivel de territorio. (3:46) De lo que se ha venido escuchando y hablando así en diferentes asambleas ha sido que este tema del turismo (3:53) ha venido impulsando lo que son los dirigentes comunitarios. Sin embargo, no ha habido un empoderamiento total de la población, (4:02) ya que sí nos hace falta el tema de cómo se podría administrar y de cómo se podría operar (4:11) y dar a conocer más que todo el atractivo que tenemos. (4:17) Entonces sí he iniciado con lo que son los dirigentes comunitarios (4:23) y desde más antes sí lo han tomado como un atractivo turístico (4:27) porque para nadie es difícil de sorprender de que es algo bonito que se puede apreciar en la comunidad. (4:38) Bueno, ¿desde qué año? ¿Desde qué año? ¿Cómo le puedo decir eso? (4:43) Al 2026, son 15 años más o menos que yo estoy hablando. Desde el 2011 más o menos que yo llegué por allá. (4:53) Eso sería que le podría dar más atrás y no sabría porque sí venían hablando sobre ese tema también.
4. ¿Qué usos tradicionales tenía el atractivo antes del turismo? Como en todo lado, siempre las cascadas, como le vuelvo y le repito, son vida. Es vida, porque el agua lo traes a vivir. Lo que hacían es rituales ceremoniales, ¿no? Como para un cambio energético, ir a bañarse para cargarse de energía. Eso básicamente lo tenían en cuenta o tal vez igual los rituales se hiciesen cuando se piensa que haciendo una ceremonia de este tipo se podría hacer llover también o a veces en épocas de verano que eran bastante fuertes. Entonces, esas dos cositas se le ha visto más de lo que la gente un poquito he visto también y han contado también.
5. ¿Quiénes participan actualmente en la gestión turística de la cascada? Actualmente, como les digo, sí está dentro de los planes de la comunidad, pero así actuación directamente no existe todavía, ya que no se trata del atractivo turístico, debido a que uno, el motor económico a nivel de la comunidad en este caso es la leche. Y por lo general, la gente está más dedicada a la ganadería. Si se requiere de mejorar la ganadería, de generar buenos senderos, igualmente la propaganda y también dar a conocer el atractivo, y también dar las condiciones, que no solamente es indicar que existe una cascada, también se requiere que pueda haber alojamiento, que pueda haber comida, que pueda haber servicios básicos, todo ese tema para poder nosotros también atender a la gente y no un ratito que vengan, pues como no hay estas situaciones, poco a poco manejando, entonces adicionar para que podamos dar el servicio. Eso le diría más bien.
6. ¿Cómo se toman las decisiones sobre el uso del atractivo? Las decisiones, por lo general, como yo que es contrario, pues las decisiones se toman a nivel de asambleas comunitarias, que es el orden regular para la toma de decisiones así a nivel general como tal de la organización. Ya, muy bien.
7. ¿Cómo actúan los habitantes de la comunidad frente a la intensión de promover proyectos turísticos aprovechando el atractivo de la cascada? ¿Aprovechando el atractivo cascado de policía? Existe interés, existe interés de poder impulsar, pero todo este tema también hay que considerar en qué nivel de suceso económico vivimos, entonces la ganadería es el medio de sustento para otros, en cambio es el trabajo salarial, pero así como turismo, digamos que al principiar no hay una remuneración, por lo tanto limitan a la gente de poder realizar todos estos tipos de trabajo, porque al final para poner una persona ahí, para que haga la atención, para que de los servicios se quiere pagar, entonces todo eso no se ha podido organizar, es por eso de que el interés existe, pero falta este tema de tener los recursos

económicos para poner este proyecto turístico.

8. ¿Qué grupos participan más: jóvenes, mujeres, adultos mayores? La verdad que mayormente los jóvenes más interesados, en general, ahora mismo es para que sirvan, porque igual para hacer cualquier cosa ya, y se sale en una minga, por ejemplo, hacen lo que es el tema de los venderos, todo, hay gente también que ya un poco se ha especializado, tiene un nivel de profesional más que todo en el ámbito del turismo, entonces quiere tratar de impulsarlo, entonces se le debería más un poco el interés de los jóvenes.

9. ¿La posición de los habitantes de la comunidad ha sido positiva, indiferente o negativa frente a la intensión de desarrollo turístico en la cascada? La posición de los habitantes de la comunidad ha sido positiva, porque quieren realmente impulsar, y justamente en esta vez estamos tratando de hacer juntamente con el gobierno parroquial las mejores condiciones como para obtener acceso hacia el sitio de la cascada, entonces se ve un punto bueno que la gente siga tratando de avanzar y continuar con la propuesta del turismo. Sin embargo, si hace falta gente que tenga experiencia o gente que sea empeñosa en tratar de impulsar, porque sí hace falta que haya una manito para poder orientar a la gente en el tema del turismo, entonces de hecho sí se está avanzando, si hay una respuesta positiva, al menos eso sería con la respuesta nueve.

10. ¿Qué tan fuerte o débil considera que son las gestiones que hasta el momento se han realizado en favor del desarrollo turismo en la cascada? Sí ha sido un poco débil, debido a que no hay algo en este proyecto, y justamente limitante más desde el tema económico. Sin embargo, pienso que muchas de las veces en cualquier proyecto o en cualquier emprendimiento sí se debe ir de poco a poco, pero en este caso no hay una persona que encabece para poder ir caminando, porque a nivel de territorio también sí hay otros efectivos que justamente han logrado tratar de conocernos. En el caso de Puliza, en cambio, si es débil, no trata de alguien encabezonar y trabajar en ese proyecto, eso le podría indicar.

11. ¿Qué tan Fuerte o débil considera que ha sido el involucramiento de la comunidad para el desarrollo turístico de la cascada? Hablando así, en una evaluación del uno al diez, (15:32) pienso que siempre viene hacia el atractivo político. (15:45) También consideramos que es una comunidad bastante pequeña, (15:49) y como también juega un rol importante el tema socioeconómico, (15:54) hay gente que está trabajando y hay muy poca gente que se encuentra ya (15:59) directamente dentro del territorio dedicándose a la ganadería. (16:03) Y yo pienso que ese es también un factor importante para evaluar (16:09) por qué no se ha dado un mayor regalo en el tema turístico.
(16:16) Igual también a nivel de territorio, las entidades gubernamentales (16:21) también más se han dedicado un poco al tema de las obras de cemento, (16:27) pero no al tipo de emprendimientos como el del turismo. (16:32) Eso le podría indicar.

12. ¿Cuál considera que es el principal aspecto que limita e impide un mayor desarrollo turístico en la cascada? - Económicos?
- Técnicos?
- Organizacionales?
- Creencias tradicionales
- Otros?
¿POR QUÉ? A ver, yo lo que le digo en esta parte son los tres primeros, el económico, el técnico y el organizacional. Empecemos desde el técnico. Generalmente no existe un proyecto o una propuesta que indique qué más se puede ofrecer, porque en un atractivo no solamente podríamos ofrecer la cascada. También hay otro tema que podríamos ofrecer, son la parte de la comida, de pronto el baile típico que se tiene, toda esa parte.
Entonces se necesita hacer un estudio técnico para ver con qué fortalezas nos encontramos. Una vez que tengamos eso, ya determinaremos con qué presupuesto necesitamos. Entonces ahí tocaría ver cómo nos podemos hacer, si el tema económico también bien podría hacerse con la comunidad o si es que de pronto hay algún aliado estratégico, yo qué sé, en las instituciones del Estado, o ver alguna instancia como para poder generar todo eso. Pero también para todo eso se necesita que el tema organizacional dentro de la comunidad, o sea, le prioricen al turismo como tal. Porque si es verdad que muchas de las veces eso le dejamos al margen casi, y estamos priorizando que, también es importante que se priorice lo que es el agua, se priorice lo que son vías, se priorice una cancha de fútbol, eso se está priorizando, pero el turismo como que le estamos dejando al último. Entonces esa parte también jugaría un rol bastante importante de que la comunidad también priorice como tal, le ponga en primer lugar y desde ese punto de vista tratar de impulsar al turismo y no dejarle fallecer, porque a la fina es bueno impulsarle por un tiempo y continuar.
Pero muchas de las veces los gobiernos de turno, y me refiero a las elecciones que se hacen en las comunidades, duran dos años. Puede entrar un buen presidente que impulse, entonces aquí estará unos dos años impulsando, y después de entrar a otra persona con otros alineamientos, con otros objetivos, con otras ideas, pues dejarán. Por eso digo que siempre deberíamos priorizar y debería formarse un tema de una comisión de turismo para que pueda eso mantenerse con el tiempo y evaluarlo, para que esto den vida y sea también otra fuente económica, porque un turismo bien llevado también genera dinero, también genera economía dentro de una comunidad. Eso le podría indicar.

13. ¿Existe algún comité o grupo encargado del turismo? ¿Qué tan preparados se sienten los integrantes para gestionar el turismo? Bueno, de lo que sé, si es que hay un grupo que está encargado del turismo, la verdad le mentiría que conozco, pero que existe, porque hasta donde yo he podido estar un poco con la comunidad, nunca han hablado de un grupo turístico. Pero de pronto, dentro de lo que son los estatutos o los nombramientos que genera la comunidad, de pronto no le podría responder de la mejor manera, más que todo acertada y jurídica. Pero así, superficialmente, de lo que se ha podido ver, yo no he visto ningún grupo que esté fortaleciendo este tema.
De lo que yo sí he visto es que hay grupos organizados de mujeres. Eso sí he visto, que hay grupos organizados de mujeres que se dedican a lo que sea el bordado, hacen incluso artesanías con lo que son los mullos. Ese tipo he visto que hacen. Algo de hortalizas también lo hacen. Cuy, gallinas, de eso también he visto. Pero así que digamos que eso va directamente al tema turístico. Yo, enfocado a eso, no. Sino más bien como grupo organizado de mujeres he visto. Eso le podría apreciar.

14. Si es que existe algún comité, que tan preparados se sienten. Bueno, la verdad este tema del turismo sí es un poquito tedioso,

digamos así, porque necesitamos convencer a la gente.
Muchas de las veces los territorios más comunitarios no le ven como un impulso. Se han visto buenos resultados en aquellos donde no ha habido, no hay buena producción de leche, no hay buena producción, yo qué sé, de diferentes derivados. Y se ha visto que ha dado resultados en algunos casos específicos.
En cambio, dentro del territorio no le han puesto mucho énfasis en eso. Y con eso también le puedo decir que no estamos lo suficientemente preparados como para poder orientar o proyectar o emprender un tema así turístico. Porque como vuelvo y les repito, la intención no es solamente mostrar que hay una cascada, la intención también es mostrar cuánta riqueza tenemos dentro del territorio. Y eso sería también uno del plus que nosotros tendríamos, a diferencia de otras comunidades que ya están indicando también cascadas, ya están indicando balnearios. Entonces sí deberíamos un poquito tener un plus para también tener acogida de la gente. Eso le podría indicar

15. ¿Qué habilidades considera que hacen falta desarrollar?) La primera situación que hay que desarrollar es que debemos buscar las fortalezas que tenemos. eso nos falta bastantísimo porque, como vuelvo y repito, no tenemos que trabajar con los grupos organizados, grupos de mujeres, y les digo, si es que hay grupos de jóvenes también.
Igualmente, dentro del tema organizacional, tenemos que tratar de ver una proyección hacia el turismo. Y de ahí las habilidades más que tendríamos que desarrollar y que son un poquito más difíciles, como es el tema de Mercadotecnia, de cómo promover o de cómo, diríamos, hacer una propaganda como Puliza que se ubique en un sitio donde que sea, que muestre todo el atractivo turístico que tiene, considerando al menos que para la llegada, al menos para Puliza, es súper fácil, tiene buenas vías, igual, y no es tan lejos. Entonces, todas esas situaciones tendríamos que un poquito más explotar y también tener un poco de la visión un poco más grande, en torno, todo ese tema.
Entonces, son algunas habilidades que tenemos que ir desarrollando, pero al menos pensaría que de poquito a poquito tendríamos que ir viendo. Y bueno, ya con los resultados y la experiencia, ya nos podríamos más bien encaminarnos bien para dejar sustentado un servicio de calidad, porque eso también es muy importante, ofrecer un producto que sea de calidad y que también pueda entrar todo tipo de gente para que se vayan todos mismos satisfechos. Eso sería.

16. ¿Qué instituciones se han involucrado en la gestión del turismo en la Cascada desde sus inicios? Bueno, instituciones como tal, no se ha visto, la verdad.) No se ha visto alguna institución que impulse el turismo.
Más bien, casi por el tema de las festividades, cuando se genera en las comunidades, hay un poco como que dan a conocer. Pero igual Puliza también en el tema, digamos así, como acá en el territorio de Al menos se hace San Juan o como en La Chimba se celebran las octavas en Puliza, no ha hecho un tipo de festividades como tal como para poder impulsarlo. He leído que en algunas de las comunidades que celebran directamente en su propio territorio, sí hacen de, cómo se llama, de hacer este tipo de programas, que vayan conociendo el territorio, la gastronomía, el baile y todo lo demás.
Específicamente Puliza como que está escondido. Entonces eso le podría decir, no sale todavía la luz.

17. ¿Qué experiencias positivas se han observado en el proceso de desarrollo turístico de la cascada? Lo que se ha visto es que en un principio sí, más o menos cuando estaba funcionando el Cóndor Huasi, esto es más o menos alineado con la comunidad de La Chimba, ahí sí un poco trataron de impulsar y también hicieron un tipo de senderos, un tipo de senderos hicieron para el ingreso a la cascada. pero en la actualidad eso está dejado ahí, pues ya, me parece que yo también ya no he entrado, tal vez esté equivocado.

18. ¿Qué problemas se han identificado en procesos organizativos para la gestión del turismo en la cascada? Más que problemas vería que no se ha priorizado, no se ha topado, no se ha trabajado en el tema turístico.
(28:34) Así, para decirle así, un tema más bien, como le digo, sería ya dentro de la comunidad que no le están viendo, tal vez como para poderse hacer de conocernos. Y de ahí el otro tema es que así dentro del tema de financiamiento económico, dentro de las instituciones públicas tampoco hay recursos como para poder generar este tipo de emprendimientos. O de pronto a través del Ministerio del Turismo, no se ha visto que he trabajado en el territorio.
es como decir, son ministerios que están muertos prácticamente. Tampoco, ni tanto la comunidad, ni tanto las entidades que son por acá no han hecho gestión también ahí. Pero tampoco el Ministerio del Turismo ha ingresado al territorio y ha indicado, esto estamos haciendo, esto estamos haciendo.
Por ejemplo, en el caso del MAGAP si ha trabajado, han dicho, estamos haciendo este tema de pastos, este tema de papas, ese tema, por lo menos han visitado territorio, pero el Ministerio del Turismo en el caso solamente existe de nombre. entonces eso sería un respecto a esa pregunta.

19. ¿Ha habido conflictos internos por el manejo del atractivo? ¿Cuáles? No es que los conflictos las implicamos, tal vez, con nuestra comunidad, que está directamente, está detrás del Ministerio de Turismo. Lo que sí un poco se ha visto es que, cuando se han tratado de intervenir, es que los conectantes, los de las personas por donde se hace la vía, no se han tenido, digamos, acercamientos, o tal vez se han tenido, así se ha firmado un servicio, un repaso, para no ofender a ningún conveniente. No sé eso. Eso que son las preguntas nueve, tal vez es un pequeño conflicto superado que tenemos ante el Ministerio. En este caso sería con los daños de los terrenos y con las colinas, con las cascadas.

20. ¿Qué le gustaría que se logre con la gestión del turismo de la cascada? Le gustaría que se logre con la gestión del turismo. Yo lo que quisiera que se logre, primero, es que la comunidad, como tal, se empodere de que el turismo va a ser un medio de vida para la comunidad. Y que exista una profesión, un sistema delegado para que funcione ese turismo. Igualmente, que se genere un presupuesto como para poder contratar una persona que nos ayude en la parte técnica, que nos ayude a gestionar también cómo se puede promocionar. En el tema de la gestión del turismo. Eso sería, en principio, lo que me gustaría decir en todo lo que es el tema de gestión. Que sea, porque en el caso contrario, si es que la comunidad no prioriza, no lo podremos dar, a menos que de pronto exista una persona que sí realmente le interese y que empiece a gestar de una u otra manera. Con sus recursos propios, ¿no? Eso sería lo más bien.

21. ¿Qué riesgos observan en la gestión turística de la cascada? Riesgos incendios. Porque, por ejemplo, nos encontramos justamente casi... Nos encontramos en los parques. Y, sobre todo, ha habido épocas de viaje bastante largas muchas de las veces. Y hay casi... Como también se conecta con la gente, con los terrenos de nuestras zonas. Y a veces mete fuego. Y entonces lo que se pone es que el riesgo es que se queme. Que se queme todo lo que es la parte del pueblo. De los parques. Porque también... Eso también es un riesgo turístico. Tener tantos daños. Especies que muchas de las veces se están extinguiendo. Entonces es un poco cierto que hay un riesgo. Se llama riesgo antrópico. Perfecto.
22. ¿Qué tipo de apoyo necesitan para organizarse mejor? Alguien que me interese apoyar. Y que... Como se llaman las víctimas. Que todas las autoridades que se encargan de todo. Que... Que se han de tomar en cuenta. No hay permiso para que se pueda salir a trabajar. Porque muchas de las veces... O el apoyo técnico que existe. No le toma interés. Nada se puede hacer. Porque hacer un tema... Un proyecto comunitario. Lo vimos así. Porque las casas están en un sitio de los barrios comunitarios. Entonces de vida en vida. Debe haber el interés suficiente de la comunidad y el apoyo. Para el interés de la comunidad. Y la pregunta final.
23. ¿Qué esperan del GAD parroquial y municipal? Bueno. El gran provecho del apoyo. El apoyo económico. El apoyo financiero. Por ejemplo, en este caso. No solo tenemos apoyo municipal. Justamente una de las medidas que se proponen en los países. También es que... Por ejemplo, en el tema de vías. En los centros nacionales. No nos pueden apoyar en el tema de... En el tema de vías rurales. No es el tema de vías rurales. Más bien ahí lo que se está aclarando es con el gobierno provisorio. Tiene competencias directas como que son vías rurales. En el caso de la parroquial como tal. Se ha venido introduciendo lo que se llama la ley de vías rurales. para que sobre todo tengan ingresos. Y de parte del cantonal. Más bien en todo lo que es la competencia. Del agua. Del agua de consumo, sobre todo. Como vuelvo y repito. No solamente es lo que hace la cascada. Sino también ofrece un sitio que pueda... Que pueda quedar. Por ejemplo, lo que es la inserción de agua. Entonces... Pues pudiéramos hacer todo ese tipo de... Lo que son... Sí ha dado un poquito mayor edad. En lo que son el tema turístico. En algunos barrios. Como, por ejemplo. Es bastante importante acercarlo. Acercarlo de todo lo que se va a hacer en el tema turístico. Ahí han ayudado con esos... Con esos postes ¿no? Con esos postes. Lo habían hecho. Los postes de plástico. Que son bien novenos. Los hemos hecho rápidamente. Igualmente, con... En algunos casos. En los que han tocado deforestar. Ahí han ayudado con plantas nativas. Entonces ahí tampoco se... En algunos de los otros lados. sí se ha visto... Unas especies bonitas ¿no? Que se han impulsado. Y de pasito también. Y habiendo todas esas experiencias también. Las instituciones. Lo que nos podrían ayudar a hacer también. Es la promoción. La promoción. Efectivamente. Lo que es lo que nos pueden hacer. Porque... Tanto en las festividades. O cuando se generan los remiches. Que salga de portada. Lo que se está ofreciendo. O poner en las diferentes... Páginas web que tienen las instituciones. De qué es lo que tenemos. De qué es lo que tenemos. De qué es lo que desean. Tanto como promesa.

Sujeto 2

Gerente Asociación agropecuaria el ordeño
4 años
36 años
Masculino
Bachiller
Ganadero
1. ¿Qué significado simbólico representa la Cascada de Puliza para los habitantes de la comunidad? Haciendo relación a la comunidad de Puliza, lo que lleva el nombre de Puliza es a una planta nativa que existe aquí durante muchos años hasta el día de hoy, por eso es por lo que nuestra comunidad se llama Puliza. Haciendo referencia a la pregunta, también es un lugar de purificación, de conexión con la naturaleza viva aquí en nuestro lugar único que tenemos en nuestro sector.
2. ¿Quiénes son los custodios o propietarios de Puliza? - Sendero de acceso - Terreno de entorno del bosque de acceso a la cascada - Caudal de Agua. Sí, el ingreso prácticamente es una propiedad privada que son unos señores herederos, actualmente están utilizando como para pastorear ganado y no hemos tenido quizá mayor incomodidad para el ingreso, más bien es un sendero de libre ingreso para la cascada.
3. ¿Desde cuándo la comunidad reconoce a la cascada como un atractivo turístico? - ¿Quiénes iniciaron la gestión e interés del turismo en la localidad? o Dirigentes comunitarios o Instituciones o Profesionales - Desde qué año. Más o menos desde el año 2003-2004 es que se ha dado interés por hacer un sendero hacia la cascada. Nos podría contar ¿quiénes iniciaron la gestión, el interés por el turismo en la localidad? ¿Fueron los dirigentes, los dirigentes comunitarios, fueron las instituciones, fueron los profesionales y en qué año fue eso? Sí, prácticamente gracias a los compañeros dirigentes se ha dado el interés por ver alguna alternativa para quizá algún ingreso económico para nuestra comunidad. Un grupo de dirigentes jóvenes hicieron un sendero hacia la cascada en el año 2006 prácticamente. Pasamos a la siguiente, quisiera saber ¿qué usos tradicionales tenía el atractivo antes del turismo? Antes del turismo prácticamente como existía un bosque nativo, el bosque prácticamente era lo único utilizado para talar y su uso era para realizar leña y los lugares de acceso era para criar el ganado bovino.
4. ¿Qué usos tradicionales tenía el atractivo antes del turismo? El agua se ha usa para beber antes de que se tuviera servicio agua potable así también ceremonial.
5. ¿Quiénes participan actualmente en la gestión turística de la cascada? Actualmente el Comité de Desarrollo Puliza como está conformado por su consejo de gobierno.
6. ¿Cómo se toman las decisiones sobre el uso del atractivo? Prácticamente retomando la pregunta anterior, a través de asamblea del Comité de Desarrollo Puliza se realiza un sendero prácticamente para la entrada y salida de este atractivo y realizar de la mejor manera.
7. ¿Cómo actúan los habitantes de la comunidad frente a la intensión de promover proyectos turísticos aprovechando el atractivo de la cascada? Queremos los habitantes siempre mantener nuestras costumbres, nuestras tradiciones, ofertando al turista también la gastronomía local y cuidando todo lo que es el medio ambiente aquí de nuestro sector.
8. ¿Qué grupos participan más: jóvenes, mujeres, adultos mayores? En este caso si hay un interés de los jóvenes que quieren participar, pero al ver que no hay apoyo por parte quizá de los dirigentes de turno un poquito se dejan. Muy bien,
9. ¿La posición de los habitantes de la comunidad ha sido positiva, indiferente o negativa frente a la intensión de desarrollo turístico en la cascada? Siempre ha sido positiva, ¿no? De esa manera para poder realizar otros ingresos económicos tanto para la comunidad y como un ingreso personal.
10. ¿Qué tan fuerte o débil considera que son las gestiones que hasta el momento se han realizado en favor del desarrollo turismo en la

cascada? Es débil prácticamente porque no existe un apoyo de los dirigentes de turno especialmente destinado al desarrollo del turismo.
11. ¿Qué tan Fuerte o débil considera que ha sido el involucramiento de la comunidad para el desarrollo turístico de la cascada? Como los periodos de nuestros dirigentes de turno solo duran dos años, si hay dirigentes que nos apoyan de lleno en este tema del desarrollo del turismo, pero como el periodo son de dos años se termina muy poco, se termina el periodo y entra otro dirigente quizá con otras ideas y no enfocado en el desarrollo turístico. Ok, interesantes las respuestas.
12. ¿Cuál considera que es el principal aspecto que limita e impide un mayor desarrollo turístico en la cascada? - Económicos? - Técnicos? - Organizacionales? - Creencias tradicionales - Otros? ¿POR QUÉ? En este tema sería más, igual haciendo referencia a la anterior pregunta, es el tema de la organización, porque no nos organizamos de la mejor manera y tenemos que organizarnos para realizar un plan y tener enfocado para el turismo y también esto sería la mejora para nuestra comunidad y luego también el otro de los factores sería la economía. Quizá tenemos ya un grupo organizado y tener una idea clara, pero el factor de economía también sería nuestro tropezón para poder en este tema del turismo de la Cascada.
13. ¿Existe algún comité o grupo encargado del turismo? Siempre está al frente el Comité de Desarrollo Puliza con su consejo de gobierno y luego algún joven que está prácticamente involucrado en el turismo. Si existe algún comité, ¿qué tan preparados se sienten los integrantes para gestionar el turismo? Claro que existe el comité, pero no estamos capacitados para gestionar el tema turístico, prácticamente nos falta bastante estar más capacitados para este tema.
14. Si es que existe algún comité, ¿Qué tan preparados se sienten los integrantes para gestionar el turismo? Claro que existe el comité, pero no estamos capacitados para gestionar el tema turístico, (10:56) prácticamente nos falta bastante estar más capacitados para este tema.
15. ¿Qué habilidades considera que hacen falta desarrollar? Mejorar el sendero, nos falta mejorar bastante, también tenemos roca en todo su alrededor y quizá poder hacer una escalada en roca, también podemos incorporar una tarabita de frente a frente que sería un lugar más atractivo para nuestros turistas.
16. ¿Qué instituciones se han involucrado en la gestión del turismo en la Cascada desde sus inicios? Ninguna institución y simplemente solo con el Comité de Desarrollo Puliza
17. ¿Qué experiencias positivas se han observado en el proceso de desarrollo turístico de la cascada? A través de la creación del sendero tenemos visitantes prácticamente cada semana y por eso también es del interés de que quizá podamos ampliar más cosas, también hacer una pequeña cabaña con los servicios básicos necesarios que necesita prácticamente el turista.
18. ¿Qué problemas se han identificado en procesos organizativos para la gestión del turismo en la cascada? No
19. ¿Ha habido conflictos internos por el manejo del atractivo? ¿Cuáles? Al inicio sí, prácticamente hemos tenido pequeños conflictos por el tema del paso, pero prácticamente como somos humanos hemos conversado y hemos llegado a muchos acuerdos y hasta el momento no tenemos ningún conflicto en poder ingresar a la Cascada.
20. ¿Qué le gustaría que se logre con la gestión del turismo de la cascada? Prácticamente el mayor orgullo sería como comunero de aquí del sector tener una mayor acogida para turistas nacionales y extranjeros, de la misma manera que se involucren los jóvenes que prácticamente están preparados, así mismo que tengan conocimiento en senderismo así poder generar nuestra economía local y también nuestra economía personal.
21. ¿Qué riesgos observan en la gestión turística de la cascada? Los riesgos serían, hay unos animales nativos de aquí de la zona, que prácticamente es el oso y el puma que están dentro de la zona, sería un poquito de riesgo, pero como vamos a tener guías locales no vamos a tener mayor inconveniente.
22. ¿Qué tipo de apoyo necesitan para organizarse mejor? Prácticamente de todos los dirigentes de turno, mantener una organización enfocada directamente a nuestro turismo comunitario, donde podemos explotar a nuestra Cascada Puliza como un destino turístico.
23. ¿Qué esperan del GAD parroquial y municipal? A través de nuestra organización, poner proyectos hacia el municipio y también hacia el consejo de gobierno parroquial para que nos apoye con muchas cosas que son prácticamente necesarias para el desarrollo del turismo de nuestra Cascada Puliza.

Sujeto 3

Dirigente de obras
4
45 años
Masculino
Primario
empleado privado
1. ¿Qué significado simbólico representa la Cascada de Puliza para los habitantes de la comunidad? Bueno, la cascada es nuestra Pachamama, es donde vamos a hacer rituales. En nuestra cascada es la naturaleza que está ahí, es para nosotros hacer los rituales para seguir trabajando en esta comunidad.
2. ¿Quiénes son los custodios o propietarios de Puliza? - Sendero de acceso - Terreno de entorno del bosque de acceso a la cascada - Caudal de Agua. Bueno, actualmente la comunidad de Puliza es propietario de esta cascada y los senderos. Ok, entonces, muchísimas gracias. Había comentado, igual que no había títulos de propiedad, que además había dicho que tenía un caudal de 10 litros por segundo. Sí, más o menos eso, en lluvia hasta podemos obtener más litros por segundo, pero en actualidad más o menos unos 10 litros por segundo que existe en la cascada. Muy bien, entonces pasamos a la siguiente pregunta.
3. ¿Desde cuándo la comunidad reconoce a la cascada como un atractivo turístico? - ¿Quiénes iniciaron la gestión e interés del turismo en la localidad? o Dirigentes comunitarios o Instituciones o Profesionales - Desde qué año. Bueno, como les dije hace rato, yo fui dirigente de obras en el 2004, hasta unos cuantos años. Ahí iniciamos juntamente con la comunidad, con todos los dirigentes. Hemos involucrado en hacer estos senderos y desde ahí reconocemos la cascada. Muy bien, entonces fueron los dirigentes comunitarios y me explica que fue entre los años 2004 al 2006.
4. ¿Qué usos tradicionales tenía el atractivo antes del turismo? Bueno, antes del turismo la cascada, la hojita que venía solo se utilizaba para riego, para varios cultivos, igual se utilizaba para la pesca deportiva.
5. ¿Quiénes participan actualmente en la gestión turística de la cascada? Bueno, ahorita estamos involucrados toda la comunidad de Puliza, entre adultos, jóvenes, mujeres, niños, todo esto se toma en una asamblea general.
6. ¿Cómo se toman las decisiones sobre el uso del atractivo? Bueno, las decisiones se toman mediante, hay mediante asambleas mensuales que hay, ahí se toma cualquier decisión para la cascada que estamos trabajando,
7. ¿Cómo actúan los habitantes de la comunidad frente a la intensión de promover proyectos turísticos aprovechando el atractivo de la cascada? Actuamos conjuntamente para sacar adelante el atractivo turístico juntamente con la comunidad, con los jóvenes, con los niños, mujeres, con ellos estamos trabajando ahorita.
8. ¿Qué grupos participan más: jóvenes, mujeres, adultos mayores? explica que son un trabajo equitativo entre hombres, mujeres.
9. ¿La posición de los habitantes de la comunidad ha sido positiva, indiferente o negativa frente a la intensión de desarrollo turístico en la cascada? Bueno, actualmente vemos que sí es positivo, vamos a seguir trabajando para atraer más turistas
10. ¿Qué tan fuerte o débil considera que son las gestiones que hasta el momento se han realizado en favor del desarrollo turismo en la cascada? Bueno, un poquito débil por falta de apoyo de los gobiernos parroquiales, cantonales, provinciales, necesitamos más apoyo para seguir trabajando en esta cascada,
11. ¿Qué tan Fuerte o débil considera que ha sido el involucramiento de la comunidad para el desarrollo turístico de la cascada? Sí, al momento para empezar, sí, un poquito débil para empezar toda la comunidad, pero actualmente sí estamos trabajando, vamos a seguir trabajando
12. ¿Cuál considera que es el principal aspecto que limita e impide un mayor desarrollo turístico en la cascada? - Económicos? - Técnicos? - Organizacionales? - Creencias tradicionales - Otros? ¿POR QUÉ? Bueno, como les dije antes, es la falta de apoyo de los gobiernos parroquiales, cantonales y provinciales, por eso que tal vez no se puede

avanzar mucho, pero nosotros como comunidad hacemos el esfuerzo para estar ahí en la cascada.
13. ¿Existe algún comité o grupo encargado del turismo? Actualmente no, la comunidad de Puliza, juntamente con los miembros estamos trabajando e involucrados en este trabajo.
14. Si es que existe algún comité, ¿Qué tan preparados se sienten los integrantes para gestionar el turismo? Bueno, sí, actualmente pediríamos algunos talleres, algunas capacitaciones para no caer en algún error, para no estar en algunas debilidades, de ahí sí estamos preparados nosotros.
15. ¿Qué habilidades considera que hacen falta desarrollar? Sí, puede ser la gastronomía, alguna otra cosa más, de ahí sí estamos preparados para todo acá
16. ¿Qué instituciones se han involucrado en la gestión del turismo en la Cascada desde sus inicios? Bueno, actualmente no, todavía ninguna institución está involucrada, solo estamos trabajando como la comunidad de Puliza, actualmente
17. ¿Qué experiencias positivas se han observado en el proceso de desarrollo turístico de la cascada?) Bueno, el 70% de visitantes recomendar el lugar que es bonito, que hay senderos, recomendar a todos los que quieran venirnos a visitar, la verdad.
18. ¿Qué problemas se han identificado en procesos organizativos para la gestión del turismo en la cascada? Bueno, un poquito el acceso, hay derrumbos por ahí, el acceso está bien para hacer caminata, trekking, para que salgan a caminar con su familia y lleguen a la cascada.
19. ¿Ha habido conflictos internos por el manejo del atractivo? ¿Cuáles? No, actualmente no ha habido ningún conflicto con nadie.
20. ¿Qué le gustaría que se logre con la gestión del turismo de la cascada? Tal vez que vengan más turistas, tal vez que, si en el momento que se abriera más promoción, pues pudieran ofrecer la guianza o cosas así Bueno, nos gustaría nosotros como comunidad un poquito más de hacer el sendero más, mejorar un poquito más para que vengan más acceso. (11:48) Falta lo que es una cabaña por ahí junto allá, alguna batería sanitaria, algunas cositas más que nos faltan, entonces sí valdría el mejoramiento ahí
21. ¿Qué riesgos observan en la gestión turística de la cascada? Bueno, que no genere el impacto suficiente para dar a conocer a la cascada
22. ¿Qué tipo de apoyo necesitan para organizarse mejor?) Bueno, el apoyo necesitamos económico de los gobiernos parroquiales, cantonales, provinciales, eso necesitaríamos nosotros.
23. ¿Qué esperan del GAD parroquial y municipal? Bueno, como está más arribita, bueno, diríamos que necesitamos el apoyo económico y que nos apoyen todos los que, el cantón Cayambe y la provincia Pichincha.

Entrevistas a expertos en gestión turística

Sujeto 1

Docente Escuela Superior Politécnica de Chimborazo
Licenciada en administración turística sostenible, tengo una maestría en proyectos agroturísticos y ecológicos y otra maestría en gastronomía. He trabajado para la UNESCO, para el ministerio de turismo y también para la dirección de turismo, soy directora de turismo del municipio de Alausí. Hace 13 años trabajo en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo en la carrera de gastronomía dictando materias vinculadas al hotelería y al turismo.
41 años
Femenino
19 años en la actividad turística y hotelera, soy ingeniera en gestión turística y hotelera
1. ¿Cómo evalúa el potencial turístico de la Cascada de Puliza? Antes de que me habías puesto la cascada, nosotros utilizamos algunos criterios de evaluación que son importantes de acuerdo con las matrices del ministerio de turismo que te puede categorizar el atractivo, pero siempre tienes que verificar calidad del recurso, belleza escénica, estado de conservación, la singularidad que tenga la cascada para poder priorizar el tipo de atractivo que es. Otro parámetro que necesitas evaluar es la accesibilidad, vías, señalización, facilidad de la llegada que tenga, la infraestructura y servicios, como tú sabes, necesitamos evaluar siempre qué senderos tiene baños, si tiene áreas de descanso, si tiene guianza comunitaria, el impacto ambiental y el manejo del sitio, si tienes capacidad de carga, si está dentro de una zona de conservación, todos esos son parámetros de evaluación. Riesgos naturales, control e información de los visitantes, la seguridad que pueden tener las personas que vayan hacia la cascada, el potencial de uso turístico, actividades posibles, senderismo, fotografía, recreación, qué puedes hacer en esta cascada, la demanda actual, el número y el tipo de visitante, cuáles son los atractivos vinculados hacia la cascada y el entorno sociocultural, la participación comunitaria y la aceptación de la localidad hacia la actividad turística, también es importante evaluar.
2. ¿Qué tipología de turismo considera más adecuada para desarrollarse? Es importante que tú me menciones, yo no conozco el territorio, pero, por ejemplo, tú me dijiste que tiene una vocación agrícola, ¿qué tipo de productos tiene? Sí, podemos vincularlo al PCI en la parte natural para poder generar una pernoctación o hacer sólo un entorno menos de una pernoctación, eso debería ser conociendo el territorio. Por lo general, cuando es un atractivo natural, vamos a hablar de turismo de naturaleza, de ecoturismo, turismo de aventura dentro de los entornos naturales, pero toma en consideración que si está dentro de una comunidad y hay procesos, por ejemplo, de sembrío, de calendario agro festivo, de alguna producción, como elaboración de algún elemento, también se puede hablar de turismo vivencial o turismo comunitario, dependiendo y dándole valor a qué otros atractivos turísticos adyacentes le puedes vincular a este principal que sería la catedral. El turismo rural o el turismo educativo también está en auge, porque si tienes mucha naturaleza, vos puedes hablar de botánica, puedes hablar de tipología de conservación entre los diferentes segmentos o nichos de mercado.
3. ¿Qué ventajas y limitaciones identifica en el proceso de gestión de este atractivo turístico? Anita, debería conocer cómo está el ordenamiento territorial, o sea, cómo estamos dentro de la jurisdicción, qué se ha hecho dentro de la parte gubernamental territorialmente hablando, porque podemos tener muchísimas iniciativas, pero si la parte de ordenamiento territorial no te da las facilidades para generar una actividad turística, desde los reglamentos tenemos limitaciones. Luego de la primera pregunta que me decías del alto valor natural y paisajístico, tenemos que ver cuál es la superestructura y la infraestructura. La superestructura, las carreteras, la señalética, todo lo que tiene que ver con cómo llegar. Y lo otro son todos los servicios. Entonces, si tengo cerca un restaurante, si tengo cerca baños, si tengo cerca… ¿qué es lo que yo tengo de servicios para que se pueda vincular? Entonces, yo creo que las ventajas y las limitaciones, usted las va a hacer después del diagnóstico, después de haber descubierto qué es lo que tenemos de potencialidad dentro de la cascada.
4. ¿Qué nivel de participación debe tener la comunidad local para el Desarrollo de este tipo de atractivo? Yo creo que lo primero que vas a deber tener es como aliado estratégico con la comunidad. Si la comunidad no desea, realmente ningún proyecto va a tener ninguna consecuencia. No va a tener. Lo principal que se debe trabajar con la comunidad es el empoderar y de la necesidad de cuidar el atractivo, que es una de las principales, de cuidar el atractivo para que sea sostenible en el tiempo y cómo, qué beneficios le da a la comunidad que lleguen visitantes hacia el territorio. Tomen en consideración que cuando hablamos de turismo comunitario siempre está apadrinado por ONG, por municipios que están atrás del proceso. El momento que sale la persona que se encuentra apadrinando, el turismo comunitario tiende a decaer. Entonces, ahí nosotros tenemos que trabajar en la comunidad. Cómo esto les beneficia y que sean ellos los guías, ellos los proveedores de servicios para que ellos vean cómo se dinamiza la economía con la actividad turística.
5. ¿Qué errores se deberían evitar por parte de la organización comunitaria al involucrarse en la gestión del turismo? El que no esté capacitado, el que no conozca los nichos de mercado, el que no haya un buen manejo de costes, el que no haya un proceso de sostenibilidad. Cuando hablamos de turismo de naturaleza, que no hay un estudio de capacidad de carga. Es importantísimo que se manejen estos parámetros antes de comenzar una operación.
6. ¿Cuáles deberían ser las atribuciones y limitaciones de la organización comunitaria en la gestión del atractivo turístico? Atribuciones y limitaciones. De la gestión comunitaria, eso son dueños del territorio, al ser dueños del territorio son dueños de la cascada. Deberías tener políticas para saber el uso y la gestión y de quiénes son los involucrados. Es bastante importante el generar un contexto de reglas claras en las comunidades, porque si no termina siendo un nicho de beneficios familiares, tal vez del presidente de la asociación, cuatro o tres comuneros más, pero no de toda la comunidad y ahí se sienten desplazados y comienzan los conflictos.
7. Desde su experiencia en la gestión turística, qué es mejor para la gestión de un atractivo como la cascada: - un comité designado por la dirigencia comunitaria, - Una organización de comuneros interesados en el turismo

- Una empresa comunitaria
¿POR QUÉ? La asociatividad es bastante importante, pero si está registrada, si tiene parámetros, políticas legales de atribuciones, responsabilidades. El principal problema del trabajo comunitario es el hecho de que se vuelve un monopolio y ya nos ha pasado en algunos territorios. Son familias que comenzaron la actividad y después no se socializa a la población y ahí comienzan los conflictos. Yo creo que si es un asociativo sería bueno. Empresa pública o empresa, sí, puede ser una SAS, que también es una buena opción, pero por lo general en las comunidades los procesos administrativos son muy engorrosos. Entonces eso también requiere más gasto y requiere más responsabilidad a lo largo del tiempo. Entonces yo creo que la parte asociativa sería bastante viable

8. ¿Qué acciones deberían considerarse para asegurar la sostenibilidad ambiental del atractivo? Un estudio por lo menos, tener fichas ambientales, capacidad de carga, manejo de los residuos, cumplir las ODS, generar procesos de senderos interpretativos que sean amigables con el medio ambiente. Por lo general estos parámetros se marca el Ministerio del Ambiente y se maneja en las fichas.

9. Teniendo claro que el turismo se desarrolla por el trabajo conjunto de la gestión pública, la iniciativa privada y el involucramiento comunitario, ¿Cómo se puede canalizar beneficios económicos para la comunidad y para emprendedores particulares sin que se generen tensiones internas entre actores turísticos y comunidad? Cuando ya hablas de asociación, ahí tú ya hablas de responsabilidades, de manejo de los recursos. Al ser un bien de la comunidad, los réditos también tendrían que ser redistribuidos. De acuerdo con sus competencias, debemos ver que Conagopare, que él AME, que el Ministerio de Turismo generan actividades y parámetros legales que ayudan a buscar los cimientos para una organización que sea sostenible en el tiempo. Entonces, dependiendo cómo está la parte organizativa, van a generar las políticas y las responsabilidades y la distribución de recursos. Es importante cuando se habla de atractivos naturales, de acuerdo con su potencialidad, generar este proceso de conservación y de cooperación mutua. Tomemos en consideración que el producto agua, el recurso, agua es muy apetecido por un público extranjero y cómo es ese proceso de que viene esta agua, ese proceso de conservación de este líquido vital es también bastante importante y debería ser mencionado, está protegido desde la Constitución, pero debería ser mencionado en la comunidad cómo salvaguardarlo

10. ¿Cómo se puede evitar y controlar la sobrecarga turística? Cuando ya hablas de asociación, ahí tú ya hablas de responsabilidades, de manejo de los recursos. Capacidad de carga. Dentro de la ficha hay que medir la capacidad de carga que tenga el atractivo es una fórmula, la capacidad de carga.

11. ¿Qué capacitaciones son prioritarias en el proceso de la gestión del turismo en la cascada? Yo creo que lo primero que vas a tener que hacer es diagramar los senderos, diagramar las actividades que son permitidas realizar. Debes ver señalética, tienes que ver los servicios y que siempre sean los servicios tienen que estar desagregados a la comunidad. O sea, lo que es la alimentación, lo que es hospedaje, lo que es guianza comunitaria. Si tienes alguna actividad turística para realizar, eso va a depender de tus programas o de tus paquetes turísticos. Todos sean trabajados con la comunidad.

12. ¿Quiénes deben ser los principales involucrados en capacitaciones? Las personas que van a trabajar ahí. La comunidad entera es importante que esté empoderada, o sea, que sepa qué va a pasar. Hay comunidades que no les interesa, el bien agua es como el oro. Dicen, no, a mí no me interesa qué conozco. Y te van a poner un impedimento, te van a decir, no vas a ingresar. Ya, entonces lo primero que necesitas es venderles la idea de los beneficios que tiene, que esta actividad turística va a generar un beneficio económico a esa comunidad, pero además de beneficio económico, de un beneficio de reconocimiento a esa comunidad, de que tienen algo valioso, que es importante que sea visitado. Hay muchas comunidades, dicen, sí, yo tengo una cascada, pero no les interesa que conozcan a la comunidad, porque dice el dato que vienen los turistas, lo único que hacen es bañarse. Entonces, tomen eso en consideración. Si tus clientes internos no están de acuerdo, no es factible. Lo primero que tenemos que hacer es vender esta posibilidad de beneficio a la comunidad y que ellos quieran, porque así sea un menor porcentaje que no quieran, siempre vas a tener inconvenientes al ingresar. Y eso nos pasó, por ejemplo, en la provincia de Chimborazo, con el ingreso a Ozogoche. Hay comuneros que hasta ahora les interrumpen el paso, les dicen no pasen. No pasen a la laguna con olas que vienen los cubibís en el mes de septiembre, no, no pasen. Y mira que es un atractivo de gran valor, está dentro del Parque Nacional Sangay, vienen los cubibís en septiembre. Es una laguna con olas. La comunidad no quiere que ingresen, porque dicen, vienen a dejar basura, a generar incendios. No quieren. No hay cómo generar una actividad turística cuando los dueños del atractivo no desean ingresar, porque es de ellos. Ya, entonces ese es el primer factor que ahora nosotros vemos como indispensable. Indispensable. Hace unos diez años atrás no era tan indispensable. Ahora el estudio siempre va a ser dentro de la comunidad, y esa factibilidad desde la parte comunitaria. Eso son.

13. ¿Qué estrategias de gobernanza recomienda para fortalecer los compromisos de los actores? Es importante el compromiso, es importante el trabajo comunitario, es importante la capacitación, es importante que las diferentes generaciones acepten el proceso y el proyecto, pero creo que fundamentalmente ellos tienen que ver palpado en documentación cuáles son sus atribuciones, cuáles son sus responsabilidades y cuáles son los beneficios dentro de los diferentes aspectos, al territorio, a la comunidad y hacia las nuevas generaciones.

14. ¿Qué infraestructuras públicas y privadas son necesarias en un atractivo turístico como la cascada para asegurar una experiencia idónea para los visitantes? Es importante, depende del segmento de mercado, esto sí hay que recalcar, pero una carretera, una señalización, que tengamos servicios en las zonas de aclimatación, deben ser cercanas por lo menos agua, luz, es importante los servicios básicos, es importante la guianza, es importante seguridad, usted sabe que el turismo es como las flores de un jardín, es lo último que se posa cuando ya toda la infraestructura está lista. Así sea lo más básico siempre es importante el poder contar con toda la seguridad para el cliente externo que ingresa. Básico, básico, por lo menos carretera, señalización y lugares cercanos que tengan servicios básicos.

15. ¿Qué servicios turísticos y complementarios son importantes que estén disponibles como parte de la oferta anexa a la experiencia de visita a la cascada? Dependiendo qué tipo de turismo vas a priorizar, vas a tener los servicios turísticos. El servicio, por ejemplo, la guianza comunitaria es vital, de ahí si tienes, no sé, de canyoning, por ejemplo, que es un deporte de cascada, todas las seguridades, pero va a depender de qué tipo de turismo, si es de aventura, si es de naturaleza, si es comunitario, va a tener sus particularidades. Bien, muchísimas gracias, esas han sido las preguntas, si tienes algún comentario, observación adicional, si no, pues muchísimas gracias. No es importante conocer territorios, muchos de los atractivos con muchísima potencialidad se han quedado sin visibilizarse, es por la desconexión con la comunidad. Yo creo que es lo principal que ellos se sientan empoderados y a doble, bueno, uno empoderado en el beneficio y la otra es empoderado en lo fantástico y la riqueza que ellos tienen en el territorio y que lo pueden demostrar. Es también importante vincularlo siempre con el PCI, Patrimonio Cultural Inmaterial, que siempre hay en las comunidades, calendarios

agro-festivos, que siempre hay en las comunidades, que te dan temas y *storytelling* para poder conversar dentro de este atractivo. Entonces eso siempre, vincularlo le hace enriquecer a la experiencia.

Sujeto 2

Docente e investigador de turismo en la Universidad Técnica del Norte.
Soy licenciado en administración hotelera. De título de grado tengo una maestría en gestión de proyectos y una maestría en desarrollo integral de destinos turísticos
48 años
Masculino
Estoy involucrado desde el 2005 en que estoy en ejercicio profesional. 21 años
1. ¿Cómo evalúa el potencial turístico de la Cascada de Puliza? Desde el conocimiento que tengo, en realidad en los últimos años no he tenido ingreso directo. Pero cuando lo hice hace como unos ocho años más o menos atrás. Es un recurso que cuenta, es un recurso natural. Todavía no podría catalogarlo como un atractivo turístico porque hasta entonces todavía no tenía operación turística. Desconozco de la infraestructura que en la actualidad existe, tanto en la cascada como en el entorno local, la comunidad u otros sectores. Por lo tanto, en principio la cascada es un recurso muy relevante, sí, por la característica geológica que se presenta. Una cascada bastante alta, aunque no tiene un caudal de agua importante, lo que releva es el escenario que se presenta. Porque permite experimentar el tránsito en principio a través de un bosque y luego llegar a la cascada. Un bosque que no sé cuánta distancia tiene, pero más o menos un recorrido por el acceso bastante limitado también por el sendero. Pero que esa misma provoca una experiencia lo más apegada a lo natural. Entonces, ¿qué potencial tiene? Tiene potencial. No se puede decir que hay una cascada que ya es turística, explotada enteramente, pero es un recurso que se puede aprovechar. Muchísimas gracias por ese aporte. Pasemos a la pregunta dos.
2. ¿Qué tipología de turismo considera más adecuada para desarrollarse? Especialmente el ecoturismo, por un lado, y el turismo de aventura son los principales. Dentro de la categorización, la tipología de turismo rural, especialmente estos dos, el ecoturismo general y el escenario, enteramente invadan tanto el escenario. Y la otra es el turismo. El solo hecho de caminata por el sendero ya es una parte de aventura, pero de otros elementos que pueden incorporarse también. También puede ser el que le llaman canyoning o descenso de cascadas, descenso de abismos, o en este caso, en los últimos años a nivel nacional igual en muchos sitios que permiten este tipo de actividades, en cascadas especialmente.
3. ¿Qué ventajas y limitaciones identifica en el proceso de gestión de este atractivo turístico? En la gestión, el poco acercamiento que he tenido para allá, hay un problema en el caso del nivel de conocimiento de la posibilidad de explotar el turismo por parte de la gente de la comunidad local y el nivel de comprensión de la mecánica del turismo. La actividad del turismo es una actividad económica 100%, pero no es una actividad que se relaciona al modo de producción de la comunidad local, que habitualmente están acostumbrados a la producción agrícola, ganadera y en los últimos años, floricultura. El trabajo que se desarrolla normalmente en estas actividades tradicionales exige mucho esfuerzo físico y la costumbre, la tradición de la comunidad está asociada a ese tipo de observación de trabajo para generar ingresos. El turismo es totalmente distinto y existe incomprensión sobre cómo funciona, porque de ahí mismo se establecen las limitaciones cognitivas porque a la propia gente de la localidad critica las actividades que pudieran desarrollar en el ámbito turístico. Tanto usted me dará la razón, hay agentes externos que empiezan a llevar a gente y la gente de la comunidad como que se acostumbra más bien que otras personas. Otras empresas u otras organizaciones lleven personas, aunque con pago, mientras que, si hay alguien de la localidad que empieza a llevar gente, le observan de una forma cuestionadora. Esa es una situación del poco entendimiento, en lugar de que la comunidad misma sea la promotora y permite que sus miembros integrantes, habitantes locales, impulsen desde pequeñas iniciativas, más bien limitan ahí por la incomprensión que existe de la población y eso le incluye también a la dirigencia. No se entiende correctamente cómo funciona el turismo. El primer propósito es provocar que visitantes lleguen al lugar. El segundo propósito es hacer que la localidad se organice independientemente de las decisiones comunitarias en la conformación de servicios, alimentación, alojamiento y operación y guianza misma. Y eso no tiene que ser criticado. Eso tiene que ser más bien respaldado sobre su incomprensión, pero tiene que ser respaldado y tiene que permitirse la libertad de operaciones, especialmente para la comunidad local, sin someter las actividades empresariales a las decisiones comunitarias. Sí, exacto. Tiene muchísima razón. Inclusive los jóvenes prefieren emigrar que quedarse aquí, así que en este momento el grupo de edad considero que podría estar sobrepasando arriba de los 50 años, que empezar en un recurso que aún está aquí para nuestro servicio.
4. ¿Qué nivel de participación debe tener la comunidad local para el Desarrollo de este tipo de atractivo? Hay que separar dos ámbitos, la responsabilidad comunitaria y la responsabilidad privada. El turismo se desarrolla por tres ámbitos específicamente. El uno es la responsabilidad o la inversión públicas, la que se encarga de la infraestructura, especialmente de accesibilidad. Las carreteras, la instalación de servicios básicos, cuestiones de alcantarillado, cuestiones de adoquinamiento o asfalto forman parte de la responsabilidad pública. Y también el incentivar el desarrollo de nuevos atractivos, nuevos sitios turísticos. Entonces, en el ámbito del nuevo atractivo bien, puede intervenir el municipio, el gobierno provincial o el ministerio de turismo ahora, el viceministerio, para que puedan hacer conocer, dar a conocer y empezar a incorporar nuevas infraestructuras que son específicamente para promoción turística, señalética turística, condiciones de senderismo señalética en el sendero, mapas informativos, tótems. Ese tipo es de responsabilidad pública. La otra es la responsabilidad comunitaria. La comunidad, por ser la custodia de este recurso de la cascada, debe también promover ciertos elementos de gestión. De hecho, la dirigencia debe articular elementos de gestión para conectar con la responsabilidad pública. Y al mismo tiempo de ser custodios, también deben cuidar, evitar en épocas de sequía, por ejemplo, los incendios forestales, también el cuidado de los senderos que puede realizarse a través de organización de mingas, entre otras cosas. Y la tercera responsable es la iniciativa privada, la responsabilidad privada. ¿Quiénes son estos responsables? Los que están directamente involucrados con la actividad turística. ¿Cuáles? Los servidores de alojamiento, los servidores de alimentación, los servidores de actividades y operaciones turísticas y los de transporte. Entiendo que, en las comunidades, ahí en la localidad, fundamentalmente quienes están siendo beneficiados en primera instancia son, por ejemplo, los de transporte, porque todavía no existe infraestructura de alimentación o de alojamiento que tome la batuta. Sí, u operadores también. Entonces, son quienes deben tomar la posta del cuidado, operación y manejo. Pero es importante que exista una organización o por lo menos una especie de gremio que, considerando que la visita a ese lugar provoca que llegue gente que hace el gasto directo, entonces los beneficiarios en primer lugar, los que son beneficiarios en primera instancia, son los que deben preocuparse por la organización. Captación de gente, organización o manejo de la capacidad de carga, que se llama, el volumen de gente que llega. Entonces, existen estos tres, o sea, cómo se puede involucrar la comunidad, reconociendo primero estas tres responsabilidades, la pública, la comunitaria y la privada. Y la parte de cómo tiene que articular este involucramiento, ya lo mencioné, es que la comunidad debe reconocer cuál es su rol y también debe atribuir libertades a los emprendedores que tienen iniciativas en el ámbito turístico.

Digo libertades porque normalmente estamos acostumbrados que en lugar de que haya libertad, más bien sometemos nuevamente a las decisiones comunitarias. la comunidad debe propiciar la libertad de inversión, la libertad de organización de negocios turísticos en la forma como el emprendedor encuentre la vía, porque no es algo que es ya estándar, ¿no? Necesita tener un cierto nivel de libertad para evitar que su emprendimiento se frustre en el camino. Entonces, en primera instancia digo, hay que provocar que haya incentivo de gente que llegue y eso quien lo hace, normalmente se hace por parte de las iniciativas privadas. Ahora que tenemos las redes y las comunicaciones, son los emprendimientos privados las personas que operan, los que empiezan a mostrar, a publicar, a mostrar las bondades del lugar y eso provoca interés de personas de otras latitudes, de otras regiones, de otras ciudades, para que lleguen al lugar y hagan el gasto en transporte, en alimentación, en alojamiento, a los guías que los lleven, etcétera, etcétera.

5. ¿Qué errores se deberían evitar por parte de la organización comunitaria al involucrarse en la gestión del turismo? Pues ya lo estoy mencionando hoy mismo, el error principal que hay que evitar desde la dirigencia turística es someter la operación del turismo a las decisiones comunitarias, el turismo no funciona así. No quiere decir por otro lado que la operación turística tiene que ser de plegadora ni nada por el estilo, pero lamentablemente, o más bien, el propósito es que en primera instancia la dirigencia comunitaria, la organización comunitaria propicie la libertad suficiente para consolidar negocios turísticos y mucho mejor si esos negocios son impulsados por la comunidad local, porque al final lo que se espera es que los miembros de la comunidad local sean los beneficiarios, quien quiera que sea. Y claro, no es que son muchos los emprendedores turísticos, porque eso demanda inversión. Si quiero colocarme a un restaurante, el local hace un crédito, ha colocado un espacio de la infraestructura de su casa tal vez o acondiciona compra mobiliario y eso es capital que pone en riesgo con el propósito de que haya un servicio en la localidad. Si alguien se pone un establecimiento de alojamiento, mucho más. La construcción, la organización, la plataforma de comercialización, todo eso cuesta tiempo y cuesta dinero, igual que en el caso del operador de turismo. El operador de turismo no es que simplemente está haciendo ocio, es que genera nuevas ideas, nuevas alternativas, organiza sus paquetes, sus experiencias, diseña sus guiones, negocia con operadores turísticos, empieza a trabajar a través de su plataforma mismo. Y hasta que tenga el primer grupo que ingrese, pues pasa mucho tiempo. Es como un proceso que en agricultura sería el proceso de cultivo, pero aquí no se trabaja directamente en la tierra, se trabaja en la mente, en la inventiva, en la estrategia, hasta el momento que llegue a tener ingresos producto de todo ese trabajo. El error que no debe cometer entonces la organización comunitaria y la dirigencia es bloquear ese tipo de iniciativas por desconocimiento.

6. ¿Cuáles deberían ser las atribuciones y limitaciones de la organización comunitaria en la gestión del atractivo turístico? fundamentalmente controlar, no controlar a ellos, controlar quiénes son los que se ponen al frente. La organización comunitaria no debe ponerse al frente de las operaciones. Una organización que entienda muy bien la mecánica y forma de negocio del turismo, esa es la que debe responsabilizarse. Si esa organización es de carácter privado y es local, debe tener la autorización de la comunidad. ¿Por qué? Porque el momento en el que la comunidad en general que no conoce de la mecánica de la operación del turismo, que está acostumbrado a otro tipo de organización, otro tipo de uso de ideología, de la extracción de la economía, no tiene que ser el que se encargue de la operación. Porque las estrategias son estrictamente de orden técnico, como se menciona. Debe existir, sí, articulación para la planificación. En ese proceso es que debe provocar una articulación adecuada. Sí es importante que además de los que están involucrados a nivel local, también se dejen apoyar de la gente externa, de los expertos que estén fuera, con el propósito de que tengan un poco más de entendimiento de cómo funciona, para que sus propósitos de desarrollo vayan tomando el camino adecuado. En principio normalmente no se conoce, pero una vez que se involucran y se dejan guiar adecuadamente, poco a poco, paulatinamente, se cometen los errores que muchas comunidades lo han hecho. Hay algunas comunidades que desde hace mucho tiempo han tenido intención de generar turismo. Una de ellas es la zona de Cangagua, la zona de Pampamarca, donde existen una cantidad muy importante de vestigios arqueológicos, los pucaras. Y han tenido iniciativas desde antes del año 2000, es decir, que ya más de 25 años prácticamente han tenido intención de hacer turismo. Pero la realidad es que hasta ahora no hay un flujo turístico que sea importante. Y ellos tienen centro de interpretaciones, tienen la infraestructura local, tienen los vestigios arqueológicos Quitoloma, y tienen infraestructura para alimentación, y tienen infraestructura para alojamiento, pero hasta ahora no tienen turismo. ¿Cuál es el error, todo lo que he mencionado, de someter la empresa o el funcionamiento del turismo a las decisiones comunitarias? Puede existir una empresa turística que sea manejada por la comunidad, o más bien que sea propiedad de la comunidad, pero la gestión empresarial no debe ser sometida a la decisión comunitaria. ¿Qué quiero decir con esto? Que si bien puede haber una empresa comunitaria, el que está responsable de la empresa debe ser independiente, evidentemente dando las cuentas a los accionistas que son la comunidad. Pero las decisiones empresariales no es posible que se sometan nuevamente a la decisión comunitaria. O sea, si puede existir una empresa comunitaria, siempre y cuando la gestión de la empresa sea independiente de las decisiones comunitarias. Sí, justamente es de lo que hablamos siempre del órgano y grama estructural como comunidad. Arriba está la asamblea y después están las decisiones, entonces todo lo que diga la asamblea es ley para la comunidad. En el caso de la operación turística, si es que hay la intención de hacer una empresa comunitaria, la asamblea llega solamente a autorizar la creación de la empresa, autorizar la asignación del responsable gerente de la empresa hasta ahí. Porque las decisiones debajo de la empresa deben ser tomadas estrictamente por los que están al frente, porque es de carácter eminentemente técnico. Exacto.

7. Desde su experiencia en la gestión turística, qué es mejor para la gestión de un atractivo como la cascada:
- un comité designado por la dirigencia comunitaria,
- Una organización de comuneros interesados en el turismo
- Una empresa comunitaria
¿POR QUÉ? Las dos últimas son más propicias, ¿no? Una organización que esté basada en los interesados de la gestión turística, una, y la otra una organización empresarial turística, cualquiera de las dos. Pero, más allá que tomar la batuta en cualquiera de los dos ámbitos, muy importante es el liderazgo que asuma el que está a la cabeza. Sí, exacto.

8. ¿Qué acciones deberían considerarse para asegurar la sostenibilidad ambiental del atractivo? Hay un término que se utiliza como la capacidad de carga. ¿Qué significa esto? Es una articulación para determinar cuánto se puede atender. La capacidad de carga no tiene que ver con el volumen de visitantes que pudieron, la limitación de volumen de visitantes que pudiéramos tener, sino el volumen de visitantes que pudiéramos atender. Cuando hablamos de sostenibilidad no hablamos solamente de la sostenibilidad ambiental, hablamos de la sostenibilidad ambiental, la sostenibilidad económica y la sostenibilidad social-cultural. Entonces, la capacidad de carga está dada por la capacidad de atención que se tenga en la localidad. El propósito es sostener al atractivo y no solamente en el ámbito ambiental, también sostenerlo en el ámbito económico. Entonces, la capacidad de carga está dada por la incapacidad de atención que se tenga en la localidad. Porque si el propósito es sostener al tráfico y no solamente que la sostenibilidad ambiental, también la sostenibilidad económica. Y no hay visitantes, simplemente no hay economía, lo que es interesante es que la población se desincentiva en trabajar en el turismo. En el caso de los viajeros, siempre que los viajeros tengan una buena experiencia, van a recomendar y van a volver. En el caso de un atractivo turístico, que sea y hacer la gente fruto de visitantes. Si es que lanzamos un atractivo turístico en principio, como

acabé de decir, empieza a llegar mucha gente, y no tienen alimentación, y no tienen actividades de espacio. Y en lugar de convertirse en una experiencia satisfactoria, se convierte en una experiencia monótona. Y a veces esta monotonía también puede convertirse en una experiencia, a veces lo que nos falta, porque hay alguien que de pronto excede los límites, y puede venir en alguna situación no deseada. Entonces, si es que existen suficientes equipes de utilización, infraestructuras, servicios, y personas involucradas, el protocolo va a provocar que haya una experiencia adecuada. Si algo empieza a salir de control, y la gente, los que están responsables, no lo toman en cuenta, es la misma situación que va a provocar que el atractivo empiece a decaer. Para asegurar la sostenibilidad, hay que reconocer siempre, en todas sus etapas, cuál es la capacidad de carga que tengo, no solo por el deseo de la comunidad que queremos que haya, pero también por el deseo de la organización, que a su vez empieza a solicitar experiencias, y las experiencias no es solamente el ejercicio de una buena calidad, hay que provocar, sobre todo, hay que provocar el millón a que se presentará un joven, una persona que tenga experiencia en el trayecto. Entonces, ahí sí es muy posible que haya una organización donde se sientan jóvenes que estén predispuestos para acompañar a la gente que esté interesada, que venga a ingresarnos, porque su acompañamiento no es solamente un ejercicio, es un objetivo que además le va a provocar algunos detalles del trayecto, hasta cuidar las situaciones de los partidos y ganantes, entregar incluso artículos necesarios si se llega con zapatos, blancos deportivos, proporcionales de alguna cosa, el trayecto sea de correo, con condiciones alternas, todo ese tipo de cosas, tiene que existir. Esto es lo que hace asegurar que un atractivo tenga ese desarrollo organizado, continuado y sostenido al mismo tiempo.
9. Teniendo claro que el turismo se desarrolla por el trabajo conjunto de la gestión pública, la iniciativa privada y el involucramiento comunitario, ¿Cómo se puede canalizar beneficios económicos para la comunidad y para emprendedores particulares sin que se generen tensiones internas entre actores turísticos y comunidad? La organización comunitaria debe proponer las prioridades suficientes para que los tiempos de su comunidad se recuerden también a los inversionistas. De hecho, no sé si hay alguien interesado en colocar un negocio jurídico, igual, porque se viene a colocar una infraestructura de calidad, no solamente la gente de las comunidades regionales de Córdoba y Congrega, sino también de otros lugares y desplazados que hablan. Voy a poner un ejemplo, estoy viendo en los últimos días una infraestructura muy importante, me parece que desde aquí han migrado, pero se ha retornado a una casa muy elegante, muy rico, que ha puesto un restaurante de calidad. Ya, ya, y eso es mucho mejor. Obviamente le va a salir, pero la experiencia no será simplemente de la gente que estuvo en su lugar, en su lugar, todo lo que hubiera en su lugar. Una inversión de esta debe tener una experiencia muy importante para recibir, y también, claro, qué es lo que quiere proporcionar. Y lo que quiere proporcionar es la calidad en el entorno rural, y en una infraestructura rica, de cualquier establecimiento, que lujo era, que la ciudad no. Entonces, eso no lo puede decir cualquier persona. Si es que hay alguien interesado que quiera invertir, pues tiene que darle la facilidad, el premio, porque a veces la gente de la comunidad, tan solo por el hecho de que alguien quiera invertir, y vendiera y vendiera, igual que no, como iniciativas que combatir, eso no lo haría. Al contrario, lo que hay que hacer es buscar situaciones, por ejemplo, inversiones que se van a quedar ahí, y se convierten, por el contrario, en nuevos modelos a seguir, o parte de la misma infraestructura. Porque es como una especie de competencia, si ya hay aquí una infraestructura que mejor pertenece a la comunidad, hasta los propios que quieran generar esta competencia, la agencia que va a generar la infraestructura económica para, igual había otras operaciones, entonces, sí, tiene que provocarse esa, así llegar a los nuevos modelos.
10. ¿Cómo se puede evitar y controlar la sobrecarga turística? Más que control, es la capacidad de atendimiento. El efecto no, la situación es la capacidad de carga y sobrecarga. No está en el número de personas que utilizan la ley. Es preferible llevar a un lugar a cien personas y controlar, que dejar que más de cien personas puedan controlar. No se trata de volumen de personas. Se trata de control. En la ley de control, por una parte, las caminatas, por ejemplo, son primeras. Tiene que existir un sistema que articule el volumen de ingreso, no para limitar el volumen de ingreso, sino para prepararse para la atención del control del volumen de ingreso. Pero tiene que existir esa organización sistemáticamente articulada. Mientras las personas pueden tratar de emprendedores. Tiene que existir todo un sistema intercomunicado para monitorear, para monitorear. No para control. No para bloqueo
11. ¿Qué capacitaciones son prioritarias en el proceso de la gestión del turismo en la cascada? A ver, yo consideraría que las capacitaciones financieras, el ejercicio de la gestión de turismo, yo consideraría por ahí. Cómo funciona la economía, y cómo funciona la gestión de turismo., Primero, para los interesados directos de los involucrados. Las personas que quieren impulsar el turismo. Y segundo, para los dirigentes. Es por eso que quieren impulsara lo que las caminatas son importantes. Es lo que tienen que hacer. Tienen la obligación de hacerlo. Aunque su producto sea el que están necesitando. Pero han de saber que su frente cobrada en tanto es gracias al ingreso de personas de otras actividades. En primera instancia, vamos a separarnos. Es malo hacer, primero, capacitaciones en cosas específicas, si antes no existía el turismo. Por ejemplo, el turismo agrícola, por ejemplo. Muchos de los montículos que existían en los turismos comunitarios en ese momento, por ejemplo, exigían que primero se hagan capacitaciones de seguridad alimentaria, en economía, en el ejercicio turístico. Y sí se capacitó el turismo agrícola. Pero el resultado después del 100% de los capacitados, siempre quedaron el 10% como ejercicio agrícola. Entonces, es malo capacitar, antes, Por el contrario, lo primero que hay que hacer es el incentivo para que se consolide el turismo. Y es el incentivo igualito que lo que ha ocurrido con lo que ha ocurrido también con la vía que hayan recibido en Ibarra, y también que hayan recibido en Ibarra. ¿Por qué? Porque negocios no se generaron por la situación, sino por oportunidad. Cuando se abrió una vía frontera y muchos de los clientes que viajaban tomaron una opción de viajar por Ibarra, por lo que finalmente fue incrementando el flujo de vehículos, y alguna gente empezó a tomar como oportunidad el hecho de que este flujo de vehículos en su momento haya un paradero de alimentación, que haya especializado en el trabajo económico que hacen los agricultores, de los agro recursos, de los agricultores que conocen como los agricultores. Entonces, es importantísimo que la capacitación se priorice en el primer instante en el conocimiento de las habilidades de la economía y la operación por el turismo. Y ya en segunda instancia, el PEG sería la capacitación en cosas específicas para mejorar la calidad de servicio, la calidad de la atención.
12. ¿Quiénes deben ser los principales involucrados en capacitaciones? Ya, sí, los interesados, las personas, la gente que está involucrada en la actividad turística, hay también unas cuantas personas ya profesionistas que deberían tomar el liderazgo en este proceso, y también deben involucrarse para la comprensión de la mecánica turística Pero primero tiene que existir la iniciativa. Necesita programas de incentivos con economía, con créditos, con todo, para que la gente impulse negocios turísticos, organice albergas turísticas, y ya cuando exista, por lo menos, una base de rendimiento, ahí vamos a partir.
13. ¿Qué estrategias de gobernanza recomienda para fortalecer los compromisos de los actores? responsable de la gestión turística. Si no, una comisión de la economía turística. Estrategias de gobernanza, designar primeramente una responsabilidad dentro de la dirigencia comunitaria, un responsable de la gestión turística. Si no, una comisión de la economía turística. Dentro de eso, el responsable es fundamental de que sea una persona

que entiende el turismo. Que entiende profesionalmente, no solo por iniciativa
14. ¿Qué infraestructuras públicas y privadas son necesarias en un atractivo turístico como la cascada para asegurar una experiencia idónea para los visitantes? La infraestructura pública, la vía de acceso, tiene que ser. Hay que permitirnos el acceso al lugar. En el proceso, no importa que sea vía, pero da la importancia que exista, que la sea, que esté en buen estado, para que haya ingreso de vehículos. Si provocamos el ingreso, el acceso de vehículos abierto, en el entorno de la cascada debe existir un parque abierto. Para que esté abierto, para que lleguemos a diferentes vehículos visitantes. En el ámbito del entorno de la cascada, es importante que exista señalética. Se han desviado estas vehiculas. Por una parte, la señalética para orientación. También hay una para los viajeros. Y otra complementaria a las señales virtuales, la infraestructura de interpretación ambiental. ¿Qué es interpretación ambiental? Todos los elementos visuales que permiten conocer más allá de solamente la observación de los naturales. Por ejemplo, flora, fauna, leyendas, aspectos culturales. Que pueden estar colocados en tableros de interpretación. Y diseñados adecuadamente en un coordinado de elementos visuales gráficos con pequeños textos explicativos. Y eso, colocado a lo largo del sendero, permite profundizar mucho la experiencia. Porque incluso se genera un recorrido autoguiado. No necesariamente siempre la presencia del guía. O más bien, no nada político. Pero un guía de información que consta en estos tableros de interpretación permite profundizar mucho más. Incluyendo las características de la cascada. Datos generales, datos georreferenciados. Características del entorno, actitudes, características de los autores. Ese tipo de cosas forman parte de la información que se transmite. Y si una persona tiene eso como plus adicional, incrementa el nivel de satisfacción de la experiencia. Y en el ámbito privado, es fundamental que haya servicios de alimentación, servicios de alojamiento, quiera que no. Pero en el entorno de la cascada fundamental, es de servicios higiénicos. Servicios higiénicos y si complementan eso, se genera infraestructura también de esparcimiento. Juegos para niños. Tal vez para víctimas, para la Administración. Y otras cosas, mucho mejor. El objetivo de llegar hasta la cascada
15. ¿Qué servicios turísticos y complementarios son importantes que estén disponibles como parte de la oferta anexa a la experiencia de visita a la cascada? El lugar es bastante propicio, como mencioné, para actividades de esta natura. Esa sería de los complementos más próximos que pueden incorporarse al servicio. Por lo menos el canyoning. La instalación de tarabitas también. Pero si no hay seguibles inversiones de esta naturaleza. Incluso en el entorno se pueden acondicionar lugares para dispersión o esparcimiento de los niños. Es muy importante pensar en el espacio para los niños. Porque los grupos viajeros más importantes son las familias. Y las familias se van a acoplar siempre y cuando tengan facilidades para sus hijos. Así es una estrategia Pensar en satisfacer los requerimientos de los niños especialmente

Sujeto 3

Profesora en yoga terapéutico en Cayambe Radha Studio Yoga
Ingeniera oceánica, tengo una formación de ingeniería oceánica en la Escuela Politécnica del Litoral y bueno, también tengo un profesorado en yoga terapéutico, una formación en instrucción de yoga y también una maestría en yoga terapéutico
30 años
Femenino
bueno, llevo haciendo esta actividad alrededor de unos seis años de manera formal, aquí en Cayambe llevo con mi estudio alrededor de tres años y medio casi ya y con el tema de las salidas a la naturaleza y experiencias turísticas comunitarias y ecológicas, alrededor de igual, casi al mismo tiempo como unos tres años, digamos así, si se puedo poner en tiempo.
1. ¿Cómo evalúa el potencial turístico de la Cascada de Puliza? Bueno, yo creo que es un atractivo hermoso que se puede aprovechar muchísimo por la comunidad, pienso que por ejemplo en el tema de mis salidas, la cascada es como una diosa para mí, el tema de conectarse con el agua, de conectarse con la fuerza, siento que eso ayuda muchísimo al turismo de bienestar, creo que la principal forma de explotación turística debería ser de ese tipo, como que de turismo de bienestar. Siento que en el tema turístico se necesita muchísimo trabajo informando o educando a los turistas, porque somos turistas muy mal creados en realidad, y cuando se expone un atractivo turístico siempre va a haber gente que va a ir porque sí, a hacer cualquier otra actividad menos de conexión y de retribución con la naturaleza, y creo que eso es un problema a nivel de humanidad, que tal vez esa sea la principal cosa que hay que tal vez trabajarla con profesionales que puedan como que en este caso ayudar a que el turismo sea de bienestar y sustentable
2. ¿Qué tipología de turismo considera más adecuada para desarrollarse? Como te decía, para mí lo principal que se debería de manejar es el ecoturismo, turismo de bienestar, incluso como un poquito más desarrollado acerca de, por ejemplo, vincular actividades de la comunidad, no sé, como por ejemplo recolección de alimentos de las huertas o visita de las huertas también, como una actividad integral que vincule como que a toda la comunidad que podría ser muy chévere, muy atractivo. Pienso que también podría funcionar el tema de aventura suave porque, por ejemplo, algo que nos gustó muchísimo al ir y siento que tiene sus pros y sus contras, es el tema de que no hay, o sea, como que no se conoce bien el camino, como que ahí por ahí nos perdimos y nuevamente nos volvemos a encontrar. Entonces, es algo chévere porque, bueno, nos invita a la aventura, ¿no? No es algo como que, ah, está personalizado y muy accesible para todos. Eso en cierto sentido es bastante atractivo para cierto público y también, por ejemplo, el acceso a las cascadas que podría ser, podría ser también otra actividad que se le podría dar atención porque como hay bastantes rocas, entonces creo que también por ahí podría funcionar, pero básicamente de bienestar, ecoturismo y de aventura suave, tampoco una aventura excéntrica. Sí, sí, hemos tratado como comuneros de abrir senderos mediante mingas, pero aun así nos falta muchísimo por caminar, muchísimo por recorrer.
3. ¿Qué ventajas y limitaciones identifica en el proceso de gestión de este atractivo turístico? Claro, justamente también relacionándolo con el anterior comentario que hiciste, siento que es importantísimo que se tenga un sistema de gestión sustentable, es decir, que genere ingresos, que genere recursos, que la gente se sienta motivada de la comunidad pues a hacer esta actividad, porque esto es como un emprendimiento, como cualquier cosa, que uno tiene que estar muy resiliente con este tipo de cosas, tiene que tener un modelo de gestión claro, porque si no obviamente, si no hay plata, pues eso no es sustentable, eso no es sostenible en el tiempo, si no se maneja de buena manera este tema de la retribución económica, creo que eso es bastante importante para generar un modelo de turismo que sea sostenible en el tiempo, por lo menos. Y bueno, creo que una de las limitaciones es el tema de la señalización, pero en realidad, como te decía en la anterior pregunta, para mí es en parte muy beneficioso porque eso nos invita a que, primero, que para mí es atractivo que no haya tanta gente, por ejemplo, que va muy en contra de los principios del turismo, también, por ejemplo, que sea como un poco inexplorado, eso abre como mucho chance a la exploración y que también sea una de las actividades a las cuales se incite. Eso generalmente, pero por ejemplo, yo creo que si se masifica un poquito más al tema del turismo, es importante saber que hay lugares, por ejemplo, un poco peligrosos, que podría causar algún accidente por el tema de la roca, el tema de… como la gente es imprudente, somos en realidad por naturaleza imprudentes, entonces puede ser que por ahí haya como una situación de alerta, sobre todo para la gente que no hace este tipo de actividad y que, bueno, se le dificulta, hablando del tema de un poco masificar la actividad. Eso y también, por ejemplo, el tema de… pienso que siempre cuando hay, como te decía, cuando hay un tema turístico, siempre va a haber un impacto y creo que es importantísimo el tomar en cuenta ese impacto, el impacto que va a tener a nivel de flora, de fauna. Por ejemplo, hay mucha gente que entra con motos, no necesariamente a este lugar, pero puede ser el caso de que va y con estas motos súper ruidosas, entonces ahí, por ejemplo, delimitaría un montón el tema del pajareo, por ejemplo. Es una de las cosas que hay que… que se tienen que tomar en cuenta al momento de planificar o de ver como las opciones, ¿no? Pienso que, para el turismo de bienestar, por ejemplo, está muy alineado el tema del silencio, de la actitud, de la calma, de que haya mucha señalización acerca de la naturaleza, acerca del cuidado, del respeto, de entrar con mucho respeto. Incluso está… ahorita se me ocurre, por ejemplo, que en la entrada se haga una limpia para que la gente se vaya con mayor entrega a la cascada, porque todos tenemos como mucha basura y vamos a depositar basura no solo física, sino energética también. y bueno, eso podría ser como una de las… no sé, algo que hay que mirar en la cuestión.
4. ¿Qué nivel de participación debe tener la comunidad local para el Desarrollo de este tipo de atractivo? bueno en el caso de Puliza se requiere un nivel de involucramiento durante la ejecución de los proyectos y también se debe monitorear o evaluar los resultados.
5. ¿Qué errores se deberían evitar por parte de la organización comunitaria al involucrarse en la gestión del turismo? Bueno, yo creo que, por ejemplo, operar por operar, es decir, ya vamos a cobrar la cascada, pero no tener como un orden, no tener como una tarifa, no tener como una hoja de ruta clara. Creo que eso podría ser un error. También el tema de la gestión de los fondos.

Creo que eso hay que separarlo bastante porque, por ejemplo… bueno, como te digo, este tema no estoy muy segura cómo se debería de hacer, pero pienso que en el tema de las cuentas siempre hay que estar como muy claros con que sea sostenible, es decir, que el mismo adjetivo genere ingresos para la gente que va a cuidar, por ejemplo, la gente que va a cobrar, que va a estar ahí a tiempo completo. Entonces, hay que tener como un modelo de gestión económica como bastante desarrollado para que se pueda sostener en el tiempo, ¿no? ¿Qué más puede ser? Por ejemplo, en el tema examino, ¿no? Yo sé que para la entrada hay como un rito, hay como un charquito que hay que pasar y, por ejemplo, hacer un camino ahí que sea inadecuado, pues puede causar problemas con el cauce cuando crece, por ejemplo. Es una de las cosas que se me ocurre ahorita que puede ser un error, ¿no? El cambiar la ruta del río, el cambiar la configuración un poco del ecosistema, todo tiene implicaciones ecosistémicas. Entonces, por ahí, eso también podría ser como un error. Eso, básicamente, yo creo. Por ejemplo, hay otra cosa que es la gestión, por ejemplo, el orden de las cosas Yo siento que esto para todo es importante, el tema de documentar todo lo que se dice, lo que se habla, lo que se acuerda. Creo que eso es bastante también importante de tomar en cuenta para no cometer errores. Yo sé que este tema de los cambios de gobierno cada cierto tiempo pueden traer consecuencias, ¿no? O sea, uno toma una decisión y lo que está cambiando es la otra cosa y entonces ahí, yo creo que ahí ya no se sigue como un orden. Esto debería estar como aparte del que tome cargo, por ejemplo, del presidente de la comuna. Y tiene que ser como una decisión, digamos, menos política y más técnica, por ejemplo, podría ser como una recomendación.

6. ¿Cuáles deberían ser las atribuciones y limitaciones de la organización comunitaria en la gestión del atractivo turístico? Bueno, creo que las principales atribuciones que debe tener la comunidad es el tema de la decisión, o sea, en general, que se tenga con este recurso. Por ejemplo, que no venga la prefectura y diga aquí vamos a tener esto, esto, etcétera, o que venga una empresa privada o que alguien le venda el terreno a alguien cercano. Por ejemplo, ahí vi que había como unos terrenos y me encantó ese lugar, entonces pregunté también acerca de quién era dueño y todo así. Y bueno, puede ser que caiga en manos que no vean esto como un atractivo turístico y que más bien lo vean como, qué sé yo, sitio de plantación, por ejemplo. Entonces, ahí eso ya limitaría muchísimo, digamos, el atractivo primero y segundo, el servicio ecosistémico, o sea, primero creo que el servicio ecosistémico como más importante y segundo el atractivo turístico. Entonces, creo que también, por ejemplo, limitaciones que se podrían poner es como te decía, una gestión adecuada de la actividad, es decir, que se tenga como un orden establecido fuera de lo político. Porque, por ejemplo, un presidente entre y piensa que la… que yo sé que ha pasado en otras comunidades y que tal vez también ha pasado en Puliza, es el tema de que entra uno y que piensa que no, hay que más bien promover la agricultura, hay que promover, por ejemplo, el tema de las rosas porque eso produce más ingresos y es verdad en cierto sentido. Bueno, hay muchas… puede haber muchas discusiones acerca de eso, pero si se sigue, por ejemplo, una línea específica acerca de eso, pues podría resultar, no sé cómo, pero se debería de separar un poco este tema del recurso con temas políticos, temas más como de decisión de una persona, sino como que toda la comunidad pueda decidir acerca de ese bien, ¿no? Y, por ejemplo, uno de los papeles tuyos que estás estudiando, eso puedes aportar muchísima información acerca de lo… del servicio ecosistémico que está brindando este bosque para, no solo para los habitantes de ahí, sino para toda la gente, ¿no? Incluso se podría hacer, como te digo, no solo la cascada como centro, sino, por ejemplo, no sé, que en el camino encuentres peces de cosas, ¿no? Que la gente pueda utilizar el tema del turismo, del bienestar, no solo en el sitio, sino en el camino, para que la gente pues vaya viviendo la experiencia no entrando a senderos, sino desde la entrada de la calle, por ejemplo, de la carretera. Gestionar algo así que podría ser un poco más sostenible económicamente también para los demás, ¿no? O sea, como que lo vean como una cosa un poco más rentable, que obviamente no se va a comparar con una florícola de producción masiva, con buenos cultivos de producción masiva, pero que va a dar muchísima más retribución a largo plazo a la comunidad, ¿no? Eso, ¿qué más puede ser? Obviamente que el no permitir ese tema de eso ser claro con el destino que se le quiere dar a este recurso, no permitir el tema de construcciones ilegales o de asentamientos así, sin un filtro primero, ¿no? Ambiental. Sí, quisiera compartir que los terrenos cruzando el pequeño río, que es de la misma agua que sale de la vertiente de la cascada, pues no tienen título de propiedad, pero han sido utilizados por generaciones para pastoreo, para los animales, para vacas.

7. Desde su experiencia en la gestión turística, qué es mejor para la gestión de un atractivo como la cascada:
- un comité designado por la dirigencia comunitaria,
- Una organización de comuneros interesados en el turismo
- Una empresa comunitaria
¿POR QUÉ? Bueno, ahí en este tema sí te voy a decir que no sé, no sé en realidad qué sería mejor, yo pienso que primero debería de ser como un comité designado, porque obviamente no va a haber flujo al inicio para generar una empresa, o a menos de que, como te digo, no puede funcionar, yo creo, yo siento que ahí deberían de más bien buscar a alguien que sepa acerca de este tipo de cosas de empresas, por ejemplo de gestión de empresas o administración de empresas, que sepan cuál sería la mejor manera legal para poder establecerse, por ejemplo, no sé, me invento ahorita crear una SAS o no sé cómo se llamaría, que cada comunero aporte algo para constituir esta empresa y con un plan de gestión, pues ahí yo siento que eso podría desligar un poquito también las decisiones políticas de la empresa y llamarla como una empresa para hacer el tema de alianzas, inversiones y cosas así, ahí yo siento que se deben de buscar, o sea, deben de tener como a una persona que sepa bastante acerca de esto y que les pueda como guiar en cuál sería la mejor forma para que esto pueda ser sustentable en el tiempo. Bueno, eso, pero principalmente que se tenga un organismo o una institución o una forma en la que se tenga un reglamento interno, de que se tengan como un plan de ejecución, que sea, o sea, básicamente que sea muy ordenado, siento eso, que más allá de que un comité haga algo así, acciones como muy ilimitadas, que ya sea como algo más constituido con una gestión más importante, no, para que se pueda gestionar de mejor manera, pienso yo.

8. ¿Qué acciones deberían considerarse para asegurar la sostenibilidad ambiental del atractivo?? Bueno, yo creo que principalmente el monitoreo es súper importante porque, por ejemplo, alguien que tome el lugar de turista y vaya viendo como que por dónde miraría, ese tipo de cosas puede ser importante, o que vea los ciertos riesgos, por ejemplo, alguien que sea medio pirómano y que diga, no, aquí voy a quemar, entonces que le vea como esas situaciones que pueden ocurrir en el sendero, por eso sería bueno que se tenga un monitoreo continuo, que se vaya y la persona que monitoree pues que tenga esta noción de que va siendo un turista, digamos que tome el rol de turista. La otra cosa que sea, por ejemplo, si se hace turismo de bienestar, que sea coherente con esta idea, por ejemplo, baños secos, que es una de las mejores opciones ecológicamente hablando de la gestión de los residuos de los baños, puede ser así, puede ser como, no sé, como tú decías, el biodigestor, si ya se tiene algo avanzado, puede ser también otra de las estrategias, y bueno, ahorita creo que hay muchísima más tecnología y muchísimo más conocimiento acerca de las mejores maneras más ecológicas, por ejemplo, para poder

aplicar igual la señalética, los senderos, algo por ejemplo que me gusta bastante de Cariacoa es que tienen atractivos también para niños, que eso yo creo que es algo que incita a que ya no solo vaya gente que, no sé, sino que sea una actividad familiar, por ejemplo. El tema de que tenga columpios, de que tenga cositas así, creo que eso hace como la diferencia, ¿no? Lugares en donde tú puedas tomar fotitos, a pesar de que, claro, esto masifica el tema y bueno, ahí habría que revisar como que ambas caras de la moneda. ¿Qué más? Que definan esta capacidad de carga, por ejemplo, la política de cero basura o que se tenga, por ejemplo, la separación de los residuos, que la gente vaya y deposite, no sé, por ejemplo, residuos orgánicos en huequitos, a pesar de que, como te digo, la gente es muy malcriada, o sea, somos súper pésimos turistas, entonces ahí habría que ver, creo, una manera de poder educar desde la entrada de la carretera a la gente, o sea, para que vaya viendo que eso es un lugar que se respeta, que es muy, por ejemplo, cuando uno lo relaciona espiritualmente, creo que también hay un respeto mayor, puede ser algo así, puede ser, por ejemplo, la gente que se va a bañar en el agua, que no va y deje su shampoo y cosas así, eso ya es otra cosa, ¿no? Como te digo, el tema de la educación del turista es un reto para la gestión turística, pienso, y que se puede ir trabajando desde, como te digo, no solo a la entrada del sendero, sino desde la entrada de la carretera.

9. Teniendo claro que el turismo se desarrolla por el trabajo conjunto de la gestión pública, la iniciativa privada y el involucramiento comunitario, ¿Cómo se puede canalizar beneficios económicos para la comunidad y para emprendedores particulares sin que se generen tensiones internas entre actores turísticos y comunidad? Bueno, yo creo que primero, antes que todo, se debería de tener un... el tema de colocar como un reglamento interno para la gente que va a expresar
e que se va a utilizar para el sueldo, que se va a utilizar para el mantenimiento, porque puede haber un engaño muy bueno.
por ejemplo que te pueda ayudar con una parte, por ejemplo, de la ecuación, que es como una caja de abono, que tú le pones dinero y le prestas al otro algo así como un interés, que tú puedes hacer también un modelo de decisión de recursos, de recursos económicos de dinero. Eso pues creo que yo que podría hacer, porque como te digo, todo va a estar en la medición, todo va a estar en la medición. Sí, exacto. Para pasar entonces a la pregunta 2, ¿qué capacitaciones son prioritarias en el proceso de la gestión del turismo en las casas? Bueno, primero puede ser el tema de la gestión de clientes, que el tema de que
de señalización, por ejemplo, yo, si hago un tipo de asignado, yo inicialmente nunca le consulté a la comunidad, porque no había ningún sistema en el que yo diga, bueno, yo quiero conocer este objetivo, y yo llevo a un grupo de personas que me ayudan mucho para decir, bueno, voy a buscar todas las maneras, pero de cierta manera, sí fue también un tema de información, ¿a quién voy a subir? ¿a quién le voy a pedir permiso? ¿a quién? y sobre todo las veces que no conoces el tema de trabajo comunitario, es mucho más fácil que haya declaración, ¿de cómo? ¿de cómo? ¿de cómo en general? ¿los lazos? ¿abajo? ¿de dónde está? ¿de dónde está el número? ¿de dónde está el número? no sé, algo así, ¿no? para uno ya saber que no puede entrar siempre así, que hay reglas, por ejemplo, si yo hubiera sido otra persona como totalmente psicopata, o cualquier cosa y de él en la gestión de las redes sociales. ¿Qué es lo que te quiere transmitir? ¿Cuál es la línea que te quiere seguir? ¿En los logos? ¿La línea gráfica? Todo eso, o sea, con gente que sepa, por ejemplo, que el diseñador es en la... Trata también de ver qué es lo que quieren hacer jóvenes, por ejemplo, que están haciendo de la comunidad misma para aprovechar el talento que hay ahí, no contar con la gente externa, que se puede poner muchísimo más con la gestión. Y no tienen cómo reportarla a los conocimientos de la gente que ya conoce algo acerca de eso. Tal vez las prácticas ambientales, la gestión de los activos, no sé, tener un sistema de gestión dentro de la comunidad misma, de los activos, podría ser bastante importante para el turismo también. ¿Qué más? Puede ser como el tema de la administración básica, por ejemplo, el manejo de test para poder manejar bien quién llega, quién asiste, o como el tema del control de personal, ¿no? Tener como un conocimiento básico de test que te pueda ayudar a organizar la información, a realizar estadísticas y seguir el plan estratégico que estás haciendo. Alguien de manejo de proyectos, por ejemplo, puede ser bueno de hacer porque si no se tiene una, ¿cómo te digo? Una visión, una visión, objetivos, pues es mucho más fácil que le caiga el proyecto más rápido.

10. ¿Cómo se puede evitar y controlar la sobrecarga turística? Existen estudio de capacidad de cara lo ideal seri ano masificar el atractivo bueno una planificación adecuada para controlar y manejar el volumen masivo de turistas para que esto seria para garantizar la sostenibilidad a largo plazo se podía considerar que Puliza es un destino emergente por lo cual se debe cuidar y no masificar repito

11. ¿Qué capacitaciones son prioritarias en el proceso de la gestión del turismo en la cascada? la gente tiene que relacionar con temas administrativos Bueno, primero puede ser el tema de la de la del de la atención al cliente que. Que eso tiene que ver también con la educación, o sea, con, con, con, con decirlo de manera asertiva, bonita, pero también fuerte. ¿El tema de la de qué? De que te tienes que portar bien. O sea, si vas al bosque tienes que portarte bien, por ejemplo. No, no, no puedes ingresar bebidas alcohólicas, no puedes ingresar, eh, en no sé cómo, eh, hacer fuego ahí. Si van a acampar, hay una zona de acampar. Si hay una. Si hay la actividad de la del, por ejemplo, Un poco más peligrosa. Arriesgada es que tengan guía o tengan un permiso previo. ¿Eh? Mmm. No sé, cosas así, ¿no? Por ejemplo, eh. ¿El tema de qué? ¿De qué? ¿De poner señalización por ejemplo yo que hago? ¿Qué hago este tipo de actividades? Yo inicialmente nunca le consulté a la comunidad porque no había, no había como un sistema en donde yo diga como que bueno, yo sé, yo, yo quiero conocer este atractivo, quiero llevar a un grupo de personas. No era mucho tampoco, tampoco para decir ah, bueno, voy a, voy a, voy a buscar todas las maneras, pero de cierta manera, sí, fue también, eh, Una. Una. Un tema de. De desinformación? No. De. De. ¿A quién voy a acudir? ¿A quién le voy a pedir permiso? ¿A quién? ¿Eh? Y sobre todo la. La gente que no conoce acerca de trabajo comunitario es mucho más fácil que caiga en la ignorancia. ¿No? ¿De cómo? De cómo. De cómo generar los lazos o abajo poner un mensaje. Si quieres entrar a la cascada, comunícate a tal número. Eh, No sé, ¿algo así no? Para uno ya saber que no puedes entrar así por así, que hay reglas. Por ejemplo, si yo hubiera sido una persona como totalmente psicópata, no sé, o cualquier cosa y entraba con un grupo a hacer cualquier cosa y y ahí y ahí por ejemplo no, no había, no, no hay, no hay control, no hay como, eh, ¿orden no? Entonces, eh, bueno, creo que eso es importante. El tema de la educación, de la del del del visitante, eh? Y la atención al cliente en este caso, por ejemplo, las personas que quieran llevar grupos o las o los grupos mismos. No beber como que todas esas esas formas en las que la gente podría ingresar. Eh? La otra cosa tal vez es seguridad también. Porque como. Como te. Si te digo, eh. Hay algunas cosas que que en las que en las que la gente puede sufrir lesiones, eh? Se puede caer. Incluso cuando nosotros llevamos al grupo a una chica se cayó una chica, se cayó. Súper chistoso, pero no sé, yo me asusté full porque obviamente estaba bajo mi, bajo mi responsabilidad. Entonces yo digo cómo que de aquí como la saco si estábamos ya casi en medio, ya llegando a la cascada y y el camino no estaba tan fácil de de transitar, entonces yo decía chuta, ahorita cargarla, o sea, ya me me puse como a pensar todas las posibilidades, no? Entonces puede ser como eso el el gestión de los primeros, o sea los primeros auxilios, protocolos de seguridad. Una

cosa importantísima creo que es marketing básico. Un, una, un alguien que sepa acerca de cómo, cómo, eh, pautar en redes, eh, tener redes sociales, eh? Que eso es súper importante ahorita. O sea, por ejemplo, eh, lo lo los los más conocidos siempre son los que tienen más visitantes, no? O sea, obviamente, y eso puede jugar en contra también, porque si se intenta masificar, pues entonces ahí se pierde todo el sentido de de la, del del, por ejemplo turismo de bienestar, no? Si se quiere ir y hay un montón de gente ruidosa con parlantes, porque como te digo, la gente es muy malcriada para visitar este tipo. De todos los lugares, la verdad nadie se salva, nada se salva con con los humanos y. Y bueno, hay que prever todo ese tipo de cosas, no? Creo que eso es importante. El tema de del del marketing, la gestión de de las redes sociales, qué es lo que se quiere transmitir, cuál es la línea que se quiere seguir en los logos, la línea gráfica, todo eso, o sea, con gente que que sepa no? Por ejemplo, si hay diseñadores en la, ehh. Tratar también de ver que qué es lo que. O sea, qué es lo que quieren hacer los jóvenes, por ejemplo, qué están haciendo de la comunidad misma para aprovechar el talento que hay ahí y no contratar gente externa que te puede cobrar muchísimo más por la gestión? Ehh Y más bien como reforzar los conocimientos de la de lo del de la gente que ya conoce algo acerca de eso. Creo que eso es importante. Ehh, tal vez las prácticas ambientales, la gestión de los residuos, la mmm, no sé, tener un sistema de gestión dentro de la comunidad mismo acerca de los residuos podría ser bastante importante para el turismo también. Ehh. Mmm. Qué más puede ser como el tema de la de la administración básica ehh por ejemplo manejo de Excel para poder ehh pues manejar bien quién, quién, quién llega, quién asiste o con el tema de control de personal, No Quien, eh? Quien está a cargo ese día de registro de ingreso de visitantes? Exacto. Sí, sí. Tener como una una un conocimiento básico de Excel que que te puede ayudar muchísimo a organizar la información a a revisar estadísticas y seguir el plan estratégico que estás haciendo eh? Alguien en manejo de proyectos, por ejemplo, puede ser bueno, eh de hacer porque si no se tiene un una, como te digo, una misión, una visión eh, objetivos, pues es mucho más fácil que decaiga el proyecto más rápido.
12. ¿Quiénes deben ser los principales involucrados en capacitaciones? Como te decía los jóvenes. Creo que es lo principal, pues identificar quiénes son los que tienen ya cierto conocimiento acerca de algo o quiénes tienen cierto gusto por algo. Y va a ser un poco más sencillo para no contratar el tema de de de de gente de afuera no? Eh, La otra cosa, eh, puede ser el tema de lo de los dirigentes que que es súper importante, la gente que está como más al frente de la que históricamente, porque siempre hay unos que, que, que que tienen eh este liderazgo no? Por ejemplo, los los los líderes. No cualquiera se lanza a presidente de una comunidad. No cualquiera, como, eh, tiene el tiempo. No. Y y y la energía. Entonces. Sí. Siento que debería ser algo así. El, eh, de ley. La gente que va a estar al frente del proyecto se tiene que, eh, relacionar con temas administrativos, por ejemplo, eh, mmm, que se yo. Para los emprendedores locales, los emprendedores que van a estar como por ejemplo en esta en esta zona, que se tengan eh capacitaciones específicas para ellos acerca de de qué se yo. No sé si es que vamos a hablar acerca de un spa que se tenga una capacitación acerca de masajes, por ejemplo relajantes. Ajá, acerca del uso de de ciertas terapias o darle el espacio para que terapeutas vayan, que se alquilen, eh, los espacios o algo así. No puede ser como una, una una buena idea ahí. O sea, todo va a depender, como te digo, de la estrategia que se tenga, de los aliados que se tengan y Y de que si las personas, o sea quienes quieren emprender en ese, en ese en ese camino, no? Creo que ahí es importante, porque si se tiene ya como un orden, es más fácil que alguien se arriesgue a invertir en algo así, porque si alguien no, o sea si, si alguien no le llama la atención esto puede ser que que ustedes promuevan todo lo que sea que ustedes les den los recursos, pero no va a ser sostenible en el tiempo si es que alguien no le gusta eso no? Porque como todo emprendedor, pues hay, hay momentos duros, momentos difíciles, momentos bajos, momentos altos. Entonces ahí, ahí lo único que que recibe es el es las ganas, la confianza, la fe en que esto va a funcionar algún día y y nada.
13. ¿Qué estrategias de gobernanza recomienda para fortalecer los compromisos de los actores? ya se ordena. Eh, Un un un agente que administre. Y debe de haber un comité que ahí sí puede ser como que en el gobierno, en el gobierno que que se dedique a a a a ver que los objetivos se cumplan, por ejemplo eh, que ahí si por ejemplo dar que que la organización en este caso aparte de la de de la política, eh les dé cuentas, le rinda cuentas a la a la a la organización política que está en este momento, al presidente, al, al, al gestor de turismo y que y que ahí sí se trabaje, pues de coordinación, no? Eh, Con los temas más políticos, eh? Que se tenga un reglamento interno, obviamente que eh, eso, un rendimiento de cuentas, eh? Todo claro, eso claridad creo que es lo lo mejor en la la mejor estrategia. Okay,
14. ¿Qué infraestructuras públicas y privadas son necesarias en un atractivo turístico como la cascada para asegurar una experiencia idónea para los visitantes? Bueno, yo creo que, eh, como yo por ejemplo, siendo emprendedora, creo que la la Lo mejor es gestionar todo lo que se pueda con con los entes públicos. O sea, por ejemplo, que la que la Prefectura pues te dé, eh, No sé, algo que el municipio te da. Entonces ahí es importantísimo el tema de tener una estrategia y tener aliados específicos. O sea que que alguien se dedique a ir a visitar al a la gente que ayuda en el en el municipio, por ejemplo, a la gente que ayuda en en la prefectura y todo lo que tengan disponible, pues tratar de gestionar y luego ya lo que no se pueda gestionar ya por nada eh? Ahí sí puedes tener como eh, dentro del del plan, de la estrategia, de la de la comunidad no? O sea como del del de la empresa en este caso eh turística eh? Que que sería eh? Por ejemplo, no sé, eh, el tema del de de de que ya los ingresos pues se puedan invertir en un punto específico bonito, en una casita en donde haya baños y boletería, por ejemplo, eh? En la señalización de la parte del de la carretera, la señalización de la parte de la del empedrado, eh en la en en las capacitaciones por ejemplo que que pueden tenerlo el el tema de la de los de la prefectura eh el Gobierno central buscarse esta este tema de de de de como que participar para para fondos participar para premios eh cosas así que ya eso se puede lograr cuando se tiene una organización, una estrategia y una forma específica de gestión. Creo que es importante este tema de de buscar gestionar lo lo lo más posible eh los recursos para que ya lo que toque ya pagar en realidad ya se tenga que pagar de la de la caja, digamos de del, del de la gestión no? Como que eso. Y sí deben de haber, como te digo, la señalética, los puntos y todo que eso va. O sea, siempre se ha partiendo del plan, creo que es importante el el el poner como puntos muy prioritarios y el punto y puntos que se pueden ir desarrollando con el tiempo. No, porque no va, no van a tener los recursos para invertir en muchas cosas, por ejemplo al inicio. O sea, si tiene que ver lo lo lo más importante que que podría ser el tema de la señalética, que podría ser el tema de que alguien esté ahí, eh? Eso creo que podría ser lo más importante, eh? Los baños no? Y luego ya como que poner un tema de ya un poquito más eh, más bonito, no sé que, que que ya se pongan los columpios, otras cosas, pero pero partir por ejemplo este eh, por por, no sé, etapas ya. Esta es la primera etapa. Aquí se va a poner esto en la segunda etapa, esto en la tercera etapa, esto y ya como que tener una visión acerca de hacia dónde va esta gestión
15. ¿Qué servicios turísticos y complementarios son importantes que estén disponibles como parte de la oferta anexa a la experiencia de visita a la cascada? Como yo te decía, pienso que que podría ser lindo el tema de que de que se tenga ya esa estructura desde abajo,

no solo al ingreso, no solo a a la a la digamos eh, al ingreso de Sendero, sino ya en el camino, incluso en la carretera, que ya se tenga información eh de acerca de la cascada, que se tenga un punto de información ahí afuera en la carretera que por ejemplo no sé, taxis eh, que no sé, motos que que que puedan llevar a la gente que se baja del bus, por ejemplo desde la carretera hasta la cascada. Para la gente que no quiere caminar mucho, eh? Eso podría ser un servicio anexo el tema de la comida de ley. Eh, gente que venda, tecitos y todo. Como te digo, eh? Yo pienso que sería más efectivo si se tiene una estrategia, eh? En mi caso yo todo lo ha puesto al bienestar, por ejemplo, no? Entonces este es que te puedan ayudar a a a a con el estrés que no sé, plantas y cosas, olores, esencias, eh? Mmm, huertas que que se puedan ver eh? Que se puedan visitar, eh? No sé, artesanías puede ser otra cosa, eh? Eso creo que es lo primordial. Sí, o sea, bueno, puede ser,