

## **Turismo y seguridad en actividades turísticas: caso cascadas del Zapanal**

*Tourism and safety in tourist activities: Zapanal Waterfalls Case*  
**Diana Salazar, Lourdes Suntasig, Maricela Pulloquinga, Sulema Lara**

### **Resumen**

Para garantizar una experiencia segura para los visitantes, se elaboró un plan de seguridad turística en las siete cascadas del Zapanal, ubicadas en el cantón Pangua, esta iniciativa busca prevenir y reducir accidentes e incidentes durante las actividades turísticas. Para su desarrollo, se realizaron diversas acciones clave como trabajo de campo, observación directa, talleres participativos con los actores locales, entrevistas y encuestas, que permitieron conocer la realidad del destino y el papel de cada uno de sus actores. A partir de esta información, se diseñaron estrategias orientadas a fortalecer el turismo sostenible en la zona, que implica la articulación con el sector público, implementación de medidas de seguridad para actividades de aventura, mejora en la información y orientación turística, provisión de equipamiento para primeros auxilios y un sistema de control y monitoreo de los servicios turísticos ofrecidos por operadoras y agencias de viajes.

Palabras clave: Plan; turismo; seguridad; estrategias

---

#### **Diana Salazar**

Universidad de la Fuerzas Armadas -ESPE | Latacunga | Ecuador | dpsalazar5@espe.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0002-6439-1958>

#### **Lourdes Suntasig**

Universidad Estatal de Milagro | Milagro | Ecuador | lsuntasigt@unemi.edu.ec

<http://orcid.org/0000-0003-2070-6468>

#### **Maricela Pulloquinga**

Universidad de la Fuerzas Armadas -ESPE | Latacunga | Ecuador | mapulloquinga@espe.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0002-590-5488>

#### **Sulema Lara**

Escuela Superior Politécnica de Chimborazo | Puerto Francisco de Orellana | Ecuador | rita.lara@esPOCH.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0001-7810-0667>

<https://doi.org/10.46652/runas.v6i13.305>

ISSN 2737-6230

Vol. 6 No. 13, 2025, e250305

Quito, Ecuador

Enviado: abril 01, 2025

Aceptado: agosto 05, 2025

Publicado: agosto 28, 2025

Continuous Publication

## Abstract

To ensure a safe experience for visitors, a tourism safety plan was developed for the seven Zapanal waterfalls, located in the Pangua canton. This initiative seeks to prevent and reduce accidents and incidents during tourism activities. For its development, various key actions were carried out, such as fieldwork, direct observation, participatory workshops with local stakeholders, interviews, and surveys, which provided insight into the reality of the destination and the role of each of its stakeholders. Based on this information, strategies were designed to strengthen sustainable tourism in the area. This involves collaboration with the public sector, implementation of safety measures for adventure activities, improved tourist information and guidance, provision of first aid equipment, and a control and monitoring system for tourism services offered by operators and travel agencies.

Keywords: Plan; tourism; security; strategies

## Introducción

La Organización Mundial del Turismo (2003), establece que los servicios turísticos deben integrarse dentro de un sistema de protección que salvaguarde la integridad física, psicológica y económica del turista a lo largo de su recorrido por los destinos. Esta visión responde a la necesidad de generar confianza y fomentar un entorno seguro, lo cual resulta esencial para el desarrollo sostenible del turismo internacional, al estar directamente relacionado con el crecimiento económico y social de las naciones (Organización Mundial del Turismo, 2003).

La seguridad turística, por tanto, se ha convertido en un criterio decisivo en la elección de destinos por parte de los viajeros. La experiencia de países como España ilustra esta realidad, al posicionarse como el segundo destino más visitado del mundo, con un flujo turístico que supera los 82 millones de visitantes anuales. Este éxito está respaldado por la implementación de políticas públicas y estrategias enfocadas en garantizar entornos turísticos seguros y confiables (Velasco González, 2005; Gobierno de Navarra, 2013; Consorcio de Gobiernos Provinciales del Ecuador, 2013).

En Ecuador, el Ministerio de Turismo ejerce la rectoría, regulación y control del sector, y es el ente encargado de normar la prevención de riesgos y la seguridad en los distintos destinos turísticos del país (Ley de Turismo Ecuador, 2014; Ministerio de Turismo del Ecuador, 2017). En este contexto, el cantón La Maná, que proyecta un crecimiento como destino turístico nacional, enfrenta desafíos importantes en materia de seguridad. La atención al turista debe comprender no solo aspectos logísticos, sino también consideraciones psicológicas y sensoriales, ya que los visitantes se sienten atraídos por estímulos tanto objetivos como emocionales, tal como se detalla en el *Plan Integral de Asistencia Turística Ecuador* (2017).

Pese a su potencial turístico, la localidad ha evidenciado problemas recurrentes vinculados a la inseguridad. Según Guerrero y Ramos (2014), muchas de estas situaciones se deben al desconocimiento generalizado sobre las normas básicas de seguridad turística. Los actores locales relatan experiencias adversas durante las actividades turísticas, que han incluido accidentes en caminatas y recorridos por las cascadas, algunos de los cuales han tenido desenlaces fatales (Díaz, 2015; He-

rrera, 2015; Ormaza, 2017). Además, el limitado acceso a señalización adecuada, infraestructura segura y servicios de emergencia agrava el problema (Castro Álvarez, 2019; Bonilla, 2013).

Frente a este escenario, se desarrolló el Plan de Seguridad para las Siete Cascadas del Zapanal, como una propuesta estratégica orientada a reducir los niveles de accidentabilidad en este entorno natural. El plan contempla cinco ejes principales: la vinculación del sector público con el ámbito turístico local, el fortalecimiento de la seguridad en la práctica de actividades de aventura, el diseño de sistemas efectivos de información y orientación turística, la dotación de equipamiento para la atención de emergencias y primeros auxilios y el establecimiento de mecanismos de control y monitoreo sobre los servicios turísticos ofertados por operadoras y agencias de viajes.

Esta propuesta no solo apunta a garantizar un turismo más seguro y responsable, sino que también constituye una herramienta valiosa para futuras investigaciones sobre la gestión de la seguridad turística en el contexto ecuatoriano.

## Metodología

El desarrollo de la investigación se sustenta en un enfoque metodológico mixto, integrando técnicas de investigación tanto cualitativas como cuantitativas. Esta combinación permitió abordar de manera integral la problemática de la seguridad turística, al considerar no solo los aspectos observables y medibles del entorno, sino también las percepciones, experiencias y conocimientos de los actores involucrados en el territorio.

En el componente cualitativo, se aplicaron técnicas como la observación directa in situ, que permitió identificar condiciones físicas, infraestructura disponible y comportamientos de los visitantes en el entorno natural. Asimismo, se desarrollaron talleres participativos con actores locales, incluyendo operadores turísticos, guías, autoridades y comunidad, con el objetivo de recolectar información contextual, validar percepciones sobre la seguridad turística y fomentar un enfoque participativo en la formulación del plan. Las entrevistas semiestructuradas se utilizaron para profundizar en aspectos clave relacionados con experiencias previas de riesgo, capacidades de respuesta ante emergencias y necesidades en cuanto a equipamiento e infraestructura.

El componente cuantitativo se sustentó principalmente en la aplicación de encuestas estructuradas, dirigidas a 73 turistas y 10 prestadores de servicios turísticos, con el propósito de cuantificar variables asociadas a la percepción de seguridad, frecuencia de incidentes, conocimiento de normas básicas de seguridad y expectativas respecto al destino. La información obtenida mediante ambas técnicas fue organizada y sistematizada para construir una matriz FODA, la cual permitió identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas presentes en la zona de estudio, con relación a la seguridad y sostenibilidad de las actividades turísticas.

A partir del diagnóstico situacional derivado de esta matriz, se diseñó una serie de estrategias orientadas a fortalecer la gestión integral del destino. Las estrategias desarrolladas se enfocaron en fortalecer la coordinación entre el sector público y los actores turísticos locales, establecer proto-

colos de seguridad para actividades de aventura, mejorar la señalización orientativa, preventiva y botánica para favorecer recorridos autoguiados, promover la capacitación continua en primeros auxilios, y crear mecanismos de control y monitoreo sobre los servicios ofrecidos por operadoras y agencias de viajes.

Este plan metodológicamente fundamentado no solo busca mitigar riesgos y mejorar las condiciones de seguridad en el entorno natural de las cascadas, sino que también representa una herramienta técnica y replicable para fortalecer la gobernanza turística y contribuir al desarrollo de destinos sostenibles. Asimismo, se posiciona como una base referencial para futuras investigaciones relacionadas con la gestión de riesgos en destinos de turismo activo en Ecuador y América Latina.

## Resultados

Como resultado de las encuestas aplicadas a turistas que visitan el sitio turístico de las cascadas del Zapanal, se obtuvo que el principal motivo que toman en cuenta los visitantes para viajar y conocer las cascadas es la aventura que corresponde al 44% de los encuestados, por lo que se debería brindar seguridad en actividades turísticas como caminatas, camping, ciclismo y canyoning. La mayoría de las personas visitan las cascadas con su familia en un 48%, mientras que otros lo realizan con amigos.

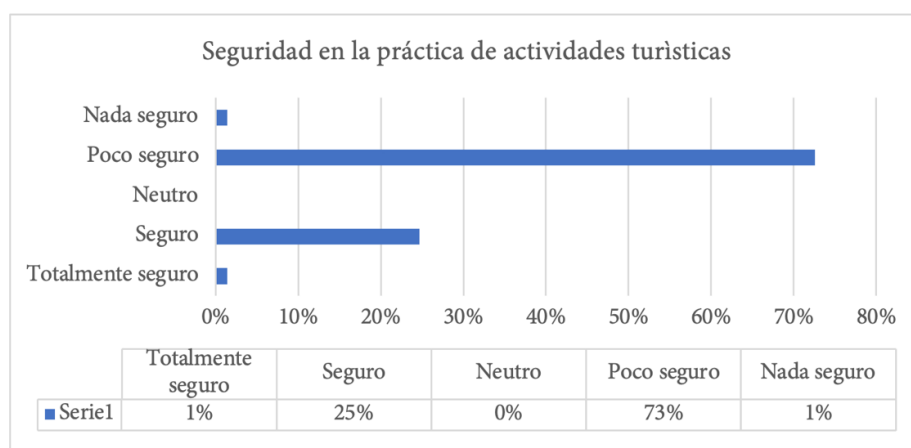
Una de las actividades mayormente practicadas en las siete Cascadas del Zapanal es la caminata que se lleva a cabo por un sendero interno que permite apreciar la flora, fauna y la exquisita naturaleza que brinda el lugar. Sin embargo, el 71% de los encuestados manifiestan que el sendero actualmente no es seguro porque carece de señalética orientativa, preventiva e interpretativa, además no existen estructuras tales como escalinata y pasamanos, elementos importantes para realizar un recorrido seguro dentro del sitio. Lo cual indica que se debe contemplar como estrategia la señalización turística en el sitio, que disminuya el riesgo y accidentes.

Los visitantes encuestados consideran que, es necesario el diseño de señaléticas y estructuras para el sendero interno que facilitarían el recorrido por las cascadas, brindando un servicio seguro, además consideran que es vital que se visualice las señaléticas de precaución para evitar accidentes a futuro.

Los encuestados manifiestan que la seguridad turística es un indicador de calidad (97%) para un destino ya que es el primer factor que toman en cuenta para visitar cualquier atractivo natural, cultural o artificial.

Los turistas consideran que la seguridad es poca o nula al realizar actividades turísticas. El 73% de los entrevistados opinan que es poco seguro debido a que las medidas de seguridad utilizadas en el lugar no son las adecuadas y manifiestan que ya han ocurrido varios accidentes como tropezones, torceduras y caídas que afectan la integridad de los visitantes e incluso la muerte.

Figura 1. Seguridad en la práctica de las actividades



Fuente: trabajo de campo\_encuesta turistas (2024).

Una vez analizada la situación actual y la opinión de los visitantes referente al atractivo turístico se plantean estrategias de seguridad que se pueden aplicar para hacer de este sitio turístico un lugar más seguro, así como el 27% de la turistas considera que la señalización es prioridad como medida de precaución y orientación en el sendero; esto contribuirá a mejorar la accesibilidad, seguridad y ubicación del turista; además el 25% de los considera que la dotación de equipos de primeros auxilios y capacitación en ésta área es vital para brindar soporte en caso de accidentes; mientras que el 17% de los encuestados manifiesta que se debe dar a conocer las actividades, usos y vestimenta adecuadas para visitar el lugar; el 16% manifiesta que es importante informar al turista sobre las instrucciones que se deben llevar a cabo en las distintas actividades deportivas y finalmente, el 15% considera importante el acompañamiento de un guía local dentro del recorrido para las personas que van por primera vez al atractivo. La mayoría de los visitantes (99%) consideran que, es necesario la generación de un Plan de Seguridad para la práctica de actividades turísticas en las Siete Cascadas del Zapanal, lo que contribuiría a la prevención y mitigación de accidentes o riesgos.

Durante la ejecución de las encuestas, entrevistas y talleres se priorizó la información que permitió la construcción de la matriz FODA se evidencia las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas del sitio turístico. Se hecho prevalecer la información de relevancia que contribuya al desarrollo del Plan de Seguridad Turística, el análisis de los datos se lo ha priorizado de acuerdo al nivel de urgencia requerido, de acuerdo al grado de necesidad y demanda del turista.

Tabla 1. Matriz FODA -cascadas del Zapanal

FACTORES EXTERNOS	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
	<p>O1. Convertirse en un atractivo con rasgos excepcionales que motive la visita de turistas nacionales y extranjeros.</p> <p>O2. Incremento de la demanda para visitar sitios naturales y sostenibles.</p> <p>O3. Ubicación geográfica privilegiada, cercana a los cantones La Maná, Valencia y Quevedo.</p> <p>O4. Alianzas estratégicas y apalancamientos para fortalecer el sitio turístico</p>	<p>A1. Desinterés por parte de las autoridades locales en proteger, conservar y brindar la seguridad al sitio turístico.</p> <p>A2. Pérdida de la biodiversidad por la deforestación y la minería ilegal.</p> <p>A3. Avance de la frontera agrícola, causa pérdida de hábitats de especies silvestres.</p> <p>A4. Riesgos de deslave y peligros de visita en época invernal</p>
FACTORES INTERNOS	<p><b>FORTALEZAS</b></p> <p>F1. Posee caídas de aguas cristalinas para realizar actividades turísticas, relajación, ocio y recreación</p> <p>F2. Vías de acceso al atractivo en buen estado desde el cantón La Maná.</p> <p>F3. Existencia de una universidad con una carrera de Turismo</p> <p>F4. Existencia de flora y fauna nativa del lugar.</p> <p>F5. Posee facilidades turísticas referente a alimentación, servicios sanitarios, guías locales.</p>	<p><b>DEBILIDADES</b></p> <p>D1. Senderos en mal estado, causan accidentes de turistas durante las caminatas.</p> <p>D2. Señalización incipiente o deteriorada de las recomendaciones para la visita y advertencias del riesgo.</p> <p>D3. Desorganización entre propietarios limitan manejo de convenios para generar proyectos de mejoramiento con instituciones públicas y privadas</p> <p>D4. Personal que labora en el sitio, desconoce de primeros auxilios en casos de emergencia.</p> <p>D5. Escasa sensibilización y concienciación de seguridad en visitantes por parte de los guías. Los propietarios no manejan datos estadísticos de los turistas que acceden al atractivo turístico.</p>
	<p><b>Estrategias de Crecimiento (FO)</b></p> <p>Desarrollar proyectos de investigación en flora y fauna silvestre para impulsar el turismo sostenible en convenio con la universidad. F1, F4, O1, O3</p> <p>Desarrollar rutas y circuitos turísticos sostenibles F2, F5, O2, O3</p> <p>Establecer alianzas estratégicas con el sector público y privado. F3, O4</p>	<p><b>Estrategias Defensivas (FA)</b></p> <p>Desarrollar un proyecto de conservación y protección de los recursos naturales y fuentes hídricas con declaratoria para evitar las actividades extractivistas F1, F4, A1, A2, A3</p> <p>Desarrollar proyectos de capacitación en educación ambiental y turística a la comunidad local, en alianza con las instituciones públicas para el aprovechamiento turístico, profesionalización de guías, manejo adecuado de prácticas turísticas sostenibles. F3, F5, A3, A4</p>
	<p><b>Estrategias Adaptativas (DO)</b></p> <p>Reestructurar senderos e implementar señaléticas orientativas, informativa y restrictiva para todas las recreativas y de aventura D1, D2, O1, O3</p> <p>Desarrollar campañas de sensibilización y cultura turística para turistas, trabajadores y comunidad en general. D5, O1, O2</p> <p>Desarrollar cursos de primeros auxilios, guianza y atención al cliente en convenio con las instituciones pertinentes. D4, O1</p>	<p><b>Estrategias de Supervivencia (DA)</b></p> <p>Desarrollar actividades de control y monitoreo en apoyo de organismos reguladores a prestadores de servicios externos al lugar turístico que garanticen las actividades seguras. D3, D5, A1.</p> <p>Fortalecer la estructura organizacional de la comunidad para el mejoramiento de procesos D3, A1.</p>

Fuente: talleres participativos actores locales

Sin duda, las Siete Cascadas del Zapanal, ubicadas en el cantón La Maná de la provincia de Cotopaxi, constituyen un lugar idóneo para un alma aventurera o para un grupo de personas que desean explorar las bellezas de la naturaleza. Este sitio presenta características únicas que permiten realizar deportes de aventura o disfrutar de un pasatiempo más relajado. Lamentablemente,

esta magnífica excursión carece de condiciones adecuadas de seguridad, ya que el sendero no se encuentra debidamente señalizado, lo cual puede llevar a que los turistas pierdan el camino con facilidad (Díaz, 2015; Herrera, 2015).

Además, la escasa información turística y la inadecuada gestión de las actividades en el lugar han derivado en numerosos accidentes, algunos de ellos fatales, lo que ha deteriorado la imagen del destino y afectado su posicionamiento como sitio seguro (Ormaza, 2017; Sánchez, 2015). Por ello, resulta vital el diseño e implementación de nuevas señaléticas de precaución, bienvenida e información botánica, así como la construcción de estructuras como puentes, escalinatas y pasamanos en los puntos frágiles o de mayor riesgo (Ministerio del Ambiente, 2011). Con estas acciones se busca aumentar la seguridad y mitigar los riesgos para los visitantes.

Para el desarrollo del Plan de Seguridad se tomó en cuenta la situación inicial del sitio mediante el levantamiento de encuestas y observación directa, lo que permitió identificar los puntos críticos que requieren intervención urgente. Posteriormente, a través del análisis de la matriz FODA, se determinaron estrategias ajustadas a las necesidades específicas del lugar turístico. Estas estrategias fueron validadas en conjunto con los actores locales y en función a lo establecido por el Ministerio de Turismo del Ecuador (Plan Integral de Asistencia Turística Ecuador, 2024), quienes definieron las acciones a implementar en cada línea estratégica. Se priorizaron los puntos más frágiles y relevantes con el fin de disminuir significativamente la accidentabilidad del sitio.

La seguridad en la práctica de actividades en las Siete Cascadas del Zapanal es fundamental, ya que permite controlar, prevenir y minimizar eventos adversos como caídas, golpes, torceduras e incluso fallecimientos. A la vez, genera conciencia en los visitantes sobre las consecuencias de no respetar las normas establecidas en el lugar, promoviendo un comportamiento responsable. El plan de seguridad diseñado está sustentado en información primaria recolectada durante el desarrollo del proyecto, y se basa en la normativa legal vigente relacionada con la seguridad en la práctica de actividades turísticas (Ley de Turismo Ecuador, 2014).

Tabla 2. Proyectos del plan de Seguridad

Proyecto de vinculación del sector público en el ámbito turístico						
Proyecto	Estrategias	Metas	Indicadores	Tiempo de ejecución	Recursos	Responsable y monitoreo
Vincular a las instituciones del ámbito turístico tienen como competencia establecer planes de seguridad turística	Establecer alianzas estratégicas con el sector público y privado	Establecer planes de seguridad turística de acuerdo a artículos que se encuentran en las leyes del país, así como también ordenanzas	N° de reuniones	2 meses	Humanos Tecnológicos Económicos	Responsable Turismo del GAD Cantonal con apoyo del Cuerpo de Bomberos



Proyecto de vinculación del sector público en el ámbito turístico						
Proyecto	Estrategias	Metas	Indicadores	Tiempo de ejecución	Recursos	Responsable y monitoreo
Proyecto de fortalecimiento de seguridad turística para la práctica de actividades						
Propuesta de capacitación turística	Desarrollar proyectos de capacitación en educación ambiental y turística a la comunidad local, en alianza con las instituciones públicas para el aprovechamiento turístico, profesionalización de guías, manejo adecuado de prácticas turísticas sostenibles.	Capacitaciones a propietarios y operadoras de turismo en temas de primeros auxilios, seguridad turística en deportes de aventura y educación ambiental.	N° de capacitaciones planificadas/ ejecutadas	6 meses	Humanos Tecnológicos Económicos	Responsable Turismo del GAD Cantonal con apoyo Ministerio de Turismo y universidad
		Jornadas de sensibilización dirigidas a turistas que visitan las cascadas.	% de personas capacitadas			
	Desarrollar campañas de sensibilización y cultura turística para turistas, trabajadores y comunidad en general.		% de personas sensibilizadas			
Proyecto de fortalecimiento de información y orientación turística						
Señalización e información al turista	Reestructurar senderos e implementar señaléticas orientativas, informativa y restrictiva para todas las recreativas y de aventura	Señalizar las rutas y senderos.	N° de visitantes	6 meses	Humanos Tecnológicos Económicos	Comunidad con apoyo de la universidad y otros actores locales
		Incluir formatos para el registro de visitantes y generación de estadísticas	N° de señaléticas diseñadas/ implementadas			
Proyecto de dotación de equipamiento de primeros auxilios en las siete cascadas						
Equipamiento básico de primeros auxilios	Desarrollar cursos de primeros auxilios, guianza y atención al cliente en convenio con las instituciones pertinentes. D4, O1	Socorrer las primeras necesidades de asistencia al visitante en caso de una emergencia	N° de equipos solicitados / entregados N° de capacitaciones en primeros auxilios	1 mes	Humanos Tecnológicos Económicos	Propietarios del sitio con apoyo al Cuerpo de bomberos
Proyecto de Control y monitoreo de actividades turísticas a las operadoras y agencias de viajes						
Propuesta de control y monitoreo	Desarrollar actividades de control y monitoreo en apoyo de organismos reguladores a prestadores de servicios externos al lugar turístico que garanticen las actividades seguras	Realizar el control según lo establece la normativa legal vigente	N° de registros de turismo	1 mes	Humanos Tecnológicos Económicos	Responsable Turismo del GAD Cantonal

Fuente: trabajo de campo

Para el desarrollo del Plan de Seguridad Turística de las Siete Cascadas del Zapanal es indispensable contar con la organización administrativa donde es fundamental el trabajo articulado entre el Gobierno Autónomo del cantón Pangua y el Gobierno Autónomo el cantón La Maná logren para integrar acciones en pro del desarrollo de las actividades turísticas en el atractivo na-



tural, además es necesario contar con el apoyo del Ministerio de Turismo, Operadoras turísticas, Cuerpos de bomberos y la comunidad receptora que son los propietarios de las tierras donde se encuentra el atractivo turístico, el trabajo mancomunado de las partes que conforman la organización es vital para el desarrollo del turismo.

## Discusión

La seguridad turística, entendida como un eje transversal de la calidad en la prestación de servicios turísticos, representa un criterio determinante en la toma de decisiones de los visitantes al seleccionar un destino. Tal como lo plantean diversos estudios, un entorno percibido como seguro incide directamente en la satisfacción del turista y en su disposición a recomendar o regresar al sitio visitado (Organización Mundial del Turismo, s.f.; Sánchez, 2015). En este sentido, la propuesta de un Plan de Seguridad para la práctica de actividades turísticas en las Siete Cascadas del Zapanal cobra relevancia no solo como una medida preventiva, sino como una herramienta de gestión estratégica orientada a posicionar el atractivo natural como un destino competitivo, confiable y sostenible (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de Colombia, 2016).

Los hallazgos empíricos obtenidos a través del diagnóstico situacional revelan una serie de deficiencias estructurales y operativas que afectan directamente la experiencia del visitante. La identificación de siete puntos críticos en el sendero y la existencia de más de cuarenta requerimientos en señalética y estructuras reflejan un entorno que aún no cumple con los estándares mínimos de seguridad. Esto se ve agravado por la frecuencia de incidentes registrados por los propietarios de las tierras —entre ellos golpes, lesiones menores y, de forma alarmante, fallecimientos— lo cual evidencia la urgencia de intervención (Ormaza, 2017; Díaz, 2015).

En coherencia con las políticas públicas nacionales, el plan de seguridad propuesto incorpora un enfoque integral que contempla la articulación interinstitucional, el cumplimiento normativo, la capacitación en primeros auxilios, la implementación de señalética conforme a normativa técnica, y un sistema de monitoreo de servicios turísticos. Estas acciones están alineadas con lo planteado por González (2018), quien resalta la importancia de los mecanismos de control y la información estadística en la prevención de riesgos, así como la necesidad de brindar al visitante una guía clara mediante rutas señalizadas y equipamiento adecuado (Ministerio de Turismo del Ecuador, 2017).

Desde una perspectiva operativa, uno de los principales aportes de este plan radica en su capacidad de generar una cultura de seguridad turística, no solo entre los prestadores de servicios, sino también en los propios visitantes, mediante jornadas de sensibilización ambiental y prevención de riesgos (Grünwald, 2010). La participación activa de los actores locales es un factor clave, ya que permite fortalecer la gobernanza del destino, y asegura la apropiación del proyecto por parte de quienes se benefician directamente de la actividad turística (Castro, 2019).

Además, el impacto potencial del plan trasciende la dimensión preventiva. Al fomentar prácticas seguras, el destino no solo reduce su índice de accidentabilidad, sino que también mejora su imagen, genera confianza en el visitante y contribuye a la sostenibilidad ambiental del recurso natural (Código Ético Mundial para el Turismo, 2001). La dotación de capacidades técnicas a las operadoras de turismo y agencias de viaje se convierte, así, en un mecanismo para elevar el nivel profesional del sector turístico en La Maná, fomentando la formalización, la calidad del servicio y la competitividad territorial (Zamorano, 2012).

El trabajo articulado entre los entes públicos, operadores privados, cuerpo de bomberos y comunidad es fundamental para garantizar una respuesta eficaz ante emergencias, así como para cumplir con los estándares exigidos por la legislación nacional (Ley de Turismo Ecuador, 2014). En este contexto, el rol del GAD Municipal como ente regulador y supervisor resulta estratégico para asegurar la continuidad y sostenibilidad de las acciones implementadas, así como su adecuación al marco normativo vigente (Plan Integral de Asistencia Turística Ecuador, 2017).

Finalmente, se debe destacar el efecto multiplicador que tiene la implementación de medidas de seguridad bien estructuradas: no solo protegen al visitante, sino que dinamizan la economía local, generan empleo, fortalecen la identidad del destino y promueven una relación armónica entre la comunidad y su entorno natural. En el caso de las Siete Cascadas del Zapanal, la consolidación de un modelo de turismo seguro puede convertirse en un referente replicable en otros destinos de aventura del país (Bonilla, 2013; Operación Turística de Aventura del Ecuador, 2014).

## Conclusiones

Durante el análisis de campo realizado en el recorrido de las siete cascadas del Zapanal, se identificaron siete puntos críticos o zonas de mayor riesgo para la integridad de los visitantes. Además, se determinaron cuarenta y tres requerimientos relacionados con señalética y estructuras turísticas necesarias dentro del sendero. Una vez identificadas estas áreas sensibles, se procedió al diseño técnico de letreros y estructuras de acuerdo con las especificaciones establecidas en la normativa vigente.

Como producto de este análisis, se estructuró un Plan de Seguridad Turística conformado por cinco componentes fundamentales que orientarán la formulación de proyectos específicos. El primer componente corresponde a la vinculación interinstitucional entre entidades públicas y privadas, con el fin de asegurar el cumplimiento de las leyes y normativas vigentes en materia turística y de seguridad. El segundo componente se enfoca en el fortalecimiento de capacidades en seguridad turística, dirigido a los actores del turismo del cantón La Maná, con el propósito de dotarlos de herramientas técnicas y operativas para garantizar experiencias turísticas seguras. El tercer componente aborda la implementación de sistemas de información y señalización que orienten adecuadamente al turista mediante rutas y senderos seguros. El cuarto componente contempla la provisión de equipamiento básico de primeros auxilios, necesario para la atención inmediata en caso de accidentes. Finalmente, el quinto componente establece un sistema de con-

trol y monitoreo continuo de las actividades desarrolladas por operadoras turísticas y agencias de viaje, las cuales deberán cumplir con todos los requisitos exigidos para la obtención y mantenimiento del Registro de Turismo.

La ejecución de estos componentes mediante acciones planificadas permitirá evaluar el impacto de la estrategia en diversos niveles. En primer lugar, se podrá medir el grado de articulación interinstitucional alcanzado y la participación efectiva del sector público. Asimismo, será posible valorar el nivel de conocimiento y capacidades adquiridas por los actores turísticos tras las jornadas de capacitación. También se evaluará la funcionalidad y efectividad de la señalética instalada, así como la utilidad de los equipos de primeros auxilios en la atención de emergencias. Por último, el sistema de control permitirá verificar si las operadoras turísticas y agencias de viaje cumplen con la normativa vigente. Este trabajo articulado contribuirá significativamente a la consolidación de un entorno seguro en el atractivo natural, fortaleciendo así la percepción de seguridad integral por parte del turista y reduciendo los niveles de accidentabilidad en el destino.

## Referencias

- Bonilla, J. (2013). *Plan de acción para el Plan Integral de Seguridad Turística de Bogotá*. Instituto Distrital de Turismo.
- Castro Álvarez, C. E. (2019). *Plan de seguridad turística para El Panecillo* [Tesis de licenciatura, Universidad Israel].
- Consortio de Gobiernos Provinciales del Ecuador. (2013). *Señalética turística en áreas rurales*. Graphus.
- Díaz, K. (2015). *Accesibilidad turística en el recinto La Envidia y su incidencia en el desarrollo turístico sostenible de las Siete Cascadas del Zapanal en el cantón La Maná, provincia de Cotopaxi*. Universidad Técnica de Ambato.
- Gálvez Izquieta, P. C., Ramírez Iñiguez, K., Pinos Guerra, M., & Mero, D. (2020). Seguridad y turismo: plande seguridad para las zonas turísticas en Manta-Ecuador. *Revista Venezolana de Gerencia (RVG)*, 25(3), 179-194. <https://doi.org/10.37960/rvg.v25i3.33361>
- Gobierno de Navarra. (2013). *Manual de señalización turística Navarra*. Gobierno de Navarra.
- González, P. (2018). *Organización del servicio de información turística local (UF0080)*. Editorial Elearning S.L.
- Grünewald, L. (2010). *Municipio, turismo y seguridad*. OEA.
- Guerrero, P., & Ramos, J. R. (2014). *Introducción al turismo*. Grupo Editorial Patria.
- Herrera, L. (2015). *Propuesta de adecuación y señalización del sendero turístico en las Cascadas del Zapanal del cantón Pangua, provincia de Cotopaxi*. Universidad de Guayaquil.
- Martens, J. (2015). *Conceptos claves para el análisis de la inseguridad: Mitos y realidades*. Serpajpy.
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de Colombia. (2016). *Plan estratégico de seguridad turística*.

- Ministerio de Turismo del Ecuador. (2017). *Manual de señalización turística*.
- Ministerio de Turismo del Ecuador. (2014). *Ley de Turismo Ecuatoriana*.
- Operación Turística de Aventura del Ecuador. (2014). *Reglamento de operación turística*.
- Organización Mundial del Turismo. (2023). Entender el turismo. <https://n9.cl/1eerl>
- Organización Mundial del Turismo. (2001). *Código Ético Mundial para el Turismo*.
- Ormaza, P. (2017). *Protocolo de seguridad turística Comuna Playa de Oro*. GEF-Satoyama Project.
- Plan Integral de Asistencia Turística Ecuador. (2017). *Seguridad turística*.
- Sánchez, V. (2015). Escenarios turísticos e inseguridad en el turismo. *Revista Latino-Americana de Turismologia*, 14.
- Velasco González, M. (2005). ¿Existe la política turística? La acción pública en materia de turismo en España (1951–2004). *Política y Sociedad*, 42, 169–195.
- Zamorano, F. (2012). *Turismo alternativo: Servicios turísticos diferenciados*. Trillas.

## Autores

**Diana Salazar.** Magíster en Turismo Sostenible y Desarrollo Local. Docente investigadora

**Lourdes Suntasig.** Magíster en Gestión de empresas Turísticas. Docente Universitario

**Maricela Pulloquina.** Master en Turismo sostenible y Desarrollo Local. Master en Ciencias de la Educación Mención Planeamiento y Administración Educativa. Docente Titular Principal de Escalafón Previo.

**Sulema Lara.** Máster en Turismo Sostenible y Desarrollo Local. Docente investigadora

## Declaración

Conflicto de interés

No tenemos ningún conflicto de interés que declarar.

Financiamiento

Sin ayuda financiera de partes externas a este artículo.

Nota

El artículo es original y no ha sido publicado previamente.