



Universidad del Azuay

Facultad de Filosofía y Ciencias Humanas

Carrera de Turismo

**PLAN OPERATIVO TURÍSTICO PARA LA
LAGUNA DE BUSA, CANTÓN SAN
FERNANDO, PROVINCIA DEL AZUAY**

Autoras:

Lizbeth Cárdenas Cárdenas.; Diana Lalvay Lazo

Director(a):

Karina Farfán

Cuenca – Ecuador

Año 2022

DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado con todo mi corazón en primer lugar a Dios, ya que gracias a su bendición he podido cumplir muchos de mis sueños y metas, también de manera especial agradezco infinitamente a mis padres quienes que con amor y paciencia han sido los que me han apoyado y sacrificado para salir adelante, además que, con su dedicación y esfuerzo, forjaron a una persona con valores y principios, nada habría sido posible sin ellos.

Lizbeth Cárdenas

DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado primeramente a Dios por haberme brindado salud y vida para disfrutar de esta gran experiencia. A mis padres y hermanos por ser ese apoyo incondicional durante el transcurso de mi carrera universitaria y ser la motivación para persistir en mis estudios y cumplir mis metas. De manera especial a mi abuelito quien fue y seguirá siendo el motor y mi mejor ejemplo de fortaleza para continuar enfrentando las adversidades de la vida y recompensar el dolor con una sonrisa. A mis amigos a quienes conocí, de manera especial a Maritza Loja, mi amiga, mi compañera, mi confidente, con quien compartí varias aventuras, viajes, momentos buenos y malos, gracias por sus consejos y su confianza; de corazón le deseo éxitos en su vida profesional.

Diana Lalvay

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Universidad del Azuay por haberme permitido ser parte de ella. A todos los docentes que con sus conocimientos han sido una guía durante mi formación profesional, sobre todo a nuestra directora de tesis Karina Farfán por su disposición y amplia experiencia brindándonos sus conocimientos y sugerencias a la hora de dirigir este proyecto. Finalmente quiero agradecer al GAD municipal de San Fernando quienes nos abrieron las puertas y brindaron su total apoyo para realizar este trabajo.

Lizbeth Cárdenas

AGRADECIMIENTO

Agradezco de manera cordial a la Universidad del Azuay por haberme permitido pertenecer a esta prestigiosa institución. A todos los docentes quienes han sido parte de este proceso integral de formación y por haber inculcado en mí valiosos conocimientos, sobre todo a nuestra directora de tesis Karina Farfán por su gran calidad humana, aportaciones y críticas constructivas brindadas durante el desarrollo de este proyecto. Finalmente, al GAD Municipal de San Fernando quienes nos abrieron las puertas y permitieron aportar con un granito de arena al desarrollo turístico del cantón mediante la realización de nuestro trabajo de grado.

Diana Lalvay

RESUMEN

La propuesta “Plan Operativo Turístico para la Laguna de Busa, cantón San Fernando, provincia del Azuay”, fue creado con el propósito de mejorar la gestión de la administración del atractivo para que de esta manera se incremente la visita turística tanto de nacionales como extranjeros; dotando, además de una nueva alternativa para la gestión y operación del turismo receptivo en la provincia del Azuay

El punto de partida fue realizar un diagnóstico situacional del territorio, utilizando diferentes herramientas que nos permitieron conocer la vocación turística y proponer diferentes programas y proyectos que estarán enfocados en potencializar la actividad turística con nuevas alternativas de turismo, fomentando el desarrollo económico, social y ambiental dentro de este territorio, lo cual permitirá dinamizar la economía de quienes están involucrados directa o indirectamente con este atractivo.

Palabras clave: Plan operativo turístico, Laguna de Busa, gestión administrativa, planificación turística, diversificación de productos turísticos.

LOURDES
KARINA FARFAN
PACHECO



Firmado digitalmente
por LOURDES KARINA
FARFAN PACHECO
Fecha: 2022.03.21
17:05:37 -0500'

ABSTRACT

The proposal "Tourist Operative Plan for *Busa Lake*, in the *San Fernando* canton, *Azuay* province" was created with the purpose of improving the management of this attraction in order to increase both national and foreign tourist visitation; also, it provides a new alternative for the management and operation of receptive tourism in the *Azuay* province. The starting point was to carry out a situational diagnosis of the territory, using different tools that allowed us to know the tourist vocation and propose different programs and projects that will be focused on potentiating touristic activities with new tourism alternatives, promoting economic, social, and environmental development within this territory, which will boost the economy of those who are directly or indirectly involved with *Busa Lake*.

Key words: Tourism operational plan, *Busa Lake*, management, tourism planning, diversification of tourism products.

Diana Lalvay.

Diana Lalvay



Lizbeth Cardenas



ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	I
AGRADECIMIENTO.....	II
RESUMEN.....	III
ABSTRACT.....	IV
INTRODUCCIÓN.....	6
CAPÍTULO I.....	7
1. MARCO TEÓRICO Y LEGAL.....	7
1.1. Marco Teórico.....	7
1.2. Marco Legal.....	15
CAPÍTULO II.....	24
2. ESTUDIO SITUACIONAL DEL ESTADO DEL ATRACTIVO.....	24
2.1. Localización.....	24
2.1.1. Macro Localización del cantón de San Fernando.....	24
2.1.1.1. Componente biofísico.....	26
2.1.1.2. Precipitación.....	26
2.1.1.3. Uso y cobertura del suelo actual.....	27
2.1.1.4. Componente económico productivo.....	27
2.1.1.5. Sectores de producción.....	28
2.1.2. Micro localización de la Laguna de Busa.....	32
2.2. Análisis de los factores de localización territorial.....	33
2.2.1. Evaluación De Factores.....	34
2.3. Matriz FODA.....	37
2.3.1. FODA cruzado.....	38
4.1 Estrategias del FODA cruzado.....	40
2.3.2. Análisis de resultados.....	41
2.4. Análisis de Mercado.....	41
2.4.1. Oferta.....	41
2.4.1.1. Matriz de Vester.....	41
2.4.1.2. Árbol de problemas.....	43
2.4.1.3. Vocación turística.....	44
2.4.1.4. Inventario de servicios y atractivos turísticos.....	52
2.4.2. Demanda.....	67
2.4.2.1. Encuestas Operadores Turísticos.....	67
2.4.2.2. Control de visitas a la Laguna de Busa.....	71
CAPÍTULO III.....	75
3. ANÁLISIS DE LAS FALENCIAS OPERATIVAS QUE AFECTAN AL DESARROLLO TURÍSTICO DE LA LAGUNA DE BUSA.....	75
3.1. Cultura organizacional del GAD de San Fernando.....	75

3.2.	Organigrama estructural del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón San Fernando	78
3.2.1.1.	Cuerpo de Bomberos	79
3.2.1.2.	Relaciones públicas	80
3.2.1.3.	Tecnología de información y comunicación	81
3.2.1.4.	Unidad de planificación técnica y proyectos.....	82
3.2.1.5.	Unidad de gestión ambiental	83
3.2.1.6.	Unidad de turismo	84
3.3.	Matriz de problemas	85
CAPÍTULO IV.....		87
4.	DESARROLLO DE LA PROPUESTA	87
4.1.	PORTAFOLIO DE PROGRAMAS Y PROYECTOS.....	87
4.1.1.	Programa 1: Fortalecimiento de la diversificación de productos turísticos para la Laguna de Busa	87
4.1.1.1.	Proyecto 1: Turismo de naturaleza “Sendero Cerro San Pablo”	98
4.1.1.2.	Proyecto 2: Turismo de paisaje “Paseo en canoa”	99
4.1.1.3.	Proyecto 3: Turismo especializado “Aviturismo”	102
4.1.2.	Programa 2: Propuesta de planificación turística para la Laguna de Busa....	107
4.1.2.1.	Proyecto 1: Implementación de protocolos de Gestión de sistema de riesgos	107
4.1.2.2.	Proyecto 2: Mantenimiento de señalética y facilidades turísticas	113
4.1.2.3.	Proyecto 3: Implementación de un Centro de Interpretación Turística.....	121
4.1.2.4.	Proyecto 4: Promoción y difusión para la Laguna de Busa.....	125
4.1.2.5.	Presupuesto programa 1 y 2	129
CAPÍTULO V.....		130
5.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	130
5.1.	Socialización de la propuesta con diversos actores quienes están involucrados directa o indirectamente en el proceso del desarrollo del turismo en la Laguna de Busa.....	130
5.1.1.	Solicitud al GAD municipal de San Fernando para el espacio de la socialización	130
5.1.2.	Cronograma de la socialización.....	131
5.1.3.	Retroalimentación de la socialización	131
5.1.4.	Hoja de asistencia de los participantes en la socialización.....	133
5.1.5.	Registro fotográfico de la socialización	134
CONCLUSIONES.....		136
RECOMENDACIONES		138
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		139

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Etapas básicas en la gestión territorial.....	10
Tabla 2 Tarifa entrada a la laguna de Busa	19
Tabla 3 Tarifa cabañas.....	20
Tabla 4 Conformación cantón San Fernando	25
Tabla 5 Síntesis de variables climáticas	26
Tabla 6 Coberturas por rango de precipitación	27
Tabla 7 Significado del valor de la evaluación de factores	34
Tabla 8 Puntuación final de criterios.....	35
Tabla 9 Matriz de análisis decisivos.....	35
Tabla 10 Matriz de factores importantes	36
Tabla 11 Matriz de factores deseables.....	36
Tabla 12 Matriz de resultados de los factores de localización	36
Tabla 13 FODA Cruzado.....	39
Tabla 14 Total FODA cruzado	39
Tabla 15 Matriz FODA cruzado	40
Tabla 16 Matriz de Vester	42
Tabla 17 Distribución de incidencias causales sistemáticas.....	42
Tabla 18 Árbol de problemas	43
Tabla 19 Vocación Turística.....	45
Tabla 20 Fórmula de variables	51
Tabla 21 Análisis de resultados	51
Tabla 22 Ponderación de criterios	52
Tabla 23 Jerarquización de atractivos turísticos.....	53
Tabla 24 Control de visitas	71
Tabla 25 Ingreso a la Laguna de Busa.....	73
Tabla 26 Matriz de problemas	85
Tabla 27 Cronograma Turismo de naturaleza “Sendero Cerro San Pablo”	88
Tabla 28 Presupuesto del sendero Cerro San Pablo	99
Tabla 29 Cronograma Turismo de paisaje “Paseo en canoa”	100
Tabla 30 Presupuesto de paisaje “Paseo en canoa”	102
Tabla 31 Cronograma Turismo especializado “Aviturismo”	102
Tabla 32 <i>Presupuesto “Aviturismo”</i>	106
Tabla 33 Cronograma Implementación de protocolos de Gestión de sistema de riesgos	107
Tabla 34 Presupuesto protocolos de gestión de sistema de riesgo	113
Tabla 35 Cronograma Mantenimiento de señalética y facilidades turísticas	113
Tabla 36 Presupuesto señalética y facilidades turísticas	121
Tabla 37 Cronograma Implementación de un Centro de Interpretación Turística	121
Tabla 38 Presupuesto implementación de un centro de interpretación de turística.....	124
Tabla 39 Cronograma Promoción y difusión para la Laguna de Busa.....	126
Tabla 40 Presupuesto para la promoción y difusión de la Laguna de Busa	128
Tabla 41 Cronograma de actividades para la socialización de la propuesta	131

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Mapa Geográfico del Cantón San Fernando	24
Figura 2 Ubicación geográfica de la Laguna de Busa	32
Figura 3 Árbol de códigos. Atlas ti.....	68
Figura 4 Árbol de códigos. Atlas ti.....	70
Figura 5 Organigrama Estructural GAD San Fernando	78
Figura 6 Señal turística de aproximación	89
Figura 7 Mapa sendero	89
Figura 8 Sendero hacia el mirador.....	90
Figura 9 Montaje de señalética de aproximación (sendero)	90
Figura 10 Sendero hacia el Cerro San Pablo-Zona de camping	91
Figura 11 Montaje señalética hacia el Cerro San Pablo	91
Figura 12 Vista panorámica.....	92
Figura 13 Montaje señalética mirador	92
Figura 14 Ingreso al bosque.....	93
Figura 15 Montaje señalética ingreso al bosque.....	93
Figura 16 Sendero.....	94
Figura 17 Montaje de señalética sendero	94
Figura 18 Camino sendero.....	95
Figura 19 Montaje señalética sendero	95
Figura 20 Sendero hacia la zona de camping	96
Figura 21 Montaje sendero hacia la zona de camping.....	96
Figura 22 Zona de descanso	97
Figura 23 Montaje zona de descanso.....	97
Figura 24 Zona de camping	98
Figura 25 Montaje zona de camping	98
Figura 26 Laguna de Busa	100
Figura 27 Montaje muelle para las canoas	101
Figura 28 Montaje de canoa	101
Figura 29 Prospección app para avistamiento de aves	103
Figura 30 Sendero.....	104
Figura 31 Montaje señalética de avistamiento de aves.....	104
Figura 32 Zona de avistamiento de aves	105
Figura 33 Montaje señalética avistamiento de aves	105
Figura 34 Entrada a la Laguna de Busa	108
Figura 35 Montaje tótem con indicaciones generales	108
Figura 36 Punto de encuentro	109
Figura 37 Montaje señalética punto de encuentro	109
Figura 38 Zona de recreación	110
Figura 39 Montaje señalética punto de encuentro	110
Figura 40 Zona de camping	111
Figura 41 Montaje señalética “prohibido fogata”.....	111
Figura 42 Sendero.....	112
Figura 43 Montaje señalética “prohibido nadar”	112
Figura 44 Señalética de acuerdo al MINTUR	114
Figura 45 Zona de pesca.....	115
Figura 46 Montaje señalética zona de pesca	115
Figura 47 Bote de basura en deterioro.....	116
Figura 48 Fundas Biodegradables	116

Figura 49 Zona de camping	117
Figura 50 Montaje señalética zona de camping.....	117
Figura 51 Zona de camping	118
Figura 52 Montaje señalética para realizar fogata.....	118
Figura 53 Sendero.....	119
Figura 54 Montaje remodelación sendero	119
Figura 55 Sendero.....	120
Figura 56 Montaje remodelación sendero	120
Figura 57 Área para la implementación del centro turístico	122
Figura 58 Prospección de la parte frontal del centro de interpretación turística	123
Figura 59 Prospección de la parte interna del centro de interpretación turística.....	123
Figura 60 Parte posterior del centro de interpretación turística.....	124
Figura 61 Diseño de la marca de la Laguna de Busa.....	126
Figura 62 Diseño Página Web	127
Figura 63 Socialización del Plan Operativo Turístico para la Laguna de Busa, cantón San Fernando, provincia del Azuay, con los funcionarios del GAD municipal de San Fernando	134
Figura 64 Firma de asistencia a la socialización	135
Figura 65 Finalización de la socialización con un refrigerio.....	135

INTRODUCCIÓN

La Laguna de Busa perteneciente al cantón San Fernando, provincia del Azuay es el principal atractivo del cantón, la cual posee una gran belleza paisajística y un sitio espectacular para la recreación, además de su magnífica biodiversidad de flora y fauna, apta para los amantes de la naturaleza. Ofrece varias actividades turísticas como camping, pesca deportiva, senderismo, cabalgatas, juegos infantiles, paseo en bote, también en este lugar se encuentra el Cerro San Pablo una elevación de 3000 m.s.n.m, desde la que se puede contemplar todo el hermoso paisaje de San Fernando, después de realizar todas estas actividades se puede degustar de las delicias gastronómicas de la zona, adicionalmente los fines de semana se puede encontrar varias artesanías y emprendimientos de las localidades de San Fernando. Por ello este atractivo se puede llegar a potencializar turísticamente a nivel nacional e internacional. Sin embargo, al haber realizado visitas técnicas de campo se pudo determinar que existe una limitada planificación turística. Por esta razón se propone realizar un PLAN OPERATIVO TURÍSTICO PARA LA LAGUNA DE BUSA, CANTÓN SAN FERNANDO, PROVINCIA DEL AZUAY, el mismo que tiene como objetivo mejorar la gestión administrativa de la laguna, la cual ayudará a fortalecer el buen manejo y conservación de los recursos naturales, además que el atractivo obtenga mayor número de visitas tanto de nacionales como extranjeros contribuyendo a obtener mayores ingresos económicos y mejorar las facilidades turísticas, esto se lo realizará con el apoyo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón San Fernando.

Por consiguiente, primero se realizará un diagnóstico situacional del territorio, con la ayuda de matrices como la vocación turística, matriz de Vester, FODA Cruzado, además de entrevistas en agencias viajes y a varios de los departamentos del GAD Municipal, utilizando la herramienta Atlas Ti. De la misma manera se utilizará la Matriz de Problemas que nos permite organizar todas las dificultades que existen en dicho atractivo por lo que gracias a esto se podrá realizar los respectivos programas y proyectos, los mismos que tienen como finalidad implementar nuevas alternativas de actividades turísticas, donde el turista disponga varias opciones de recreación satisfaciendo sus expectativas reflejado por la buena hospitalidad recibida.

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO Y LEGAL

1.1. *Marco Teórico*

El plan operativo turístico a implementarse en la Laguna de Busa, cantón San Fernando tiene la finalidad de realizar una mejor gestión y optimización de los recursos naturales del territorio, acorde a las condiciones del lugar y demanda de la población local, que permita alcanzar estándares de calidad de vida y posicionamiento del atractivo a nivel regional y nacional, por ello es importante plantearnos ciertos conceptos que van a aclarar la propuesta, iniciamos así con el concepto de recursos naturales que son “materiales existentes en el entorno natural escasos y económicamente útiles en la producción o el consumo, ya sea en estado bruto o tras haber sido sometidos a un mínimo proceso de elaboración” (OMC, 2010). Este concepto es muy importante, ya que nuestro principal lugar de estudio es la Laguna de Busa siendo este uno de los recursos naturales más valiosos que posee el cantón San Fernando, el mismo que es considerado como potencial turístico. Por esta razón es necesario que se implemente un plan de conservación, en donde se regule la actividad turística para un óptimo aprovechamiento de los recursos disponibles en el territorio.

Además de hacer un buen uso de los mismos basado en los objetivos de desarrollo sostenible por lo que indispensable hablar sobre la sostenibilidad definida como “el desarrollo sostenible como la satisfacción de las necesidades de la generación presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades” (ONU, 1987). Con base a esta definición, es fundamental la preservación de los recursos naturales pues contribuyen al desarrollo de las necesidades primordiales de los seres vivos como es nuestro caso de estudio, la Laguna de Busa, en el cual se puedan realizar diferentes actividades turísticas haciendo uso racional de los recursos existentes sin perjudicarlos y a su vez esto permita la reactivación de la economía local.

Para desarrollar dichas actividades turísticas es necesario conocer la responsabilidad ambiental para procurar un bienestar entre la naturaleza, la población local y los visitantes. En el que se reduzcan los impactos negativos en el medio ambiente para que esto contribuya al mantenimiento y protección de los recursos.

Para ello el turismo responsable, se lo define como aquel que respeta al medio ambiente, se sustenta en un Código de Conducta que ha sido publicado por el Manual de Calidad del Turismo Comunitario del Ecuador, partiendo de la base de que el turismo satisface a los turistas, mantiene y mejora el medio ambiente del destino y beneficia a los residentes. como lo define (Muñoz, 2006 como se citó en Borbor, 2014).

Seis elementos caracterizan al turismo responsable, según (García Téllez, 2006 como se citó en Borbor, 2014).

- Usar sosteniblemente los recursos locales.
- Mantener y promover la diversidad natural, económica, social y cultural.
- Involucrar a la comunidad local en la planificación y la toma de decisiones.
- Evaluar los impactos ambientales, sociales y económicos antes de desarrollar los planes de desarrollo turístico.
- Asegurar que las comunidades estén involucradas y se beneficien del turismo.
- Proporcionar la zona turística de manera responsable, respetando los ambientes locales, naturales y culturales.

De igual manera es fundamental resaltar la buena práctica de este tipo de turismo, pues como bien menciona este autor existen varios elementos que son muy útiles para un adecuado manejo de estos recursos. Por ello nuestro plan operativo incluye al turismo responsable como el pilar fundamental que deben implementar los administrados de la laguna para así minimizar los impactos negativos del turismo.

Dentro de la actividad turística existen varios desplazamientos lo que genera diferentes tipos de turismo siendo el turismo nacional uno de los más importantes ya que son los principales visitantes que llegan a la Laguna de Busa, por lo que es necesario conocer su concepto el cual “abarca el turismo interno y el turismo emisor, a saber, las actividades realizadas por los visitantes residentes dentro y fuera del país de referencia, como parte de sus viajes turísticos internos o emisores” (UNWTO, 2008). Los visitantes nacionales contribuyen al desarrollo de la economía local, fomentando el reconocimiento

de la riqueza natural y cultural que tiene nuestro país, así como también la mejora de la calidad de vida de la población.

Otra forma de desplazamiento es el turismo internacional, por lo que en el país se ha visto un gran flujo de extranjeros provenientes de diferentes partes del mundo por lo tanto este tipo de turismo tiene una gran afluencia generando divisas dentro del país, pues al tener la visita de extranjeros genera un aporte publicitario, es decir, que permita a este atractivo ser reconocido en todo el mundo.

El turismo internacional incluye el turismo receptor y el turismo emisor, es decir, las actividades realizadas por los visitantes residentes fuera del país de referencia, como parte de sus viajes turísticos o emisores, y las actividades realizadas por los visitantes no residentes en el país de referencia, como parte de sus viajes turísticos receptores (UNWTO, 2008).

Sin embargo, en la Laguna de Busa no existe afluencia de turistas extranjeros, la cual es una desventaja, ya que de esta manera no se podría dar un intercambio cultural, ni un buen desarrollo del lugar dado que los ingresos provenientes del exterior benefician aún más que los nacionales. Además, este tipo de turistas son en lo general científicos, investigadores, estudiantes que tienen como fin realizar diferentes proyectos que no solo ayuda a la promoción turística del país, sino que genera un aporte ambiental, académico, sociocultural y económico. Luego de haber hecho un pequeño análisis sobre los conceptos básicos del turismo, es necesario complementar esta idea revisando el concepto de plan que tiene como fin la consecución de nuestro tema de investigación, por lo que el autor Manuel Trujillo:

Conceptualiza el plan como la gestión materializada en un documento, con el cual se proponen acciones concretas que buscan conducir el futuro hacia propósitos predeterminados. Es un documento donde se indican las alternativas de solución a determinados problemas de la sociedad y la forma de llevarlo a cabo determinando las actividades prioritarias y asignando recursos, tiempos y responsables a cada una de ellas. El contenido básico de un plan es: justificación del plan, visión del plan, diagnóstico, prospectiva, objetivos, estrategias, políticas, programas y proyectos del plan (2013).

Aplicando este concepto básico es necesario decidir las estrategias adecuadas para la consecución de nuestro plan operativo turístico que ayude a maximizar los efectos positivos de una actividad económica. Así mismo, solventar los problemas existentes dentro del territorio aplicando diferentes herramientas para identificar problemas y oportunidades, y así estar mejor preparados ante cualquier situación. Por ende, un plan es un instrumento que nos permite evaluar la situación actual de la Laguna de Busa, es decir, empezar desde un análisis del atractivo hasta establecer un plan de trabajo acorde a las condiciones del lugar. Del mismo modo, esto aporta a organizar de mejor manera la parte administrativa del lugar.

Partiendo de la definición de plan hemos visto necesario mencionar ¿Qué es planificar? Y ¿Porqué planificar? Ya que planificar es actuar de acuerdo a un plan:

Se ha afirmado que planificar es uno de los componentes de la ordenación del territorio, de la gestión territorial en sentido amplio, entendida como proceso globalizador de toma de decisiones. En concreto, planificar consiste en utilizar técnicas y visión lógica para establecer objetivos y acciones. No obstante, el concepto planificar tiene significado por sí mismo, tal como lo demuestra su uso generalizado; esta palabra es referida en términos operativos a tres acepciones distintas (López, 2007).

Las tres etapas básicas en la gestión territorial:

Tabla 1

Etapas básicas en la gestión territorial

Legislación	Definir los objetivos y los principales instrumentos de la gestión territorial turística
Planificación	Elaborar y aprobar planes que definan un modelo territorial futuro.
Ejecución	Transformar la realidad de acuerdo con las determinaciones de los planes.

Nota: Elaboración a partir PUJADAS y FONT (1998).

Es necesario tener presente que un plan y planificar no es lo mismo, ya que este último es el proceso mediante el cual se parte de una evaluación, donde se determinan

problemas y necesidades del territorio, para luego establecer diferentes estrategias para alcanzar objetivos previamente establecidos. Por ello, es conveniente elaborar un plan de acción en el que se detalle las actividades a desarrollar para cumplir los objetivos. Llegados a este punto es necesario comenzar con nuestro principal objetivo que es desarrollar un plan operativo para la Laguna de Busa, cantón San Fernando.

Por lo que es un documento oficial en el que los responsables de una organización o entidad establecen una serie de objetivos que se desean cumplir. En otras palabras, se trata de una estrategia general en la que se indica qué se quiere conseguir y cuáles son los pasos para lograrlo (Navarro, 2016).

En definitiva, el plan operativo es un instrumento de gestión que permite dar un seguimiento a todas las actividades a realizarse, además de involucrarnos directamente con la población local y los que administran la Laguna de Busa. Por otra parte, este plan ayuda a conocer cómo está formada la estructura organizacional, es decir, las funciones, los roles, ambiente laboral, desempeño de los trabajadores y si se cumplen o no las tareas y responsabilidades, para de esta manera identificar el principal problema que se percibe en el GAD municipal de San Fernando, la falta de una gestión adecuada.

Por otro lado, es importante mencionar el concepto de planta turística, ya que es la base de todo producto turístico, pues son servicios que satisfacen las necesidades de los turistas, por lo que sin ello no habría nada que ofertar.

Es el conjunto de servicios básicos y complementarios que satisfacen los requerimientos del visitante, bajo estándares de calidad, regulado por organismos nacionales e internacionales que supervisan el cumplimiento y mejoramiento de la oferta brindada, bajo convenios establecidos de acuerdo al rubro y giro comercial ofrecido, entre los cuales, se mantiene la prestación de alojamiento, alimentación, transportación y apoyos adicionales o secundarios (Flores, 2012).

Como menciona este autor, la planta turística son actividades turísticas desarrolladas en un territorio que tienen como fin brindar un servicio a los turistas. A su

vez estas generan fuentes de empleo ya sea directa o indirectamente a la población, ayudando así positivamente a la economía local. Por consiguiente, en nuestro plan operativo turístico se pretende analizar los servicios turísticos que ofertan en la Laguna de Busa. Sin embargo, ninguna de las anteriores tuviese sentido de no existir la oferta y la demanda, así la oferta se refiere a:

las cantidades de un producto que los productores están dispuestos a producir a los posibles precios del mercado." Complementando esta definición, ambos autores indican que la ley de la oferta "son las cantidades de una mercancía que los productores están dispuestos a poner en el mercado, las cuales, tienden a variar en relación directa con el movimiento del precio, esto es, si el precio baja, la oferta baja, y ésta aumenta si el precio aumenta (Fisher, 2004, como se citó en Thompson, 2006).

Por otro lado, tenemos a la demanda:

Simón Andrade, autor del libro "Diccionario de Economía", proporciona la siguiente definición de demanda: "Es la cantidad de bienes o servicios que el comprador o consumidor está dispuesto a adquirir a un precio dado y en un lugar establecido, con cuyo uso pueda satisfacer parcial o totalmente sus necesidades particulares o pueda tener acceso a su utilidad intrínseca" (1996, como se citó en Thompson, Definición de Demanda, 2006).

Estas dos definiciones son una de las más importantes para un buen desarrollo del Turismo, ya que las mismas se complementan entre sí. Se trata de los elementos principales dentro del sistema turístico, por una parte la demanda que vendrían siendo los turistas quienes acuden a cualquier sitio considerado como atractivo en busca de entretenimiento, recreación, relajación, experiencias únicas satisfaciendo sus necesidades, y por el otro lado la oferta que son los bienes y servicios disponibles en el mercado, en este caso la Laguna de Busa, la misma que ofrece servicios complementarios como alojamiento, alimentos y bebidas, actividades recreativas, entre otras. Es por ello que durante el desarrollo del plan operativo turístico analizaremos estos dos componentes con el fin de identificar las características de cada uno de ellos. Pero para que exista la oferta y demás conceptos mencionados anteriormente es necesario que haya una infraestructura Turística la cual es "la dotación de bienes y servicios con que cuenta un territorio para sostener sus estructuras sociales y productivas y como tal condiciona el

desarrollo turístico” (Blanco, 2008, como se citó en Díaz, 2020). Por ende, esto hace referencia a los servicios básicos, transporte, caminos, servicios como la salud, educación, seguridad, comunicación, etc. Por lo tanto, para que el sistema turístico funcione adecuadamente, requiere además de la infraestructura turística para que regule todo este componente, a este sistema superior se le denomina superestructura.

La superestructura turística comprende todos los organismos especializados, tanto públicos como de la actividad privada, encargados de optimizar y cambiar, cuando fuere necesario, el funcionamiento de cada una de las partes que integran el sistema así como armonizar sus relaciones para facilitar la producción y venta de los múltiples y dispares servicios que componen la oferta turística (Bullón, 2004).

Con este concepto nos referimos a las leyes que regulan toda actividad turística, siendo el ente principal el MINTUR (Ministerio de Turismo), además de otros organismos tanto públicos como privados, los mismos que son encargados de controlar de manera eficiente el desarrollo turístico y el buen funcionamiento de cada una de las partes que conforman el sistema. Así mismo, facilita la venta de diversos servicios que integran el producto turístico. Por lo tanto, un producto turístico:

Es cualquier cosa que se puede ofrecer a un mercado para satisfacer un deseo o una necesidad. En mercadeo se entiende por producto a: Bienes o productos físicos: son todos los elementos tangibles. Servicios: son intangibles, son inseparables (se producen y consumen al mismo tiempo), son variables y son imperdurables. Personas: se aplica a los profesionales de distintas áreas, por ej: actores. Lugares como: ciudades, países; parques o determinadas áreas geográficas. Instituciones: por ejemplo, Universidades, fundaciones, empresas (no sus bienes o servicios), etc. Ideas: abarca a proyectos de negocios, proyectos sociales, hasta proyectos internos dentro de una organización, también se comunican y venden (Colina, s.f.).

Para efectos del presente trabajo consideraremos al producto turístico como el conjunto de atractivos y demás servicios para satisfacer las necesidades del turista

generando un beneficio económico a la población local, ya que produce Nota: Tomado de s de empleo contribuyendo a la mejora de la calidad de vida, de la imagen del destino diversificando los productos y mejorando así la experiencia del turista. Además, para una buena promoción y difusión de nuestro atractivo que es la Laguna de Busa, se deben utilizar diferentes estrategias como herramientas tecnológicas que permitan captar la atención del turista a que visite el lugar, siendo necesario citar en concepto de:

El marketing turístico es la promoción de lugares que realizan empresas de sectores hoteleros, locales de ocio, restaurantes, empresas de transporte y otros organismos públicos. Además, se encarga de todas las acciones que se centran en ofrecer el mejor servicio al turista. Ya no se trata únicamente de vender un paquete de vuelo, hotel y alojamiento, sino de vivir, sentir, elegir, divertirse y darse caprichos. La forma de hacer negocio en el turismo cada vez apela más a los sentimientos y es que el viaje comienza desde antes de hacer las maletas (Galiana, 2020).

En cuanto al marketing es muy importante ejecutarlo al momento de promocionar un destino o producto turístico, en nuestro caso este punto es fundamental ya que la promoción y difusión de la Laguna de Busa es muy limitado por lo que solo hay un pequeño segmento de mercado que lo conoce. La idea es que se amplíe el mercado donde no solo sea conocido a nivel provincial sino nacional e internacional. Además, el beneficio que constituye realizar un adecuado plan de marketing basado en las necesidades que enfrenta el lugar, lo que conlleva a promover de manera eficiente los recursos disponibles en la laguna aprovechando sosteniblemente los mismos.

1.2. Marco Legal

En la realización de los procesos de investigación resulta impredecible conocer la normativa legal y su aplicabilidad en el país, de igual manera en la fase de ejecución del Plan de Operativo Turístico para la Laguna de Busa, cantón San Fernando, para lo cual se partirá desde lo macro a lo micro, empezando por los Objetivos de Desarrollo Sostenible, además, de conocer lo que se encuentra tipificado en la Constitución Política del Ecuador elaborada y aprobada en el 2008, concluyendo con el reglamento interno del cantón ya que es importante el conocimiento de las leyes y reglamentos afines al presente trabajo.

Los objetivos de desarrollo sostenible son fundamentales en la actividad turística, ya que ayuda a promover las áreas en decadencia y preservar los recursos naturales y culturales. Por ello, es crucial relacionar a los mismos con el plan operativo turístico, lo cual sea un instrumento de apoyo para generar un turismo responsable y sostenible dentro de la Laguna de Busa, en donde en el objetivo 8 “Promover el crecimiento económico inclusivo y sostenible, el empleo y el trabajo decente para todos” (ODS, 2015). Este apartado tiene como fin impulsar fuentes de empleo basados en principios de sostenibilidad, manteniendo un equilibrio entre las actividades productivas y el entorno natural. También, fomentar los emprendimientos de la población local, pues en el cantón San Fernando su mayor potencial es la fábrica de lácteos, además de asociaciones de artesanos, jabones naturales, sombreros, entre otros. De esta manera, ayuda al crecimiento económico local y a mejorar la calidad de vida de sus habitantes.

De igual forma, el objetivo 12 “Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles” (ODS, 2015). Donde se establece el aprovechamiento de los recursos naturales de manera responsable, en este caso la Laguna de Busa, donde se promueva estilos de vida sostenibles concientizando a los locales y turistas sobre el buen manejo de los mismos para evitar el incremento de residuos sólidos, la deforestación, extinción de especies y demás. Así como también, implementar planes de restauración que mejoren las tendencias actuales y así cambiar el pensamiento consumista de las personas, para que no tenga repercusión en el futuro, dando paso a un territorio sostenible.

La Constitución de la República del Ecuador establece en su artículo 14 “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*” (Asamblea

Nacional, 2008). En la propuesta de nuestro plan operativo turístico se pretende optimizar el aprovechamiento de los recursos del atractivo basados en objetivos sostenibles para de esta manera mantener un equilibrio entre el medioambiente y el turista, promoviendo un turismo sostenible. Por otro lado, en el artículo 23 señala que “las personas tienen derecho a acceder y participar del espacio público como ámbito de deliberación, intercambio cultural, cohesión social y promoción de la igualdad en la diversidad” (Asamblea Nacional, 2008). En el cantón San Fernando existen varios emprendimientos a los que se dedican sus habitantes por lo que hay una participación activa en donde los fines de semana en la Laguna de Busa estos emprendedores hacen uso de este espacio público para expender sus diferentes productos como lácteos, jabones naturales, artesanías, artículos en hojalatería, cerámica entre otros.

También se ha visto pertinente hablar del artículo 71 que establece “el estado incentivará a las personas naturales y jurídicas, y a los colectivos, para que protejan la naturaleza, y promoverá el respeto a todos los elementos que forman un ecosistema” (Asamblea Nacional, 2008). Por ende, dentro del plan se discutirá temas de conservación y preservación del recurso natural, donde se establezca diferentes actividades para concientizar que se cumpla en su totalidad las ordenanzas emitidas por el GAD municipal San Fernando.

Por otra parte, el Plan Nacional del Buen Vivir del Ecuador establece diferentes objetivos encaminados a que todos los ciudadanos gocen de una vida digna y el respeto a sus derechos. De manera específica el objetivo 2 trata sobre:

“Incrementar la inversión e incentivos socioeconómicos en el sector rural para las pequeñas y medianas economías familiares y organizaciones o asociaciones de la economía solidaria dirigida a la producción diversificada de bienes y servicio con énfasis con los servicios turísticos comunitarios” (CNP, 2017).

Lo cual el turismo constituye una alternativa de empleo que ayuda al incentivo para que la población genere nuevos emprendimientos dando lugar a una nueva integración social, beneficio económico y cultural. Así este plan operativo turístico busca vincular a la población local y al GAD municipal, en donde se tenga contacto directo con los mismos atendiendo a las necesidades y problemas encontrados dentro de la Laguna de Busa. Según el PLANDETUR:

“Es una herramienta de planificación estratégica que integra, ordena y orienta la gestión competitiva del desarrollo del turismo sostenible en el Ecuador en todos los ámbitos de actuación para el beneficio de sus pueblos y el mejor uso de sus recursos” (2020).

Uno de los ejes importantes es la formación y la capacitación de los recursos humanos, lo cual sería conveniente y oportuno que el GAD municipal de San Fernando tome la iniciativa de implementar programas de capacitación continua tanto para los prestadores de servicios turísticos como para la población local. Otro eje fundamental es el fomento de la diversificación de productos y servicios, en donde el turista tenga más opciones de recreación, por lo que ambas partes serían beneficiadas tanto social, cultural y económica.

Con respecto a la Ley de Turismo, en el artículo 5 señala sobre las actividades turísticas que se pueden desarrollar dentro de un territorio, en nuestro caso de estudio la Laguna de Busa, la misma que ofrece varias actividades como alojamiento, alimentos y bebidas, actividades recreativas tales como cabalgatas, paseo en bote, caminatas al Cerro San Pablo, pesca deportiva, exposición de emprendimientos entre otros. Es por esta razón que el plan operativo turístico pretende generar nuevas actividades y mejorar las existentes, acorde a las necesidades de los turistas para crear nuevos segmentos de mercado, ya que la laguna es únicamente visitada por turistas nacionales específicamente provenientes de Guayaquil, Machala, Pasaje y Cuenca. Por lo que nuestra finalidad es llegar hacia los turistas extranjeros, pues según información obtenida del control de visitas se pudo observar que durante el año 2021 apenas hubo nueve extranjeros que visitaron este atractivo.

Tomando como referencia al atractivo más cercano a la laguna de Busa, tenemos al Chorro de Girón, en donde existe una gran afluencia de turistas extranjeros por lo que habría que realizar un debido análisis de diferentes factores como la distancia, costos, promoción y servicios ofertados, sacando conclusiones del porque estos turistas prefieren ir al Chorro de Girón y no a la Laguna.

Cabe recalcar que, para realizar este plan operativo turístico en la laguna de busa, se ha realizado las pertinentes solicitudes para su consentimiento y desarrollo del mismo, tal como lo dice en el artículo 15 que para cualquier tipo de investigación o proyecto

primero habrá de ser notificado al alcalde del GAD municipal de San Fernando. Con el fin de tener un documento que respalde nuestra petición.

A través de la planificación turística y cumpliendo con las ordenanzas emitidas por el GAD municipal de San Fernando quienes son los encargados de la administración de este sitio turístico, donde se establece que la Laguna de Busa y el Cerro San Pablo son considerados como áreas destacadas por su gran valor ambiental, por los recursos naturales y la gran biodiversidad de flora y fauna que dispone, histórico, cultural, paisajístico, científico, entre otros. Por esto y muchas razones más este atractivo ha tenido gran acogida por varios turistas nacionales, lo que ha hecho que el GAD tome medidas de control, estableciendo varios objetivos de conservación y uso sustentable del atractivo. Por lo que, según el Órgano del Gobierno del Ecuador (2015) establece lo siguiente:

- a) Conservar los recursos naturales renovables acordes con los intereses sociales, económicos y biofísicos del cantón San Fernando y el país;
- b) Preservar los recursos sobresalientes de flora y fauna silvestres, el paisaje y los recursos históricos y arqueológicos, y las costumbres ancestrales de las comunidades de influencia para un desarrollo sustentable;
- c) Mantener y conservar la Laguna de Busa, el Cerro San Pablo y sus áreas de influencia,
- d) Perpetuar en estado natural muestras representativas de comunidades bióticas, regiones fisiográficas, unidades biogeográficas, sistemas acuáticos, recursos genéticos y especies silvestres en peligro de extinción;
- e) Prevenir incendios forestales, destrucción de la flora y cualquier otra forma de intervención antrópica que altere negativamente los ecosistemas del área de la Laguna de Busa, el Cerro San Pablo y sus áreas de influencia.
- f) Fomentar el ecoturismo nacional e internacional para la difusión de nuestro patrimonio natural y cultural.
- g) Apoyar la investigación científica y el desarrollo de programas académicos que propendan al mayor conocimiento y conservación de la Laguna de Busa, el Cerro San Pablo y sus áreas de influencia.
- h) Dar cumplimiento al Plan de Manejo Ambiental aprobado por el Ministerio del Ambiente, para la administración de la Laguna de Busa, el Cerro San Pablo y sus áreas de influencia, referente a la regulación del

ingreso de grandes grupos de personas a circular por los senderos de la laguna de Busa, el Cerro San Pablo y sus áreas de influencia.

- i) Regular el uso de los equipamientos de infraestructura que tiene la Laguna de Busa, el Cerro San pablo y sus áreas de influencia
- j) Todos aquellos que sean compatibles con los objetivos señalados y que guarden relación con los mismos en las labores de preservación, manejo, administración y control de la Laguna de Busa, el Cerro San Pablo y sus áreas de influencia.
- k) Conservar y proteger las fuentes hídricas que abastecen a la Laguna de Busa. (p.30)

Con base a estos objetivos, se puede establecer diferentes estrategias que ayuden al cumplimiento de los mismos. Estos objetivos son de gran ayuda para el desarrollo de la propuesta, pues en estos se plasman varios propósitos de nuestro interés que serán analizados más adelante, además de verificar si se cumplen o no cada uno de ellos y de ser así solventar los problemas con nuevas políticas que vaya en pro de la mejora de la Laguna de Busa.

También es necesario conocer cómo se administra la laguna empezando con los servicios que ofrece y sus costos, en el artículo 8 de la ordenanza de San Fernando se detalla las tarifas de los servicios que ofertan dentro del lugar.

Tabla 2

Tarifa entrada a la laguna de Busa

DENOMINACION	TARIFA EN USD	OBSERVACION
a. Turistas locales:	Tarifa cero	Previa presentación del documento de identidad
b. Turistas nacionales:		
- Niños (as) a partir de los 12 años. - Adultos Mayores	0.50	Previa presentación del documento de identidad.
- Adultos.	1.00	
c.- Turistas extranjeros	Tarifa especial	
- Niños (as) a partir de los doce años. - Adultos Mayores	1.00	Previa presentación del documento de identidad.
- Adultos	2.00	

Según el Órgano del Gobierno del Ecuador (2015):

- A las personas con capacidades diferentes no se les cobrará la tarifa de ingreso a la Laguna de Busa y sus áreas de influencia, previa presentación del carnet del CONADIS.

- Por concepto de Estacionamiento se cobra 0.50 por hora, se otorga veinte minutos de gracias, por un máximo de tres dólares, servicio que se prestará hasta las 19H00. Se exonera del pago a vehículos de uso oficial de las Instituciones Públicas, (policía, ambulancia, cruz roja, bomberos, Municipio), previo a la justificación de la actividad institucional que está realizando.
- Se exceptúan del pago de las tarifas indicadas en el artículo precedente el ingreso a los eventos programados por el GAD Municipal de San Fernando y los programados por el Recinto Busa.
- Toda persona natural o jurídica que preste servicios turísticos tales como: hospedaje, alimentación o recreación en las inmediaciones de la Laguna de Busa, el Cerro San Pablo y sus áreas de influencia deberán cancelar la tarifa del 10% del salario básico Unificado, cada año. (p.31)

Así mismo, es importante conocer esta ordenanza y comprobar que se cumpla a cabalidad para evitar que no exista un incremento en el precio establecido, por lo que se hará un respectivo control de visitas de ingresos de los turistas, además del uso de otros servicios como alojamiento (cabañas), botes, carpa para acampar, todas estas actividades serán registradas con sus correspondientes costos, para así de esta manera determinar los meses en donde existe mayor afluencia de turistas contribuyendo así a nuestro plan operativo turístico donde se pueda establecer nuevas actividades para los meses en donde no exista un mayor flujo de visitantes proyectándonos a ampliar el segmento de mercado.

Art. 10.- “Quienes requieran alojamiento en las cabañas de hospedaje de la Laguna de Busa, están obligadas a acatar las disposiciones de la presente Ordenanza, se aplicarán las siguientes tarifas” (Órgano del Gobierno del Ecuador, 2015).

Tabla 3

Tarifa cabañas

DENOMINACION	TARIFA EN USD (por cabaña)	HORARIO	OBSERVACION
a. Turistas locales y nacionales	20.00	Por noche: considerado desde 15H00 pm de un día hasta las - 12h00 am del siguiente día.	Previa presentación de la cédula de identidad
b. Turistas extranjeros: Tarifa especial.	25,00	Por noche: considerado desde 15H00 pm de un día hasta las - 12h00 am del siguiente día.	Previa presentación de un documento de identidad

Según el Órgano del Gobierno del Ecuador (2015) el 60% del valor recaudado por alquiler de las cabañas de hospedaje le corresponde al GAD Municipal de San Fernando, y el restante 40% irá en beneficio del arrendatario (a) de los equipamientos de la Laguna de Busa, quien será el responsable del mantenimiento de las mismas. El Arrendatario (a) deberá poner a disposición del GAD Municipal de San Fernando en cualquier tiempo las cabañas de hospedaje. Quienes realicen actividades de acampamiento en los módulos de la Laguna de Busa, pagarán el valor de cinco dólares de los Estados Unidos de América, por carpa, tarifa que se aplicará para turistas nacionales y extranjeros.

Por otro lado, tenemos a otro recurso natural dentro de la laguna que es el Cerro San Pablo, en el cual se pueden realizar actividades de aventura como trekking, escalada, parapente, siendo este el más cotizado por un segmento específico para las personas que les gusta la aventura, que tengan un buen físico ya que para llegar hasta la punta del cerro requiere una caminata de más de dos horas y media. Con base a estas características se ve oportuno implementar los equipamientos necesarios para el desarrollo seguro de las actividades antes mencionadas. Además, como se menciona en el artículo 11 si una persona desea realizar una caminata hacia el cerro primero deberá notificar al guardia, ya que el turista no puede ir solo, sino necesita de un guía quien lo acompañe para velar por su seguridad.

Otro factor importante, es la imagen del atractivo pues la misma es la carta de presentación para los turistas, por ello se ha establecido una ordenanza que prohíbe la colocación de todo tipo de publicidad dentro de la Laguna de Busa, el Cerro San Pablo y sus áreas de afluencia. De acuerdo al Órgano del Gobierno del Ecuador (2015) en su artículo 18 establece que:

Se prohíbe la colocación de rótulos y toda forma de publicidad dentro del área de la Laguna de Busa, el Cerro San Pablo y sus áreas de influencia, salvo los que tengan relación con las de señalización y protección de estas áreas, de igual forma la prohibición indicada se aplicará en los 20 metros de retiro, en cuyo caso serán retirados por la Municipalidad, previa notificación correspondiente (p.32)

Por esta razón, es importante analizar esta disposición pues ayuda a mantener un orden y dar una buena impresión visual, evitando una percepción negativa del atractivo,

además de actitudes desfavorables hacia el lugar por parte de los locales y los visitantes. Cabe recalcar, que los turistas deberían hacer uso responsable de los lugares designados para cada una de las actividades que ofrece la Laguna de Busa, tal es el caso de áreas de camping, fogata donde no se permite el uso de madera que se encuentra alrededor del bosque o la tala de la misma y las cabañas, por lo que no se debe dañar la infraestructura, ya que la destrucción de la misma trae consigo consecuencias negativas, tanto en lo económico como en lo ambiental.

De acuerdo al Órgano del Gobierno del Ecuador (2015) en el Art. 19.- Las actividades de conservación de la biodiversidad silvestre que le corresponden a la Administrador/ra, de la Laguna de Busa, el Cerro San Pablo y sus áreas de influencia, son las siguientes:

- a) Realizar la identificación de la flora y fauna existentes en la Laguna de Busa, el Cerro San Pablo y sus áreas de influencia.
 - b) Controlar la cacería, pesca ilegal, recolección, aprehensión, transporte y tráfico de animales y otros elementos de la fauna y flora silvestres; la administración de la Laguna de Busa, el Cerro San Pablo y sus áreas de influencia.
 - c) Prevenir y controlar la contaminación del suelo y de las aguas, así como la degradación del ambiente natural;
 - d) Proteger y evitar la eliminación de las especies de flora y fauna silvestres amenazadas o en proceso de extinción;
 - e) Establecer centros de reproducción de plantas silvestres para la reproducción y fomento de la flora nativa, que está en peligro de extinción.
- (p.32)

Las actividades de conservación es una manera de proteger y ayudar al óptimo aprovechamiento de los recursos sostenibles, donde en el literal (a) del artículo 19, menciona sobre la identificación de las especies tanto de la flora como de la fauna, sin embargo, con base a la información recopilada se constató que únicamente hay información generalizada, es decir, no existe un inventario donde se detalle las características de cada una de las especies de mamíferos, aves, plantas, y además de especies en peligro de extinción. Contar con esta información es de suma importancia pues se podría empezar a desarrollar diferentes proyectos e incluso un turismo científico,

lo cual permita generar nuevos segmentos de mercado, atrayendo así a personas interesadas en temas de investigación como biólogos, científicos o afines a la misma.

Otro punto muy importante, son las sanciones que existen al incumplir con estas ordenanzas. Donde en el artículo 12 menciona que queda totalmente prohibido el ingreso de cualquier objeto que dañe la integridad del medio ambiente de la Laguna de Busa y sus áreas de influencia. Así mismo, otra disposición que está prohibida es la actividad ganadera a los alrededores de la laguna, ya que esto provoca la erosión del suelo, generando una degradación del mismo, de igual manera no se acepta que den de beber o comer a los animales que habitan allí. Por lo que si se llega a incumplir con estas medidas se sancionará con el 25% del salario básico unificado. Del mismo modo, en el artículo 22 al 32, se establecen varios temas que están totalmente prohibidos dentro de la Laguna de Busa y áreas de influencia, tales como la quema y tala de árboles, la cual es sancionada con una multa equivalente al salario básico unificado, además de reparar el daño ecológico causado. Así mismo, la cacería, destrucción de hábitats de especies, sobre todo las que están en peligro de extinción tendrán una multa de 2 a 4 salarios básicos, la pesca deportiva es permitida únicamente con anzuelo hasta 1.5 kg, de no ser así será penalizada con el 20% del salario básico.

Luego de haber analizado las leyes emitidas por diferentes entidades, así como también las ordenanzas establecidas por el GAD municipal de San Fernando, hemos visto pertinente articular los Objetivos de Desarrollo Sostenible que propone un ordenamiento viable, justo y equilibrado del territorio con una visión ambiental y que mediante el PLAN OPERATIVO TURÍSTICO PARA LA LAGUNA DE BUSA, CANTÓN SAN FERNANDO, PROVINCIA DEL AZUAY se realice un estudio situacional y se determine las falencias operativas que afectan al desarrollo turístico de la Laguna de Busa. Con esto, se pretende promover prácticas de preservación, conservación, valoración, control y difusión del atractivo, a través de la actividad turística.

CAPÍTULO II

2. ESTUDIO SITUACIONAL DEL ESTADO DEL ATRACTIVO

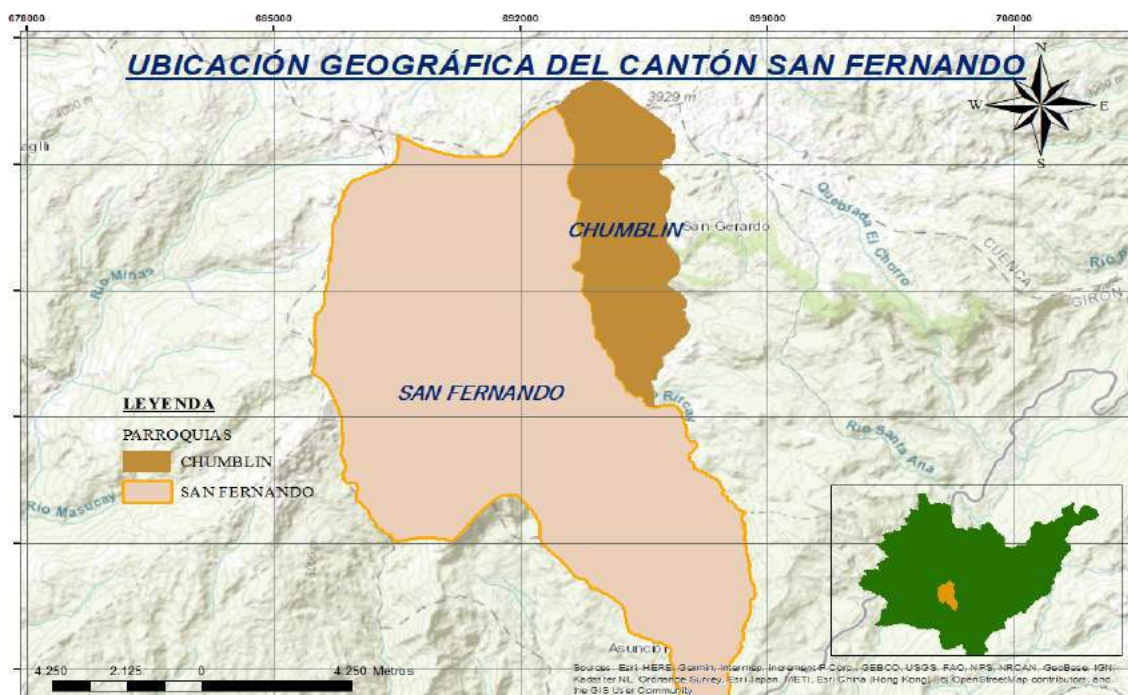
En el presente capítulo se propone un levantamiento de información sobre la situación actual del atractivo, en este caso de la Laguna de Busa en donde se utiliza información obtenida del Plan de Desarrollo Territorial (PDOT) 2020 de San Fernando pues nos facilita organizar la información acerca del lugar para realizar un diagnóstico de la misma. Este capítulo nos permitirá tener un acercamiento para conocer sobre los atributos del sitio en donde se desarrollará la propuesta. Primero partiremos realizando una macro y micro localización y luego efectuaremos un análisis FODA con sus respectivos resultados, posteriormente se efectuará el análisis de los factores de localización territorial para de esta manera poder distinguir el estado en el que se encuentra el atractivo dependiendo de su puntuación y finalmente se realizará un análisis de mercado.

2.1. Localización

2.1.1. Macro Localización del cantón de San Fernando

Figura 1

Mapa Geográfico del Cantón San Fernando



Según el PDOT del cantón San Fernando (2020) el cantón San Fernando se encuentra ubicado en la provincia del Azuay en el sur del Ecuador, posee una extensión territorial de 140.51 Km², que representa el 1.75% de extensión respecto a la provincia. Fue creado el 06 de mayo de 1986. De forma general se puede expresar que los límites del Cantón San Fernando son:

- Norte: con el Cantón Cuenca,
- Sur: con el Cantón Girón,
- Este: con el Cantón Girón,
- Oeste: con el Cantón Santa Isabel.

El 04 de diciembre de 1987 en el Cantón San Fernando se conforma una nueva parroquia, la Parroquia Rural de Chumblín.

Actualmente el cantón está conformado por 19 recintos en la parroquia San Fernando y 4 recintos en la parroquia Chumblín.

Tabla 4

Conformación cantón San Fernando

Parroquia	Recinto	Área (ha)	Población
SAN FERNANDO	San Fernando	138.13	1464
	Pacay	1049.83	221
	Fátima	144.12	156
	San Isidro	368.71	141
	San Carlos	92.18	140
	Rosas	266.29	131
	María Auxiliadora	196.17	129
	Castillo	83.45	128
	San Vicente	192.12	117
	El Carmen	26.50	108
	Chapiro	353.90	102
	Balsapamba	486.88	94
	Santo Cristo	555.47	71
	San José de Nova	119.18	57
	San Alfonso	14.11	53
	San Sebastián	135.62	52
La Merced	128.88	45	

	Busa	837.80	29
	Lajas de Cachi	1916.03	6
	Sectores productivos	4708.63	0
CHUMBLÍN	Chumblín	29.35	461
	El Cisne	2316.69	140
	Cruzpamba		84
	Bellavista		64

Nota: PDOT San Fernando 2016-2019, Unidad de Avalúos y Catastros del GAD Municipal de San Fernando

2.1.1.1. Componente biofísico

El Cantón San Fernando se caracteriza por poseer un clima ecuatorial de alta montaña, seguido de un clima ecuatorial mesotérmico húmedo, con temperaturas promedio por debajo de los 20°C y precipitaciones anuales promedio de 750 mm, resultando un territorio con humedad alta y una vegetación predominante de montaña.

Tabla 5

Síntesis de variables climáticas

Variable	Descripción
Precipitación	Promedio: 750 mm anuales
Temperatura	Promedio: 12 ⁰ C en la cabecera cantonal, 7 ⁰ C en las partes más altas y 20 ⁰ C en la zona baja.
Pisos climáticos	Predominante clima ecuatorial de alta montaña, seguido de clima ecuatorial mesotérmico semihúmedo
Humedad	Humedad

Nota: Tomado de PDOT San Fernando 2016-2019, Unidad de Avalúos y Catastros del GAD Municipal de San Fernando

2.1.1.2. Precipitación

El territorio del cantón se encuentra influenciado por dos categorías de precipitación promedio; la zona alta con un rango de 750 a 1000 mm anuales y la zona

baja con un rango de 500 a 750 mm de precipitación anual, abasteciendo al territorio de una recarga hídrica por lluvias de manera permanente.

Tabla 6

Coberturas por rango de precipitación

Rango	Área (Ha)	Porcentaje
500-750	2537,99	17,99
750-1000	11.622,06	82,08
TOTAL	14.160,05	100,00

Nota: Tomado de PDOT San Fernando 2016-2019, Unidad de Avalúos y Catastros del GAD Municipal de San Fernando

2.1.1.3. Uso y cobertura del suelo actual

En la actualidad, en el cantón se desarrollan varias actividades productivas como la ganadería y la agricultura, además del transporte y la vivienda, generando algunos problemas como el cambio climático, la pérdida de biodiversidad, la contaminación de las aguas, la destrucción del páramo por la actividad ganadera, la deforestación producto de la ampliación de la frontera que ocupa la actividad pecuaria, los suelos y el aire, con lo cual se origina la alteración o la pérdida total del suelo, siendo estos los principales problemas ambientales que se pueden observar en el Cantón San Fernando.

Según el PDOT del cantón San Fernando (2020) en la actualidad la mayor superficie de pasto corresponde a pasto natural, es así que no se han observado grandes superficies de suelo donde se hayan cultivado pastos de ninguna calidad en específico, aunque se tiende a dar cierto tipo de tratamiento al pasto natural a través de la fertilización con gallinaza. Una de las principales dificultades que mencionan los moradores de los recintos pecuarios (Pacay, Balsapamba, Cachi, y la Parroquia Chumblín) es la falta de riego.

2.1.1.4. Componente económico productivo

Este punto es muy importante, ya que se trata de los factores de producción o las actividades a las que se dedica la población del cantón San Fernando, la cual ayuda al desarrollo económico local, generando espacios laborales y fuentes de trabajo. De modo

que la principal actividad económica es la agricultura y la ganadería. Por esta razón a continuación se detallará los diferentes sectores de producción.

2.1.1.5.Sectores de producción

➤ Sector primario

De acuerdo al CPV 2010, el sector primario en el cantón San Fernando se concentra mayoritariamente en las actividades de la agricultura y ganadería con 937 personas que corresponden al 54.03% de la población económicamente activa.

- **Producción ganadera**

De acuerdo al PDOT de San Fernando (2020), la ganadería se encuentra distribuida a lo largo de toda la superficie del cantón; en la que el 96% de las unidades económicas se dedica a esta actividad, mediante la cría de ganado lechero. En lo que corresponde a la reproducción del ganado de acuerdo a la información levantada en campo, el 18.7% se hace por inseminación, 80% monta libre, mientras que monta controlada apenas el 1.3%. En lo que respecta al manejo de este ganado el 16% lo hacen por pastoreo, el 77.30% por sogueo y otros (manejo estabulado o combinado) con el 6.70%.

La mayoría de las personas se dedican a la ganadería, por lo que genera un aporte muy importante a la agroindustria, ya que esta actividad consiste en la crianza, producción para el confinamiento de animales para la obtención de la carne y la leche, razón por la cual en el cantón existen varias fábricas de lácteos.

- **Producción agrícola**

De acuerdo al PDOT de San Fernando (2020) el 4% de la población se dedica a la actividad agrícola como actividad principal de sustento, mientras quienes lo hacen como actividad secundaria es por autoconsumo y tradición familiar; situación sustentada en base a la cobertura de usos de suelos del cantón que apenas el 0.46% de la ocupación del suelo cantonal se encuentra cultivado y considerando también que alrededor del 50% del territorio es de pendientes pronunciadas y escarpadas, cuya actividad no genera rentabilidad. A diferencia de la cabecera cantonal de San Fernando, en la que el sector primario se concentra en la actividad ganadera, en la parroquia Chumblín combinan las actividades primarias con una mayor producción agrícola y disponibilidad de alimentos

para autoconsumo y un remanente de producción para la comercialización en el mercado local.

La actividad agrícola también es muy importante dentro del cantón, debido a que sus habitantes aprovechan las condiciones climáticas y la tierra fértil del lugar para producir diferentes productos como legumbres, hortalizas, papas, maíz entre otros. Además, ayuda al desarrollo rural y a la seguridad alimentaria.

➤ **Sector secundario**

Según el PDOT de San Fernando (2020), el sector secundario en el cantón San Fernando se concentra mayoritariamente en las actividades de la manufactura con 123 personas que corresponden el 7.13% de la población económicamente activa. De la información primaria, levantada en campo, se identifica que en San Fernando el sector manufacturero se encuentra asociado a través de las organizaciones productivas, entre ellas destacan:

- 8 de septiembre (elaboración de prendas de vestir, tejidos y varios),
- 4 de diciembre (bebidas aromáticas y hortalizas),
- Vida y naturaleza (productos de belleza natural),
- Natividad de Chumblin (mermeladas y yogurt),
- Asprolac que asocia al 41% de productores queseros y derivados.

Dentro de esta actividad se tiene otras áreas que se dedican a la manufactura como la hojalatería (barriles, alcantarillas), hormadería (sombreros) y mecánica industrial (puertas, ventanas) cuyo valor representa el 33% ya que lo hacen de manera artesanal e independiente.

Según el PDOT de San Fernando (2020) y de acuerdo al levantamiento de información de campo de este sector, en el área manufacturera de San Fernando también se identifica 20 queseras en la actualidad, cuyo mercado potencial de comercialización es a nivel nacional que representa el 78.9%, el mercado local 15.8% y a intermediarios el 5.3%; el promedio de empleados en esta actividad es de 2 personas por quesería, mientras que a nivel de ocupación familiar es también de 2 miembros.

En cuanto al sector secundario se debería dar mayor importancia y apoyo a los emprendedores de las diferentes actividades a los que ellos se dedican, pues gracias a ellos se generan nuevas oportunidades y fuentes de trabajo, impulsando a más personas a

emprender y a tener su propio negocio. Por ello, la actividad turística pone énfasis a este tipo de emprendimientos, donde ayuda a su promoción y difusión para que más personas conozcan de estos productos, donde los turistas se lleven una experiencia positiva, además de disfrutar del principal atractivo del cantón que es la Laguna de Busa.

➤ **Sector terciario**

Según el PDOT de San Fernando (2020) el sector terciario en el cantón San Fernando tiene una población de 610 personas, que representa el 35% de la población económicamente activa. La actividad de construcción en San Fernando es la que tiene mayor influencia en el sector terciario con 144 personas económicamente activas que representa el 21.65%, lo cual se lo asocia a la mano de obra que trabaja su jornal diario; seguido del comercio al por mayor y menor con 122 personas, representando el 18.35%; con porcentajes entre el 8 y 9%, están las actividades de administración pública, enseñanza, y aquellas actividades de los hogares como empleadores; es importante indicar que en este sector existe un porcentaje alto de personas que no declaran que tipo de actividad realizan con un porcentaje que alcanza el 9.2%. El transporte por su parte aglomera el 6.62% y con porcentajes menores al 4% encontramos el resto de actividades como son las de alojamiento y comidas, atención y salud humana.

En el sector terciario se puede ver que hay un bajo índice en cuanto servicios relacionados con el turismo, lo cual significa una desventaja, pues no existe suficiente infraestructura turística que permita a los turistas tener mayor facilidad para hospedarse y así visitar diferentes lugares y que permanezcan más tiempo en el lugar.

➤ **Sector Turístico**

Según el PDOT de San Fernando (2020) conforme información proporcionada por la Unidad de Turismo y levantamiento de campo se indica los principales atractivos turísticos naturales y culturales, también se indica atractivos naturales que no son comunes y se encuentran propiedad privada.

- Iglesia Matriz
- Parque Central
- Complejo Turístico Intihuatana
- Parque Recreacional Chapiuco
- Cerro San Pablo

- Cachi Tres Piedras
- Cuevas Machaihuaico
- Laguna de Busa
- Laguna de Quimsacocha
- Cerro Cuscupalte
- Piedras de Taquirrumi
- Laguna Yanacocha
- Cerro Wuiquiña y la laguna Wuiquiña
- Mirador Sitio El Carmen
- Mirador Sitio Santo Cristo
- Diversidad de paisajes con el que cuenta el cantón (vía Pacay, Cachi, Balsapamba, Chapiro, entre otros lugares), donde se puede apreciar una diversidad de flora y fauna como encanto natural.
- Entre otros.

Como se ha venido mencionando el principal atractivo es la Laguna de Busa, debido a que el GAD del cantón San Fernando, únicamente se ha enfocado en este lugar ya que ha tenido mayor acogida por parte de los turistas. Sin embargo, existen otros recursos en los que se podría mejorar su infraestructura que podría asociarse con la laguna para que de esta manera los turistas tengan opciones y vayan descubriendo todos los recursos que posee el cantón.

2.1.2. Micro localización de la Laguna de Busa

Figura 2

Ubicación geográfica de la Laguna de Busa



Según el PDOT de San Fernando (2020) la laguna de Busa está ubicada a 2 kilómetros de distancia del centro cantonal. Su acceso se realiza por una amplia vía asfaltada. A una altura de 2.775 metros sobre el nivel del mar, cuenta con 12 hectáreas de extensión aproximadamente. Busa es la principal atracción turística del cantón San Fernando, la sabana verde que lo rodea, el bosque silvestre y sus orquídeas le dan a la laguna ese encanto de lugar apacible, tranquilo y de ensueños. A orillas de la laguna se encuentra una cabaña en donde se puede degustar de exquisitos platos típicos de la zona (cuy asado, habas con queso, fritada, trucha, choclos con queso etc.). Para la distracción de la niñez y comodidad de sus visitantes se cuenta con juegos recreacionales y un amplio parqueadero.

Dentro de los servicios que ofrece a sus turistas tenemos:

- Espacio para la recreación
- Deportes

- Cabalgata
- Fotografía
- Casetas para parrilladas
- Cafetería
- Restaurante
- Botes de pedal
- Juegos inflables
- Pesca deportiva
- Caminata por senderos
- Lugar para acampar
- Parapente en fiestas del mes de mayo
- Descanso familiar

Además, existen 4 asociaciones de manufactura en el cantón que en época de feriado y fines de semana realizan ferias en las instalaciones de Busa, para exponer y comercializar sus productos, promocionando las artesanías y manufactura del lugar. Cabe recalcar que se han construido casetas específicamente para las diferentes artesanías que se exponen en el lugar.

Según el PDOT de San Fernando (2020) se identifica que el mes de agosto se generó la mayor afluencia de visitas a Busa en relación a los otros meses, de las visitas registradas el 71% fueron adultos nacionales, seguido del mes de septiembre que tuvo menor ingreso de visitas pero que es significativo, en la generación de ingresos; hay mayor afluencia de turistas en época de vacaciones en la región sierra y los feriados a nivel nacional, que son temporadas en las cuales las familias realizan viajes de turismo. En temporada baja visitan Busa entre 2 a 4 personas por día, y en temporada alta entre 60 a 65 personas diarias.

2.2. Análisis de los factores de localización territorial

Según Cárdenas (2006) analizar los diferentes factores de localización territorial es muy importante para nuestra propuesta ya que nos ayuda a conocer la situación actual del atractivo. Para lo cual hemos utilizado una herramienta muy útil que se encuentra en el libro “Proyectos Turísticos – localización e inversión” del autor Flavio Cárdenas Tabares.

Quien hace énfasis en la importancia de la localización de un territorio de un atractivo turístico por lo que se destaca los factores más importantes, entre los que se encuentran la proximidad a las vías principales, el costo del terreno, las condiciones del subsuelo y la topografía. Estos factores tienen un tratamiento diferente en los proyectos turísticos. Aquellos que resultan decisivos tienen que cumplirse, pues de lo contrario impiden la realización del propio proyecto. El costo del terreno también varía de acuerdo con la publicidad con que se maneje el proyecto. En lo que toca a la topografía, es preciso analizar el promedio y los intervalos de la pendiente. Finalmente, los factores que repercuten favorablemente en la productividad de los proyectos turísticos son la disponibilidad de materiales y mano de obra, las condiciones meteorológicas y la facilidad para construir los desagües.

2.2.1. Evaluación De Factores

Los factores decisivos, importantes y deseables tienen determinada puntuación en lo que concierne a su valor. A los factores decisivos se les asigna una ponderación o peso del 60 % dentro de la evaluación total, con un máximo de 60 puntos. Los factores importantes se evalúan en un 30 %, con un máximo de 25 puntos. Finalmente, a los factores deseables les corresponde una ponderación de un 10 %, con un máximo de 15 puntos. Los límites para efectuar la evaluación individual de cada factor van desde 0 hasta 5 puntos, de la forma siguiente:

Tabla 7

Significado del valor de la evaluación de factores

Puntos	Significado del valor
0	Inexistente
1	Pobre
2	Regular
3	Bueno
4	Excelente
5	Óptimo

La calificación final se obtiene con base en los siguientes criterios:

Tabla 8*Puntuación final de criterios*

Puntuación total	Ubicación
De 0 a 15	Descartable
De 16 a 35	Malo
De 36 a 55	Regular
De 56 a 75	Bueno
De 76 a 95	Excelente
De 96 a 100	Óptimo

A continuación, se evaluará cada uno de los factores según los puntos antes descritos para la Laguna de Busa, cantón de San Fernando, previa información levantada.

Matriz de análisis de los Factores decisivos de localización de la Laguna de Busa 60 %

Tabla 9*Matriz de análisis decisivos*

Factores decisivos de localización	Puntuación
Existencia de vías de comunicación	3
Seguridad de conducción	4
Intensidad de tránsito	3
Distancia con otros centros urbanos	4
Disponibilidad de agua	5
Disponibilidad de energía eléctrica	5
Disponibilidad de comunicaciones	5
Disponibilidad de terrenos	3
Atractivos turísticos	3
Condiciones sociales	5
Condiciones salubridad	4
Desarrollos circunvecinos	3
TOTAL	42/60

Matriz de análisis de los Factores importantes de la Laguna de Busa 30% 18%

Tabla 10

Matriz de factores importantes

Factores importantes de localización	Puntuación
Proximidad a vías principales	2
Costo del terreno	5
Condiciones del subsuelo	3
Topografía	2
TOTAL	12/20

Matriz de análisis de los Factores deseables de la Laguna de Busa 10 % 8 %

Tabla 11

Matriz de factores deseables

Factores deseables de localización	Puntuación
Disponibilidad de materiales e insumos	4
Mano de obra	4
Condiciones meteorológicas	3
Manejo de aguas servidas	5
TOTAL	16/20

PUNTUACIÓN TOTAL: 70 puntos

Matriz de resultados de los factores de localización de la Laguna de Busa

Tabla 12

Matriz de resultados de los factores de localización

Puntuación total	Ubicación
De 0 a 15	Descartable
De 16 a 35	Malo
De 36 a 55	Regular
De 56 a 75	Bueno
De 76 a 95	Excelente
De 96 a 100	Óptimo

Después de haber realizado el análisis de los factores de localización se ha obtenido un puntaje de 70 puntos, consiguiendo como resultado que la Laguna de Busa está posicionado como **bueno** para desarrollar diferentes actividades turísticas.

2.3. Matriz FODA

El análisis FODA nos ayuda a determinar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de nuestra propuesta con el fin de conocer el escenario en el cual se encuentra el proyecto. Además, estas estrategias permiten que el diagnóstico de las áreas de intervención conlleve a un mejor desarrollo y una competitividad óptima de la Laguna de Busa. Para realizar este análisis hemos identificado 8 factores en cada elemento F-O-D-A.

Fortalezas

- F1 Gran biodiversidad de flora y fauna
- F2 Disponibilidad de recursos naturales
- F3 Clima favorable para el desarrollo de actividades turísticas
- F4 Disponibilidad de recursos turísticos
- F5 Fuerte industria manufacturera (emprendimientos)
- F6 Significativo potencial natural, cultural e histórico
- F7 Realización de actividades sociales en el área
- F8 Principal atractivo turístico del cantón San Fernando

Oportunidades

- O1 Turismo de naturaleza como potencial actividad turística
- O2 Existencia de ordenanzas para el control de la Laguna de Busa
- O3 Apoyo del GAD de San Fernando
- O4 Posicionamiento de la Laguna a nivel provincial
- O5 Interés de la población en participar en la actividad turística
- O6 Interés en realizar proyectos de investigación en el atractivo
- O7 Apertura de sendero al Cerro San Pablo
- O8 Cooperación con instituciones educativas para el desarrollo del turismo y población local

Debilidades

D1 Deficiente señalización turística en el área

D2 Sistema vial deficiente

D3 Deficiente promoción turística

D4 Deficiente infraestructura turística

D5 Falta de control en la laguna

D6 Inexistencia de guías turísticos

D7 Escasa planificación turística

D8 Escasa iluminación

Amenazas

A1 Expansión de plantas invasoras (totora)

A2 Erosión del suelo

A3 Depredación de la Tilapia por parte de un pez invasor (carpa)

A4 Recursos naturales con gran impacto por actividades antrópicas

A5 No hay respeto en las áreas asignadas para las diferentes actividades turísticas

A6 Insuficientes herramientas de control de vigilancia

A7 Incumplimiento de las ordenanzas emitidas en la laguna

A8 Ausencia de planeación sustentable

2.3.1. FODA cruzado

Esta herramienta nos ayudará a definir las diferentes Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas de la Laguna de Busa y a partir de la misma generar acciones estratégicas que permitirán tener resultados claros, para de esta manera ir construyendo nuestro plan operativo turístico, acorde a la situación actual del atractivo. Esta matriz consiste en juntar una fortaleza con una oportunidad (FO), una fortaleza con una amenaza (FA), debilidades con oportunidades (DO) y debilidades con amenazas (DA).

Tabla 13

FODA Cruzado

FODA CRUZADO			FORTALEZAS								DEBILIDADES								
			Gran biodiversidad de flora y fauna	Disponibilidad de recursos naturales	Clima favorable para el desarrollo de actividades turísticas	Disponibilidad de recursos turísticos	Fuente industria manufacturera (emprendimientos)	Significativo potencial natural, cultural e histórica	Realización de actividades sociales en el área	Principal atractivo turístico del cantón San Fernando	Deficiente señalización turística en el área	Sistema vial deficiente	Deficiente promoción turística	Deficiente infraestructura Turística	Falta de seguridad en el recinto	Inexistencia de guías turísticos	Escasa Planificación turística	Escasa iluminación en la laguna	
			F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	F8	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8	
OPORTUNIDADES	O1	Turismo de naturaleza con potencial actividad turística	7	7	6	6	3	6	5	7	5	3	3	3	2	6	5	2	
	O2	Existencia de ordenanzas para el control de la laguna de busa	5	2	2	2	2	2	3	5	3	5	3	2	3	3	2	2	
	O3	Apoyo del GAD de San Fernando	5	2	1	5	7	5	7	6	5	6	5	5	6	5	6	5	
	O4	Posicionamiento de la Laguna a nivel provincial	7	5	3	7	5	6	5	7	5	5	7	6	6	6	7	3	
	O5	Interes de la población en participar en la actividad turística	2	2	2	6	6	6	5	7	6	2	3	5	5	3	3	6	1
	O6	Interes en realizar proyectos de investigación en el atractivo	7	6	5	6	6	7	5	6	6	2	3	5	5	3	3	5	1
	O7	Apertura de un sendero hacia el Cerro San Pablo	6	6	5	7	2	6	2	7	6	6	5	6	6	5	7	6	5
	O8	Cooperación con instituciones educativas para el desarrollo del turismo y población local	5	6	5	7	5	6	5	7	6	3	3	6	5	3	5	5	1
AMENAZAS	A1	Expansión de plantas invasoras (totora)	7	6	3	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	5	2	
	A2	Incumplimiento de las ordenanzas emitidas en la Laguna de Busa	6	6	1	2	2	5	5	6	3	2	2	2	5	2	3	2	
	A3	Erosión del suelo	6	5	3	6	5	3	6	5	3	2	2	2	5	3	7	1	
	A4	Depredación de la Tilapia por parte de peces invasores (Pez Carpa)	7	6	3	2	1	2	1	5	2	2	2	2	2	2	5	1	
	A5	Recursos Naturales con gran impacto por actividades antrópicas	2	5	2	3	2	2	5	5	3	2	2	2	5	5	6	1	
	A6	No existe respeto en las áreas asignadas para las diferentes actividades turísticas	7	6	3	6	5	6	6	5	7	5	5	3	6	6	6	3	
	A7	Insuficientes herramientas de control de vigilancia	5	5	2	5	2	5	6	5	5	2	2	6	7	6	6	2	
	A8	Ausencia de planeación sustentable	7	6	3	6	3	6	5	6	6	5	5	5	5	5	7	2	

Tabla 14 Total FODA cruzado

		TOTAL	ZONA DE UBICACIÓN	TIPOLOGÍA DE ESTRATEGIAS
FO		324	Zona de Éxito	Estrategias Ofensivas
DO		272	Zona de Ilusión	Estrategias Adaptativas
FA		269	Zona de Desgaste	Estrategias Defensivas
DA		226	Zona Vulnerable	Estrategias de Supervivencia

4.1 Estrategias del FODA cruzado

Tabla 15

Matriz FODA cruzado

Estrategias de Actuación: FODA Cruzado		FORTALEZAS								DEBILIDADES									
		Gran biodiversidad de flora y fauna	Disponibilidad de recursos naturales	Clima favorable para el desarrollo de actividades	Disponibilidad de recursos turísticos	Fuerte industria manufacturera	Significativo potencial natural, cultural e histórica	Realización de actividades sociales en el área	Principal atractivo turístico del cantón San Fernando	Deficiente señalización turística en el área	Sistema vial deficiente	Deficiente promoción turística	Deficiente infraestructura Turística	Falta de seguridad en el recinto	Inexistencia de guías turísticos	Escasa Planificación turística	Escasa iluminación en la laguna		
		F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	F8	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8		
OPORTUNIDADES	O1	Turismo de naturaleza con potencial actividad turística		ESTRATEGIAS OFENSIVAS								ESTRATEGIAS DEFENSIVAS							
	O2	Existencia de ordenanzas para el control de la laguna de busa		<ol style="list-style-type: none"> 1. Concientizar tanto a la población local como a los visitantes sobre la importancia de la gran biodiversidad de flora y fauna presente en la Laguna de Busa. 2. Generar interés en la población para que participen activamente en futuros emprendimientos. 3. Apoyo a las personas interesadas en realizar proyectos de investigación. 4. Fomentar el cumplimiento de las ordenanzas de San Fernando. 								<ol style="list-style-type: none"> 1. Impulsar convenios con diferentes entidades tanto públicas como privadas para la difusión del atractivo. 2. Presionar al GAD de San Fernando para que den mantenimiento al sistema vial que conecta a la Laguna de Busa. 3. Fomentar la capacitación turística a la población local interesada y a los prestadores de servicios en la actividad relacionada a la misma. 4. Crear herramientas que ayuden a mejorar el sistema gestión turística para ofrecer productos y servicios de calidad. 							
	O3	Apoyo del GAD de San Fernando																	
	O4	Posicionamiento de la Laguna a nivel provincial																	
	O5	Interés de la población en participar en la actividad turística																	
	O6	Interés en realizar proyectos de investigación en el atractivo																	
	O7	Apertura de un sendero hacia el Cerro San Pablo																	
	O8	Cooperación con instituciones educativas para el desarrollo del turismo y población local																	
AMENAZAS	A1	Expansión de plantas invasoras (totora)		ESTRATEGIAS ADAPTATIVAS								ESTRATEGIAS DE SUPERVIVENCIAS							
	A2	Incumplimiento de las ordenanzas emitidas en la Laguna de Busa		<ol style="list-style-type: none"> 1. Aprovechar los diferentes recursos turísticos presentes en la Laguna de Busa mediante el desarrollo de un turismo sostenible. 2. Trabajar conjuntamente con el ministerio del ambiente para dar solución al impacto que generan las plantas invasoras en la laguna. 3. Realizar un análisis de la capacidad de carga turística, es decir, conocer la cantidad máxima personas que podrían estar en la laguna realizando las diferentes actividades que ofrece el lugar. 								<ol style="list-style-type: none"> 1. Prevenir la expansión de actividades antrópicas dentro de la laguna. 2. Fomentar programas de reciclaje e implementar prácticas de reducción de consumo de energía, agua y residuos a fin de utilizar los recursos de manera responsable. 3. Generar políticas turísticas que permita tomar acciones para solventar problemas existentes que afecten a la laguna. 							
	A3	Erosión del suelo																	
	A4	Depredación de la Tilapia por parte de peces invasores (Pez Carpa)																	
	A5	Recursos Naturales con gran impacto por actividades antrópicas																	
	A6	No existe respeto en las áreas asignadas para las diferentes actividades turísticas																	
	A7	Insuficientes herramientas de control de vigilancia																	
	A8	Ausencia de planeación sustentable																	

2.3.2. Análisis de resultados

Luego de haber realizado el respectivo análisis FODA cruzado, se tuvo como resultado con mayor puntaje el cuadrante zona de éxito, en donde se encuentran las fortalezas y las oportunidades, por lo que se debe valorar las fortalezas de la Laguna de Busa para desarrollar oportunidades que ofrece el cantón y el entorno, sin embargo no se debe dejar de lado las amenazas y debilidades que pueden poner en peligro el atractivo, por esta razón se ha efectuado una matriz de estrategias, en donde se describe las posibles soluciones basándonos en las oportunidades y fortalezas que posee la laguna, las mismas que ayudarán a contrarrestar las diferentes amenazas y debilidades que presenta dicho atractivo.

2.4. Análisis de Mercado

Para un óptimo desarrollo de este Plan Operativo Turístico, es importante conocer características de la oferta y la demanda, mediante herramientas que nos ayudarán a analizar estos dos factores, además de un levantamiento de información In situ y documentos proporcionados por el GAD de San Fernando (PDOT). Gracias al estudio y desarrollo de las mismas pretendemos determinar el mercado potencial y la planta turística que tiene el atractivo.

2.4.1. Oferta

La oferta juega un papel fundamental ya que nos ayudará a valorar el potencial turístico que tiene el atractivo mediante herramientas como la vocación turística, en donde se especifican varios puntos importantes para determinar la planta turística de la Laguna de Busa. También utilizaremos la Matriz de Vester, la cual nos permitirá identificar los problemas existentes en el territorio y distinguir la raíz de los problemas identificados.

2.4.1.1. Matriz de Vester

Con el fin de identificar la realidad situacional del lugar, se ha utilizado la matriz del alemán Frederic Vester. Por ello se hizo un levantamiento In situ, en donde se logró constatar algunos problemas existentes y de manera general uno de los principales déficits es que no existe un buen control de visitas y no hay una concientización del turista al momento de su llegada, pues se da un mal uso a las instalaciones del lugar, tal es el caso

de la zona de camping el cual no se respeta el área de fogata ni tampoco hay un buen manejo de los desechos que generan los visitantes. Por otro lado, el control de la guardia ciudadana únicamente se realiza los fines de semana.

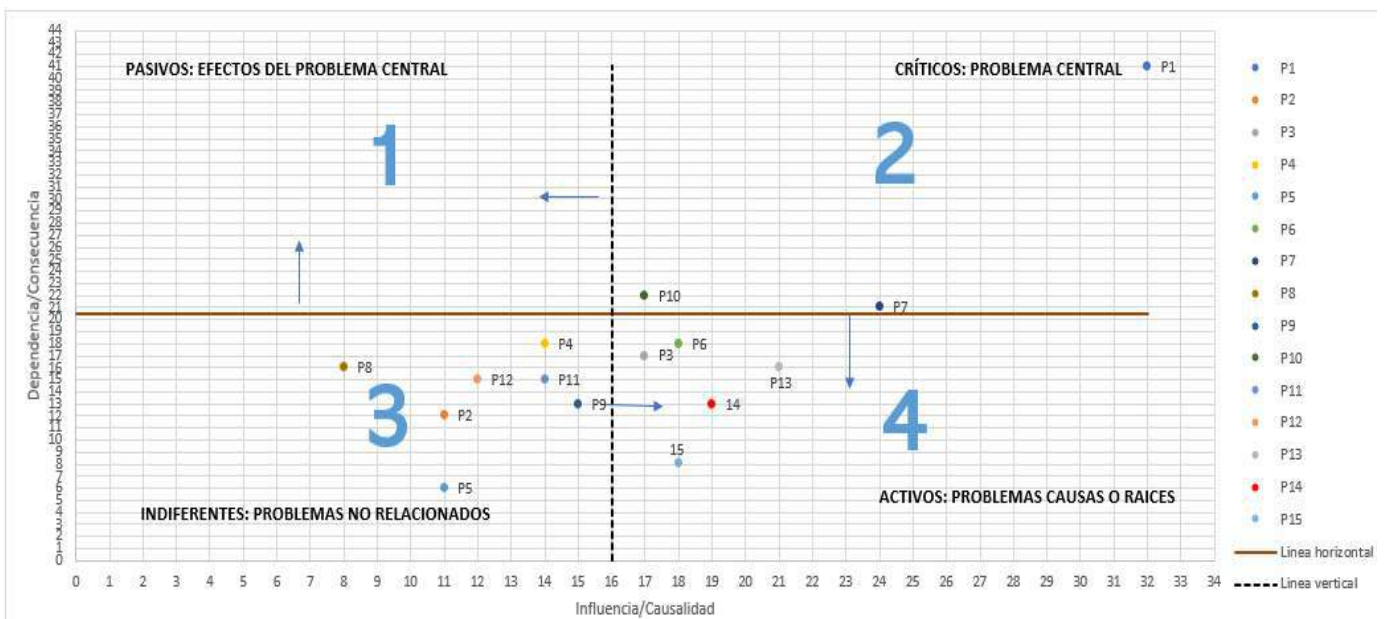
Tabla 16

Matriz de Vester

Código	Variable	INFLUENCIA / ACTIVAS (X)	DEPENDENCIA / PASIVAS (Y)
P1	Escasa planificación Turística	32	41
P2	Sistema vial deficiente	11	12
P3	Escasa diversificación de productos	17	17
P4	Expansión de plantas invasoras	14	18
P5	Falta de control en la laguna	11	6
P6	Existencia de señalización insuficiente	18	18
P7	No hay respeto en las áreas designadas para las diferentes actividades turísticas	24	21
P8	Falta de mantenimiento en las facilidades turísticas	8	16
P9	Deficiente promoción turística	15	13
P10	Deficiente infraestructura	17	22
P11	Existe una erosión del suelo	14	15
P12	Recursos naturales con gran impacto por actividades antrópicas	12	15
P13	Escasa información turística	21	16
P14	Deficiente capacitación turística	19	13
P15	Escasa actividades turísticas dentro de la laguna	18	8
EJE DE INTERSECCIÓN		16,7	

Tabla 17

Distribución de incidencias causales sistemáticas



2.4.1.2. Árbol de problemas

Tabla 18

Árbol de problemas

	INDIRECTOS	FINES INDIRECTOS
EFFECTOS		
	<p>DIRECTOS Escasa planificación turística No hay respeto en las áreas asignadas para las diferentes actividades turísticas Deficiente infraestructura</p>	<p>FINES DIRECTOS Mejorar la planificación turística del sector, en donde se priorice la optimización de los recursos existentes basado en estudios, investigaciones y análisis de falencias operativas, lo cual permita conocer los problemas actuales que enfrenta el territorio.</p>
	PROBLEMA CENTRAL ESCASA PLANIFICACIÓN TURÍSTICA	OBJETIVO CENTRAL Elaborar un plan operativo turístico para la Laguna de Busa, cantón San Fernando, provincia del Azuay.
	<p>DIRECTAS Escasa diversificación de productos Existencia de señalización insuficiente Escasa información turística Deficiente capacitación turística Escasa actividades turísticas dentro de la laguna</p>	<p>OBJETIVOS ESPECIFICOS -Elaborar un estudio situacional del estado del atractivo -Determinar las falencias operativas que afectan al desarrollo turístico de la Laguna de Busa. -Socializar la propuesta con diversos actores quienes están involucrados directamente en el proceso del desarrollo del turismo en el cantón.</p>
CAUSAS		
	<p>INDIRECTAS Sistema vial deficiente Expansión de plantas invasoras Falta de control en la laguna Falta de mantenimiento en las facilidades turísticas Deficiente promoción turística Existe una erosión del suelo Recursos naturales con gran impacto por actividades antrópicas</p>	<p>ACTIVIDADES Para el desarrollo del plan operativo turístico en la Laguna de Busa, se ha visto necesario plantear programas y proyectos que incluyan diversas actividades acorde al contexto local, es decir, tener en cuenta los recursos, intereses y potencialidades del atractivo. La mayoría de proyectos están enfocados en un turismo de naturaleza, turismo especializado, estrategias de promoción y difusión turística, gestión de sistemas de riesgos, gestión del mantenimiento de infraestructura turística, entre otros. El objetivo de los proyectos antes mencionados es fomentar el desarrollo de la actividad turística en la zona atendiendo las necesidades actuales del mercado mediante prácticas sostenibles conservando y preservando los recursos para las presentes y futuras generaciones.</p>

Con base al árbol de problemas se pudo evidenciar que el problema central es la escasa planificación turística, la misma que es importante para organizar mejor las áreas y recursos del atractivo, coordinar de mejor manera las tareas y actividades que se desarrollaran en el Laguna de Busa, además permite tener un control y una evaluación de los resultados, lo cual nos facilita comparar los resultados obtenidos con los planificados. Este problema central se da debido a factores directos como escasa diversificación de productos, existencia de señalización insuficiente, escasa información turística, deficiente capacitación turística y escasa actividades turísticas dentro de la laguna, además de factores indirectos como sistema vial deficiente, expansión de plantas invasoras (totora), falta de control en la laguna, falta de mantenimiento en las facilidades turísticas, deficiente promoción turística, existe una erosión del suelo y recursos naturales con gran

impacto por actividades antrópicas. Todos estos problemas se podrían solventar realizando una adecuada planificación operativa turística a través de la cual se pueda efectuar un diagnóstico, análisis, reflexión y toma de decisiones considerando los recursos disponibles.

2.4.1.3. Vocación turística

De acuerdo a la propuesta metodológica para la medición y valoración de la vocación turística dentro de una ciudad. La autora Ledys López, construyó esta herramienta tomando como referente la guía metodología de Turismo de México, por lo que hemos visto pertinente utilizar este instrumento que nos ayudará a conocer el potencial que posee el atractivo para el desarrollo turístico, es decir, la competencia que tiene el mismo para atraer la mirada del turista. Para lo cual se realizará un análisis profundo de la Laguna de Busa utilizando variables como la aptitud territorial, la misma que engloba los recursos y atractivos turísticos tales como la arquitectura, recursos naturales, accesibilidad, servicios de transporte, señalización, seguridad, entre otros, también lo que es infraestructura y la capacidad está comprendida por el grado de planificación, registro de visitantes, capacidad de atención, todo esto nos permitirá conocer el grado de vocación turística en el territorio.

Tabla 19

Vocación Turística

CRITERIO	DEFINICIÓN	ESCALA DE VALORACIÓN	VERIFICACIÓN	CALIFICACIÓN	OBSERVACIONES
VARIABLE UNO: APTITUD TERRITORIAL					
Factor 1: Recursos y atractivos turísticos					
Arquitectura	Presencia de bienes culturales muebles e inmuebles que complementan la oferta turística de la zona	0. Carencia de bienes culturales muebles e inmuebles	Observación directa, Comunidad y actores sociales	2	El recinto Busa si posee bienes culturales conservados
		1. Bienes culturales inhabilitados o sin servicios para recibir visitantes.			
		2. Bienes culturales conservados con atención continua para recibir visitantes.			
Acervo cultural y popular	Presencia de tradiciones y expresiones orales, prácticas sociales, rituales, expresiones urbanas, manifestaciones urbanas, actos festivos, expresiones artísticas, entre otras que complementan la oferta turística de la zona.	0. Inexistencia de expresiones artísticas y/o folklóricas	Visita In situ en el lugar	1	De acuerdo con la información y entrevistas realizadas, hay manifestaciones culturales como la vestimenta, la gastronomía, y despierta el interés por los visitantes que acuden al lugar para ser partícipes de estos eventos.
		1. Expresiones artísticas y folclóricas auténticas reconocidas por la comunidad, sin proyección turística			
		2. Expresiones artísticas y folclóricas auténticas reconocidas por la comunidad y los visitantes.			
Recursos naturales	Contemplan las áreas geográficas (conjunto de atractivos con sus componentes) y los recursos naturales (que por sus características no permiten estar agrupados) de importancia e interés para el turismo.	0. Ausencia de recursos naturales como complemento a la actividad turística.	Observación directa. Entrevistas a los líderes de la comunidad.	2	El cantón San Fernando posee recursos naturales altamente impactados por actividades antrópicas. Su principal recurso natural es la Laguna de Busa
		1. Recursos naturales altamente impactados por actividades antrópicas.			
		2. Recursos naturales conservados y aptos para la visita de turistas			
				1,666666667	
Factor 2: Infraestructura					
Accesibilidad	Sistema público colectivo de transporte terrestre de pasajeros en medios convencionales como bus, micro o taxis.	0. Sin acceso	Presencia de cooperativas de taxis y camionetas que dar	2	Hay rutas de servicio público; además cuenta con vías habilitadas para el ingreso de cooperativas de transporte y vehículos particulares.
		1. Con acceso restringido y se requiere desplazamiento a pie u otros medios informales			

		2. Accesibilidad plena a través de medios de transporte.	servicio de transporte hacia el recinto Busa.		
Servicio de transporte	Hace referencia al servicio de transportes disponible desde la ciudad o poblado importante más cercano hacia el atractivo.	0 Sin acceso	Reportes por parte de los habitantes del recinto	2	El cantón San Fernando y el recinto Busa cuenta con transporte Inter parroquial y cantonal.
		1. Acceso limitado al sistema de transporte público.			
		2. Acceso frecuente al sistema de transporte público			
Servicios de comunicaciones y uso público	Hace referencia a los sistemas de comunicación que se localizan en el atractivo turístico o en el poblado más cercano	0. Sin acceso.	Cobertura Wi-fi	1	El cantón a pesar de tener cobertura en servicios de internet no tiene conectividad Wifi gratuita.
		1. Acceso limitado o restringido.			
		2. Conectividad eficiente y gratuita.			
Calidad ambiental del territorio rural	Condiciones de calidad del entorno y características físico-espaciales del espacio rural.	0. Alto nivel de saturación visual por desorden vial y contaminación en espacio público por disposición de basuras	Observación directa, recinto Busa	2	El recinto Busa cuenta recursos paisajísticos y gran variedad de flora y fauna.
		1. Niveles aceptables de saturación visual por desorden vial y contaminación en espacio público por disposición de basuras			
		2. Buenas Condiciones de calidad del entorno sin saturación visual			
Señalización	Presencia de señalética de tipo urbano que permita la ubicación de los visitantes en la comunidad	0. Ausencia de señalización	Observación directa	2	Existe una buena señalética para llegar hasta la laguna de Busa
		1. Existencia de señalamientos insuficientes			
		2. Amplia disponibilidad de señalización informativa, preventiva y restrictiva			
Salud	Comprende toda infraestructura de salud como edificaciones y equipos sanitarios, que aseguran los servicios de atención a la población.	0. Ausencia de centros de salud pública	Observación directa, y material fotográfico.	2	El cantón San Fernando cuenta con un centro de salud, centro odontológico para atender problemas de salud. Se conecta directamente con el recinto Busa
		1. Existencia de centros de salud distantes de la comunidad.			
		2. Presencia de un centro de salud en la comunidad.			
Seguridad	Indica los niveles de percepción de seguridad en el recinto Busa	0. Se percibe alto niveles de inseguridad den la comunidad.	Reportes por parte del GAD cantonal	1	El recinto Busa no cuenta con un buen sistema de seguridad, solo está presente los fines de semana.
		1. Se percibe un incremento de inseguridad en la comunidad.			

		2. No se percibe inseguridad en la comunidad			
Servicios básicos	Esta sección hace referencia a los servicios básicos, que se hallan entorno al atractivo.	0. La comunidad no cuenta con servicios básicos	Reportes por parte del GAD cantonal	2	El recinto Busa cuenta con todos los servicios básicos, al ser un lugar muy visitado por los turistas
		1. La comunidad cuenta con servicios básicos limitados			
		2. La comunidad cuenta con todos los servicios básicos para el desarrollo turístico.			
				1,75	
Factor 3: Equipamiento e Instalaciones turísticas					
Servicios de alojamiento.	Establecimientos que faciliten la permanencia en el lugar de destino.	0. Ausencia de establecimientos de alojamiento comunitario.	Observación directa, recinto Busa	1	En el recinto Busa cuenta con 2 hosterías, cabañas y zonas de camping
		1. Presencia de establecimientos de alojamiento comunitario.			
		2. Presencia de establecimientos comunitarios que atienden en su mayoría turistas			
Servicios de alimentos y bebidas	Establecimientos de restauración en la zona	0. Ausencia de establecimientos de alimentación y bebidas	Observación directa.	2	El recinto Busa cuenta con un gran porcentaje de prestadores de servicios de alimentos y bebidas.
		1. Presencia de establecimientos de alimentos no turísticos.			
		2. Presencia de establecimientos de alimentos turísticos.			
Señalización turística	Simbología e información gráfica dirigida a la orientación de los visitantes sobre los atractivos culturales y naturales, las actividades turísticas y de apoyo a los servicios turísticos en la comunidad local.	0. Falta de señalización turística	Observación directa.	1	En la zona hay una escasa señalización turística
		1. Insuficiente señalización			
		2. Señalización turística clara y confiable			
Puntos de información al turista	Sistema de información confiable, a través de puntos de información turística que contribuya a la orientación y satisfacción del visitante	0. Carencia de puntos de información turística	Centros de información, observación directa.	2	En el recinto Busa si existe un centro de información turística
		1. Presencia de puntos turísticos cercanos a la comunidad.			
		2. Presencia de un punto turístico en la comunidad.			

Senderos	Los senderos son rutas de acceso o viaje (en medios naturales e inclusive urbanos), siendo una de las primeras facilidades que se desarrollan ya que en ocasiones el sendero es el único medio de ingreso a determinadas áreas.	0.Carencia de senderos	Observación directa	2	El recinto Busa si cuenta con un sendero turístico que es la Laguna de Busa
		1. Existencia de senderos comunitarios.			
		2. Existencia de senderos turísticos en la zona			
Baterías Sanitarias	De uso público en general. Idealmente deben estar separados según el género (damas –caballeros), aunque en casos excepcionales se puede aceptar su uso compartido.	0. No existen baterías sanitarias en la comunidad	Observación directa	1	El recinto Busa cuenta con baterías sanitarias, pero aún tiene un déficit en las mismas
		1. Se evidencian baterías sanitarias en malas condiciones.			
		2. Se evidencian baterías sanitarias en buenas condiciones.			
Áreas de acampar	Son espacios naturales de acceso público acondicionados para la instalación de tiendas de campaña.	0. No existen espacios naturales zonas de camping.	Observación directa	2	La Laguna de Busa cuenta con zonas específicas para acampar, además de los servicios básicos que se encuentran cerca
		1. Existen espacios naturales para acampar.			
		2. Zonas de camping con los servicios básicos.			
Miradores	Facilidad turística definida como el lugar, que, por su condición natural de ubicación privilegiada, permite a las personas tener la mejor vista de un paisaje o un acontecimiento que tiene cualidades singulares, invita a la pausa, a la detención, a contemplar el atractivo y entorno.	0. No existe miradores cercanos a la comunidad.	Observación directa	2	Existen varios miradores dentro de la Laguna
		1. Existe miradores sin las facilidades turísticas requeridas.			
		2. Existe miradores con las facilidades turísticas requeridas.			
Acceso y espacios de parqueo.	Espacios delimitados para parqueo que permitan el descenso y ascenso de pasajeros.	0.No existe paraderos para transporte.	Observación directa	2	La Laguna de Busa cuenta con zona de parqueo para los visitantes que llegan al lugar.
		1.Limitados paraderos para transporte.			
		2. Amplios espacios como paraderos para transporte.			
				1,67	
VARIABLE DOS: CAPACIDAD					

Capacidad de atención	Se refiere a la presencia de personal capacitado y cualificado para dirigir los recorridos dentro de la zona.	0. Sin presencia de personal capacitado para realización de actividades turísticas.	Centros de información, orientación al visitante	0	Carencia de guías turísticos locales.
		1. Presencia de personal para realizar actividades turísticas sin formación específica.			
		2. Presencia de personal para realizar actividades turísticas con formación específica			
Grado de planificación turística	Acciones de planificación turística realizadas por el organismo de turismo local como un proceso vinculado estrechamente con la ordenación del territorio	0. Ausencia de acciones de planificación desde el organismo de turismo local para la zona	Reportes por parte del GAD Cantonal	1	El recinto Busa cuenta con una planificación turística pero no se cumple con la misma.
		1. Acciones de planificación desde el organismo de turismo local que de forma indirecta benefician la zona.			
		2. Acciones de planificación directas desde el organismo de turismo local que impactan el turismo en la zona			
Importancia turística actual	Se refiere a la inclusión de la zona en la oferta turística de ciudad colindante como parte de los recorridos que ofrecen las agencias operadoras.	0. No figura como sitio de visita en los recorridos de ciudad colindante ofrecidos por las agencias operadoras.	Reportes por parte del GAD Cantonal	2	La Laguna de Busa es el principal atractivo que tiene el cantón San Fernando por lo que recibe visitas de turistas de diferentes lugares. Además, se oferta en algunos de los paquetes turísticos conjuntamente con otros atractivos de la parte sur de la provincia.
		1. Complementa otros recursos como parte de los recorridos de ciudad colindante.			
		2. Es el principal recurso a visitar y cuenta con ruta propia en los recorridos de ciudad colindante ofrecidos por las agencias operadoras			
Registro de visitantes y afluencia	Se refiere al uso turístico actual que presenta la comunidad.	0. Carencia de flujos turísticos	Reportes por parte del GAD Cantonal	1	Se puede evidenciar la presencia de turistas locales y nacionales que visitan la Laguna de Busa
		1. Flujos local/regional			
		2. Flujos nacional			
Publicidad y promoción	Acciones de publicidad y promoción	0. La zona no se encuentra georreferenciada.	Revisión sitios web	1	Es escasa la promoción de la Laguna de Busa

	1. Se identifica la zona en el mapa turístico de la ciudad colindante.		
	2. Zona debidamente georreferenciada e identificada en el mapa turístico de la ciudad colindante.		

Descripción de variables

Tabla 19 Descripción de variables

VARIABLE 1: APTITUD TERRITORIAL	
Factor	Valor
Recursos turísticos ¿Qué	40%
Infraestructura (i)	30%
Equipamiento e instalaciones (ei)	30%
VARIABLE 2: CAPACIDAD	
Factor	Valor
Capacidad de atención (ca)	10%
Grado de planificación turística (p)	20%
Importancia turística actual (it)	20%
Flujos de visitación actual (a)	20%
Publicidad y promoción (pp)	20%

VARIABLE 1: APTITUD TERRITORIAL	
Factor	CRITERIOS
Recursos turísticos ¿Qué	Se define como recursos turísticos a los factores físicos y culturales potencialmente aprovechables para atraer flujos turísticos
Infraestructura (i)	Se define como infraestructura a la dotación de bienes y servicios básicos que permiten que el viaje sea cómodo y agradable
Equipamiento e instalaciones (ei)	Es el eje de funcionamiento de la actividad turística moderna. Está constituida por empresas o instalaciones que producen un conjunto de servicios de primera necesidad para el turista.
VARIABLE DOS: CAPACIDAD	
FACTORES	CRITERIOS
Capacidad de atención (ca)	Presencia de personal calificado y cualificado para dirigir los recorridos dentro de la comunidad e interpretación del patrimonio con guías locales.
Grado de planificación turística (p)	Acciones de planificación por parte de los líderes locales vinculados con la actividad turística.
Importancia turística actual (it)	Grado de injerencia del turismo con gestión comunitaria para un desarrollo local con identidad.
Flujos de visitación actual (a)	Uso turístico actual de sus recursos, articulados con la realidad local de las comunidades
Publicidad y promoción (pp)	Acciones de publicidad y promoción del territorio para atraer visitantes.

Tabla 20

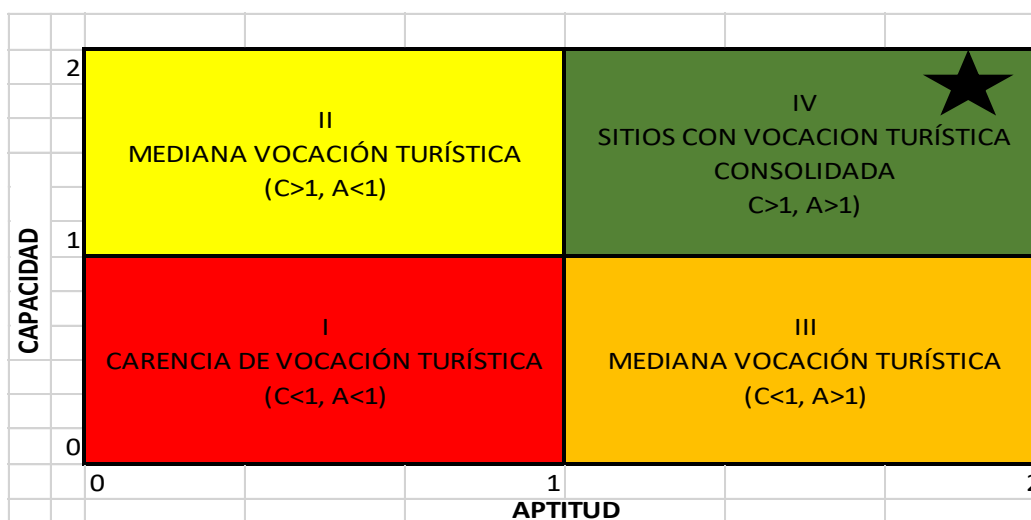
Fórmula de variables

ASIGNACIÓN DE VALORES A LOS FACTORES DE ANÁLISIS				VARIABLE UNO
VARIABLE UNO: APTITUD TERRITORIAL	Factor	Valor	Rango (0 a 2) Promedio	
	Recursos Turísticos (<i>r</i>)	0,40	1,66	0,66
	Infraestructura (<i>i</i>)	0,30	1,75	0,53
	Equipamiento e Instalaciones (<i>ei</i>)	0,30	1,67	0,50
TOTAL, DE APTITUD TERRITORIAL				1,69
ASIGNACIÓN DE VALORES A LOS FACTORES DE ANÁLISIS				VARIABLE DOS
VARIABLE DOS: CAPACIDAD	Factor	Valor	Rango (0 a 2)	
	Capacidad de atención (<i>ca</i>)	0,20	0	0,00
	Grado de planificación turística (<i>p</i>)	0,20	1	0,20
	Importancia turística actual (<i>it</i>)	0,20	2	0,40
	Flujos de visitación actual (<i>a</i>)	0,20	1	0,20
	Publicidad y promoción (<i>pp</i>)	0,20	1	0,20
TOTAL, CAPACIDAD TERRITORIAL				1,00

Análisis de resultados

Tabla 21

Análisis de resultados



De acuerdo a los resultados obtenidos la Laguna de Busa se posiciona en el cuadrante IV, es decir, que es un sitio con vocación turística consolidada, debido a que tiene una capacidad turística de 1 y una aptitud territorial de 1,69; por lo que ambas se encuentran en un rango mayor a 1 lo cual significa que el atractivo se posiciona como un atractivo con rasgos excepcionales capaz de captar visitantes de diferentes lugares tanto nacionales como extranjeros, en conjunto con otros atractivos cercanos. Además de presentar las condiciones adecuadas para el desarrollo de productos y servicios turísticos.

2.4.1.4. Inventario de servicios y atractivos turísticos

De acuerdo al levantamiento de información realizado en la Laguna de Busa se pudo constatar diferentes recursos turísticos que podrían llegar a ser potencia en un futuro.

Ponderación de criterios

Con la finalidad de automatizar los resultados de la aplicación de los criterios, se ha procedido a asignar un factor de ponderación, según nivel de importancia y de esta manera determinar la inclusión y aprovechamiento del atractivo en el desarrollo turístico. Estos valores han sido otorgados por el Ministerio de Turismo en el manual de atractivos turísticos.

Tabla 22

Ponderación de criterios

Criterios de valoración	de	Descripción	Ponderación
A	Accesibilidad y Conectividad	Contempla el ingreso, horario al atractivo y facilidades instaladas; además, se hace referencia a la existencia de vías de acceso al sitio.	10
B	Estado De Conservación	Estimación de la integridad de los atributos patrimoniales físico-ambientales y socioculturales, en particular de las condiciones del sitio y su entorno.	10
C	Difusión De Atractivo	Publicaciones internacionales, nacionales, monografías o medios de difusión.	10

		Declaratorias y reconocimientos. Relevancia y divulgación.	
D	Levantamiento e Investigación Del Lugar	Contempla las investigaciones realizadas en el lugar como la flora, fauna, historia y todos los prestadores de servicio.	10
E	Aporte Social	Aporte que da a la sociedad tanto en salud como educación y fuentes de trabajo.	10
F	Higiene	Hace referencia a la disponibilidad de dispositivos para recolección de basura, procedencia del agua	10
G	Afluencia de visitante	Registro del tipo de visitantes, perfil de consumo, volumen e intensidad de uso. Estimación de demanda potencial.	10
H	Servicios de apoyo	Hace referencia a servicios complementarios en el lugar como restaurantes, guía in situ, interpretación del lugar	10
I	Señalética turística	Hace referencia a la señalización turística para la ubicación de los atractivos de manera fácil y eficiente para el turista.	10
J	Seguridad	Presencia de actos vandálicos, limpieza e iluminación del atractivo.	10
TOTAL			100

Jerarquización de Atractivos Turísticos



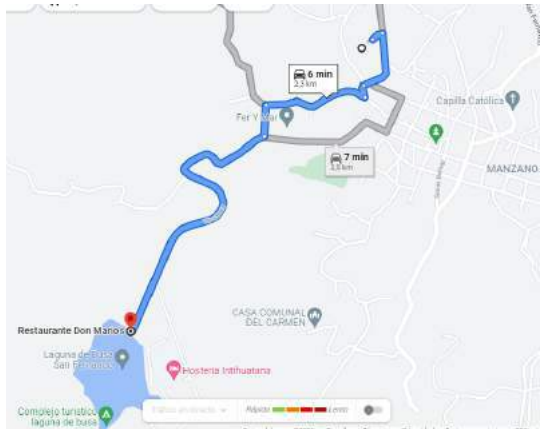
Los atractivos turísticos una vez valorados acorde a la ponderación de criterios antes descrita, permite conocer el grado de interés y las opciones de visita en el atractivo. Esta valoración dará como resultado una puntuación que se enmarca dentro de una jerarquía que va en una escala de I a IV, de acuerdo a la situación del territorio se tomará en cuenta a nivel local (1-25), cantonal (26-50), provincial (51-75) y nacional (76-100).

Tabla 23

Jerarquización de atractivos turísticos

RANGOS	JERARQUÍA
86-100	IV
61-85	III
36-60	II
11-35	I
0-10	Recurso

Inventario de prestadores de servicios

INVENTARIO DE PRESTADORES DE SERVICIOS DE LA LAGUNA DE BUSA, CANTÓN SAN FERNANDO		 UNIVERSIDAD DEL AZUAY		
CÓDIGO: 001				
NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO: Don Marios's				
FOTO		MAPA		
				
CATEGORÍA: Alimentos y bebidas-Restaurante	HORARIO DE ATENCIÓN: Lunes a viernes: 8:00 am a 18:00pm Sábado y Domingo: 7:00 am a 20:00 pm	PROPIETARIO Mario Sarmiento	PÁGINA WEB/EMAIL Facebook: https://www.facebook.com/donmariosrestaurant	CONTACTO 098 049 4553
UBICACIÓN Recinto Busa, Cantón San Fernando	Descripción del lugar/ Servicios Ofrece diferentes platos como trucha frita, corvina frita, chuleta, costillas de chanco entre otros.			
COORDENADAS Longitud: -79.263945 Latitud: -3.154205				

INVENTARIO DE PRESTADORES DE SERVICIOS DE LA LAGUNA DE BUSA, CANTÓN SAN FERNANDO



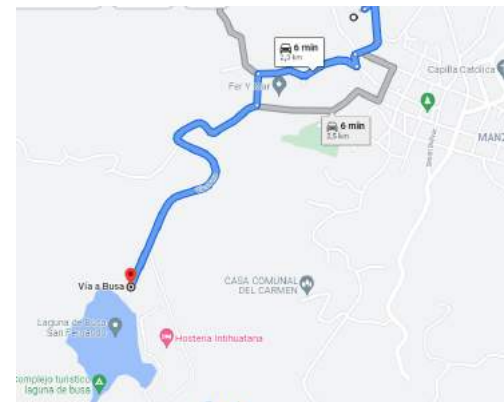
CÓDIGO: 002

NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO: Centro de Información Turística

FOTO



MAPA



CATEGORÍA:
Información turística

HORARIO DE ATENCIÓN:
8:00 a 1:00
1:30 a 5:00

PROPIETARIO:
GAD municipal

PAGINA WEB/EMAIL:
Ninguna

CONTACTO

UBICACIÓN
Recinto Bosa, Cantón San Fernando

Descripción del lugar/ Servicios

Se realiza el cobro de los tickets para los botes, además de brindar información extra acerca de los servicios que brinda la Laguna de Bosa.

COORDENADAS
Longitud: -79.263834
Latitud: -3.154174

INVENTARIO DE PRESTADORES DE SERVICIOS DE LA LAGUNA DE BUSA, CANTÓN SAN FERNANDO



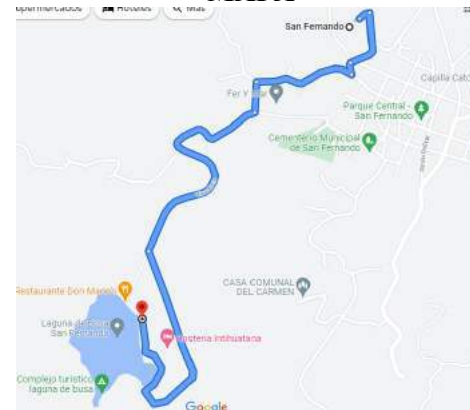
CÓDIGO: 003

NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO: Gullán Bar – Restaurante

FOTO



MAPA



CATEGORÍA:

Alimentos y bebidas-Restaurante

HORARIO DE ATENCIÓN:

Lun - Jue 8:00 am a 17:00 pm
Vie - Dom 8:00 am a 19:00 pm

PROPIETARIO

Diana Japa

PÁGINA WEB/EMAIL

Facebook:
<https://www.facebook.com/Achira-Gullán-Bar-Restaurante-112107757191406>

CONTACTO:

0967876945

UBICACIÓN

Recinto Busa, Cantón San Fernando

Descripción del lugar/ Servicios

Su nombre se debe a la fruta originaria del cantón “Gullán”, del cual realizan una bebida tradicional. Tiene una capacidad de 100 personas, donde ofrece al visitante una hermosa vista a la laguna. Cuenta con platos a la carta como la trucha frita, siendo su especialidad a la parrilla.

COORDENADAS

Longitud: -79.263824

Latitud: -3.154270

INVENTARIO DE PRESTADORES DE SERVICIOS DE LA LAGUNA DE BUSA, CANTÓN SAN FERNANDO



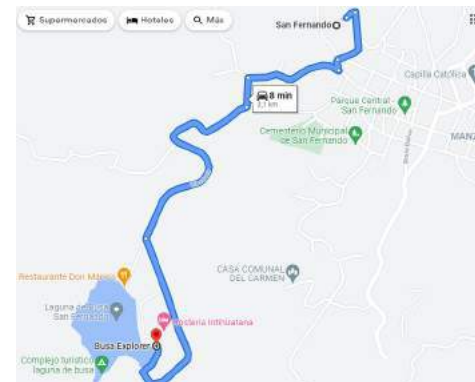
CÓDIGO: 004

NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO: Busa Explorer

FOTO



MAPA



<p>CATEGORÍA: Alimentos y bebidas-Restaurante Alojamiento</p>	<p>HORARIO DE ATENCIÓN: Lunes a viernes 8am-5pm Sábados y Domingos 8am – 8pm</p>	<p>PROPIETARIO Carlos Quizphi Andrea Urgiles</p>	<p>PÁGINA WEB/EMAIL https://busaexplorer.com/pagina-de-inicio/</p>	<p>CONTACTO 0998608316</p>
<p>UBICACIÓN Recinto Busa, Cantón San Fernando</p>	<p>Descripción del lugar/ Servicios Tiene una capacidad para 40 personas. Ofrece variedad de servicios como:</p>			
<p>COORDENADAS Longitud: -79.262588 Latitud: -3.156775</p>	<p>Restaurante: Comida Nacional – Internacional Bar: Snacks – Helados Hospedaje: Cabañas: \$ 30 c/u</p>			

INVENTARIO DE PRESTADORES DE SERVICIOS DE LA LAGUNA DE BUSA, CANTÓN SAN FERNANDO



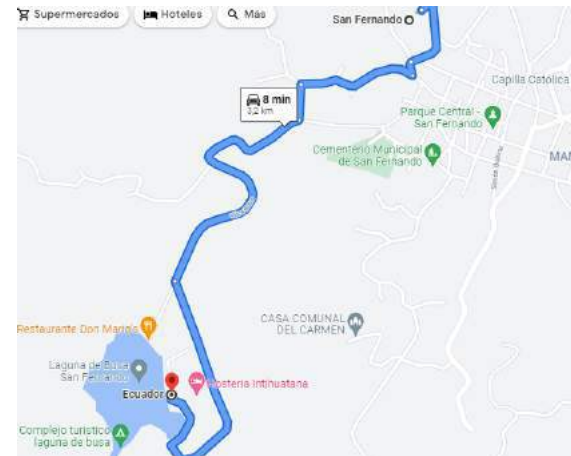
CÓDIGO: 005

NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO: Estancia Leoquina

FOTO



MAPA



<p>CATEGORÍA: Alimentos y bebidas-restaurante Alojamiento</p>	<p>HORARIO DE ATENCIÓN: Fines de semana</p>	<p>PROPIETARIO Jefferson Velásquez</p>	<p>PÁGINA WEB/EMAIL Ninguna</p>	<p>CONTACTO 2279429-2279413</p>
<p>UBICACIÓN Recinto Busa, Cantón San Fernando</p>	<p>Descripción del lugar/ Servicios Ofrece restaurante y Hospedaje</p>			
<p>COORDENADAS Longitud: -79.262990 Latitud: -3.156172</p>				

INVENTARIO DE PRESTADORES DE SERVICIOS DE LA LAGUNA DE BUSA, CANTÓN SAN FERNANDO



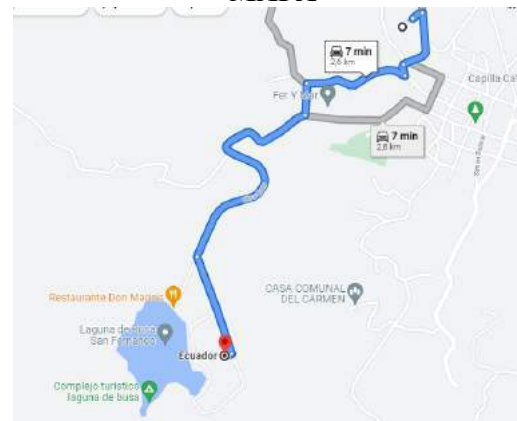
CÓDIGO: 005

NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO: Intihuatana

FOTO



MAPA



CATEGORÍA:
Alojamiento

HORARIO DE ATENCIÓN:
Lunes a Domingo

PROPIETARIO
Patricio Illescas

PÁGINA WEB/EMAIL
<http://www.hosteriaintihuatana.com/>

CONTACTO
099 308 7429

UBICACIÓN
Recinto Busa, Cantón San Fernando

Descripción del lugar/ Servicios

Hostería de estilo rústico rodeado de coloridos jardines y espacios naturales, ofrece cabañas con una combinación de un ambiente rústico y folclórico típico de la región andina ecuatoriana. Además, ofrece un delicioso y variado menú elaborado con recetas ancestrales y con productos frescos cosechados de su propio huerto. También, el visitante puede realizar cabalgatas, pasear en bicicleta, y recorrer antiguos senderos que unen a las comunidades.

COORDENADAS
Longitud: -79.262326
Latitud: -3.156092

INVENTARIO DE PRESTADORES DE SERVICIOS DE LA LAGUNA DE BUSA, CANTÓN SAN FERNANDO



CÓDIGO: 006

NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO: Paintball

FOTO



MAPA



CATEGORÍA:
Diversión

HORARIO DE ATENCIÓN:
Lunes a jueves (Bajo reserva)
Viernes a Domingo
10am a 18pm

PROPIETARIO
Carlos Julio
Suscal

PÁGINA WEB/EMAIL
Facebook: San Fernando Paintball

CONTACTO
0985234367

UBICACIÓN
Recinto Busa, Cantón San Fernando

Descripción del lugar/ Servicios

Un deporte con mucha adrenalina para disfrutarlo con amigos y familia.
Tiene un costo de \$ 10.

COORDENADAS
Longitud: -79.262827
Latitud: -3.154596

6.1.5 Inventario de sitios culturales y naturales

INVENTARIO DE ATRACTIVOS TURÍSTICOS DE LA LAGUNA DE BUSA, CANTÓN SAN FERNANDO						
CÓDIGO: 007						
NOMBRE DEL ATRACTIVO: Capilla Busa						
FOTO			MAPA			
						
CATEGORÍA: MC Manifestaciones Culturales		TIPO Arquitectura	SUBTIPO Histórica Religiosa, Vernácula)	COSTO Gratis	JERARQUÍA II	PUNTAJE 39/100
UBICACIÓN Recinto Busa, Cantón San Fernando		DESCRIPCIÓN DEL LUGAR La iglesia se encuentra ubicada en la Laguna de Busa		ACTIVIDADES Se realizan eucaristías con los habitantes del sector, especialmente en festividades de su patrono.		

COORDENADAS Latitud: -3.155860 Longitud: -79.263056		ÉPOCA DE ATENCIÓN		COMUNIDADES CERCANAS		DISTANCIA Km 3,2 km		TIEMPO 8 min				
CRITERIOS	RANGO										OBSERVACIÓN Este atractivo cultural se encuentra en la jerarquía II que significa que tiene algún rasgo llamativo que presente condiciones básicas para la generación de productos turísticos capaz de interesar a visitantes que hubiesen llegado a la zona por otras motivaciones turísticas o de motivar corrientes turísticas nacionales.	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Accesibilidad y conectividad												
Estado De Conservación												
Difusión De Atractivo												
Levantamiento E Investigación Del Lugar.												
Aporte Social												
Higiene												
Afluencia de visitante												
Servicio de apoyo												
Señalética turística												
Seguridad												
TOTAL	39											

**INVENTARIO DE ATRACTIVOS TURÍSTICOS DE LA LAGUNA DE BUSA,
CANTÓN SAN FERNANDO**



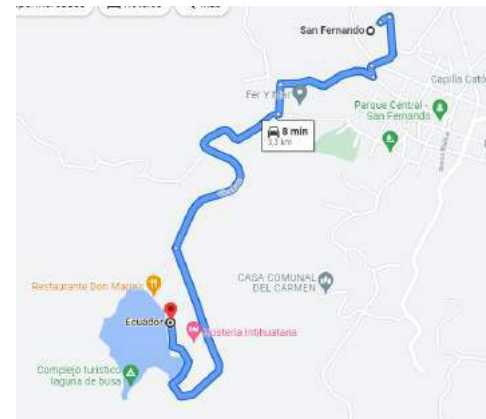
CÓDIGO 008

NOMBRE DEL ATRACTIVO: Laguna de Busa

FOTO



MAPA



CATEGORÍA: AN NATURAL	TIPO AMBIENTE LACUSTRE	SUBTIPO LAGUNA	COSTO \$1	JERARQUÍA III	PUNTAJE 75/100					
UBICACIÓN SECTOR Recinto Busa, Cantón San Fernando	DESCRIPCIÓN DEL LUGAR Se trata del principal atractivo del Cantón San Fernando, posee una gran belleza paisajística y un sitio espectacular para la recreación, además de su magnífica biodiversidad de flora y fauna, apta para los amantes de la naturaleza.		ACTIVIDADES <ul style="list-style-type: none"> • Senderismo • Camping • Educación ambiental • Pesca deportiva • Navegar en bote por la laguna 							
COORDENADAS Latitud: -3.1556636 Longitud: -79.264579	ÉPOCA DE ATENCIÓN Todo el Año	COMUNIDADES CERCANAS	DISTANCIA Km 3 km	TIEMPO 8 min						
CRITERIOS	RANGO					OBSERVACIÓN				
	1	2	3	4	5		6	7	8	9

Accesibilidad y conectividad											Este atractivo natural se encuentra en la jerarquía III lo que significa que cuenta con rasgos excepcionales capaz de motivar por sí solo o en conjunto con otros atractivos contiguos una corriente actual o potencial de visitantes nacionales o extranjeros y presenta las condiciones adecuadas para el desarrollo de productos turísticos enfocados al mercado nacional e internacional.
Estado De Conservación											
Difusión De Atractivo											
Levantamiento e Investigación Del Lugar.											
Aporte Social											
Higiene											
Afluencia de visitante											
Servicio de apoyo											
Señalética turística											
Seguridad											
TOTAL	75										

INVENTARIO DE ATRACTIVOS TURÍSTICOS DE LA LAGUNA DE BUSA, CANTÓN SAN FERNANDO



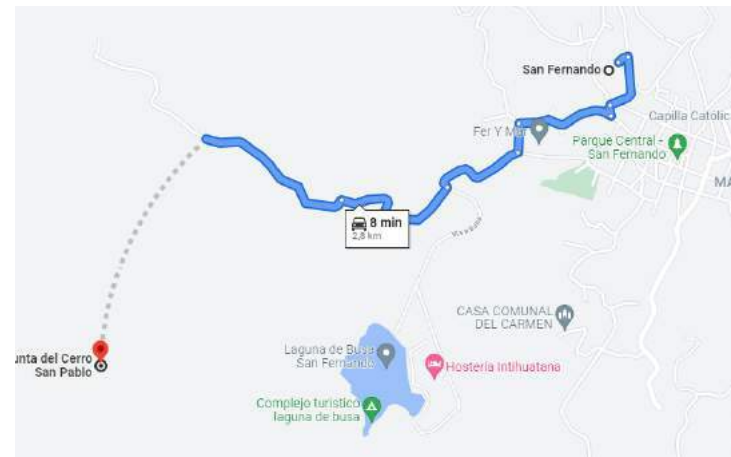
CÓDIGO 008

NOMBRE DEL ATRACTIVO: Cerro San Pablo

FOTO



MAPA



CATEGORÍA: AN NATURAL	TIPO MONTAÑAS	SUBTIPO BAJA MONTAÑA	COSTO GRATIS	JERARQUÍA II	PUNTAJE 49/100						
UBICACIÓN SECTOR Recinto Busa, Cantón San Fernando	DESCRIPCIÓN DEL LUGAR El Cerro San Pablo es el lugar propicio para contemplar todo el hermoso paisaje de San Fernando, cubierto de exuberante vegetación como orquídeas, plantas medicinales, etc. Además, de ser un espacio adecuado para el desarrollo de deportes extremos como alpinismo y parapente.			ACTIVIDADES <ul style="list-style-type: none"> • Senderismo • Educación ambiental • Observación de flora y fauna 							
COORDENADAS Latitud: -2.821417° Longitud: -78.744252°	ÉPOCA DE ATENCIÓN Todo el Año	COMUNIDADES CERCANAS		DISTANCIA Km 4 km	TIEMPO 40 min						
CRITERIOS	RANGO					OBSERVACIÓN					
	1	2	3	4	5		6	7	8	9	10
Accesibilidad y conectividad											

Estado De Conservación											Este atractivo natural se encuentra en la jerarquía II que significa que tiene algún rasgo llamativo que presente condiciones básicas para la generación de productos turísticos capaz de interesar a visitantes que hubiesen llegado a la zona por otras motivaciones turísticas o de motivar corrientes turísticas nacionales.
Difusión De Atractivo											
Levantamiento e Investigación Del Lugar.											
Aporte Social											
Higiene											
Afluencia de visitante											
Servicio de apoyo											
Señalética turística											
Seguridad											
TOTAL	42										

2.4.2. Demanda

Para el estudio de la Laguna de Busa hemos visto pertinente realizar un análisis de la demanda turística que se presenta en el atractivo. Para realizar este análisis nos enfocaremos en diferentes aspectos como la cantidad de turistas que acuden a este lugar y cuántos de ellos realizan las diferentes actividades turísticas que ofrece dicho atractivo, su procedencia si son nacionales o extranjeros, su motivación de viaje y si lo hacen de manera individual o colectiva. Además, otros factores importantes como el target de turistas que más visita la laguna, su tiempo de estadía en el caso de hospedarse en el lugar, etc. Toda esta información recopilada nos ayudará a conocer la demanda turística actual de este atractivo, y a su vez poder generar diversas estrategias que contribuyan a seguir mejorando la calidad de las actividades y servicios turísticos a fin cumplir las expectativas de los visitantes. Para llevar a cabo este objetivo, se lo hará mediante algunas herramientas tales como entrevistas a algunas operadoras y agencias de viajes, guías turísticos y se realizará un análisis del control de visitas a la Laguna de Busa.

Por ello se llevará a cabo diferentes entrevistas a operadoras turísticas de la ciudad de Cuenca, con el objetivo de conocer si la Laguna de Busa se vende en algunos de sus paquetes turísticos y cuál es su percepción sobre este atractivo, es decir, el mercado al cual podría enfocarse, qué tipo de actividades y servicios le hace falta, si el manejo de sistema de gestión y promoción va acorde a las características del lugar y sobre todo que se podría implementar o mejorar en el mismo.

2.4.2.1. Encuestas Operadores Turísticos.

Para realizar las entrevistas hemos diseñado preguntas con las cuales se busca determinar la situación actual del atractivo en cuanto a su difusión y grado de aceptación en el mercado. Esto nos permitirá recopilar información sobre la percepción que tienen los operadores turísticos al momento de vender la Laguna de Busa. A continuación, se presentará la estructura de la entrevista. Con la cual se realizará el respectivo análisis utilizando la herramienta Atlas Ti, ya que la misma nos permitirá interpretar la información tipo cualitativa de manera organizada y sobre todo se enfocará en las frases más representativas de cada una de las respuestas, donde se asignarán códigos de información con sus respectivas redes semánticas, que facilitará el análisis de los datos

recolectados. Finalmente, se presentará un análisis gráfico que asocie los datos más relevantes de la incidencia de la demanda turística actual en la Laguna de Busa.

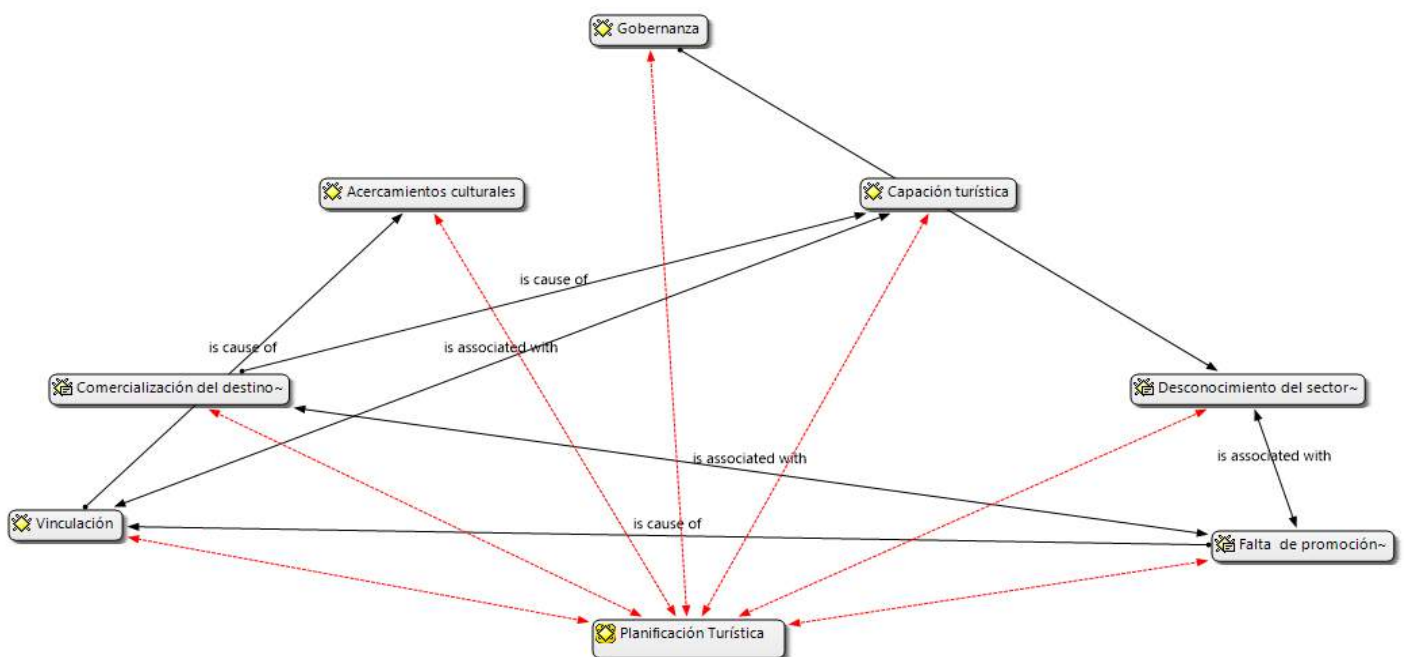
CAPTACIÓN DE LA DEMANDA EN LA LAGUNA DE BUSA

1. ¿Alguna vez se ha vendido la Laguna de Busa como parte de un paquete turístico?
¿Qué atractivos?
2. En la actualidad, dadas las circunstancias por el Covid-19. ¿Usted considera que se debería incluir a la Laguna de Busa en algunas de las actividades que se realizan hacia la zona sur?
3. ¿Qué considera que le falta a la Laguna de Busa para poder ser un atractivo turístico?
4. ¿A qué mercado debería estar enfocado la Laguna de Busa, Nacional o Internacional?
5. ¿Qué piensa del manejo de la gestión y promoción de la Laguna de Busa?

Luego de haber estructurado las preguntas, se procedió a realizar las entrevistas a 6 operadoras turísticas de la ciudad de Cuenca. Con base a la información recolectada se realizó el respectivo análisis con la herramienta antes mencionada, obteniendo el siguiente resultado.

Figura 3

Árbol de códigos. Atlas ti



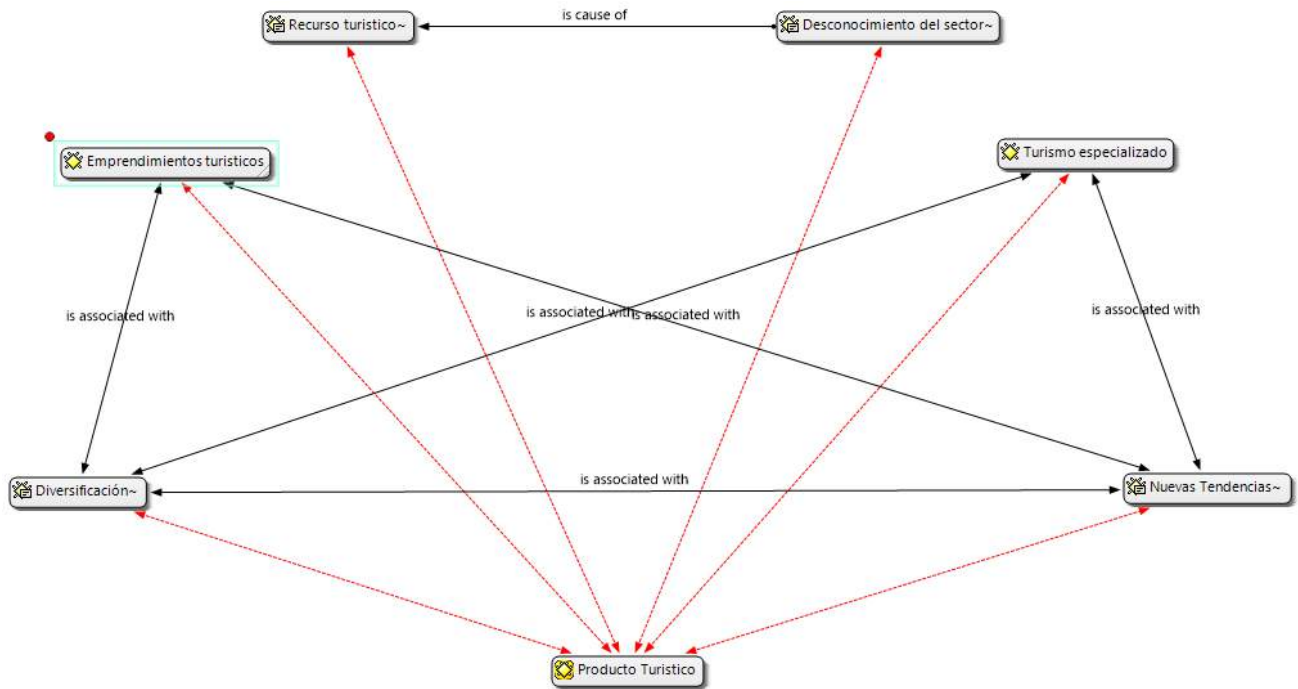
El gráfico representa un resumen de todas las entrevistas realizadas, obteniendo una red semántica con las respuestas más relevantes, para lo cual se realizó un análisis interpretando lo que decía cada uno de ellos y convertirlo en una o dos palabras que esté relacionado a la postura de cada entrevistado, seguidamente se creó una familia con el nombre de planificación, la misma que se asocia con los términos expuestos en la imagen. De manera general, la demanda turística en la Laguna de Busa, según las operadoras turísticas mencionan que hay una escasa promoción del atractivo, por lo que muchas personas tienen desconocimiento del mismo, ya que en el lugar existen otros recursos tales como el parque recreacional “Chaupiuco” que se encuentra ubicado a pocos metros antes de llegar a la laguna, la cual posee un espacio extenso para disfrutar en familia. También tenemos el parque central del cantón San Fernando, un referente para los amantes de la fotografía, en el cual engloba la iglesia y detrás de este se puede visualizar al majestuoso Cerro San Pablo, este y otros atractivos podrían ayudar a mejorar la comercialización de la laguna, pues al turista le gusta realizar diferentes paradas para conocer otros lugares de su interés antes de llegar a su destino final que es la Laguna de Busa.

Además, otro punto de vista por parte de los operadores es que debería existir una capacitación turística para los locales, para que haya un empoderamiento de los mismos y conozcan el valor que tiene la laguna y otros recursos que posee el cantón. Siendo esta una estrategia de gran importancia pues ayuda a la educación tanto social como cultural para que al momento de la llegada de un turista los locales puedan brindar información amable, confiable y efectiva. Otro factor fundamental es la vinculación con otras instituciones tanto públicas como privadas, sobre todo con universidades y profesionales que ayuden al fomento de la laguna, implementado diferentes proyectos de investigación. Todo esto se resume a la falta de planificación turística, pues sin esta herramienta no se lograría un buen desarrollo de la actividad turística, ya que la misma garantiza una adecuada integración en el ámbito económico, social y medioambiental.

Por ende, con el anterior análisis realizado con la Matriz de Vester y con las respuestas de cada uno de los operadores, utilizando la herramienta Athlas ti, se llegó a la misma conclusión de que el principal problema en la Laguna de Busa es la escasa planificación turística. Por esta razón, en el plan operativo turístico se propondrá diferentes programas y proyectos, con la que los administradores podrían aplicar evitando posibles contratiempos, lo cual ayude al correcto funcionamiento de la actividad turística.

Figura 4

Árbol de códigos. Atlas ti



Por otra parte, hemos visto necesario realizar otra red semántica, para abarcar más problemas que expresaron los entrevistados, es así que en resumen de todos los criterios analizados lo hemos definido como producto turístico. Como uno de los principales problemas es la inexistencia de una diversificación turística, es decir, se mantienen las mismas actividades y servicios de siempre, por lo que no hay innovación en el producto que ofertan, ya que en la actualidad los turistas se han vuelto más exigentes debido a las nuevas tecnologías, las cuales facilitan el acceso a información del atractivo, provocando desinterés, pues al no tener suficientes actividades hacen que el turista opte por visitar otros lugares. Además, se podría incluir los emprendimientos que se realizan en el cantón, dándole un valor agregado al producto turístico permitiendo la integración de la población local y a su vez al desarrollo de la economía. En cuanto al turismo especializado, se enfoca a realizar actividades en el Cerro San Pablo tales como deportes de aventura, ya que el lugar es ideal para la práctica de este tipo de turismo. Por lo que en el plan operativo turístico se pretende realizar la diversificación del producto turístico, donde se plantearán varias actividades para así potencializar el desarrollo del atractivo.

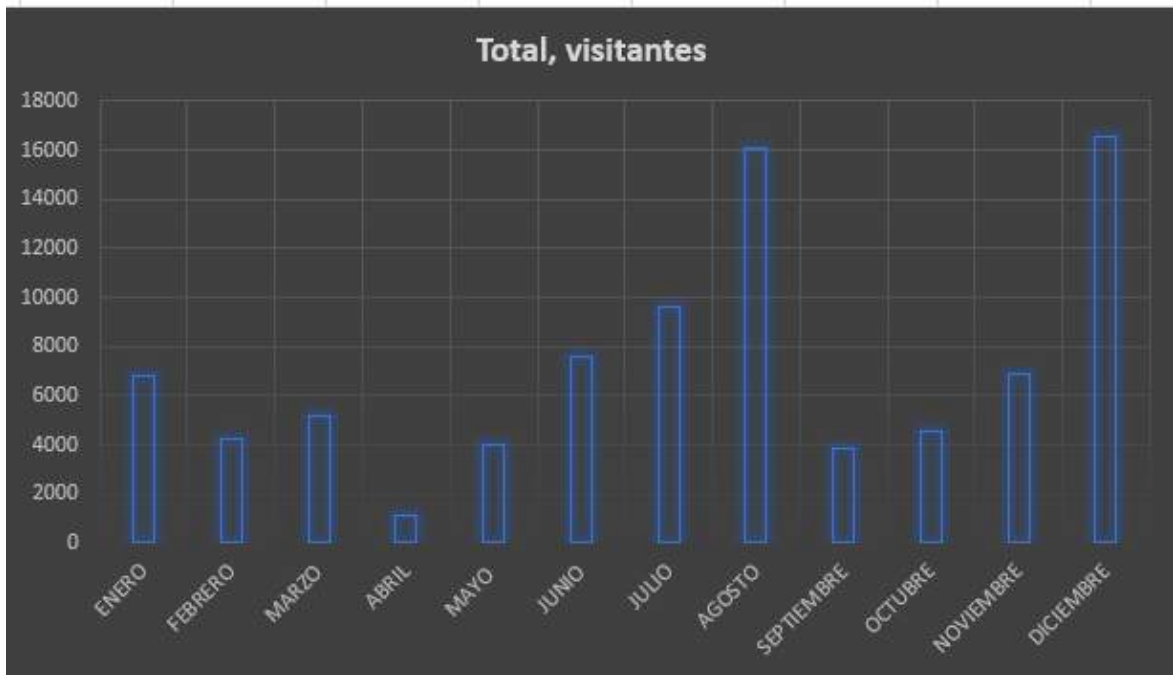
2.4.2.2. Control de visitas a la Laguna de Busa

Tabla 24

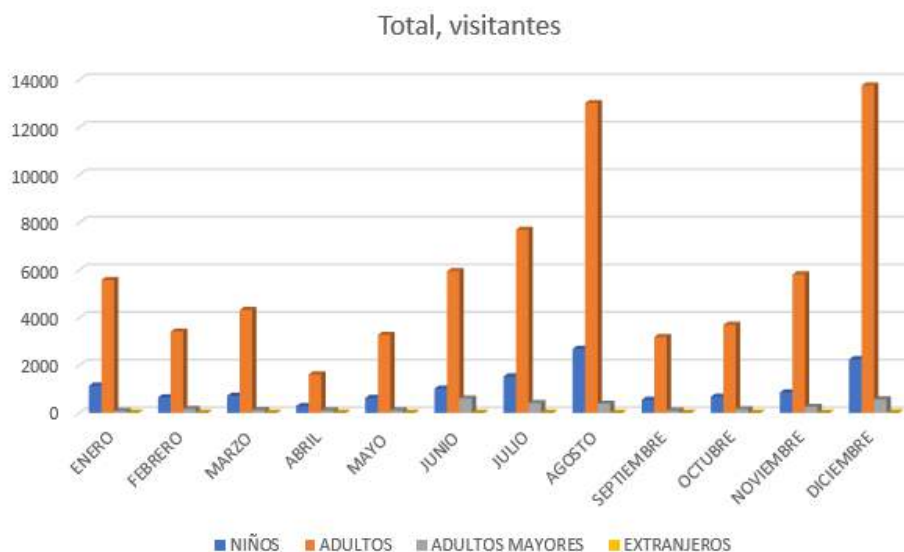
Control de visitas

MESES	NIÑOS	ADULTOS	ADULTOS MAYORES	EXTRANJEROS	TOTAL, VISITANTES
ENERO	1142	5581	71	1	6794
FEBRERO	650	3411	164	0	4225
MARZO	713	4317	115	0	5145
ABRIL	279	1610	94	0	1123
MAYO	620	3271	94	0	3985
JUNIO	1013	5949	595	0	7557
JULIO	1523	7691	406	0	9620
AGOSTO	2685	13013	379	0	16079
SEPTIEMBRE	543	3182	88	0	3813
OCTUBRE	676	3694	149	0	4519
NOVIEMBRE	856	5814	249	0	6920
DICIEMBRE	2246	13754	564	8	16572
				TOTAL	86352

Según el registro del control de visitas hacia la Laguna de Busa en el año 2021 se pudo apreciar los meses en los que mayor afluencia de turistas ha tenido el atractivo y los ingresos económicos generados cada mes. Estos registros se realizan diariamente, sin embargo, no se les registra de una manera correcta, pues existe una desorganización en cuanto a los valores de precios, fechas, número de visitantes, actividades, entre otros, por lo que al momento de facturar no coinciden los datos. De igual manera existe una descoordinación al entregar los informes al GAD pues hay dos personas que están encargados de realizar este control, una persona se encarga del control del uso de los botes y del alquiler de las carpas y otra se encarga del control del ingreso de los turistas, lo cual genera un desorden en el formato o la estructura de los informes entregados al municipio de San Fernando. Esta tabla se realizó con base al registro del control de visitas a la Laguna de Busa, recibidas gentilmente por parte del Dr. Manuel Losada que es el encargado de la unidad de gestión ambiental, en donde se entregó una carpeta de todos los archivos del ingreso de los turistas y además del uso de otros servicios, por lo que se fue digitalizando cada una de las hojas entregadas de cada mes del año 2021. La misma que se realizó un resumen que se detalla a continuación:



Nota: Como se puede observar en la tabla, los meses de mayor afluencia de turistas fueron julio con 9620, agosto con 16079 y diciembre con 16572 visitas entre adultos, tercera edad y niños, teniendo como mayor incidencia los adultos. Entonces, con estos datos se puede decir que en los meses antes mencionados, existe mayor flujo de turistas debido a que son temporadas de vacaciones, específicamente provenientes de la región Sierra y Amazonía, por lo que en los meses restantes se debe implementar nuevas actividades acorde a la temporalidad, buscando equilibrar el número de turistas en todos los meses del año, lo cual ayude a la promoción y difusión del atractivo posicionándolo en el mercado, generando así mayores ingresos económicos que ayuden al fortalecimiento de la Laguna de Busa.



A continuación, se muestra una tabla de los registros de los ingresos y uso de los demás servicios que ofertan en la laguna.

Tabla 25

Ingreso a la Laguna de Busa

INGRESO A LA LAGUNA DE BUSA	
MESES	TOTAL, PRECIO (ingresos)
ENERO	\$7.439
FEBRERO	\$4.854,50
MARZO	\$6.034
ABRIL	\$2.641,50
MAYO	\$4.607,50
JUNIO	\$8.668
JULIO	\$11.413,50
AGOSTO	\$18.777
SEPTIEMBRE	\$5.405,50
OCTUBRE	\$6.404
NOVIEMBRE	\$8078,50
DICIEMBRE	\$17.580,50



Nota: En el gráfico se puede observar que, en el mes de agosto, es donde más ingresos tuvieron, por lo que habría que buscar más actividades para que exista un equilibrio y se mantengan los flujos de visitas como los otros meses. Asimismo, es importante establecer un adecuado control de la capacidad de carga turística, sobre todo en los meses de mayor afluencia lo cual ayude a minimizar impactos negativos al medioambiente.

CAPÍTULO III

3. ANÁLISIS DE LAS FALENCIAS OPERATIVAS QUE AFECTAN AL DESARROLLO TURÍSTICO DE LA LAGUNA DE BUSA.

En este capítulo se realizará un análisis organizacional del GAD municipal de San Fernando, con la finalidad de determinar las falencias operativas de cada uno de los departamentos encargados del desarrollo administrativo de la Laguna de Busa, para establecer si se cumplen o no cada una de sus funciones, debido a que cada día existen cambios sociales, económicos, políticos y tecnológicos que llevan a que la organización no esté funcionando de la mejor manera, donde pueden aparecer inconvenientes de operación, gestión y/o clima laboral. De forma inmediata se debe conocer objetivamente qué está sucediendo con la organización y, a partir de ello, desarrollar y poner en práctica un plan que permita solventar la situación y actuar antes de que sea tarde para la organización. Por lo cual, se presentará el organigrama de la organización y se realizarán entrevistas a cada uno de los departamentos que tengan relación con la Laguna. Luego de ello se realizará una matriz de problemas en donde esta herramienta nos ayudará a clasificar los diferentes problemas que afronta la Laguna de Busa con toda la información antes recopilada.

3.1. *Cultura organizacional del GAD de San Fernando*

Misión. - El Gobierno Municipal del Cantón SAN FERNANDO, impulsa el desarrollo planificado y sustentable, a través de la dotación de bienes y servicios de calidad con un presupuesto distribuido en forma equitativa y respetando la biodiversidad y la diversidad cultural del Cantón; además trabaja con transparencia, creando espacios para la participación ciudadana en los ámbitos ambiental, social, económico y cultural.

Visión.- El Gobierno Municipal del Cantón SAN FERNANDO, en el año 2030, es un referente en la administración pública nacional, que ha institucionalizado la práctica de una cultura de participación, concertación y corresponsabilidad entre los actores territoriales; dispone de una estructura organizacional que permite generar políticas públicas y liderazgos locales con un personal capacitado que trabaja planificadamente basado en principios y valores como solidaridad, honestidad, responsabilidad.

Objetivos Estratégicos:

- Mejorar la calidad de vida de la población del Cantón con una oferta de servicios públicos de calidad.
- Fortalecer las estrategias de desarrollo integral del Cantón junto con todos los sectores sociales.
- Fomentar la participación ciudadana en la Gestión Municipal y el mantenimiento de los servicios y bienes públicos.
- Fomentar el trabajo coordinado entre departamentos y autoridades municipales.
- Promover los valores y principios municipales.
- Reconocer la identidad étnica y cultural del Cantón en todas las acciones.
- Proveer de obras y servicios de calidad para todo el Cantón

Principios y valores:

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Fernando basará su Gestión en los siguientes principios y/o valores:

- **Voluntad política y liderazgo**, para la búsqueda constante de los más altos niveles de rendimiento, a efectos de satisfacer con oportunidad las expectativas ciudadanas, a base de concertación de fuerzas y de compromiso de los diferentes sectores internos de trabajo: Directivo, de Apoyo y Operativo;
- **Trabajo en equipo**, dinamismo y creatividad de las autoridades y servidores para lograr una sostenida y equilibrada participación y apoyo mutuo, como la base del mejor enfrentamiento de problemas y soluciones;
- **Eficacia**.- La misión, visión y objetivos de cada una de las dependencias, definirán al ciudadano como eje de su accionar dentro de un enfoque de excelencia en la presentación de los servicios y establecerá rigurosos sistemas de rendición de cuentas y evaluación de programas y proyectos con el fin de verificar cuan acertadamente se logran los objetivos (lo planificado versus lo ejecutado), optimizando todos y cada uno de los recursos disponibles como son: talento humano, materiales, económicos y naturales.
- **Eficiencia**. - Se busca el perfeccionamiento de los recursos financieros, humanos y técnicos. Cumpliendo de manera adecuada las funciones asignadas a cada una de las dependencias administrativas en el Organigrama Estructural producto del Plan de Fortalecimiento Municipal. Se crearán sistemas adecuados de información, evaluación y control de resultados para verificar cuan acertadamente se utilizan los

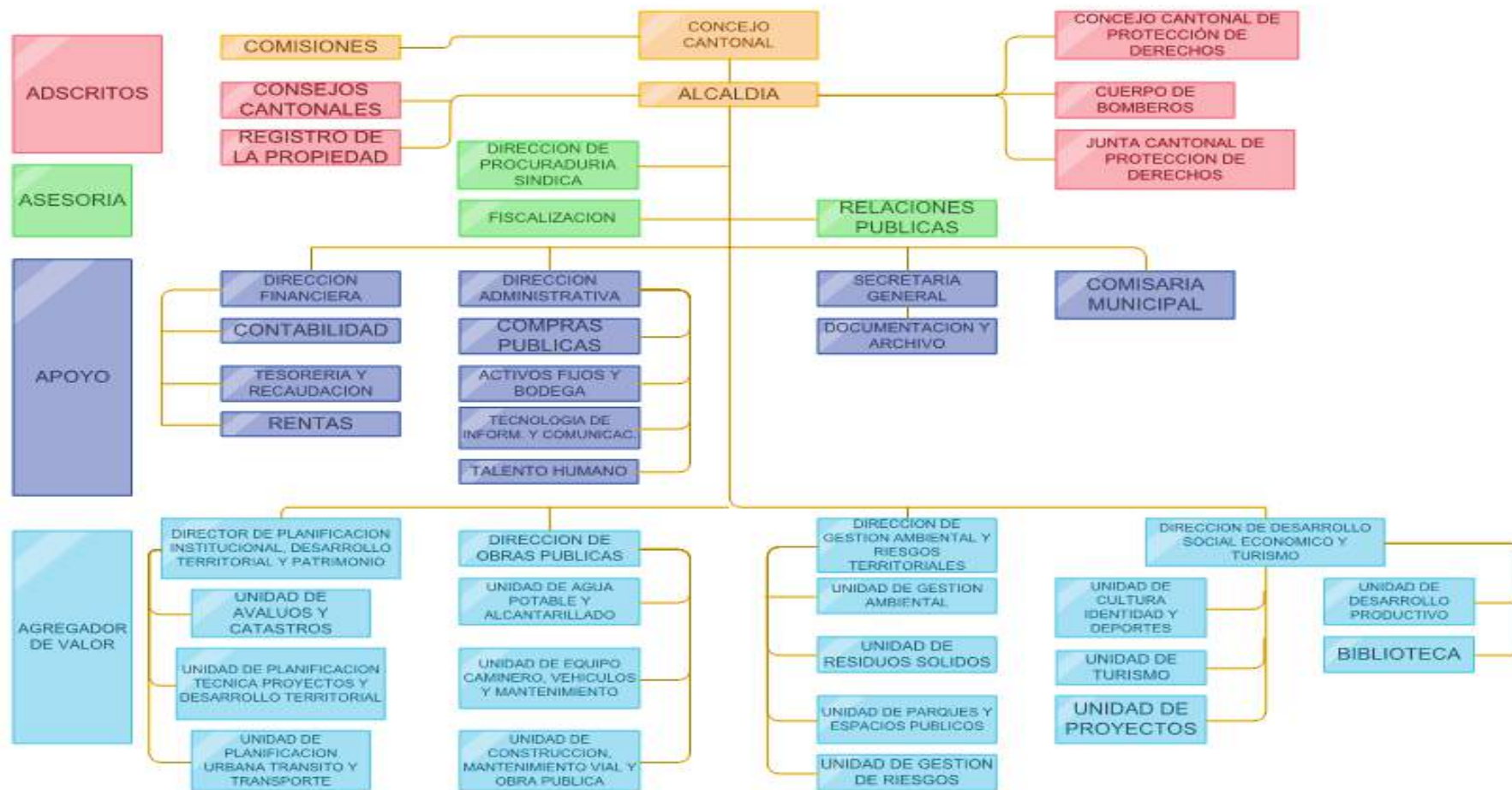
recursos.

- **Transparencia.** - Todos los datos de la Administración Municipal serán públicos y la Municipalidad facilitará el acceso de la ciudadanía a su conocimiento.
- **Honestidad.** - Las respectivas autoridades municipales tendrán la responsabilidad por el cumplimiento de las funciones y atribuciones. Las actuaciones de cada uno, no podrán conducir al abuso de poder y se ejercerá para los fines previstos en la ley.
- **Equidad.** - El compromiso de las Autoridades y de las y los servidores municipales garantizarán los derechos de todos los ciudadanos sin discriminación alguna.

3.2. Organigrama estructural del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón San Fernando

Figura 5

Organigrama Estructural GAD San Fernando



Nota: Adaptado de Organigrama estructural del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón San Fernando, GAD municipal de San Fernando.

3.2.1.1. Cuerpo de Bomberos

El jefe de bomberos el Doctor Claudio Lozada nos colaboró con una entrevista en donde nos comentó la relación que tienen con el GAD municipal de San Fernando entre otros temas, nos decía que cuando hay algunas emergencias ellos se articulan con el municipio debido a que el GAD es su ente rector, por lo que están adscritos a los mismos, pues son los encargados de velar por la gestión de los recursos necesarios que a ellos les faltan. No obstante, la administración del cuerpo de bomberos tiene autonomía financiera, presupuestaria y operativa, prácticamente son aparte del municipio, lo cual los hace independientes.

Con respecto a las funciones que realizan es cuidar la integridad de las personas, naturaleza y propiedades públicas o privadas contra el fuego; socorrer, en catástrofes o siniestros y efectuar acciones de auxilio. Además, nos comentaba que ellos no cuentan con un plan de contingencia interna, sino revisan el plan de contingencia emitido por la secretaría de gestión de riesgo, sobre todo para eventos de concentración masiva que se dan en la Laguna de Busa, especialmente lo que se refiere a conraincendios y emergencias para lo cual utilizan equipos de rescate, personal de socorro, ambulancia y vehículo conraincendios. De igual manera son los encargados de asignar los permisos necesarios para el correcto funcionamiento de todos los locales comerciales respecto a prevención contra incendios.

Constantemente ellos realizan capacitaciones a las escuelas, colegios, cooperativas, al GAD municipal, al personal que trabaja dentro de la laguna o a cualquier persona que lo requiera, como es el manejo de extintores, prevención de incendios, rescate entre otros, sin embargo, no brindan capacitaciones de primeros auxilios ya que el centro de salud es quien se encarga del mismo. En caso de emergencia ellos recomiendan que se llame al número privado que tiene el cuerpo de bomberos ya que hay una respuesta inmediata antes que llamar al 911. Por otra parte, desde el mes de julio del año pasado mejoraron su infraestructura adquiriendo nuevos vehículos de rescate como ambulancia, un tanquero más equipado. Por otro lado, en la laguna se han presentado algunos accidentes en donde personas que se encuentran en estado etílico se lanzan a la laguna perdiendo así la vida o han tenido lesiones severas. En cuanto a los

incendios forestales únicamente se han producido conatos, es decir, que recién está empezando el incendio que puede ser sofocado, al igual que en el Cerro San Pablo.

3.2.1.2. Relaciones públicas

Se realizó la entrevista al Licenciado Freddy Carchipulla, encargado del departamento de relaciones públicas. Una de las funciones que desempeña es realizar planes estratégicos de comunicación externa para la promoción y difusión de Laguna de Busa, nos comentó que no cuentan con ninguna base estratégica para promover las actividades y servicios turísticos que posee el mismo. Sin embargo, conjuntamente con otros departamentos constantemente realizan videos promocionales en donde incorporan a los emprendimientos que se desarrollan en el cantón, a pesar de ello existe un déficit en los mismos, ya que no hay innovación en los videos y es poco dinámico, por lo cual esto no capta la atención de los turistas. Además, es el encargado de realizar trípticos, folletos, álbum fotográfico, afiches entre otras cosas, pero de igual de manera esto no se lo realiza, por lo que solo se enfocan en subir contenido a las redes sociales específicamente en la plataforma de Facebook “Turismo GAD San Fernando”, lo cual de una u otra forma ayuda a la promoción ya que hoy en día este medio es el más utilizado. Así mismo, el objetivo es que en los videos se muestren los testimonios de los turistas, en donde sean ellos quienes den a conocer al público sobre su experiencia dentro de la Laguna de Busa con referencia a los servicios y atención por parte de los prestadores de servicios turísticos. Cabe mencionar que la información debe ser completa y actualizada, en donde se dé a conocer a detalle datos históricos, culturales, áreas de recreación, flora y fauna, manifestaciones religiosas, también es muy importante que haya un mapa de georreferenciación del lugar que vaya visitar el turista.

En cuanto a proyectos tienen previsto visitar y conocer el proceso de elaboración de los diferentes emprendimientos por ejemplo de los lácteos ya que San Fernando es reconocido por la producción de quesos, los mismos que son distribuidos a diferentes ciudades del austro como Machala, Loja, Cuenca. De esta manera se podría mejorar la imagen de la laguna al mostrar todos estos procesos por lo cual esto genera más interés por parte de los turistas y la vez para los locales pues incentiva a que ellos desarrollen sus propios emprendimientos y seguir mejorando constantemente.

3.2.1.3. Tecnología de información y comunicación

En este departamento está encargado Hugo Álvarez, quien es el que se encarga del mantenimiento de Software y Hardware del GAD, además de trabajar conjuntamente con otros departamentos para la promoción y difusión de la Laguna de Busa. Se encarga de mantener la página web actualizada, sin embargo, esto no se da ya que tienen un oficio de la contraloría del año 2019 de la anterior administración en donde no habían dejado asentando cierta información pública, por lo que se les dificulta colocar información actualizada y realizar varios cambios que necesita la página. Es por esta razón, que se han enfocado en priorizar la información en otros medios como Facebook y últimamente abrieron otra plataforma para la difusión que es Tik Tok. No obstante, tienen un convenio con la Universidad Católica de Cuenca para realizar un proyecto con la finalidad de reactivar la página web, ya que ha sido abandonada por varios años. Por lo que el plan operativo turístico será de gran ayuda para dar soluciones a este tipo de problemas, brindando nuevas estrategias que les permitan desarrollar e innovar estos medios de difusión. De igual manera, es el responsable de la producción y edición de los videos, en el cual realiza diferentes tomas fotográficas de laguna, por lo que cuenta con cámaras de alta definición y drones que dan originalidad y profesionalismo a la composición del video lo que contribuye a que el mismo sean más interesante e interactivo para todos los usuarios. Es importante mencionar que poco a poco están creando alianzas con empresas privadas para fortalecer y potencializar el turismo del cantón, esto es muy beneficioso ya que al tener el apoyo de otras empresas se produce un intercambio de conocimientos, herramientas y diferentes modelos de estrategias facilitando la eficiencia en el funcionamiento de todas las actividades para brindar una mejor experiencia a los turistas.

Cabe mencionar que se debería realizar constantes capacitaciones en el ámbito del marketing digital aprovechando las nuevas tecnologías que se presentan hoy en la actualidad a fin de que el personal cuente con los conocimientos suficientes para que pueda realizar un mejor trabajo y no se vuelva algo monótono. Ya que desde nuestro punto de vista y habiendo analizado las diferentes funciones de las que está encargado, nos dimos cuenta que existe una escasa planificación en cuanto al manejo de la operación de este departamento.

3.2.1.4. Unidad de planificación técnica y proyectos

El arquitecto Xavier Cordero es el encargado de este departamento, en donde una de las funciones que desempeña es realizar el diseño de proyectos del cantón San Fernando, por lo que se nos facilitó material digital donde se encuentran algunos de los proyectos que se ha realizado años atrás en la laguna, uno de ellos es el “Diseño de senderos y señalética para la Laguna de Busa”, por lo que el objetivo era “Impulsar un desarrollo turístico integral de la Laguna de Busa y el Cerro San Pablo a nivel cantonal, regional y nacional, difundiendo los recursos naturales y culturales como base del turismo en el cantón San Fernando, potenciando el desarrollo turístico, mediante el reconocimiento y promoción de los valores culturales, revalorización de los recursos naturales y turísticos con una población sensibilizada y formada que responda eficientemente a la demanda de los visitantes, cumpliendo normas y reglamentos de la actividad turística en espacios naturales; proyecto que se vincula al Plan de Desarrollo Estratégico Cantonal”.

Este proyecto se lo realizó en el 2011 el cual fue ejecutado en diferentes etapas, además de la adecuación del centro de información turística, siendo este uno de los últimos proyectos que ha realizado el departamento de planificación con relación a la Laguna de Busa, ya que en la administración actual el alcalde no ha visto pertinente que dicho departamento se encargue del mismo por lo que ya existe el departamento de turismo que son quienes se encargan de todos los proyectos de la laguna. Sin embargo, están repotenciando el turismo no directamente dentro de la laguna, sino en el cantón en general, como realizar señalización desde el cantón Girón hacia el complejo turístico.

3.2.1.5. Unidad de gestión ambiental

En este departamento está encargado Manuel Lozada, quien es el responsable de realizar proyectos y brindar asesoramiento en temas ambientales, además de realizar el debido control de recursos naturales específicamente de la Laguna de Busa. Uno de los proyectos que se encuentran gestionando conjuntamente con el ministerio del ambiente es eliminar por completo la totora la cual es una planta invasora que por años ha causado varios problemas como la desaparición de peces, perjudicando a las especies nativas del lugar, así como también afecta a la imagen de este atractivo pues el espacio de la laguna se está reduciendo por la expansión de la misma, haciendo que dificulte el desarrollo de otras actividades como el canopy el cual se encuentra paralizado debido a este problema, además de la falta de planificación del proyecto pues se realizó en un espacio donde no es apto para este tipo de actividades. Así mismo, otro de los problemas que enfrenta la laguna es otra especie invasora conocida como la carpa que es un tipo de pez depredador que se alimenta de la tilapia, la misma que es utilizada como referente para la gastronomía del lugar. Pero lamentablemente no existe un proyecto para acabar con este inconveniente.

Por otro lado, realizan recorridos de monitoreo para identificar problemas en la laguna y también de otros sitios del cantón ya que existen personas hacen uso de espacios cercanos a la laguna para actividades como la ganadería o agricultura que produce que se desgaste el suelo, cuando suceden estas situaciones realizan un informe y envían al Ministerio del Ambiente para que tome las correspondientes sanciones. Sin embargo, este monitoreo se lo hace cada 3 meses y cuando alguna persona realiza una denuncia, por lo que a nuestro criterio sería recomendable que estas inspecciones se realicen por lo menos cada mes, con lo cual se podría evitar problemas mayores a futuro. No obstante, el departamento ambiental constantemente realiza proyectos de reforestación conjuntamente con la prefectura del Azuay para evitar la acumulación de materia orgánica.

Por otra parte, es el encargado de realizar el Plan Operativo Anual (POA), para la Unidad de Gestión Ambiental en donde se especifica los diferentes objetivos estratégicos de los cuales varios de ellos se han cumplido como los que se mencionó anteriormente. Es por ello, que la propuesta del Plan Operativo Turístico pretende establecer estrategias para mejorar el manejo de los recursos naturales y que se les dé prioridad a estos temas ambientales, ya que la Laguna de Busa es un complejo turístico donde llegan varios turistas, la cual necesita un constante control.

3.2.1.6. Unidad de turismo

La unidad de turismo está a cargo del Tecnólogo Joel Paladines, quien es el responsable de la parte turística del cantón, específicamente de la Laguna de Busa. Cabe mencionar que recién en octubre de 2021, el anterior coordinador de turismo renunció por motivos personales por lo que en ese mismo mes se tuvo que contratar a otra persona. Es por esa razón que el nuevo coordinador todavía no cuenta aún con proyectos para la promoción turística. Sin embargo, existen proyectos del anterior coordinador que por motivos de la pandemia se han tenido que posponer, pero gracias a la reactivación del turismo, se ha podido ejecutar estos proyectos anteriores como la compra de bienes artísticos y culturales (cabezas de cisne y una estatua de tigre), además se realizó una feria gastronómica y cultural para la reapertura del atractivo, y el programa de navidad que de la misma manera se realizó en la laguna. Además, la unidad de turismo se encuentra trabajando con la unidad de gestión ambiental con el objetivo de eliminar la totora ya que este proyecto se ha venido dando desde hace mucho tiempo y ya habían eliminado gran parte de esta planta, pero a pesar de ello seguía creciendo aún más, afectando a la laguna y a las especies a su alrededor. Así mismo, otro de los proyectos que se tiene planificado realizar es el sendero hacia el Cerro San Pablo, por lo que se está realizando los estudios necesarios para la ejecución del mismo para ello también se espera contar con el apoyo del ejército debido a que el camino es largo y riesgoso.

Por otra parte, el coordinador es el encargado de realizar el levantamiento y actualización permanente de la base de datos turísticos del cantón, por ello han elaborado un inventario de todos los prestadores de servicios turísticos tanto del cantón como de la laguna, sin embargo, no existe un inventario detallado de especies de flora y fauna, por lo que solo se tiene información general de los mismos. Esta información es muy importante ya que permite evaluar las potencialidades que posee el atractivo con lo cual se puede emprender algún proyecto con base a estos recursos existentes en donde se podría realizar otro tipo de turismo como aviturismo, turismo científico y también esto ayuda para que estudiantes que tengan relación con el tema puedan realizar sus prácticas e investigaciones la cual conlleva a un beneficio mutuo.

3.3. Matriz de problemas

Basándonos en los resultados anteriores de matrices como matriz de Vester, vocación turística, entrevista a los diferentes departamentos del GAD municipal de San Fernando, entrevistas a las agencias de viajes, en donde en cada uno de ellos se identificaron varios problemas tanto en la parte administrativa como en la parte externa de la laguna. Es por ello, que vamos a utilizar la matriz de problemas que es una herramienta de gestión y control de proyectos en donde se plantea una lista de varios problemas, con lo cual se realiza una comparación priorizando el problema que tenga mayor incidencia en la gestión de la Laguna de Busa. Posteriormente, con dichos problemas se procederá a realizar programas y proyectos con el propósito de dar respuesta a la problemática existente en la laguna.

Tabla 26

Matriz de problemas

	MATRIZ DE PROBLEMAS	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
1	Escasa diversificación de productos turísticos	1	1	1	1	1	5	1	1	1	
2	Falta de un centro de interpretación turística	2	9	8	7	2	5	4	2		
3	Falta de control para que no destruyan la Laguna y sus alrededores	10	9	8	7	3	5	4			
4	Inexistencia de inventario de flora y fauna	4	9	8	7	6	5				
5	Limitada planificación turística	5	5	5	5	5					
6	Erosión del suelo en la laguna	6	6	6	7						
7	Falta de mantenimiento a las facilidades turísticas	7	7	7							
8	Falta de estrategias de promoción y difusión turística	8	9								
9	Falta de actividades turísticas en temporada de invierno	9									
10	Escasa información turística										

Tabla 27

Resultado matriz de problemas

Problemas	Mayor Incidencia
1	8
2	3
3	1
4	3
5	9
6	4
7	7
8	4
9	5
10	1

Escasa diversificación de productos turísticos: Identificamos este problema debido a las entrevistas realizadas en las agencias quienes nos mencionaron que en el lugar hay una escasa oferta turística, ya que cuando llegan los turistas a la laguna siempre encuentran las mismas actividades por lo que por experiencia, varios de los

mismos decían que sólo recorren los alrededores de la laguna y no hay más actividad, además que dicho atractivo no cuenta con una variada oferta gastronómica en los restaurantes que se encuentran allí. De la misma manera nos sugirieron cambiar la modalidad de los botes por lo que es monótono, siendo una buena idea implementar botes con remos para que las personas se lleven una mejor experiencia. Además, nos recomendaron fomentar un turismo especializado aprovechando los recursos existentes, ya que la laguna posee una gran biodiversidad, pero lamentablemente como nos mencionaba el coordinador de turismo del GAD, no cuentan con un inventario de dichas especies. Por otra parte, con base al control de visitas que se realizó anteriormente se pudo analizar que en temporada de invierno existe poca afluencia de turistas, por lo que se ha visto necesario implementar actividades de acuerdo a las condiciones de esta temporada.

- Inexistencia de inventario de flora y fauna (aviturismo)
- Falta de actividades turísticas en temporada de invierno
- Escasa actividad turística dentro de la laguna (botes con remos)

Limitada planificación turística: Este es uno de los problemas que mayor incidencia tuvo, pues hablar de planificación implica varios temas como la falta de control en la laguna, por lo que hemos hablado con el GAD en donde nos decían que no existe una persona quien controle o vigile la laguna, solo está presente la guardia ciudadana los fines de semana, de modo que se han dado acontecimientos en los que varias personas en estado etílico han tenido accidentes al lanzarse en la laguna, causando en la mayoría de los casos pérdidas humanas. Además, que no respetan las áreas designadas para realizar las diferentes actividades causando la erosión del suelo. Por otro lado, el departamento de relaciones públicas y de tecnología nos comentaban que no cuentan con estrategias de promoción y difusión de la laguna, sin embargo, constantemente realizan publicidad en redes sociales, pero siempre es monótono y no hay innovación en la misma.

- Estrategias de promoción y difusión de la laguna
- Erosión del suelo
- Falta de control en la laguna
- Falta de mantenimiento en las facilidades turísticas
- Falta de un centro de interpretación turística

CAPÍTULO IV

4. DESARROLLO DE LA PROPUESTA

En el presente capítulo desarrollaremos el plan operativo turístico para la Laguna de Busa, con base a los problemas tanto internos como externos anteriormente identificados, con ayuda de la matriz de problemas pudimos determinar los de mayor incidencia los cuales fueron la limitada planificación turística y la falta de la diversificación de productos turísticos, los mismos que se establecieron como los principales programas, para luego fijar los proyectos dentro de cada uno de los mismos, en donde se plantean las diferentes actividades con su respectivo presupuesto y cronograma, con el fin de dar solución a dichos problemas, con el objetivo de potencializar la actividad turística dentro del cantón como una actividad diferente a lo habitual.

4.1. PORTAFOLIO DE PROGRAMAS Y PROYECTOS

4.1.1. Programa 1: Fortalecimiento de la diversificación de productos turísticos para la Laguna de Busa

El siguiente programa tiene como objetivo fortalecer el conocimiento en el desarrollo de productos turísticos innovadores, ya que con las entrevistas realizadas se concluyó que la mayoría de visitantes no encuentran suficientes actividades turísticas para realizar en el lugar, por esta razón el propósito de este programa es mejorar la oferta turística y la imagen de la Laguna de Busa, introduciendo nuevas actividades recreativas de interés para los visitantes tanto nacionales como extranjeros, aportando de esta manera a un desarrollo sostenible del atractivo.

Es por ello, que se proponen proyectos que brinden diferentes actividades turísticas enfocadas en la satisfacción del turista.

4.1.1.1. Proyecto 1: Turismo de naturaleza “Sendero Cerro San Pablo”

El proyecto tiene como objetivo la propuesta de implementación de un sendero desde la Laguna de Busa hacia el Cerro San Pablo, ya que no existe una ruta específica para llegar hacia este lugar, pues al no contar con señalética ni un sendero el turista puede perderse debido a las condiciones climáticas que presenta el lugar siendo el

principal problema la presencia de una neblina muy espesa dificultando la visibilidad. Además, que el turista se desvíe por zonas sensibles o incluso peligrosas para su seguridad. Por esta razón, se propone a los turistas un viaje de conocimiento y encuentro con la naturaleza, despertando así la conciencia del respeto y cuidado de la misma, con su respectiva señalética y un sendero en donde cuente con paradas estratégicas para la observación de la flora y fauna existente en el lugar. Cabe recalcar que la distancia de la laguna hacia la punta del cerro es de aproximadamente 4km por lo que se consideró realizar el sendero hasta la mitad del camino, es decir, 2km de sendero desde la laguna por lo que allí existe un lugar óptimo para realizar una zona de camping, ya que llegar hasta el final requiere de mayor esfuerzo y no es accesible para todas las personas. Además, se consideró construir el sendero solo 725m desde la laguna, ya que los 1.28km restantes pertenece a un bosque, el mismo que está cubierto de gran vegetación sobre todo varios tipos de orquídeas, plantas medicinales, entre otros, pues al tratar de adecuar un sendero en esta zona no sería óptimo dicha construcción ya que se perdería gran parte de la flora. Sin embargo, lo más conveniente sería limpiar el camino e implementar señalética para el que turista no se pierda y pueda llegar a su destino.

Tabla 27

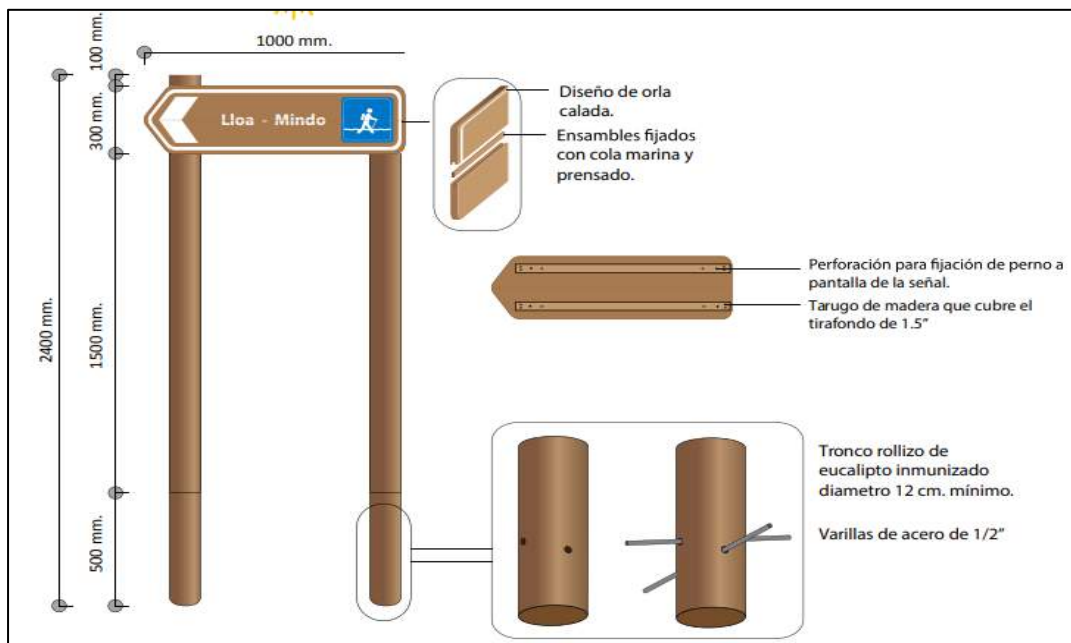
Cronograma Turismo de naturaleza “Sendero Cerro San Pablo”

Actividades	Cronograma											
	MES 1		MES 2		MES 3		MES 4		MES 5		MES 6	
Diagnóstico del sendero	■	■										
Delimitación del área de estudio del sendero		■	■									
Delimitación de las paradas estratégicas de descanso del sendero		■	■									
Delimitación zona de camping del Cerro San Pablo			■									
Diseño y construcción del sendero				■	■	■	■	■	■	■	■	■
Diseño e implementación de señalización del sendero												■

Prospecciones del proyecto

Figura 6

Señal turística de aproximación



Nota: Tomado de MINTUR, 2020

Figura 7

Mapa sendero

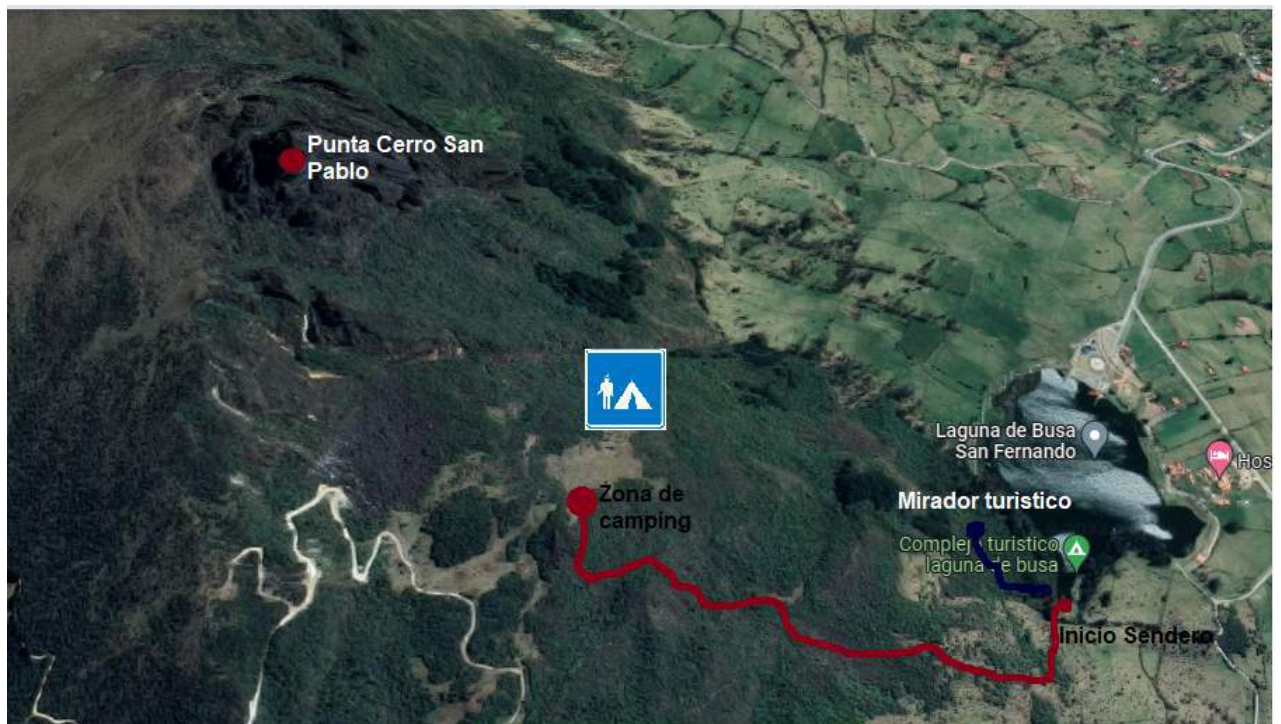


Figura 8

Sendero hacia el mirador



Figura 9

Montaje de señalética de aproximación (sendero)



Figura 10

Sendero hacia el Cerro San Pablo-Zona de camping



Figura 11

Montaje señalético hacia el Cerro San Pablo



Figura 12

Vista panorámica



Figura 13

Montaje señalética mirador



Figura 14

Ingreso al bosque



Figura 15

Montaje señalética ingreso al bosque



Figura 16

Sendero



Figura 17

Montaje de señalética sendero



Figura 18

Camino sendero



Figura 19

Montaje señalética sendero



Figura 20

Sendero hacia la zona de camping



Figura 21

Montaje sendero hacia la zona de camping



Nota: Elaborado por Arq. Rodrigo Masache

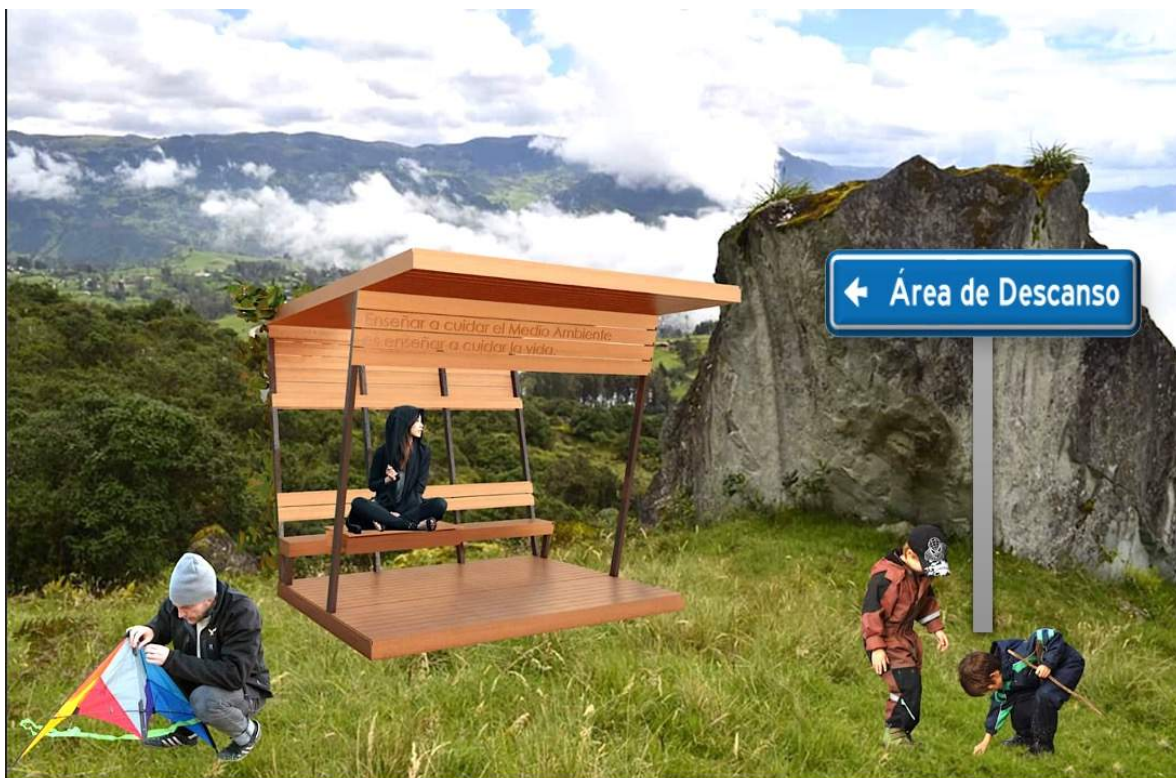
Figura 22

Zona de descanso



Figura 23

Montaje zona de descanso



Nota: Elaborado por Arq. Rodrigo Masache

Figura 24

Zona de camping



Figura 25

Montaje zona de camping



Presupuesto del proyecto

Tabla 28

Presupuesto del sendero Cerro San Pablo

PROYECTO TURISMO DE NATURALEZA “SENDERO CERRO SAN PABLO”				
Materiales	Descripción	Cantidad	Costo unidad	Costo total
Madera tratada	Tablones (23cmx4m)	182	\$ 28	\$ 5096
Madera tratada	Cuartones	1210	\$ 9,50	\$ 11495
Tiras para soporte peldaño	Unidad 3m	242	\$ 2,50	\$ 605
Clavos	Libra	30	\$ 1,30	\$ 39
Postes	Diámetro de 8cm	967	\$ 10,50	\$ 10153,5
Piedra chispa	Metros	20	\$ 25	\$ 500
Perno 16 mm	Unidad	1934	\$ 0,10	\$ 193,4
Letreros reflectivos	60x60 cm	10	\$ 60	\$ 600
Letreros reflectivos	60x20 cm	7	\$ 50	\$ 350
Parantes (letreros)	Metros	10	\$ 10	\$ 100
Arena	Metros	4	\$ 15	\$ 60
Cemento	Saco	6	\$ 8,28	\$ 49,68
Piedra	Saco	20	\$ 2	\$ 40
Clavos	Libra	2	\$ 3	\$ 6
Mano de obra	Semanal	20	\$ 600	\$ 12000
Transporte	Flete	2	\$ 200	\$ 400
Costo Total				\$ 41.687,58

Financiamiento: GAD municipal de San Fernando y otras instituciones.

4.1.1.2. Proyecto 2: Turismo de paisaje “Paseo en canoa”

El presente proyecto tiene como objetivo promover un turismo de naturaleza en la Laguna de Busa, implementando el paseo en canoa diferente al existente pues en la actualidad siguen manteniendo la misma actividad monótona con el uso de los cisnes, la cual se maneja mediante los pedales. Por esta razón, se propone que el turista obtenga una mejor experiencia en esta actividad, pues podrá disfrutar de todo el paisaje que lo rodea mientras rema por la laguna, además que ayuda a la condición física y a liberar el estrés.

Esta propuesta surgió gracias a las entrevistas realizadas a los agentes de viajes, quienes nos recomendaron realizar esta actividad, pues consideran que es más interactiva y dinámica, además que nos comentaron que el material de los cisnes debería estar hechos acorde al lugar.

Tabla 29

Cronograma Turismo de paisaje “Paseo en canoa”

Actividades	Cronograma														
	MES 1			MES 2			MES 3			MES 4			MES 5		
Realizar una inspección en el lugar para implementar las canoas acordes a las condiciones del atractivo.	■	■													
Diseño e implementación de un muelle para las canoas			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Contratar a una persona que nos ayude con la elaboración de las canoas y los remos							■	■	■	■	■				

Prospecciones del proyecto

Figura 26

Laguna de Busa



Figura 27

Montaje muelle para las canoas



Figura 28

Montaje de canoa



Presupuesto del proyecto

Tabla 30

Presupuesto de paisaje “Paseo en canoa”

PROYECTO TURISMO DE PAISAJE “PASEO EN CANOA”				
Materiales	Descripción	Cantidad	Costo unidad	Costo total
Fibra de vidrio	botes	5	\$ 200	\$1000
Fibra de vidrio	remos (par)	10	\$ 25	\$ 250
Madera tratada	Tablones (23cmx4m)	13	\$ 28	\$ 364
Postes	Diámetro de 8cm	16	\$ 10,50	\$ 168
Pernos	Unidad	115	\$ 0,30	\$ 34,50
Cable de acero	Metros	54	\$ 0,90	\$ 48,60
Tubo PVC	12 pulgadas	10	\$ 104,80	\$ 1048
Viga metálica	3m	6	\$ 49	\$ 294
Mano de obra	Semanal	5	\$ 175	\$ 875
Chalecos salvavidas	Unidad	20	\$ 25	\$ 500
Costo Total				\$ 4.582,10

Financiamiento: GAD municipal de San Fernando

4.1.1.3. Proyecto 3: Turismo especializado “Aviturismo”

El siguiente proyecto tiene como finalidad impulsar el turismo especializado “Aviturismo”, pues la Laguna de Busa presenta una gran variedad de especies de aves, a pesar de ello, no cuentan con un inventario de las mismas, pues se desconoce la cantidad y el tipo de aves existentes. Es por esta razón que esta actividad busca consolidarse como una estrategia económica, social y ambiental ya que esto promueve la conservación de las aves que habitan en el atractivo. Además, se pretende que el sendero sea autoguiado para la observación de aves por lo que se planea crear una aplicación en donde el turista pueda descargarse y visualizar la información específica del tipo de aves existentes en la zona con sus respectivas fotos para que los pueda identificar. Cabe mencionar que para el avistamiento de aves la hora ideal es 5 a 6 a.m. y de 6 a 7 p.m.

Tabla 31 Cronograma Turismo especializado “Aviturismo”

Actividades	Cronograma																		
	MES 1			MES 2			MES 3			MES 4			MES 5						
Monitoreo de aves con personal	■	■	■	■															

especializado en este campo.																						
Realizar un inventario de las aves monitoreadas																						
Inspeccionar y determinar la zona donde se realizará el recorrido para esta actividad (aviturismo)																						
Implementación de señalética turística en puntos estratégicos para la observación de aves																						
Diseño de app con información de las especies de aves existentes en el lugar para el turista																						

Proyecto del proyecto

Figura 29

Prospección app para avistamiento de aves

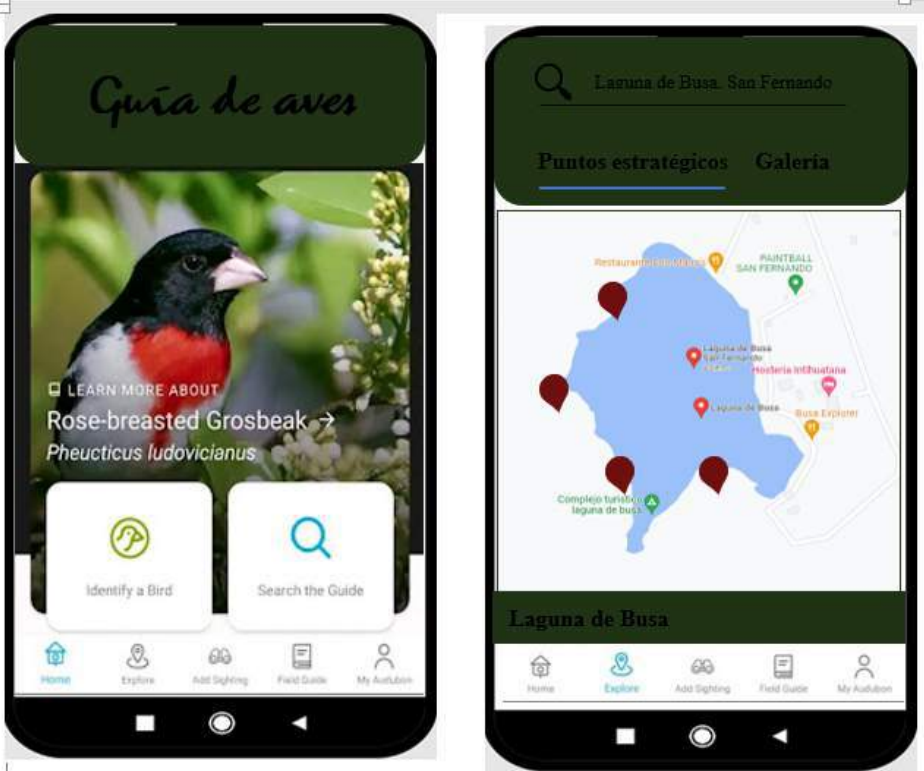


Figura 30

Sendero



Figura 31

Montaje señalética de avistamiento de aves



Figura 32

Zona de avistamiento de aves



Figura 33

Montaje señalética avistamiento de aves



Presupuesto del proyecto

Tabla 32

Presupuesto "Aviturismo"

PROYECTO TURISMO ESPECIALIZADO "AVITURISMO"				
Materiales	Descripción	Cantidad	Costo unidad	Costo total
App	Diseño	1	\$ 59,95	\$ 59,95
Arena	Metros	2	\$ 15	\$ 30
Piedra	Saco	10	\$ 2	\$ 20
Cemento	Saco	3	\$ 8,28	\$ 24,84
Letreros reflectivos	Unidad	6	\$ 60	\$ 360
Clavos	Libra	1	\$ 3	\$ 3
Transporte	Flete	1	\$ 50	\$ 50
Mano de obra	Día	3	\$ 40	\$ 120
Costo Total				\$ 667,79

Financiamiento: GAD municipal de San Fernando

Presupuesto del programa 1

PRESUPUESTO DEL PROGRAMA 1: FORTALECIMIENTO DE LA DIVERSIFICACIÓN DE PRODUCTOS PARA LA LAGUNA DE BUSA	
Proyecto 1	\$ 41.687,58
Proyecto 2	\$ 4.582,1
Proyecto 3	\$ 667,79
TOTAL	\$ 46.937,47

4.1.2. Programa 2: Propuesta de planificación turística para la Laguna de Busa.

Este programa tiene como finalidad proponer una planificación turística para la Laguna de Busa ya que después de haber analizado la matriz de problemas, esta fue una de las problemáticas que mayor incidencia tuvo dentro de la Laguna de Busa gracias a las diferentes entrevistas a los funcionarios del GAD municipal del cantón, a los agentes de viajes y las visitas técnicas, por lo que hemos considerado realizar esta propuesta de planificación turística.

Por lo tanto, se proponen varios proyectos con el fin de mejorar esta problemática enfocados a la gestión de la actividad turística.

4.1.2.1. Proyecto 1: Implementación de protocolos de Gestión de sistema de riesgos

El siguiente proyecto tiene como finalidad proponer un plan de contingencia para que haya un mejor control en la laguna y no se destruya este recurso natural, además de precautelar la seguridad del turista, ya que el personal encargado de la administración no cuenta con dicho plan sino se rigen al plan de contingencia emitido por el Sistema de Gestión de Riesgos. Por lo que a continuación se mostrará las actividades a desarrollarse para cumplir con este proyecto.

Tabla 33

Cronograma Implementación de protocolos de Gestión de sistema de riesgos

Actividades	Cronograma											
	MES 1				MES 2				MES 3			
Contratación de personal capacitado para el control de la laguna.(Todos los días)												
Diseño e implementación de un letrero con indicaciones generales para que no se destruya el lugar.												
Reforestación en la laguna y sus alrededores.												
Capacitación al personal de la laguna sobre prevención de riesgos.	Capacitación gratuita por parte del cuerpo de bomberos											
Establecer la capacidad de carga turística en el atractivo.	Mediante fórmula											

	$CCF = \frac{S}{AG} * NV / día$ <p>Dónde: S = superficie disponible AG = Espacio ocupado por una embarcación NV/día = número de veces que el sitio puede ser visitado por el mismo grupo en un día</p>																		
Diagnóstico e Implementación señalética de evacuación y salidas de emergencia																			

Prospecciones del proyecto

Figura 34

Entrada a la Laguna de Busa



Figura 35

Montaje tótem con indicaciones generales



Figura 36

Punto de encuentro



Figura 37

Montaje señalética punto de encuentro



Figura 38

Zona de recreación



Figura 39

Montaje señalética punto de encuentro



Figura 40

Zona de camping



Figura 41

Montaje señalética “prohibido fogata”



Figura 42

Sendero



Figura 43

Montaje señalética “prohibido nadar”



Presupuesto del proyecto

Tabla 34

Presupuesto protocolos de gestión de sistema de riesgo

PROYECTO IMPLEMENTACIÓN DE PROTOCOLOS DE GESTIÓN DE SISTEMA DE RIESGOS				
Materiales	Descripción	Cantidad	Costo unidad	Costo total
Arena	Metros	2	\$ 15	\$ 30
Piedra	Saco	11	\$ 2	\$ 22
Cemento	Saco	4	\$ 8	\$ 32
Letreros reflectivos	Unidad	8	\$ 60	\$ 480
Clavos	Libra	1	\$ 3	\$ 3
Tótem	Unidad	1	\$ 500	\$ 500
Alimentación	2 días capacitación	15	\$ 4	\$ 60
Transporte	Flete	1	\$ 80	\$ 80
Mano de obra	Día	2	\$ 100	\$ 200
Costo Total				\$ 1.407

Financiamiento: GAD municipal de San Fernando

4.1.2.2. Proyecto 2: Mantenimiento de señalética y facilidades turísticas

Este proyecto tiene como finalidad dar mantenimiento a las facilidades turísticas en la Laguna de Busa haciendo énfasis en la señalética y caminerías de madera con el propósito de restaurar dichos espacios afectados por condiciones climáticas, vandalismo y por falta de mantenimiento, sin embargo con la última administración se colocó nueva señalética pero no se rige a las características que establece el MINTUR, esto permitirá brindar información, orientación y ubicación a visitantes y turistas, llevando a cabo diferentes trabajos para restablecer sus condiciones funcionales, estructurales y estéticas de conformidad a sus especificaciones técnicas.

Tabla 35

Cronograma Mantenimiento de señalética y facilidades turísticas

Actividades	Cronograma					
		MES 1	MES 2	MES 3	MES 4	MES 5
Identificación de señalética y caminerías afectadas						
Contratación de personal capacitado para la restauración de						

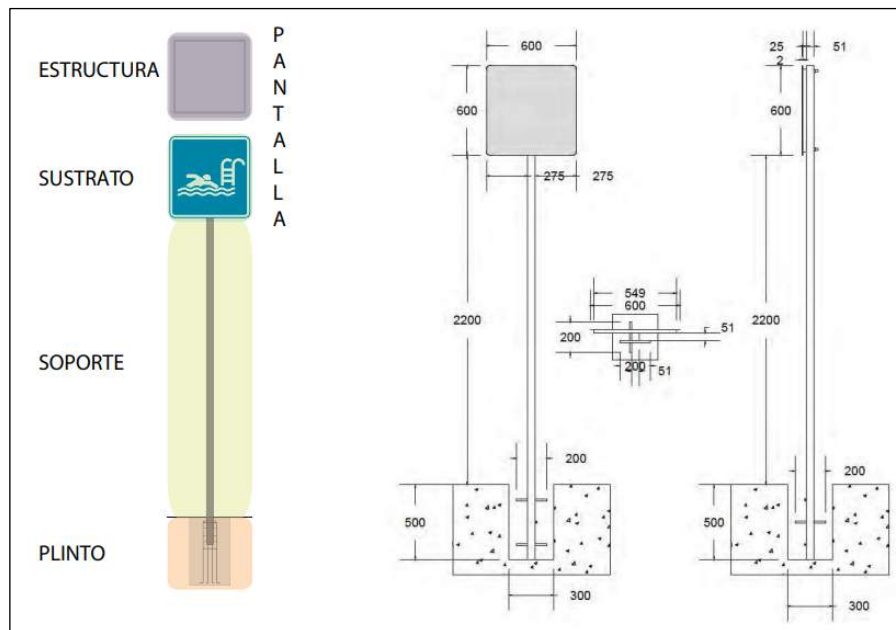
las facilidades turísticas																			
Diseño de señalética y caminerías	Señalética de acuerdo con las características que establece el MINTUR																		
Restauración de señalética y las facilidades turísticas	247 metros caminerías																		

De acuerdo con el manual de señalización turística emitida por el MINTUR establece las siguientes características: (MINTUR, 2020)

- Color azul para información de servicios, actividades turísticas y apoyo a servicios turísticos
- Color café para pictogramas de atractivos naturales y culturales con orla y letras blancas
- Color verde para información de destino, distancia y ubicación
- Dimensiones de 60 x 60 cm
- Material de aluminio liso anodizado
- Poste de metal
- Letras reflectantes

Figura 44

Señalética de acuerdo al MINTUR



Nota: Adaptado de Manual de señalética, MINTUR, 2020, https://amevirtual.gob.ec/wp-content/uploads/2021/09/MANUAL-SENALETICO-ok-2020_compressed.pdf.

Prospecciones del proyecto

Figura 45

Zona de pesca



Figura 46

Montaje señalética zona de pesca



Figura 47

Bote de basura en deterioro



Figura 48

Fundas Biodegradables



Nota: La implementación de las fundas biodegradables tienen el propósito de eliminar los basureros existentes, en donde se entregará a cada turista esta bolsa o una por grupo y al final de su recorrido se les retirará. Por lo que los basureros tradicionales ocupan más espacio y son más costosos. Además, de crear conciencia en todas las personas que visitan la laguna para minimizar la contaminación. Tomado de : <https://fundasecuador.com.ec/fundas-de-tela/>.

Figura 49

Zona de camping



Figura 50

Montaje señalética zona de camping



Figura 51

Zona de camping



Figura 52

Montaje señalética para realizar fogata



Figura 53

Sendero



Figura 54

Montaje remodelación sendero



Nota: Elaborado por Arq. Rodrigo Masache

Figura 55

Sendero



Figura 56

Montaje remodelación sendero



Nota: Elaborado por Arq. Rodrigo Masache

Presupuesto del proyecto

Tabla 36

Presupuesto señalética y facilidades turísticas

PROYECTO MANTENIMIENTO DE SEÑALÉTICA Y FACILIDADES TURÍSTICAS				
Materiales	Descripción	Cantidad	Costo unidad	Costo total
Arena	Metros	2	\$ 15	\$ 30
Piedra	Saco	11	\$ 2	\$ 22
Cemento	Saco	4	\$ 8,28	\$ 33,12
Letreros reflectivos	Unidad	8	\$ 60	\$ 480
Clavos	Libra	1	\$ 3	\$ 3
Madera tratada	Tablones (23cmx4m)	600	\$ 28	\$ 16800
Madera tratada	Cuartones	544	\$ 9,50	\$ 5168
Postes	Diámetro de 8cm	358	\$ 10,50	\$ 3759
Perno 16mm	Unidad	1074	\$ 0,10	\$ 107,4
Escuadra de unión	Unidad	358	\$ 1,94	\$ 694,52
Fundas biodegradables	500 unidades	2	\$ 20	\$ 40
Transporte	Flete	2	\$ 200	\$ 400
Mano de obra	Semanal	14	\$ 600	\$ 8400
Costo Total				\$ 35.937,04

Financiamiento: GAD municipal de San Fernando

4.1.2.3. Proyecto 3: Implementación de un Centro de Interpretación Turística

Este proyecto tiene como propósito implementar un espacio con personal capacitado que permita dar a conocer a los turistas información histórica, cultural y natural a través del uso de medios ilustrativos, videos, flyers, en donde se destaque su identidad utilizando como estrategia de comunicación la interpretación del patrimonio para mejorar la calidad de la experiencia del visitante. Por otro lado, cabe recalcar que las medidas para la construcción son de 6x12 la cual se tomará de referencia para el requerido presupuesto del mismo.

Tabla 37

Cronograma Implementación de un Centro de Interpretación Turística

Actividades	Cronograma					
	MES 1	MES 2	MES 3	MES 4	MES 5	MES 6
Identificación de un lugar adecuado para						

la implementación de centro de interpretación turística	█	█																																								
Realizar diseño del centro de interpretación turística			█	█	█	█																																				
Contratación de personal para la construcción							█	█																																		
Construcción del centro de interpretación turística									█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█

Prospecciones del proyecto

Figura 57

Área para la implementación del centro turístico



Figura 58

Prospección de la parte frontal del centro de interpretación turística



Nota: Elaborado por Arq. Rodrigo Masache

Figura 59

Prospección de la parte interna del centro de interpretación turística



Nota: Elaborado por Arq. Rodrigo Masache

Figura 60

Parte posterior del centro de interpretación turística



Nota: Elaborado por Arq. Rodrigo Masache

Presupuesto de proyecto

Tabla 38

Presupuesto implementación de un centro de interpretación de turística

PROYECTO IMPLEMENTACIÓN DE UN CENTRO DE INTERPRETACIÓN TURÍSTICA				
Materiales	Descripción	Cantidad	Costo unidad	Costo total
Ladrillo visto	Unidad	1540	\$ 0,40	\$ 616
Piedra	metros	16	\$ 32	\$ 512
Arena gruesa	metros	14	\$ 25	\$ 350
Cadenas V6	unidad	17	\$ 25	\$ 425
Malla Cuadrada para piso	unidad	4	\$ 20	\$ 80
Cemento	sacos	70	\$ 8,28	\$ 579,6
Arena fina	metros	4	\$ 20	\$ 80
Tomacorriente	unidad	6	\$ 2	\$ 12
Lámpara de techo	unidad	6	\$ 60,07	\$ 360,42
Cable número 10	metros	85	\$ 1,20	\$ 102
Cable número 12	metros	75	\$ 0,70	\$ 52,50
Interruptor doble	unidad	2	\$ 2	\$ 4
Cajetines	unidad	8	\$ 0,90	\$ 7,20

Caja de breker	unidad	1	\$ 25	\$ 25
Breker número 20	unidad	1	\$ 8	\$ 8
Breker número 30	unidad	1	\$ 8	\$ 8
Barniz	Galón	6	\$ 20	\$ 120
Brochas	unidad	3	\$ 4,50	\$ 13,50
Planchas Eternit	3.60 x 1.10	26	\$ 32,57	\$ 846,82
Vigas de madera	6m	20	\$ 39	\$ 780
Tiras de madera	3m de 4 x 4	40	\$ 2	\$ 80
Duela biselada fachada	c/duela 3m	70	\$ 4,50	\$ 315
Ventanas	Unidad	6	\$ 100	\$ 600
Ventanas	Unidad	6	\$ 80	\$ 480
Marcos de ventanas	Cuartones	19	\$ 9,50	\$ 180,5
Puertas	Unidad	2	\$ 400	\$ 800
Piso flotante	Metros	72	\$ 18	\$ 1296
Vidrio parte lateral	metros	9	\$ 15	\$ 135
Muebles	Unidad	7	\$ 150	\$ 1050
Caunter	Unidad	1	\$ 350	\$ 350
Sillas	unidad	3	\$ 250	\$ 750
Basureros	unidad	2	\$ 10,52	\$ 21,04
Mano de Obra	Semanal	12	\$ 700	\$ 8400
Transporte	Flete	2	\$ 200	\$ 400
Diseño centro de interpretación turística		1	\$ 1200	\$ 1200
Costo Total				\$ 21.039,58

Financiamiento: GAD municipal de San Fernando

4.1.2.4. Proyecto 4: Promoción y difusión para la Laguna de Busa

Este proyecto consiste en proporcionar diferentes estrategias para la promoción y difusión de Laguna de Busa, debido a que el personal encargado de esta actividad no cuenta con suficientes herramientas de publicidad, sin embargo, su medio de difusión más utilizado es la plataforma de Facebook, donde constantemente suben contenido de las diferentes actividades a realizarse en el cantón, pero con las publicaciones que ellos realizan se ha obtenido únicamente un alcance local y provincial. Por esta razón, el objetivo de este proyecto es que el atractivo Laguna de Busa logre un alcance nacional e internacional, gracias a las estrategias que se brindarán, siendo importante que las mismas posean información actualizada, además de ser dinámicas e innovadoras. Así mismo, es importante mencionar que, para el buen desempeño del personal encargado de la promoción y difusión del atractivo, es indispensable que se les realice una capacitación por parte de profesionales en temas como marketing, innovación de videos, estrategias digitales, mejorar el posicionamiento digital, entre otros.

Tabla 39

Cronograma Promoción y difusión para la Laguna de Busa

Actividades	Cronograma														
	MES 1			MES 2			MES 3			MES 4			MES 5		
Contratación de los medios de comunicación más reconocidos del país.	■	■	■												
Diseño de página web				■	■										
Creación y posicionamiento de la marca.					■	■									
Pago de publicidad en redes sociales, a través de segmentación para obtener un mayor alcance.							■								
Capacitación al personal sobre temas de marketing digital								■	■	■					

Prospecciones del proyecto

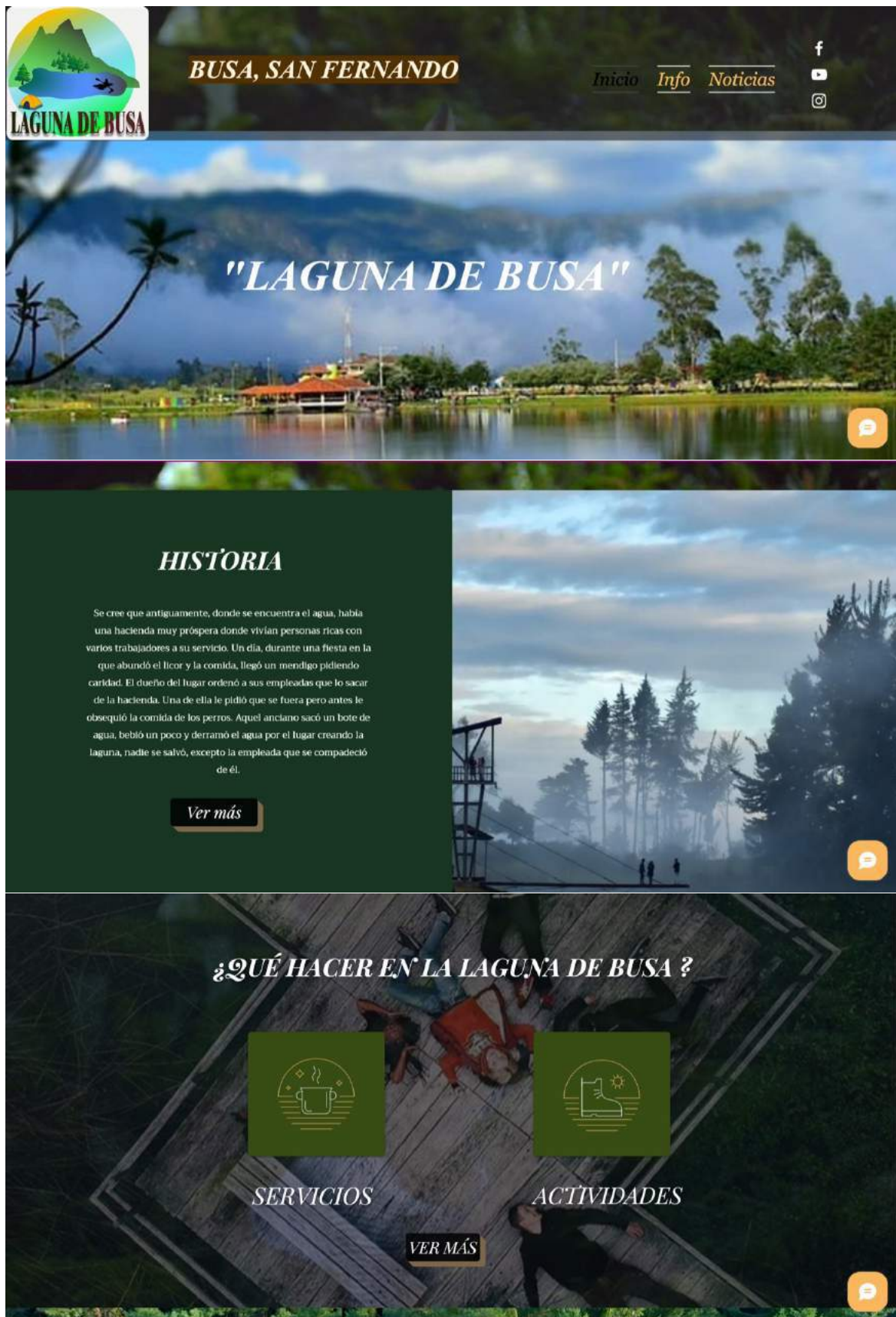
Figura 61

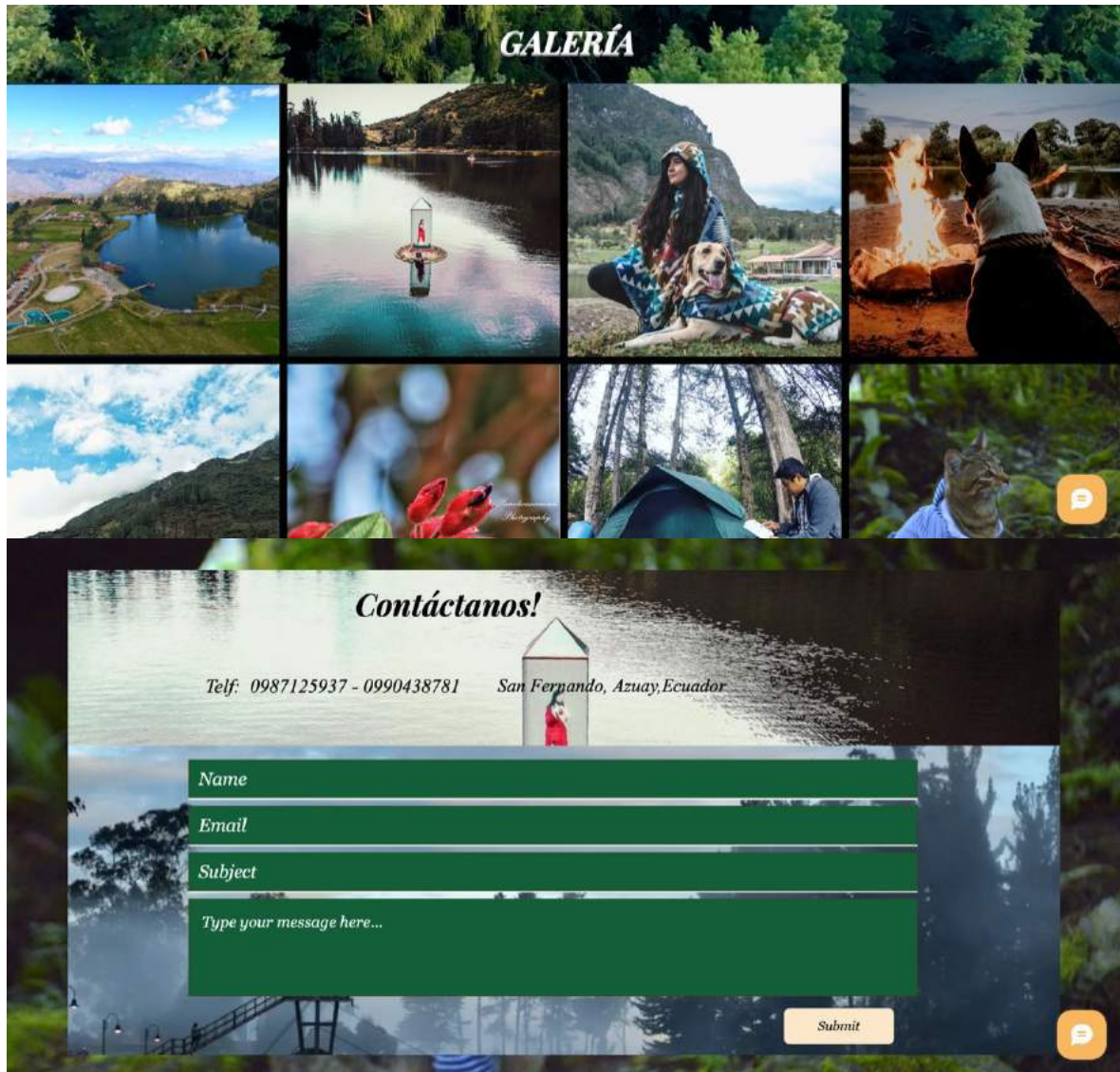
Diseño de la marca de la Laguna de Busa



Figura 62

Diseño Página Web





Presupuesto del proyecto

Tabla 40

Presupuesto para la promoción y difusión de la Laguna de Busa

PROYECTO DE PROMOCIÓN Y DIFUSIÓN PARA LA LAGUNA DE BUSA				
Materiales	Descripción	Cantidad	Costo unidad	Costo total
Diseño página web		1	\$ 50	\$ 50
Creación marca		1	\$ 50	\$ 50
Pago publicidad	Gestión de patrocinio televisivo	30 segundos	\$ 500	\$ 500
Pago publicidad	Día – alcance (5200 personas)	30	\$ 5	\$ 150
Capacitación anual	Día	3	\$ 60	\$ 180
Costo Total				\$ 930

Financiamiento: GAD municipal de San Fernando

Presupuesto del programa 2

PRESUPUESTO DEL PROGRAMA 2: PROPUESTA DE PLANIFICACIÓN TURÍSTICA PARA LA LAGUNA DE BUSA	
Proyecto 1	\$ 1.407
Proyecto 2	\$ 35.937,04
Proyecto 3	\$ 21.039,58
Proyecto 4	\$ 930
TOTAL	\$ 59.313,62

4.1.2.5. Presupuesto programa 1 y 2

PRESUPUESTO DEL PROGRAMA 1 Y 2	
Programa 1	\$ 46.937,47
Programa 2	\$ 59.313,62
TOTAL	\$ 106.251,09

CAPÍTULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. *Socialización de la propuesta con diversos actores quienes están involucrados directa o indirectamente en el proceso del desarrollo del turismo en la Laguna de Busa*

La participación de la población es importante para la implementación de este plan, en este contexto se realizó una socialización para lograr la máxima colaboración para el desarrollo turístico local; para lo cual las autoridades del GAD municipal de San Fernando mantuvieron una reunión con las autoras del trabajo para conocer la propuesta del Plan Operativo Turístico para la laguna de Busa y a su vez serán ellos quienes socialicen la misma con los distintos actores del territorio.

Para llevar a cabo la socialización se envió una solicitud al GAD municipal, la misma que se adjunta:

5.1.1. **Solicitud al GAD municipal de San Fernando para el espacio de la socialización**

Cuenca, 24 de marzo de 2022

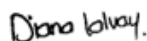
Lcdo. Claudio Loja
ALCALDE DEL CANTÓN SAN FERNANDO,

Su despacho,

Nosotras, Diana Lalvay y Lizbeth Cardenas, con cedula numero 0150914398-0105296586 respectivamente; egresadas de la carrera de turismo de la Universidad del Azuay, a través de la presente, solicitamos de la manera más comedida nos autorice hacer uso de un espacio del GAD municipal con el fin de llevar a cabo la socialización de nuestro tema de titulación denominado "Plan operativo turístico para la Laguna de Busa, cantón San Fernando, provincia del Azuay", la misma que se desarrollará el día viernes 01 de abril a las 9:00 a.m., a su vez realizamos una cordial invitación a los funcionarios del GAD municipal de San Fernando a ser partícipes de la misma.

De antemano le expresamos nuestro sincero agradecimiento

Atentamente,



Diana Lalvay



Lizbeth Cardenas

5.1.2. Cronograma de la socialización

La socialización “Plan operativo turístico para la Laguna de Busa, cantón San Fernando, provincia del Azuay” se llevó a cabo el día 1 de abril a las 9:00 a.m. dirigida al GAD municipal quienes desde el primer momento nos ayudaron con nuestra propuesta proporcionándonos información importante para el respectivo desarrollo de la misma, con la duración de dos horas llevando consigo el siguiente orden del día:

Tabla 41

Cronograma de actividades para la socialización de la propuesta

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES PARA LA SOCIALIZACIÓN DE LA PROPUESTA		
Fecha	Hora	Actividad
01/03/2022	9:00	Bienvenida por parte de las estudiantes de la Universidad del Azuay
	9:15	Introducción del tema a tratar
	9:30	Exposición de matrices
	9:50	Exposición de la propuesta de los programas y proyectos
	10:30	Conclusiones
	10:40	Retroalimentación y recomendaciones por parte de los participantes
	10:50	Agradecimiento y cierre de la socialización
	11:00	Break

5.1.3. Retroalimentación de la socialización

La socialización de nuestra propuesta se llevó a cabo en el auditorio del GAD municipal de San Fernando, el día viernes 01 de abril del 2022, para lo cual se envió el respectivo oficio al departamento de Gestión social, el mismo que es el encargado de notificar cualquier evento o reunión a realizarse a los demás departamentos del GAD Municipal, sin embargo, por falta de comunicación entre el coordinador de Turismo y

dicho departamento, la socialización inició minutos más tarde de lo previsto, además, de la poca asistencia de los funcionarios debido a que no se les notificó a todos los departamentos por lo que únicamente estuvieron presentes cinco representantes de cada departamento, como es Unidad de Turismo, Gestión Social, Guardamacén, Gestión Ambiental y Relaciones Públicas. No obstante, momentos antes de culminar esta actividad llegaron más representantes de los departamentos del GAD, en donde, de manera general se les dio una breve explicación de todo lo que se habló por lo que podemos decir que se cumplió con el objetivo de socializar la propuesta con los funcionarios del GAD quienes están relacionados directamente con el desarrollo turístico de la Laguna de Busa, en donde se dio a conocer en primera instancia un diagnóstico situacional del territorio utilizando varias herramientas en la cual se hizo un análisis de mercado para llegar a establecer diferentes programas y proyectos que ayuden a la mejora de la gestión de la laguna. Luego de darles a conocer la propuesta, se abrió un espacio donde se dio lugar a todas las inquietudes, preguntas y recomendaciones, por lo que nos recomendaron que en uno de los proyectos denominado “Mantenimiento de señalética y facilidades turísticas” se cotice también el presupuesto para la restauración de la base de las caminerías, ya que en nuestra propuesta estaba únicamente para el pasamanos y el piso. Asimismo, nos pidieron que les enviemos la presentación y el documento con el desarrollo del trabajo, específicamente el Arq. Xavier Cordero nos felicitó por el buen trabajo realizado pues mencionó que los programas están bien estructurados y con proyectos concisos. Y para finalizar se les brindó un pequeño break a los presentes y demás funcionarios que se encontraban laborando ese día.

5.1.4. Hoja de asistencia de los participantes en la socialización

HOJA DE ASISTENCIA A LA SOCIALIZACIÓN

PRPOPUESTA " PLAN OPERATIVO TURÍSTICO PARA LA LAGUNA DE BUSA, CANTÓN SAN FERNANDO, PROVINCIA DEL AZUAY

FECHA: 01 DE ABRIL DEL 2022

NOMBRES Y APELLIDOS	N DE CÉDULA	OCUPACIÓN	TELÉFONO	FIRMA
William Sosa	0106453343	Guadalupe	0989706575	
Elizabeth Pacaha	0104896354	Secretaria General	0991113765	
Fredy Cuchipilla	0104571013	Relaciones Publicas	0179628251	
José Peláez	0106303456	Coordinador de Turismo	0960045385	
Rosa Peñaranda	0704823608	Registradora Propiedad	096204662	
Anita Amigos	1103844583	Contadora	0980931452	
Jossica Saguinola	0105945237	Aux Contable	0969420829	
Pedro Pajon	0105174486	Secretario de OOPP	0980907214	


HOJA DE ASISTENCIA A LA SOCIALIZACIÓN

PRPOPUESTA " PLAN OPERATIVO TURÍSTICO PARA LA LAGUNA DE BUSA, CANTÓN SAN FERNANDO, PROVINCIA DEL AZUAY


FECHA: 01 DE ABRIL DEL 2022

NOMBRES Y APELLIDOS	N DE CÉDULA	OCUPACIÓN	TELÉFONO	FIRMA
Mariana Huillo D.	0103586426	Secretaria Reg. Propiedad	0985066815	
Norma Durán	0101147049	Bibliotecario	0939599249	
Valeria Velasquez C	0104880935	TI/IT	0985719356	
Jaime Molina	0103965764	P. Sindico	0997765696	
Manuel Jorjor	0104877378	UGA	0996168835	
Javier Cardoso E.	0704281732	PLASTIFICACION	0987638869	
HUGO PLUMIER	0105662576	SISTEMAS	0968949540	
Geovanny Compadre				
Donald Velasquez	0104877055	Conductor	0969579934	

HOJA DE ASISTENCIA A LA SOCIALIZACIÓN



PROPUESTA “ PLAN OPERATIVO TURÍSTICO PARA LA LAGUNA DE BUSA, CANTÓN SAN FERNANDO, PROVINCIA DEL AZUAY



FECHA: 01 DE ABRIL DEL 2022

NOMBRES Y APELLIDOS	N DE CÉDULA	OCUPACIÓN	TELÉFONO	FIRMA
Sixto Laja	010454152-6	Trabajador	2279-100	<i>[Signature]</i>
Enzo Quindumbay	0104204490	Coordinador	0989550739	<i>[Signature]</i>
Abner Quindumbay	010427725	Compras Públicas	9870 100 cel 1010	<i>[Signature]</i>

5.1.5. Registro fotográfico de la socialización

Figura 63

Socialización del Plan Operativo Turístico para la Laguna de Busa, cantón San Fernando, provincia del Azuay, con los funcionarios del GAD municipal de San Fernando



Figura 64

Firma de asistencia a la socialización



Figura 65

Finalización de la socialización con un refrigerio



CONCLUSIONES

Con base al objetivo planteado para esta investigación la propuesta “PLAN OPERATIVO TURÍSTICO PARA LA LAGUNA DE BUSA, CANTÓN SAN FERNANDO PROVINCIA DEL AZUAY”, se puede concluir que este se ha cumplido facilitando al cantón un instrumento de planificación turística con diferentes actividades acorde a las condiciones del territorio.

Para ello, en primera instancia en el primer capítulo se planteó varias definiciones que nos permitieron revisar material bibliográfico relacionado a nuestra propuesta planteada, además de establecer criterios para determinar la metodología a utilizar en este plan operativo turístico. Del mismo modo, se estructuró un marco legal pues es necesario conocer la normativa legal y su aplicabilidad en el país, mediante el cual dicha propuesta está basada en diferentes normas, leyes y reglamentos que son aplicables a las actividades turísticas que se planeó llevar a cabo, para que las mismas se desarrollen de manera legal.

Como segundo capítulo se realizó un diagnóstico para conocer a fondo la situación del atractivo, determinando el potencial turístico de la Laguna de Busa y con ello se realizó un inventario de los recursos naturales y culturales de la zona. De la misma manera se utilizó varias herramientas para analizar los diferentes problemas que enfrenta el atractivo, con ello se pudo constatar que la limitada planificación turística ha sido el principal obstáculo para el buen desarrollo de la gestión de la misma. Así mismo, en el tercer capítulo se consideró importante determinar las falencias operativas de la administración de la Laguna, puesto que fue indispensable definir los problemas existentes internamente.

Se definieron líneas de acción, en donde se elaboró un portafolio de programas y proyectos con actividades sustentables y participativas enfocadas a resolver problemas identificados con el fin de generar nuevas oportunidades de trabajo mejorando la calidad de vida de la población local. Para lo cual se tomó como base la matriz de Problemas, los mismos que nos permitieron plantear los siguientes programas:

- Programa de propuesta de planificación turística para la Laguna de Busa
- Programa de fortalecimiento de la diversificación de productos turísticos para la Laguna de Busa

Los cuales se estiman que pueden ser cumplidos en un lapso de 29 meses con un monto aproximado de \$ 106.251,09.

Esta propuesta se socializó y se entregó a las autoridades del GAD Municipal de San Fernando quienes serán los encargados de determinar la ejecución de la propuesta, además se determinó que existe un interés por parte de las autoridades locales para el desarrollo del mismo por lo que esperamos que se cumpla en beneficio de todo el cantón.

Por otro lado, la puesta en marcha de este plan operativo turístico proporcionará elementos claves para establecer bases sólidas y así impulsar el desarrollo de la actividad turística dentro de la Laguna, tomando en cuenta cada una de sus fortalezas y debilidades beneficiando de manera directa e indirecta a quienes están involucrados en el sector turístico y a la población en general. Pues con la ejecución del mismo se fomentará nuevas alternativas de turismo como una posibilidad de cuidar la sostenibilidad y sustentabilidad del territorio a través de diferentes actividades recreativas, en donde los turistas participen y estén en contacto directo con la naturaleza.

Finalmente, con el desarrollo de la propuesta de este plan nos permitió tener una mejor noción del atractivo, así como también un acercamiento a la población y su realidad local, por lo que este plan operativo turístico va de la mano con la diversificación de productos turísticos los mismos que podrían convertir a la laguna en un destino muy competitivo, fomentando políticas de conservación y preservación del atractivo con la participación conjunta de actores públicos, privados y la comunidad.

RECOMENDACIONES

Las recomendaciones se realizaron con base a todos los problemas antes planteados, las respectivas visitas técnicas de campo y las diferentes observaciones realizadas a lo largo de la propuesta y que serán de vital importancia a la hora de la ejecución del plan operativo turístico.

- ✓ Se recomienda mejorar el sistema de control de visitas en la Laguna de Busa, puesto que esto ayuda a llevar la información de manera clara, organizada y actualizada.
- ✓ Fomentar la implementación de rutas turísticas dentro de la laguna pues contribuye al desarrollo turístico local basado en estrategias de dinamización económica, promoviendo una visión global de los recursos existentes.
- ✓ Impulsar alianzas estratégicas con atractivos cercanos para crear un destino que tenga mayor alcance con diversas opciones de visita.
- ✓ Incentivar a instituciones públicas y privadas, en donde ambas aporten conocimientos que conlleven a la realización de proyectos encaminados a la conservación, difusión y promoción del atractivo para que el beneficio sea mutuo.
- ✓ Se recomienda dar un mantenimiento constante de las facilidades turísticas con la finalidad de evitar su completo deterioro, de manera que el turista se sienta satisfecho y cómodo tanto con las instalaciones como con los servicios requeridos.
- ✓ Contar con un plan de contingencia propio articulado con el ya existente en el sistema de gestión de riesgos en el cual consten los procedimientos de la operatividad acorde al complejo turístico de la laguna.
- ✓ Desarrollar talleres de capacitación al personal que están directamente involucrados en el desarrollo turístico de la laguna, en donde se brinde nuevas estrategias de promoción y difusión del atractivo aprovechando las nuevas tendencias tecnológicas.
- ✓ Continuar con el desarrollo de eventos sociales en la Laguna, pues esto motiva a la población a valorar este patrimonio natural, además de obtener mayor afluencia de visitantes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Asamblea Nacional. (2008). Obtenido de CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR: https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf
- Borbor, P. (2014). Obtenido de UNIVERSIDAD ESTATALPENÍNSULA DE SANTA ELENA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO CARRERA DE HOTELERÍA Y TURISMO "PLAN ESTRATÉGICO PARA EL DESARROLLO DEL TURISMO COMUNITARIO EN LA COMUNA AYANGUE, PARROQUIA COLONCHE DEL CANTÓN SANTA ELENA": https://docplayer.es/25893396-Universidad-estatal-peninsula-de-santa-elena.html#show_full_text
- Bullon, R. (2004). Obtenido de EL SISTEMA TURÍSTICO SEGÚN ROBERTO BULLON: <https://sistema-turistico.site123.me/teor%C3%8Das-del-sistema-tur%C3%8Dstico/el-sistema-tur%C3%8Dstico-seg%C3%9An-roberto-bullon>
- Burga, M. (2016). Obtenido de PLAN OPERATIVO PARA INCREMENTAR LOS RESULTADOS ECONOMICOS DE LA SOCIEDAD AGRICOLA MOCHE NORTE PROVINCIA DE CHEPEN: <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2186/burgaarambulomarian.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cárdenas, F. (2006). Obtenido de PROYECTOS TURÍSTICOS Localización e Inversión: <https://asesoresenturismoperu.files.wordpress.com/2016/03/119-flavio-cardenas-tavares-proyectos-turisticos.pdf>
- CNP. (2017). Obtenido de PLAN NACIONAL DEL BUEN VIVIR: <https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/09/Plan-Nacional-para-el-Buen-Vivir-2017-2021.pdf>
- Colina, M. d. (s.f.). Obtenido de El Concepto del Producto Turístico.: https://www.ucipfg.com/Repositorio/MGTS/MGTS14/MGTSV-09/semana2/Mercadeo_Turistico_-_LS2.2._Concepto_de_Producto_Turistico.pdf
- Consortio de Gobiernos Provinciales del Ecuador CONGOPE. (2013). Obtenido de Señalética turística: <http://www.congope.gob.ec/wp-content/uploads/2014/08/Se%C3%B1al%C3%A9ticaTuristica-en-areas-rurales-17-07-2013.pdf>
- Díaz, A. (Marzo de 2020). Obtenido de Infraestructura, el pilar del turismo: Es la dotación de bienes y servicios con que cuenta un territorio para sostener sus estructuras sociales y productivas y como tal condiciona el desarrollo turístico.
- Flores, C. (2012). Obtenido de Elementos Fundamentales en la Actividad Turística : https://www.uaeh.edu.mx/docencia/P_Presentaciones/tizayuca/turismo/elementos_fundamentales_en_la_actividad_turistica.pdf

- Galiana, P. (Septiembre de 2020). Obtenido de ¿Qué es el marketing turístico? Todo lo que debes saber para triunfar en este mercado: <https://www.iebschool.com/blog/marketing-digital-marketing-digital-2-marketing-digital/>
- Gutierrez, E. (2018). Obtenido de ¿Qué es la pesca deportiva?: <https://www.lapesca.org/la-pesca-deportiva/>
- Hidalgo, L. (2016). Obtenido de ¿Qué es un Emprendedor?: <https://editorial.ucsg.edu.ec>
- Ibáñez, R. (2017). Obtenido de Tipologías y antecedentes de la actividad turística: turismo tradicional y turismo alternativo: <https://agua.org.mx/wp-content/uploads/2017/12/Tipologias-y-antecedentes-de-la-actividad-turistica.pdf>
- Lopez, F. (2007). Obtenido de PLANIFICACIÓN TERRITORIAL DEL TURISMO Y SOSTENIBILIDAD: FUNDAMENTOS, REALIDADES Y RETOS: <https://www.redalyc.org/pdf/5762/576261178003.pdf>
- MINTUR. (2014). Obtenido de Ley de Turismo: <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/LEY-DE-TURISMO.pdf>
- MINTUR. (2020). Obtenido de Manual de señalizacion turistica .
- Navarro, J. (Octubre de 2016). Obtenido de Qué es Plan Operativo: <https://www.definicionabc.com/economia/plan-operativo.php>
- ODS. (2015). Obtenido de Objetivos de Desarrollo Sostenible : <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/economic-growth/>
- ODS. (2020). Obtenido de Objetivos de Desarrollo Sostenible: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>
- OMC. (2010). Obtenido de Informe sobre el Comercio Mundial: https://www.wto.org/spanish/res_s/booksp_s/anrep_s/world_trade_report10_s.pdf
- OMT. (2002). Obtenido de ECOTURISMO Y ÁREAS PROTEGIDAS: <https://www.unwto.org/es/desarrollo-sostenible/ecoturismo-areas-protegidas>
- OMT. (2019). Obtenido de <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284420858>
- ONU. (1987). Obtenido de ¿Qué es el desarrollo sostenible?: [https://www.un.org/spanish/conferences/wssd/desarrollo.htm#:~:text=%22El%20desarrollo%20sostenible%20es%20el,\(Informe%20Brundtland\)%2C%201987.](https://www.un.org/spanish/conferences/wssd/desarrollo.htm#:~:text=%22El%20desarrollo%20sostenible%20es%20el,(Informe%20Brundtland)%2C%201987.)
- Órgano del Gobierno del Ecuador. (2015). Obtenido de Ordenanzas, San Fernando: <file:///C:/Users/wilyc/Downloads/Sro439control%20uso%20adm.laguna%20B usa.pdf>

- PDOT. (2020). *PLAN DE DESARROLLO Y ORDENAMIENTO TERRITORIAL DEL CANTÓN SAN FERNANDO* [Archivo PDF]. San Fernando: GAD San Fernando. Obtenido de Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del Cantón San Fernando [Archivo PDF].
- Pérez, L. (2006). Obtenido de Lagos, lagunas y embalses (reservorios): [https://sswm.info/es/gass-perspective-es/tecnologias-de/Nota:Tomado de s-de-abastecimiento-de-agua/lagos%2C-lagunas-y-embalses-%28reservorios%29](https://sswm.info/es/gass-perspective-es/tecnologias-de/Nota:Tomado%20de%20s-de-abastecimiento-de-agua/lagos%2C-lagunas-y-embalses-%28reservorios%29)
- PLANDETUR . (2020). Obtenido de INFORME DE EVALUACIÓN “PLANDETUR 2020”: https://sni.gob.ec/documents/10180/4534845/Evaluaci%C3%B3n_plandetur2020.pdf/30d64630-795f-4721-8f55-f045a8078ef0
- Rivas, H. (Diciembre de 2016). Obtenido de Elementos para la gestión de Destinos Turísticos: <https://www.sernatur.cl/wp-content/uploads/2018/11/Manual-de-Destinos-Elementos-para-la-gestio%CC%81n-de-destinos-turisticos-1.pdf>
- Rodriguez, C. (2012). Obtenido de PROPUESTA DE PROCEDIMIENTO DE COSTOS DE LA CALIDAD EN AUDITA S.A SUCURSAL CIENFUEGOS: <https://www.eumed.net/libros-gratis/2013/1283/calidad.html>
- Ronda, G. (Marzo de 2021). Obtenido de Estrategia. Qué es, origen, definición según autores, tipos: <https://www.gestiopolis.com/un-concepto-de-estrategia/>
- Rossero, A. (29 de Enero de 2021). Obtenido de Definición de Turismo: <https://conceptodefinicion.de/turismo/>
- Thompson, I. (2006). Obtenido de Definición de Oferta: <https://www.promonegocios.net/oferta/definicion-oferta.html#:~:text=Para%20Laura%20Fisher%20y%20Jorge,son%20las%20cantidades%20de%20una>
- Thompson, I. (2006). Obtenido de Definición de Demanda: <https://www.promonegocios.net/demanda/definicion-demanda.html>
- Trujillo, M. (Septiembre de 2013). Obtenido de Definiciones de Plan: <https://es.scribd.com/document/171845953/Definiciones-de-Plan>
- UNWTO. (2008). Obtenido de GLOSARIO DE TÉRMINOS DE TURISMO: El turismo interno incluye las actividades realizadas por un visitante residente en el país de referencia, como parte de un viaje turístico interno o de un viaje turístico emisor