

**Escuela Superior Politécnica del Litoral**

**Facultad de Ciencias Sociales y Humanísticas**

Diseño de estrategias para mitigar los impactos del transporte terrestre no autorizado dentro de la dinámica turística en sitios de la Dirección Zonal 8: Caso de estudio Ayangue

ADMI-1196

**Proyecto Integrador**

Previo la obtención del Título de:

**Licenciatura en Turismo**

Presentado por:

María Fernanda Meza Cedeño

Rosa Marlene Chalén Cedeño

Guayaquil - Ecuador

Año: 2024

## Dedicatoria

---

A mi querida *M.J.J.V.*, aunque nuestros caminos se hayan separado, tu ejemplo de perseverancia ha dejado una marca imborrable en mí. Siempre te llevaré como una inspiración constante hacia la excelencia.

*María Fernanda Meza Cedeño*

Dedico este proyecto, especialmente, a mi abuela, quien me enseña a enfrentar la adversidad con un corazón noble y sin perder mi esencia; a mis padres, por su amor y apoyo incondicional; a mis hermanas, por alegrar y aliviar mis momentos de estrés; y finalmente, a mis tíos, amigos y abuelos, quienes también contribuyeron con su apoyo invaluable durante mi proceso formativo académico.

*Rosa Marlene Chalén Cedeño*

## Agradecimientos

---

Agradezco profundamente a mi tutor Sebastián Calle por su dedicación, apoyo y motivación, fundamentales para completar este proyecto. A Verónica Mata por su valioso conocimiento y acompañamiento académico incondicional. A mi tía y mi mami, por ser mi principal red de apoyo. A mi dupla en esta tesis por su constancia.

*María Fernanda Meza Cedeño*

Agradezco a los profesores que contribuyeron a mi formación, a la Directora Zonal 8, Fanny Condo, y a los prestadores turísticos de Ayangue por su apoyo en este proyecto. A Cinthy Ventimilla y Numa Calle, por su valiosa guía en nuestra investigación, y a mi compañera de proyecto, por su tenacidad y compañerismo en este enriquecedor trabajo.

*Rosa Marlene Chalén Cedeño*

## Declaración Expresa

---

Nosotras, María Fernanda Meza Cedeño y Rosa Marlene Chalén Cedeño acordamos y reconocemos que:

La titularidad de los derechos patrimoniales de autor (derechos de autor) del proyecto de graduación corresponderá al autor o autores, sin perjuicio de lo cual la ESPOL recibe en este acto una licencia gratuita de plazo indefinido para el uso no comercial y comercial de la obra con facultad de sublicenciar, incluyendo la autorización para su divulgación, así como para la creación y uso de obras derivadas. En el caso de usos comerciales se respetará el porcentaje de participación en beneficios que corresponda a favor del autor o autores.

La titularidad total y exclusiva sobre los derechos patrimoniales de patente de invención, modelo de utilidad, diseño industrial, secreto industrial, software o información no divulgada que corresponda o pueda corresponder respecto de cualquier investigación, desarrollo tecnológico o invención realizada por mí/nosotros durante el desarrollo del proyecto de graduación, pertenecerán de forma total, exclusiva e indivisible a la ESPOL, sin perjuicio del porcentaje que me/nos corresponda de los beneficios económicos que la ESPOL reciba por la explotación de mi/nuestra innovación, de ser el caso.

En los casos donde la Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación (OTRI) de la ESPOL comunique las autoras que existe una innovación potencialmente patentable sobre los resultados del proyecto de graduación, no se realizará publicación o divulgación alguna, sin la autorización expresa y previa de la ESPOL.

Guayaquil, 31 de enero del 2025.



---

María Fernanda Meza  
Cedeño



---

Rosa Marlene Chalén  
Cedeño

## **Evaluadores**

---

**Cinthy Elizabeth Veintimilla Mariño**

Profesor de Materia

---

**Numa Sebastián Calle Lituma**

Tutor de proyecto

## Resumen

Se analiza el impacto del transporte terrestre no autorizado en el distrito zonal 8, destacando problemas como la competencia desleal, congestión vial, efectos negativos en la sostenibilidad ambiental y cohesión social. Para abordar esta problemática, se desarrolló una investigación cuyo objetivo fue proponer estrategias de mitigación de impactos mediante una evaluación integral de la situación actual con enfoque en Ayangue.

La metodología incluyó entrevistas semiestructuradas y observación in situ realizadas en noviembre de 2024. Este enfoque permitió identificar el segmento de mercado, comportamiento de los visitantes y los impactos generados por el transporte no autorizado en la dinámica turística del lugar.

Entre los principales hallazgos, se identificó una división en la comunidad: una zona prioriza la conservación ambiental y el control de visitantes, mientras que la otra busca mayor afluencia sin restricciones. Además, se constató la ausencia de infraestructura básica como señalización y puntos de recolección de desechos.

Se concluye destacando la importancia de implementar infraestructura, diseñar productos turísticos accesibles y promover la concienciación para mitigar los impactos negativos, promoviendo el desarrollo sostenible en destinos turísticos.

**Palabras Clave:** Impactos negativos, sostenibilidad ambiental, transporte terrestre, Ayangue.

## ***Abstract***

*The impact of unauthorized land transport in Zoning District 8 is analyzed, highlighting problems such as unfair competition, traffic congestion, negative effects on environmental sustainability, and social cohesion. To address this issue, research was conducted with the objective of proposing mitigation strategies through a comprehensive assessment of the current situation with a focus on Ayangue.*

*The methodology included semi-structured interviews and in situ observations carried out in November 2024. This approach allowed identifying the market segment, visitor behavior, and the impacts generated by unauthorized transport on the tourism dynamics of the area.*

*Among the main findings, a division in the community was identified: one area prioritizes environmental conservation and visitor control, while the other seeks greater influx without restrictions. Additionally, the absence of basic infrastructure such as signage and waste collection points was noted.*

*It is concluded by emphasizing the importance of implementing infrastructure, designing accessible tourism products, and promoting awareness to mitigate negative impacts, promoting sustainable development in tourist destinations.*

***Keywords:*** *Negative impacts, environmental sustainability, land transport, Ayangue.*

## Índice general

Resumen .....	I
<i>Abstract</i> .....	<u>II</u>
Índice general .....	III
abreviaturas.....	IV
Simbología.....	V
Índice de figuras .....	VI
Índice de tablas .....	VII
Índice de planos .....	VIII
Capítulo 1 .....	1
1.    Introducción.....	2
1.1    Descripción del problema .....	4
1.2    Justificación del problema .....	4
1.3    Objetivos .....	5
1.3.1    Objetivo general .....	5
1.3.2    Objetivos específicos .....	5
1.4    Marco teórico.....	5
Capítulo 2 .....	10
2.    Metodología.....	11
Capítulo 3 .....	24
3.    Resultados y análisis.....	25
Capítulo 4 .....	44
4.    Conclusiones y recomendaciones .....	45
4.1    Conclusiones .....	45
4.2    Recomendaciones .....	44
Referencias .....	46
Apéndices .....	49

## **Abreviaturas**

ANT	Agencia Nacional de Tránsito
CTE	Comisión de Tránsito del Ecuador
ESPOL	Escuela Superior Politécnica del Litoral
MAATE	Ministerio de Ambiente, Agua y Transición ecológica
MINTUR	Ministerio de turismo
MTOP	Ministerio de Transporte y obras públicas
ONU	Organización de las Naciones Unidas

## Simbología

IA	Inteligencia Artificial
M	Metro
M2	Metro cuadrado
M3	Metro cúbico
MIN	Minuto
UND	Unidad

## Índice de figuras

Figura 1 Clasificación según su ámbito de operación .....	7
Figura 2 Clasificación según el tipo de servicio.....	8
Figura 3 Proceso de la metodología Design Thinking aplicado en el estudio.....	11
Figura 4 Combinación de los actores sociales.....	23
Figura 5 Mapa de zonificación del sector restauración .....	25
Figura 6 Resumen de los mapas de empatía.....	26
Figura 7 Hallazgos de los Mapas de Empatía .....	26
Figura 8 Perfil de vista al lugar: Familias numerosas de recursos limitados .....	28
Figura 9 Perfil de visita al lugar: Familias de mayor poder adquisitivo.....	29
Figura 10 Familias de Recursos Limitados .....	30
Figura 11 Familias de Mayor Poder Adquisitivo.....	31
Figura 12 Prestadores de Servicios Turísticos.....	31
Figura 13 Lluvia de ideas para la solución .....	34
Figura 14 Diagrama de flujo para la construcción de un estacionamiento y colocación de señalética .....	35
Figura 15 Plano estructural del estacionamiento de buses .....	36
Figura 16 Diagrama de flujo de programa turístico.....	37
Figura 17 Diagrama de flujo de video de concientización .....	38

## Índice de tablas

Tabla 1 Actores Sociales identificados.....	14
Tabla 2 Criterios de rigor aplicados en el estudio .....	19
Tabla 3 Criterios de rigor aplicados en el estudio .....	20
Tabla 4 Tipología de actores sociales.....	23
Tabla 5 Impactos de la llegada de visitantes en el Transporte Terrestre no autorizado .....	33
Tabla 6 Cálculo de tarifa de penetración de mercado .....	40
Tabla 7 Presupuesto video elaborado por “El Rincón de la Tía Yase” .....	40
Tabla 8 Proforma de Geocimientos .....	41

## ÍNDICE DE PLANOS

PLANO 1 Estructura de estacionamiento para buses

# Capítulo 1

## 1.1 INTRODUCCIÓN

La Coordinación Zonal 8 del Ministerio de Turismo (MINTUR), ente que tiene como misión gestionar políticas a nivel zonal, es responsable de dirigir, coordinar y proponer acciones que promuevan el desarrollo sostenible en los destinos, así como de la promoción turística y de otras actividades orientadas a fortalecer el turismo en las zonas designadas (Ministerio de Turismo, 2013). La Dirección Zonal 8 abarca las siguientes provincias de Ecuador: Guayas, Los Ríos, Santa Elena, Bolívar, Manabí y Santo Domingo de los Tsáchilas. Por tanto, esta entidad desempeña un papel fundamental en la gestión y desarrollo turístico, ya que debe asegurarse que la actividad turística se realice de forma segura y eficiente, contribuyendo así al fortalecimiento del sector.

A pesar de que el transporte terrestre es fundamental para la conectividad en la dinámica turística, también plantea desafíos importantes relacionados con el mal estacionamiento y la congestión. En particular, los vehículos informales suelen estacionarse en lugares no permitidos, bloqueando el paso y dificultando la circulación, puesto que obstruyen las entradas a negocios y viviendas de los comuneros. Estos factores no solo afectan la eficiencia del transporte, sino que también tienen repercusiones sobre la cohesión social y el acceso a establecimientos locales, generando brechas en términos de equidad. (Cuvi y Guijarro, 2016).

A nivel global, el transporte terrestre es uno de los principales responsables de la contaminación, lo que resalta la urgencia de abordar sus impactos en términos de sostenibilidad del desarrollo urbano y la mejora de la calidad de vida. Aunque la crisis climática es una preocupación mundial (Naciones Unidas, 2023), en este contexto, la preocupación central se enfoca en cómo la presencia del transporte público no autorizado dentro de la dinámica turística afecta tanto a los destinos como a las comunidades locales en la dirección zonal 8.

La Directora Zonal 8, Fanny Condo está consciente de estos problemas y busca entender las motivaciones de los visitantes para optar por este tipo de transporte. Para ello se ha seleccionado

como área de estudio a Ayangue, que se encuentra ubicado en la provincia de Santa Elena, dentro del Cantón con el mismo nombre, ya que este espacio territorial es uno de los más afectados en la Dirección Zonal 8 por la creciente problemática.

Por otra parte, la presente investigación está alineada con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, en particular con el Objetivo 11 de Ciudades y Comunidades sostenibles, ya que busca integrar planes para el uso eficiente de los recursos; el Objetivo 12 de Producción y Consumo Responsables, dado que fomenta la gestión y el uso eficiente de los recursos naturales, promoviendo prácticas responsables; asimismo, el Objetivo 14 de Vida Submarina, puesto que pretende velar por la conservación el uso sostenible de los mares y sus recursos. Por último, con el Objetivo 17 de Alianzas para lograr los objetivos, debido a que fomenta y promueve la constitución de las alianzas públicas, privadas y de la sociedad civil. (Naciones Unidas, 2023).

La competencia desleal entre los proveedores de transporte terrestre no autorizado de la Dirección Zonal 8, presenta desafíos significativos relacionados con el uso inadecuado del espacio público, que impacta en los destinos y las comunidades locales. Asimismo, ante la crisis ambiental que enfrenta el planeta es crucial adoptar un enfoque y uso responsable de los ecosistemas terrestres. Esta investigación no solo busca comprender las motivaciones detrás del uso del transporte público no autorizado, sino también contribuir con estrategias que promuevan un desarrollo turístico más equilibrado. La resolución de esta necesidad es esencial para fomentar un desarrollo urbano ordenado, un turismo sostenible, y un sistema de transporte que favorezca el bienestar de las comunidades locales, el medio ambiente y la economía regional.

## **1.2 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA**

La Directora Zonal 8, desempeña un papel fundamental en la implementación de políticas que fomentan un turismo seguro y sostenible. En este proceso, ha observado malestar entre las comunidades receptoras y los prestadores de servicios turísticos, quienes contemplan un aumento de la competencia desleal entre los proveedores de transporte terrestre público, debido a que

algunos propietarios de vehículos que no entran en la clasificación de transporte terrestre turístico ofrecen sus servicios en la dinámica turística sin cumplir con los requisitos impuestos por la Agencia Nacional de Tránsito (ANT), esto es visto como un generador de impactos negativos en los destinos. Un claro ejemplo de esta situación es Ayangue, ubicado en el cantón Santa Elena, donde la Directora Zonal 8 expresó que se ha detectado la presencia del uso del transporte terrestre no autorizado fomentado por la creciente competencia desleal entre los proveedores de transporte terrestre. Esta problemática no solo pone en riesgo la seguridad de los visitantes, sino que también afecta la calidad del servicio y la sostenibilidad del destino amenazando la viabilidad a largo plazo del turismo en la región.

### **1.3 JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA**

La investigación busca identificar las motivaciones de viaje de las personas, así como las razones por las que prefieren usar el transporte no autorizado y los impactos que ocasionan el uso de estos, permitiendo el desarrollo de estrategias que mitiguen los efectos negativos en los destinos

La competencia desleal entre los proveedores de transporte terrestre fomenta el uso del transporte público no autorizado en la Dirección Zonal 8 dentro de la dinámica turística, esto representa un desafío significativo, debido a que este fenómeno afecta a la comunidad local, así como pone en riesgo la integridad de los entornos naturales y degrada el espacio público. Estas tensiones disminuyen la cohesión social y perjudican el entorno.

La elección del cantón Santa Elena, específicamente Ayangue, como foco de estudio se debe a la notable presencia del transporte terrestre no autorizado, lo que genera desafíos para la comunidad y la sostenibilidad de su entorno. Esta situación responde a la necesidad de identificar y comprender los factores que impulsan el uso de este tipo de buses, ofreciendo una base para el planteamiento y desarrollo de estrategias enfocadas en mitigar los problemas asociados.

Por otro parte, se propone fomentar la práctica de una movilidad terrestre responsable dentro del ámbito turístico, que respete tanto a la comunidad receptora como al entorno, y que sea viable desde los puntos de vista económico y político. Este desarrollo de estrategias busca la planificación efectiva de las condiciones necesarias para que, a través de su implementación, se logren prácticas de transporte que atiendan las necesidades de todas las partes involucradas, promoviendo la sostenibilidad y el bienestar social a largo plazo.

## **1.4 Objetivos**

### ***1.4.1 Objetivo general***

Desarrollar estrategias enfocadas en la mitigación de los impactos del transporte terrestre no autorizado dentro de la dinámica turística del Distrito Zonal 8, mediante una evaluación integral de la situación actual de Ayangue.

### ***1.4.2 Objetivos específicos***

- Precisar el comportamiento de los visitantes que utilizan transporte no autorizado, identificando sus motivaciones de viaje y niveles de gasto turístico.
- Identificar los posibles impactos negativos del transporte público no autorizado en Ayangue.
- Desarrollar estrategias efectivas que minimicen los impactos negativos identificados en Ayangue, enfocándose en la inclusión social.

## **1.5 Marco teórico**

### **1.5.1 Conceptos generales del turismo**

El turismo desempeña un papel clave en el desarrollo económico de muchos países del mundo. Proviene del verbo latín *tornare*, que se refiere al acto de ir y regresar (Gurría Di-Bella, 1991). Según la ONU Turismo (2008) se define como un “fenómeno social, cultural y económico que supone el desplazamiento de personas” entre sus características clave se incluye

la realización actividades turísticas fuera de la residencia habitual, por menos de un año, con fines de ocio y sin llevar a cabo actividades remuneradas.

Un viajero es alguien que realiza un viaje a un lugar diferente por cualquier motivo y duración. Por otra parte, un visitante es quien viaja sin propósito de trabajo y se dividen en dos categorías: turistas, que pasan al menos una noche en el lugar, y excursionistas, que permanecen menos de 24 horas (Gurría Di-Bella, 1991). Estos visitantes se desplazan a destinos turísticos, lugares donde se encuentran las instalaciones, productos y servicios que conforman la oferta turística.

### **1.5.2 El Transporte como Facilitador del Turismo**

La movilidad hace referencia al movimiento físico a través del espacio. De acuerdo con la ONU Turismo, entre enero y septiembre de 2023, 975 millones de turistas viajaron por el mundo, lo que equivale aproximadamente a 1 de cada 8 personas desplazándose por motivos turísticos (ONU Turismo, 2023). La movilidad turística es multidireccional, ya que las personas se desplazan en diferentes direcciones y hacia diversos lugares según sus intereses, asimismo, están surgiendo nuevos mercados turísticos, lo que hace que la movilidad sea dinámica, y que esté impulsada por nuevas tendencias (Onghena y Milano, 2015). Por tanto, el transporte es un componente indispensable para llevar a cabo la actividad turística, no solo sirve como mecanismo de tránsito sino también forma parte de la experiencia. Contar con un sistema de transporte seguro y eficiente que facilite el acceso y la movilidad dentro del destino es fundamental para el desarrollo turístico en el área (Castaño y Valencia, 2016).

### **1.5.3 Transporte terrestre**

Según la reforma de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial del año (2018), se establecen cuatro tipos de transporte terrestre: a) Público, b) Comercial, c) Cuenta propia y d) Particular. El transporte público debe ser un servicio que beneficie a toda la población, y el Estado tiene la responsabilidad de garantizar su accesibilidad para todos, creando

las condiciones necesarias para su correcto funcionamiento. Por otro lado, el transporte comercial hace referencia a quien proporciona su vehículo a terceros a cambio de una compensación económica, excluyendo los servicios de transporte colectivo o masivo. Para llevar a cabo un servicio comercial de transporte, es necesario obtener un permiso de operación según lo dispuesto por la ley y su reglamento. Dentro de esta tipología se encuentra el transporte turístico, que es un elemento necesario dentro de la actividad turística.

#### **1.5.4 Transporte Comercial: Transporte Terrestre Turístico**

Se trata de una empresa cuya actividad principal es la prestación de servicios de transporte terrestre turístico, la cual ha obtenido legalmente su Permiso de Operación por parte de la Agencia Nacional de Tránsito, después de haber cumplido con los requisitos establecidos por Reglamento De Transporte Terrestre Turístico, emitido por el Directorio de la Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial. (2014).

#### **1.5.5 Clasificación del transporte terrestre turístico**

##### **Figura 1**

*Clasificación según su ámbito de operación*



*Nota.* La figura muestra la clasificación del transporte terrestre turístico elaborado con base en el Reglamento de Transporte Terrestre Turístico (2014).

## Figura 2

Clasificación según el tipo de servicio

<b>Traslados</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>•El servicio implica el transporte de turistas o excursionistas entre terminales de llegada y establecimientos de alojamiento, así como hacia sitios turísticos específicos. Este transporte puede ser nacional, transfronterizo o internacional, y solo puede ser prestado por compañías autorizadas.</li></ul>
<b>Excursión</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>•Se trata de la movilización por ocio a un lugar distinto del habitual, contratada a través de agencias de viajes y realizada por compañías de transporte terrestre turístico autorizadas. Este servicio recorre sitios de interés y regresa al origen, sin incluir pernoctaciones, y si ofrece guía, debe ser contratado mediante una agencia.</li></ul>
<b>Gira</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>•El servicio implica el transporte de turistas entre sitios de interés con un itinerario fijo, asociado a un paquete turístico que puede incluir pernoctación y otros servicios. Este debe ser contratado a través de una agencia de viajes, que utilizará una compañía de transporte terrestre turístico autorizada, y puede ser nacional, transfronterizo o internacional.</li></ul>
<b>Circuito Cerrado</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>•El servicio consiste en el transporte de grupos organizados de turistas con un recorrido preestablecido, visitando sitios de interés y regresando al origen, vinculado a un paquete turístico que puede incluir pernoctación y otros servicios. Debe ser contratado a través de una agencia de viajes y prestado por compañías de transporte terrestre turístico autorizadas por la ANT.</li></ul>

*Nota.* La figura muestra la clasificación del transporte con base en el Reglamento de Transporte Terrestre Turístico (2014).

### 1.5.6 Requisitos para el transporte turístico.

De acuerdo con El Reglamento de Transporte Terrestre Turístico de la República del Ecuador en el (2014) emitido por el Directorio de la Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial los requisitos fundamentales para ofrecer el servicio de transporte terrestre turístico incluyen que este sea prestado exclusivamente por entidades jurídicas que estén debidamente constituidas y autorizadas por la ANT, contar con el registro de turismo y la licencia anual de funcionamiento emitidos por dicha entidad. Todos los vehículos utilizados deben ser homologados previamente y estar dentro de la vida útil definida por la ANT.

### **1.5.7 Obligaciones de los prestadores de servicio de transporte turístico**

Para garantizar la calidad y seguridad del servicio de transporte terrestre turístico, se deben cumplir una serie de requisitos esenciales. Entre ellos, llevar a cabo el mantenimiento preventivo de sus vehículos y conservar la ficha técnica correspondiente. Además, deben tener pólizas de seguro vigentes para cada vehículo homologado por la ANT y asegurarse de que estos mantengan las características técnicas que le permitieron obtener el permiso de operación. Los vehículos tienen que ser conducidos por conductores capacitados con la licencia profesional adecuada, y se han de implementar medidas para evitar el transporte de elementos peligrosos. Por último, es necesario cumplir con todas las normativas vigentes en materia de tránsito y turismo a nivel nacional.

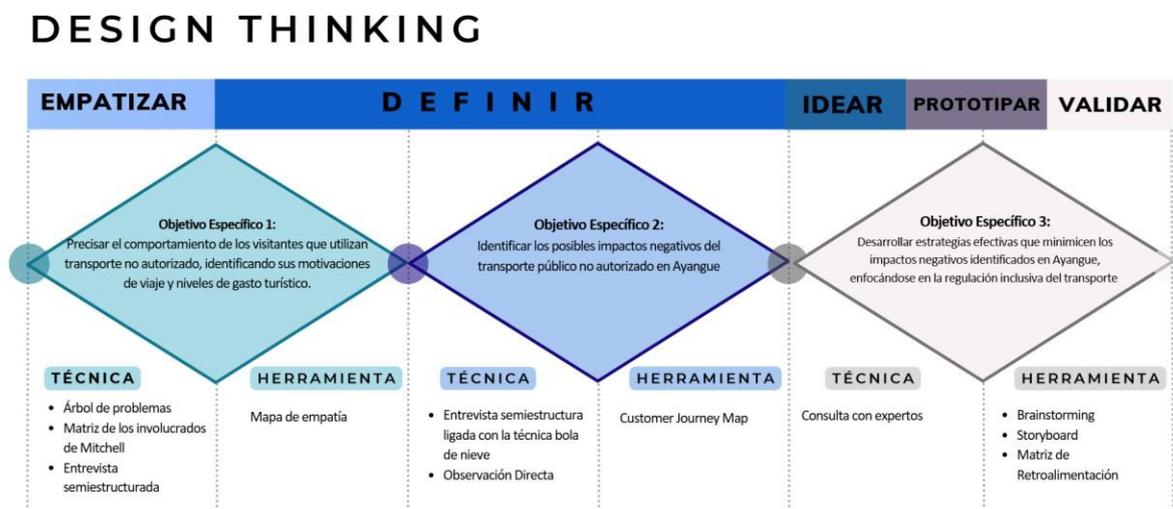
## **Capítulo 2**

## 2.1. METODOLOGÍA.

Ayangue pertenece al cantón Santa Elena, ubicado en la provincia del mismo nombre. La Directora Zonal 8 señaló este sitio como uno de los más afectados por los desafíos relacionados con el transporte no autorizado, lo que lo convierte en un lugar clave para este estudio<sup>1</sup>. La investigación es de carácter cualitativo, ya que busca comprender e interpretar las realidades sociales de las personas para contextualizar el fenómeno que se está estudiando (Piza, Amaiquema y Beltrán, 2019). La metodología utilizada fue el *Desing Thinking*, un proceso iterativo y no lineal empleado para entender a los usuarios, desafiar suposiciones, redefinir problemas con el fin de generar soluciones innovadoras que se pueden prototipar y evaluar. Se compone de cinco etapas: Empatizar, Definir, Idear, Prototipar y Validar. (Interaction Desing Foundation, 2016).

Figura 3

Proceso de la metodología Design Thinking aplicado en el estudio



*Nota.* Se muestra las técnicas y herramientas utilizadas en las etapas del *Design Thinking* para el logro de los objetivos a partir de (Jiménez & Talledo, 2023).

<sup>1</sup> Entrevista con la Directora Zonal 8 de Turismo (Fanny Condo, 14 de octubre de 2024).

Para la definición del problema se aplicó inicialmente la matriz Árbol de Problemas, Necesidades y/o Recursos poco aprovechados, que ayuda a identificar el problema central y comprender por qué está ocurriendo (causas) y lo que está ocasionando (efectos). Esta representación gráfica jerárquica permitió visualizar la situación y sus implicaciones. Asimismo, se estableció el área de intervención prioritaria para el desarrollo de soluciones efectivas que abordaron de forma integral la problemática central (ver Apéndice A).

La finalidad de la fase de empatizar es comprender en profundidad las necesidades, problemas y emociones de los actores clave; se usó la matriz de los involucrados de Mitchell, que permitió conocer a los principales actores del sector Ayangue respecto al transporte público no autorizado. Además, el objetivo 1 de la presente investigación busca la identificación de las motivaciones de viaje y los comportamientos de los visitantes, para ello, se realizaron 13 entrevistas semiestructuradas a los usuarios de este tipo de transporte, luego se procedió a ubicar la información obtenida en la plantilla de mapa de empatía para clasificar la información.

En la fase de definir se buscó analizar los datos obtenidos en la fase anterior. Con el objetivo 2 se identificaron los impactos negativos por el uso de este tipo de transporte por medio de: a) Entrevistas semiestructuradas a dos personas del sector de alojamiento, dos del sector de restauración y dos de la Dirección Zonal 8, entrevistas que se obtuvieron mediante la técnica de bola de nieve, dónde la Directora zonal 8 fue el punto de partida., y, b) La observación directa in situ, donde se registró la cantidad de transporte público no autorizado, así como la cantidad de personas transportadas por cada unidad, el tiempo de visita en el destino y los implementos que los usuarios llevan al sitio.

Mediante el objetivo 3 se logró el desarrollo de estrategias para minimizar los impactos identificados en la etapa anterior, cabe destacar que el mismo está estrechamente ligado a las tres últimas fases del Desing Thinking. En la fase de idear se llevó a cabo una sesión de lluvia de ideas entre las investigadoras de la presente problemática dónde se abordaron preguntas como,

¿Cómo podríamos...? ¿Qué posibilidades hay para...?, entre otras. Para la fase de *prototipar* se crearon las posibles soluciones relacionadas al tema de investigación, para ello se presentó un video de prototipo a actores clave como la directora Zonal 8 de Turismo para obtener retroalimentación sobre la viabilidad y efectividad de las soluciones propuestas, concatenada a la fase de testear, se realizó una consulta con expertos para recolectar las impresiones de los usuarios tras la visualización del video-prototipo.

## **2.2 Marco metodológico para el Objetivo Específico 1**

Con el objetivo uno, se busca obtener una visión detallada de los visitantes que utilizan el transporte público no autorizado. Para ello, se emplearon diversas técnicas y herramientas de recolección de datos. En primer lugar, se utilizó la matriz de los involucrados de Mitchell (Ver Apéndice B), que permitió identificar a los actores claves del sector turístico con un interés e influencia significativos en relación con la problemática. Una vez identificadas las partes involucradas, se llevaron a cabo entrevistas semiestructuradas y se elaboró mapas de empatía para la interpretación de los datos recopilados.

### **2.2.1 Técnica de Recolección de datos**

**Matriz de los involucrados de Mitchell.** El modelo de perspectiva dinámica de Mitchell describe cómo evaluar la relevancia de las partes interesadas en relación con un proyecto mediante tres atributos clave: poder, legitimidad y urgencia. **Poder** se refiere al nivel de influencia que tiene una persona dentro del sector turístico del destino, así como su capacidad para afectar decisiones y resultados debido al cargo o posición que ocupa. **Legitimidad** mide el grado de reconocimiento y aceptación que tiene esa persona dentro del sector turístico del territorio, es decir, cuán legítima es su participación o presencia dentro de este ámbito. **Urgencia** hace referencia a la necesidad y el grado de prioridad de las acciones que esa persona lleva a cabo para impulsar el turismo en la zona. Es decir, evalúa qué tan críticas son las actividades del interesado para el desarrollo de un turismo sostenible y competitivo en el lugar. (Milosevic,

Mitchell, & Donna, 2018). Estos tres atributos permiten clasificar a las partes interesadas en diferentes categorías, lo que ayuda a identificar quiénes tienen un interés o influencia significativa en la problemática. Los actores claves que clasificamos con el uso de esta herramienta fue:

**Tabla 1**

*Actores Sociales identificados*

<b>Actores</b>	<b>Poder</b>	<b>Legitimidad</b>	<b>Urgencia</b>	<b>Tipo</b>
Dirección zonal 8	x	x	x	Definitivos
Especialista Técnico de Santa Elena	x	x	x	Definitivos
Presidente Comunal de Ayangue	x	x	x	Definitivos
Asociación de Alojamiento		x	x	Dependientes
Asociación de restauración	x	x	x	Definitivos
Restaurante de zona A		x		Discrecionales
Restaurante de zona B		x		Discrecionales
Operadora Turística		x		Discrecionales
Transportista no autorizado		x		Discrecionales
CTE			x	Exigentes

*Nota.* Se muestra la consolidación de los actores sociales según la tipología obtenida con base en la plantilla de la Matriz de los involucrados de Sebastián Calle (2024).

**Entrevista semiestructurada a los visitantes.** Según Corbetta en el año (2007) La entrevista es un instrumento no estandarizado de recolección de información en el que no se necesita hacer uso de una muestra representativa, ya que el objetivo de esta es comprender la cosmovisión, por parte del entrevistado, sobre un fenómeno de estudio. Entre los tres tipos de entrevistas existentes, la semiestructurada posee un grado de flexibilidad que permite profundizar en áreas específicas, hacer preguntas de seguimiento y adaptarse al surgimiento de nuevos temas. Para obtener una mejor comprensión de los comportamientos y motivaciones de

viaje de estos actores clave se hicieron doce entrevistas in situ a los usuarios de este tipo de transporte, facilitando la inmersión en la realidad social y permitiendo conocer sus percepciones a profundidad.

### **2.2.3 Herramienta**

**Mapa de empatía.** (Ver Apéndice C) Según Lewrick et al. (2020) esta herramienta visual se usa para comprender a profundidad a los actores clave, permite explorar emociones, entorno, acciones, influencias externas y sus motivaciones. Se obtuvo un mapa de empatía correspondiente al del visitante que utiliza el transporte público no autorizado en la dinámica turística del distrito zonal 8, para la elaboración de esta plantilla se complementó con la aplicación de la técnica de investigación social: Entrevistas semiestructuradas.

## **2.3 Marco metodológico para el Objetivo Específico 2**

Con este objetivo se pretende identificar los posibles impactos negativos del transporte público no autorizado en Ayangue, se evaluó cómo este tipo de transporte afecta el entorno, la comunidad local y la experiencia de los visitantes.

### **2.3.1 Técnica de Recolección de datos**

**Entrevista semiestructurada a la comunidad local.** (Ver Apéndice D) Este tipo de técnica combina preguntas preestablecidas con la flexibilidad de realizar preguntas adicionales según avance la conversación con el entrevistado. Para lograr la identificación de los impactos asociados al transporte no autorizado en Ayangue, se realizaron entrevistas a actores clave del sector turístico, distribuidos de la siguiente manera: dos personas del sector de alojamiento, dos del sector de restauración y dos de la Dirección Zonal 8. Además, se consideraron las entrevistas realizadas a los visitantes en objetivo 1. Estas entrevistas se complementaron con la técnica denominada bola de nieve, utilizada generalmente en investigaciones cualitativas que consiste en que un participante proporciona al investigador el nombre de al menos otro participante. Este

proceso se repite, permitiendo que la muestra crezca, similar al efecto de una bola de nieve (Charles y Kirchherr, 2018). El uso combinado de estas técnicas facilitó la recopilación de datos e información clave que permitió identificar los impactos negativos asociados al transporte no autorizado en el área de estudio.

**Observación Directa.** Según Miguel S. Valles en (1999) la observación directa resulta de suma utilidad cuando se sabe poco sobre el fenómeno a investigar y cuando este se oculta a la luz pública; por ejemplo, los comportamientos inapropiados al margen de la ley, como el uso del transporte público no autorizado en la dinámica turística. Este tipo de observación implica que el investigador vea y analice personalmente el fenómeno a estudiar. Todos los miembros del grupo investigador observan lo mismo para poder comparar y verificar los datos posteriormente, lo que ayuda a evitar la subjetividad.

Esta técnica permitió recolectar datos más objetivos, reducir sesgos y captar comportamientos que podrían haber pasado desapercibidos. La observación se la realizó en el centro de Ayangue entre el 16 al 17 de noviembre generalmente en un intervalo de 08:00am a 04:00pm, ya que se notó un aumento de la afluencia de personas en el sector, las observaciones duraron un aproximado de 8 horas por día. Se llevó un registro de la cantidad de buses, la cantidad de personas por buses, el tiempo de visita en el lugar y los implementos que llevan al sitio.

### **2.3.2 Herramienta**

**Customer Journey Map.** También llamado mapa de experiencia del cliente. Está información se construyó a partir de los datos obtenidos de las entrevistas realizadas previamente y de la información recabada en el objetivo 1. Con ello, se elaboró un mapa de experiencia para cada sector turístico: establecimiento de alojamiento, restauración, Dirección Zonal de Turismo y visitantes. Este análisis visual facilitó identificar los puntos de dolor que afectan negativamente a

la experiencia del cliente, proporcionando una base sólida para el desarrollo de soluciones y oportunidades de mejora.

## **2.4 Marco metodológico para el Objetivo Específico 3**

El objetivo 3 busca mitigar los impactos negativos identificados con el objetivo dos, mediante la implementación de estrategias efectivas que promuevan una movilidad responsable dentro de la dinámica turística.

### **2.4.1 Técnica de Análisis**

**Consulta con expertos.** Consiste en analizar diferentes soluciones posibles a un problema con la orientación de especialistas en el tema. Este análisis se desarrolló a partir de las ideas generadas durante la sesión de lluvia de ideas, enriquecidas por el conocimiento experto.

### **2.4.2 Herramientas**

**Brainstorming.** La generación espontánea de ideas es el objetivo principal de esta herramienta y permite al equipo aportar soluciones creativas de forma libre. Este proceso ayuda a despejar la mente. Para guiar la sesión de lluvia de ideas del equipo investigador, se formularon las preguntas en forma de “¿Cómo podríamos...?” y “¿Qué posibilidades hay...?” (Lewrick, Link, & Leifer, 2020).

**Diagrama de flujo.** Un diagrama de flujo es una representación visual que muestra de manera gráfica la secuencia de pasos o actividades en un proceso. Su principal ventaja radica en ilustrar de forma clara el orden de las operaciones, las unidades participantes y los responsables de su ejecución. En esencia, se trata de una representación simbólica o pictórica diseñada para describir un procedimiento administrativo. (Cuásquer & Moreno, 2021)

**Matriz de Retroalimentación.** (Ver Apéndice E) También conocida como *Feedback Capture Grid* en inglés, es una herramienta utilizada para validar un prototipo, especialmente cuando se quiere evaluar qué tan bien una idea resuelve un problema previamente identificado

del usuario (Lewrick, Link, & Leifer, 2020). Esta herramienta permite la interacción del usuario con el prototipo, y mediante preguntas, observación de las reacciones y lenguaje corporal, se clasifican sus comentarios en cuatro cuadrantes:

Lo que le gustó (*Likes*): Comentarios y aspectos positivos que los usuarios mencionaron o valoraron del prototipo.

Lo que no le gustó tanto (*Constructive criticism*): Comentarios negativos que ayudan a identificar áreas de mejora para la solución.

Preguntas (*Questions*): Dudas o preguntas que surgieron en el usuario durante la interacción.

Sugerencias (*Ideas*): Nuevas ideas o sugerencias, tanto de los usuarios como de los investigadores, que pueden contribuir a mejorar la propuesta.

La aplicación de la matriz de retroalimentación proporcionó al equipo investigador una visión más clara de las impresiones de los usuarios, quienes habían visto inicialmente el video. En este sentido, se les presentó el video con los ajustes realizados, asimismo, la retroalimentación recibida posibilitó realizar las últimas mejoras en la propuesta.

## **2.5 Criterios de Rigor y Ética**

En la construcción de una investigación cualitativa es imprescindible que el estudio mantenga estándares de calidad siguiendo criterios de rigor, así como respetar los principios éticos que orientan y guían las acciones del investigador durante el proceso de investigación con el fin de proteger la dignidad de los participantes y preservar la integridad del estudio (Noreña, Alcaraz-Moreno, Rojas, & Rebolledo-Malpica, 2012).

### **2.5.1 Criterios de Rigor**

Según Noreña et al. (2012) en el desarrollo de una investigación cualitativa los criterios de rigor implican seguir de forma detallada y con precisión los métodos de investigación y técnicas para la recolección y análisis de datos correctamente. Al explorar temas

relacionados con experiencias y comportamiento humanos se requiere seguir métodos sólidos y capturar las múltiples perspectivas.

Los criterios de rigor utilizados en la investigación se detallan en la siguiente tabla:

**Tabla 2**

*Criterios de rigor aplicados en el estudio*

<b>Criterio de Rigor</b>	<b>Descripción</b>	<b>Aplicación en la investigación</b>
<b>Validez</b>	Establecer marcos claros y estructurados de los métodos que se han utilizado para recopilar y tratar los datos.	Para llevar a cabo el estudio se desarrolló una estructura con pasos claros y organizados que guiaron la realización de las entrevistas y observaciones de campo. Los datos recopilados se registraron y organizaron en plantillas, que forman parte de las herramientas y técnicas que fueron definidas previamente.
<b>Credibilidad o valor de la verdad</b>	Los resultados de una investigación deben estar relacionados o representar la realidad del fenómeno observado.	En la recolección de datos, se realizaron entrevistas a distintos actores involucrados, lo cual permitió conocer diversas perspectivas y construir una visión más completa. Además, se llevó a cabo la inmersión en el campo a través de la observación en

		los destinos, lo que ayudó a que los resultados reflejen de manera fiel lo que ocurre en el lugar.
<b>Neutralidad u objetividad</b>	Informar a los participantes sobre el protocolo de la investigación, garantizar el respeto a la citación de las fuentes y permitir que otros investigadores revisen los hallazgos.	Durante el desarrollo de la investigación, se explicó a los entrevistados sobre el tema de anonimato y confidencialidad, así como el propósito del estudio. También se respetó la citación de las fuentes y se recibió retroalimentación de profesionales del turismo sobre los hallazgos.

*Nota.* Elaboración propia a partir de Noreña et al. (2012) sobre la Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa.

### 2.5.2 Criterios Éticos

Al diseñar y recolectar datos en una investigación cualitativa el investigador debe considerar principios éticos que su implementación en cada etapa del proceso de investigación mejora la calidad de la investigación.

A continuación, se detallan los criterios éticos utilizados en la presente investigación:

**Tabla 3**

*Criterios de rigor aplicados en el estudio*

<b>Criterio de Ética</b>	<b>Descripción</b>	<b>Aplicación en la investigación</b>
<b>Consentimiento</b>	Los participantes	Antes de empezar las

<b>informado</b>	deben aceptar participar de forma voluntaria en la investigación.	entrevistas, se informó y explicó a los participantes sobre el estudio, dándoles la libertad de decidir si deseaban participar o no.
<b>Confidencialidad</b>	Implica la protección de los datos de los participantes y no deben ser divulgados sin su consentimiento.	En las entrevistas con las distintas partes involucradas, se preguntó a los entrevistados si deseaban que sus nombres y datos se mantuvieran en el anonimato en el proyecto o, por el contrario, si preferían que se incluyeran sus datos.
<b>Entrevistas</b>	Se crea un ambiente de confianza para que los participantes expongan sus ideas de forma libre.	Durante las entrevistas se empleó la escucha activa, evitando interrumpir a los entrevistados y omitir juicios propios.

*Nota.* Elaboración propia a partir de Noreña et al. (2012) sobre la Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa.

## Capítulo 3

### 3. RESULTADOS Y ANÁLISIS

#### 3.1 Análisis y resultados para el Objetivo Específico 1

La matriz de los involucrados de Mitchell evalúa tres elementos clave: poder, urgencia y legitimidad

**Tabla 4**

*Tipología de actores sociales*

Atributos	Tipo de Actores Sociales	Poder	Urgencia	Legitimidad
Actores sociales latentes	Adormecidos	X		
	Exigentes		X	
	Discrecionales			X
Actores sociales expectantes	Peligrosos	X	X	
	Dominantes	X		X
	Dependientes		X	X
Actores sociales definitivos	Definitivos	X	X	X

*Nota.* Se muestra la relación entre los atributos de poder, urgencia y legitimidad, con base en la plantilla de la Matriz de los involucrados de Sebastián Calle (2024).

Para la comunidad de Ayangue se identificó: Cuatro actores definitivos, cuatro actores exigentes, un actor discrecional y un actor dependiente.

**Figura 4**

*Combinación de los actores sociales*



*Nota.* Se muestra una categorización gráfica de los actores sociales con base en la plantilla de la Matriz de los involucrados de Sebastián Calle (2024)

Los actores definitivos, como la Directora Zonal 8, el Especialista Técnico de Santa Elena, el Presidente de la Comuna de Ayangue y la Presidenta de la Asociación de Restaurantes de Ayangue, poseen las tres variables y deben ser gestionados activamente por su influencia significativa. Los actores dependientes, como la Presidenta de la Asociación de Alojamiento, tienen urgencia y legitimidad, pero dependen de otros con poder para influir. Los actores exigentes, como los agentes de control de la CTE, solo tienen urgencia y su influencia es limitada. Finalmente, los actores discrecionales, como los prestadores de servicios turísticos de Ayangue, cuentan con legitimidad, pero carecen de poder y urgencia, teniendo un rol más pasivo en el entorno.

Una vez identificados los involucrados se procedió a realizar entrevistas semiestructuradas, donde se encontró que el sector de Alimentos y Bebidas está dividido por dos zonas.

## Figura 5

### Mapa de zonificación del sector restauración



*Nota.* Visualización de la desunión del sector de Alimentos y Bebidas de Ayangue. Elaborado con Google Maps (2024)

En la **zona A** se encuentran los restaurantes que han realizado grandes inversiones tanto en sus instalaciones como en su personal, con el objetivo de ofrecer servicios y productos de alta calidad. Estos establecimientos abren todos los días y sus precios en comida oscilan entre los 12 y 15 dólares.

Por otro lado, en la **zona B** se ubican los locales de comida que ofrecen precios más bajos, y su horario de atención se limita a los fines de semana y feriados. Los precios en estos locales varían entre los 3,50 y 10 dólares.

Además, se encuentran los **comerciantes ambulantes**, quienes recorren toda la playa de Ayangue ofreciendo productos como ceviche, bollo, maduro lampreado y granizados. Los precios de estos productos van desde 0,75 centavos hasta 5 dólares.

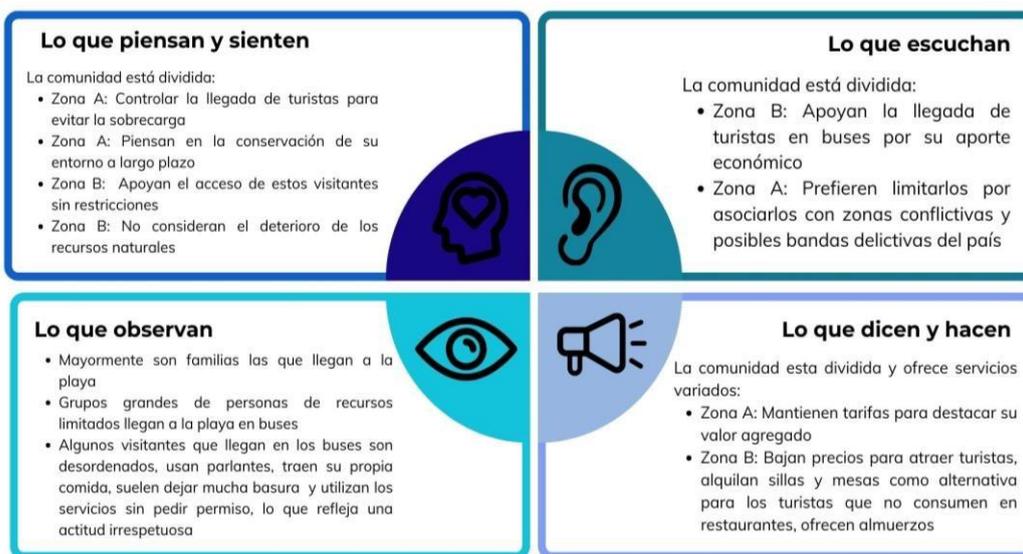
### *Mapas de empatía*

Se detectaron aspectos recurrentes, en las entrevistas, mencionados por los actores clave de la comunidad de Ayangue y por los propios visitantes, lo que permitió analizar el comportamiento del visitante que llega en transporte no autorizado. Con la información recabada, se elaboraron mapas de empatía (Ver Apéndice B). Estos mapas resumen los

elementos comunes hallados en cuatro cuadrantes reflejando lo que piensan, observan, escuchan y hacen, como se muestra en el siguiente gráfico:

**Figura 6**

*Resumen de los mapas de empatía*

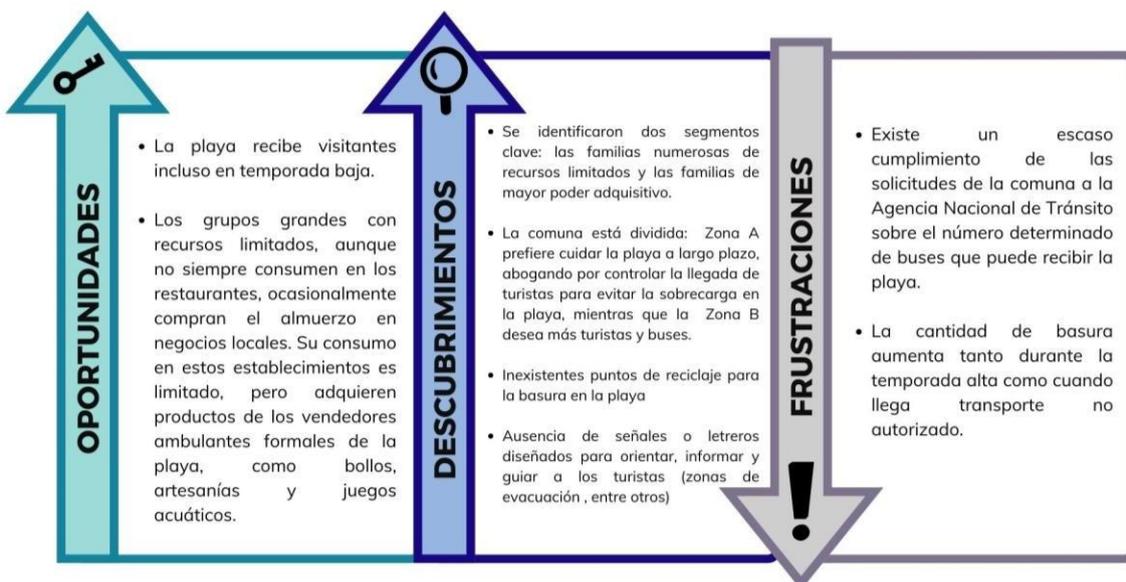


*Nota.* Información obtenida por medio de entrevistas. Elaboración propia.

Por otra parte, también se presentan otros hallazgos obtenidos durante las conversaciones con los actores clave y la elaboración de los mapas de empatía de cada uno de ellos.

**Figura 7**

*Hallazgos de los Mapas de Empatía*



*Nota.* Información obtenida por medio de entrevistas. Elaboración propia.

Se pudo obtener una visión más clara del perfil de segmento de visita al destino, es decir, aquellos comportamientos de los visitantes que recurren al transporte terrestre no autorizado para llegar a Ayangue, del cómo estos factores influyen en la dinámica turística del sector y del consumo que los visitantes hacen en el destino. La identificación de los comportamientos de este tipo de viajero se formó a través de las historias contadas por los prestadores de servicio, la Comunidad, los visitantes y las Autoridades del sector.

Según el presidente de la Comuna la mayor cantidad de visitantes que llegan son principalmente de Guayas, Azuay, Los Ríos, y Manabí. Se revela características clave del segmento de mercado que frecuenta este destino: Las Familias. Debido a las condiciones geográficas de la zona, las familias constituyen el principal grupo de visitantes. Se identificaron dos perfiles predominantes dentro de este segmento:

1. **Familias numerosas de recursos limitados:** Este grupo de visitantes tiene una fuerte tendencia a utilizar transporte terrestre no autorizado como una estrategia para reducir los costos de viaje. Los buses no autorizados, generalmente con una capacidad de 50 personas, suelen ser utilizados por familias numerosas, conformadas por entre 10 y 15 integrantes cada una. Mayormente, estos viajes incluyen grupos familiares extendidos, donde varias generaciones viajan juntas, alcanzando hasta 40 personas, lo que genera inconvenientes tanto para la comunidad local como para la gestión del destino. Aunque representan un volumen considerable de visitantes, su comportamiento a menudo desafía las normas establecidas, como lo evidencian actitudes como la contaminación de la playa, el poco consumo en los establecimientos locales y el desecho de basura en espacios públicos. Además, el presupuesto que suelen destinar para actividades de ocio es limitado, oscilando entre 150 y 200 dólares, cantidad que en su mayoría se destina a transporte y la compra de alimentos y bebidas de vendedores ambulantes, sin generar un impacto significativo en el consumo dentro de los establecimientos locales. Este tipo de

comportamiento puede afectar la sostenibilidad y la imagen del destino turístico, generando desafíos tanto en términos de gestión ambiental como de convivencia con los residentes locales.

**Figura 8**

*Perfil de vista al lugar: Familias numerosas de recursos limitados*



*Nota.* Información obtenida por medio de entrevistas. Elaboración propia.

2. **Familias de mayor poder adquisitivo:** Este perfil está compuesto por turistas que prefieren utilizar vehículos particulares para llegar a la playa, lo que les permite mayor flexibilidad y comodidad en su desplazamiento. Aunque son menos numerosos que las familias de recursos limitados, su presencia es más deseable para el destino, ya que representan un mayor potencial de gasto turístico. Estas familias suelen viajar en grupos de entre 5 a 8 integrantes y, en promedio, destinan entre 500 y 600 dólares para su estancia en Ayangue. Este presupuesto lo invierten principalmente en alojamiento, alimentación y actividades recreativas, lo que genera un impacto económico considerable en la oferta turística local. Suelen seguir las normativas establecidas y demostrar una

actitud respetuosa hacia el entorno, lo que facilita la gestión del destino y la conservación de sus recursos.

**Figura 9**

*Perfil de visita al lugar: Familias de mayor poder adquisitivo.*



*Nota.* Información obtenida por medio de entrevistas. Elaboración propia.

El comportamiento de aquellos que optan por el transporte terrestre no autorizado está asociado con una percepción de impunidad o desconexión con las normas del lugar. En varios casos, estos viajeros parecen creer que pueden actuar por encima de la ley. Un ejemplo claro de esto es la actitud que muestran cuando son reprendidos por los locales por arrojar basura en la playa; en lugar de aceptar la corrección, suelen reaccionar de manera agresiva y defensiva. Además, se ha observado que muchos de estos visitantes llegan a la playa bajo los efectos del alcohol, lo que incrementa la posibilidad de generar conflictos, incluso por motivos triviales.

Otro aspecto relevante es el comportamiento de estos turistas en los establecimientos locales, como los hoteles. A menudo, acceden a las instalaciones sin ser huéspedes, especialmente para utilizar los baños sin consumir los servicios del lugar. En cuanto a la gastronomía, este grupo tiende a llevar su propia comida, lo que se refleja en una baja demanda

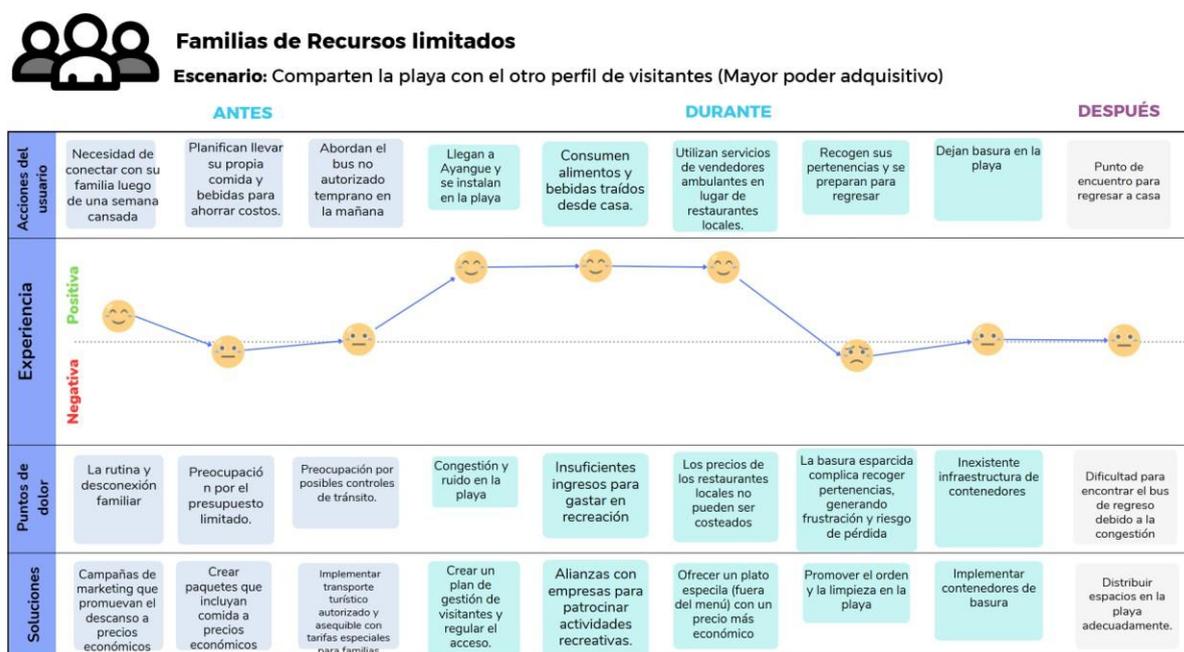
de los restaurantes locales. No obstante, dejan grandes cantidades de desperdicios en la playa, lavan sus utensilios en el lugar y contribuyen a la contaminación ambiental, lo que afecta la calidad del entorno.

### 3.2 Análisis y resultados para el Objetivo Específico 2

#### Mapas de Experiencia

Figura 10

Familias de Recursos Limitados

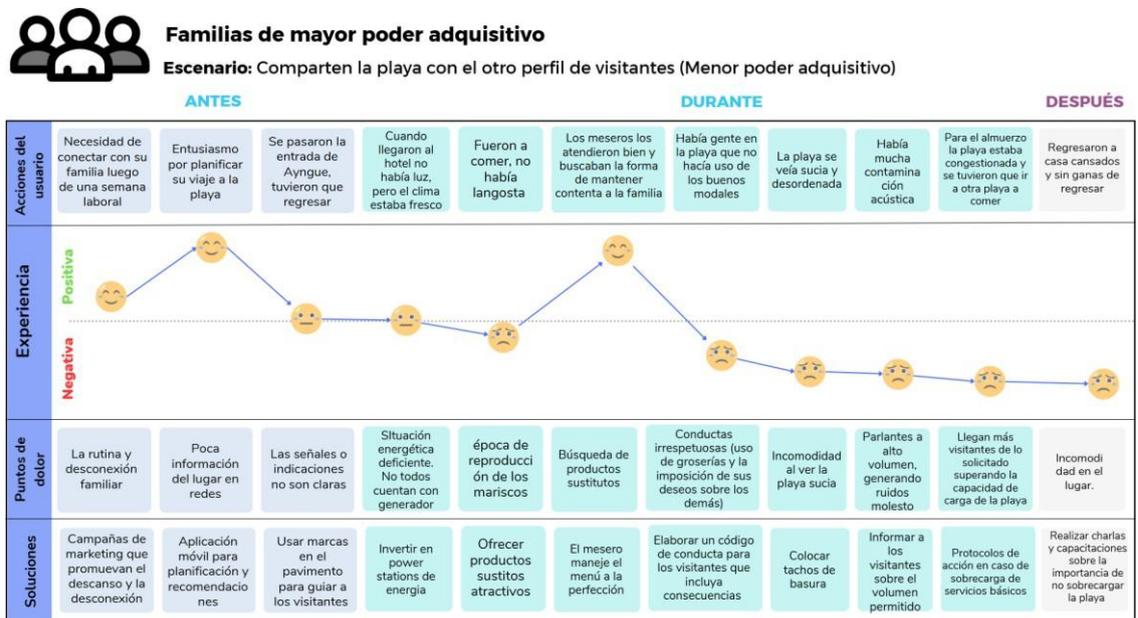


Nota. Información obtenida por medio de entrevistas. Elaboración propia.

Se identifican problemas como presupuesto limitado, uso de transporte no autorizado, congestión, ruido, poco acceso a servicios económicos y la dispersión de basura en la playa. La experiencia de los usuarios fluctúa entre momentos positivos (instalación y consumo de alimentos traídos de casa) y negativos (preocupaciones económicas, frustración por la basura y dificultades de regreso).

Figura 11

Familias de Mayor Poder Adquisitivo

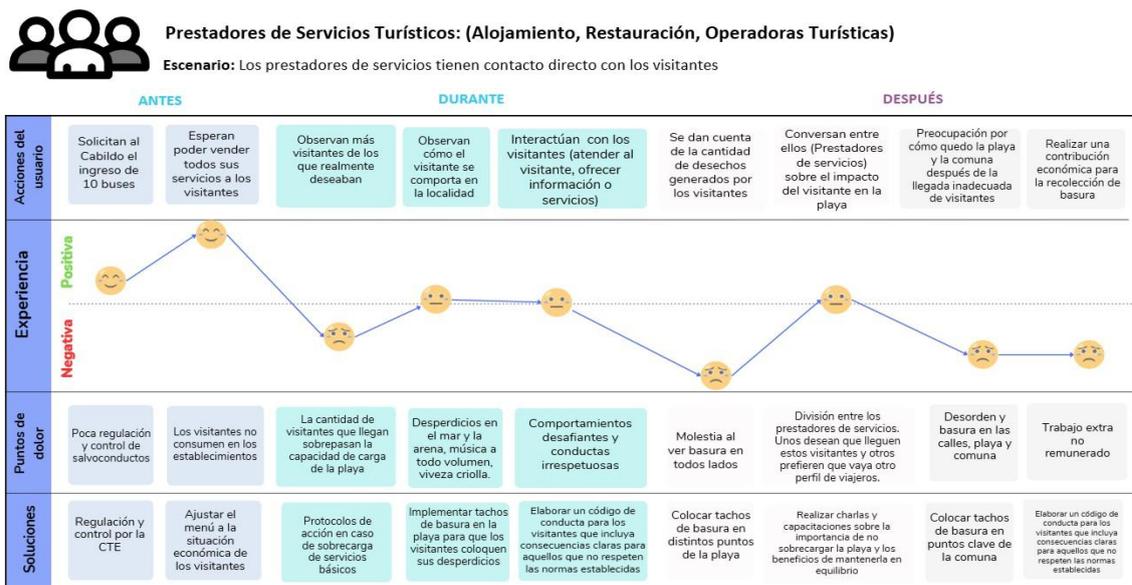


Nota. Información obtenida por medio de entrevistas. Elaboración propia.

A pesar del entusiasmo inicial la experiencia se deteriora por problemas como congestión vial, falta de señalización, playa sucia y desordenada, contaminación acústica y sobrecarga de visitantes.

Figura 12

Prestadores de Servicios Turísticos



Nota. Información obtenida por medio de entrevistas. Elaboración propia.

Aunque inicialmente hay expectativa positiva por la llegada de turistas, la experiencia se torna negativa debido a sobrecarga de visitantes, bajo consumo en establecimientos, conductas irrespetuosas y desorden generado por la basura. Estos problemas generan molestias entre prestadores y trabajo extra no remunerado.

### ***Observación directa***

En la observación directa en Ayangue, se pudo evidenciar que, incluso en temporada baja, llega transporte terrestre no autorizado al sector. Las personas que arriban son principalmente familias numerosas que en ocasiones bajan con implementos como vinos, cervezas, parlantes y comida, todo traído desde sus hogares. En el lugar, consumen lo mínimo, prefiriendo no comprar en los restaurantes locales y optando por los vendedores ambulantes de comida, ya que les resulta más económico. Los desechos generados son dejados en las playas, sin que los visitantes se molesten en recogerlos. Llegan entre las 6 y 8 de la mañana y se retiran entre las 4 y 5 de la tarde, permaneciendo aproximadamente 8 horas en el lugar. Prefieren estar en la zona más comercial, en el centro de la playa, desplazándose un poco hacia la izquierda, ya que en esa dirección se estacionan los buses. El transporte terrestre no autorizado observado incluye cooperativas de transporte interprovincial que se desvían de su ruta habitual y buses escolares, los cuales no presentan ninguna señal visible que los identifique como parte de un servicio de transporte turístico, estos vehículos estacionan a unas 4 cuadras de la playa, lo que refleja una dinámica turística poco regulada en la zona. (Ver Apéndice F)

### ***Identificación de los impactos***

La llegada de visitantes a la zona genera impactos sociales, ambientales y económicos tanto positivos como negativos. A nivel social, fortalece el sentido de pertenencia, pero también provoca problemas como inseguridad, congestión vehicular y contaminación acústica. En el ámbito ambiental, se impulsa la gestión de residuos, aunque la sobrecarga de servicios y la contaminación del entorno representan desafíos. Desde el punto de vista económico, se destacan

beneficios como el incremento en ventas y la diversificación de servicios, mientras que la competencia desleal y el bajo gasto turístico afectan negativamente a la economía local. A continuación, se detallan los principales efectos observados.

**Tabla 5**

*Impactos de la llegada de visitantes en el Transporte Terrestre no autorizado*

<b>Social</b>	
<b>Positivo</b>	<b>Negativo</b>
<p><b>Sentido de pertenencia:</b> La llegada de este tipo de visitantes fortalece el sentido de pertenencia, ayudando a que las comunidades valoren y preserven su entorno, como ocurre en la Zona A de la comuna.</p>	<p><b>Problemas de seguridad y amenazas a la comunidad:</b> La presencia de este perfil de visitantes está asociada a el consumo desmedido de alcohol, la generación de disturbios y el aumento de delitos menores.</p> <p><b>Congestión vehicular:</b> La llegada masiva de estos vehículos provoca congestión vehicular en la línea costera y alrededor de las casas, así como establecimientos de la oferta turística.</p> <p><b>Obstrucción en caso de emergencia:</b> El exceso de visitantes en la playa obstruye las rutas destinadas a la evacuación en situaciones de siniestros.</p> <p><b>Contaminación acústica:</b> El ruido excesivo provoca estrés y malestar entre los residentes y otros visitantes que buscan tranquilidad y relajación en la playa.</p>
<b>Ambiental</b>	
<b>Positivo</b>	<b>Negativo</b>
<p><b>Gestión de residuos:</b> El aumento de visitantes impulsa estrategias de gestión de residuos, con participación comunitaria y colaboración.</p>	<p><b>Sobrecarga de servicios:</b> La capacidad de carga de la playa y los servicios básicos se ve superada, lo que provoca problemas como el colapso de alcantarillas y la escasez de agua potable. Según el artículo de Evaluación del uso turístico del balneario de Ayangue, escrito por Jara, Moreira, Sánchez y Gavilanes, la capacidad de carga real que puede soportar</p>

Ayangue es de 2940 visitantes en temporada baja y de 9804 visitantes al día en temporada alta.	
<i>Contaminación del entorno:</i> Los visitantes que llegan en transporte no autorizado suelen dejar basura en la playa y en la comunidad.	
<b>Económico</b>	
<b>Positivo</b>	<b>Negativo</b>
<b>Incremento en ventas:</b> La llegada de estos visitantes incrementa las ventas de los comerciantes ambulantes y de ciertos establecimientos de la Zona B.	<b>Competencia desleal:</b> Los proveedores de transporte no autorizado compiten con los servicios de transporte regulados, afectando negativamente a las empresas que cumplen con las normativas.
<b>Diversificación:</b> Los prestadores de servicios en la Zona B diversifican ingresos ofreciendo servicios alternativos y alquiler de mobiliario.	<b>Bajo gasto turístico:</b> Los visitantes que utilizan transporte no autorizado tienden a gastar menos en los negocios que forman parte de la oferta turística, prefiriendo comprar a vendedores ambulantes o traer sus propios alimentos y bebidas.

*Nota.* Información obtenida por medio de observación in situ y entrevistas. Elaboración propia.

### 3.3 Análisis y resultados para el Objetivo Específico 3

Para la creación de estrategias destinadas a reducir los impactos negativos ocasionados por los visitantes que utilizan el transporte terrestre no autorizado, se llevó a cabo una lluvia de ideas. Este proceso permitió identificar propuestas enfocadas en abordar las problemáticas sociales, ambientales y económicas generadas por esta práctica.

#### *Lluvia de ideas*

#### **Figura 13**

*Lluvia de ideas para la solución*



*Nota.* La figura muestra las posibles soluciones a tomar en cuenta. Elaboración propia.

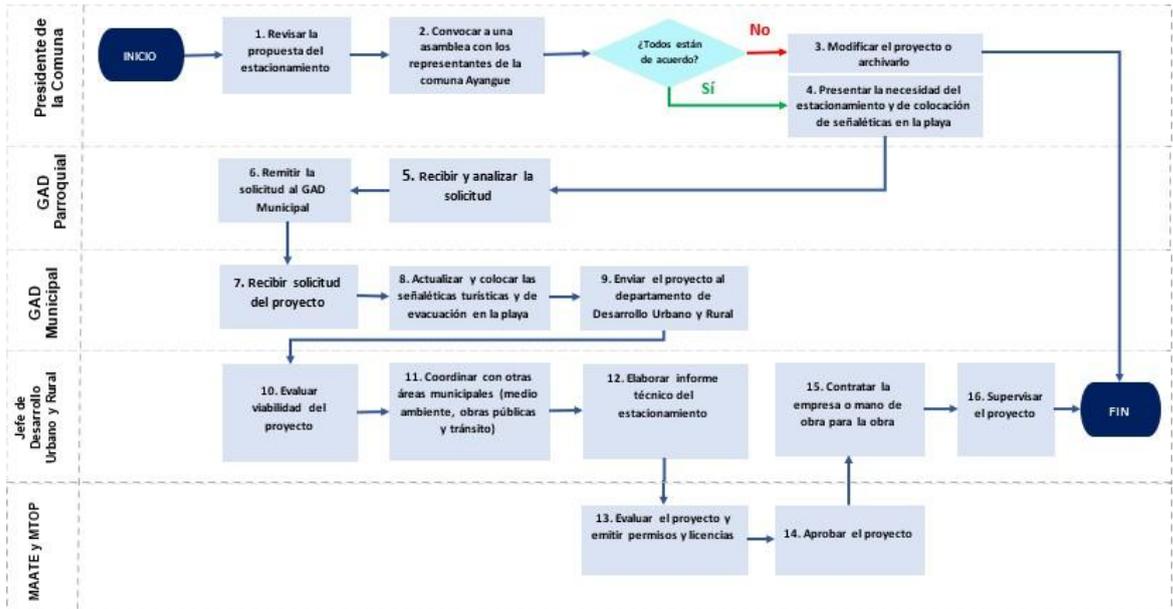
Presenta diversas soluciones enfocadas en reducir los impactos negativos identificados y mejorar la experiencia en la zona. Estas incluyen acciones sociales y operativas como empoderar a los restaurantes de la zona B y promover el transporte turístico mediante campañas. Además, se plantea la creación de una aplicación para regular salvoconductos, el desarrollo de productos turísticos accesibles y programas de turismo social. Por otro lado, se proponen campañas de concientización dirigidas a los visitantes, así como la implementación de tachos de basura y señaléticas en la playa, con el objetivo de fomentar prácticas más sostenibles y ordenadas en el destino turístico.

### 3.3.1 Elección de las estrategias

Tras consultar con dos expertos académicos y la Directora Zonal 8, se seleccionaron las propuestas más viables, innovadoras y enfocadas en la inclusión para la elaboración de las estrategias. Estas iniciativas fueron elegidas por su capacidad de ofrecer soluciones prácticas y sostenibles.

**Figura 14**

*Diagrama de flujo para la construcción de un estacionamiento y colocación de señalética*

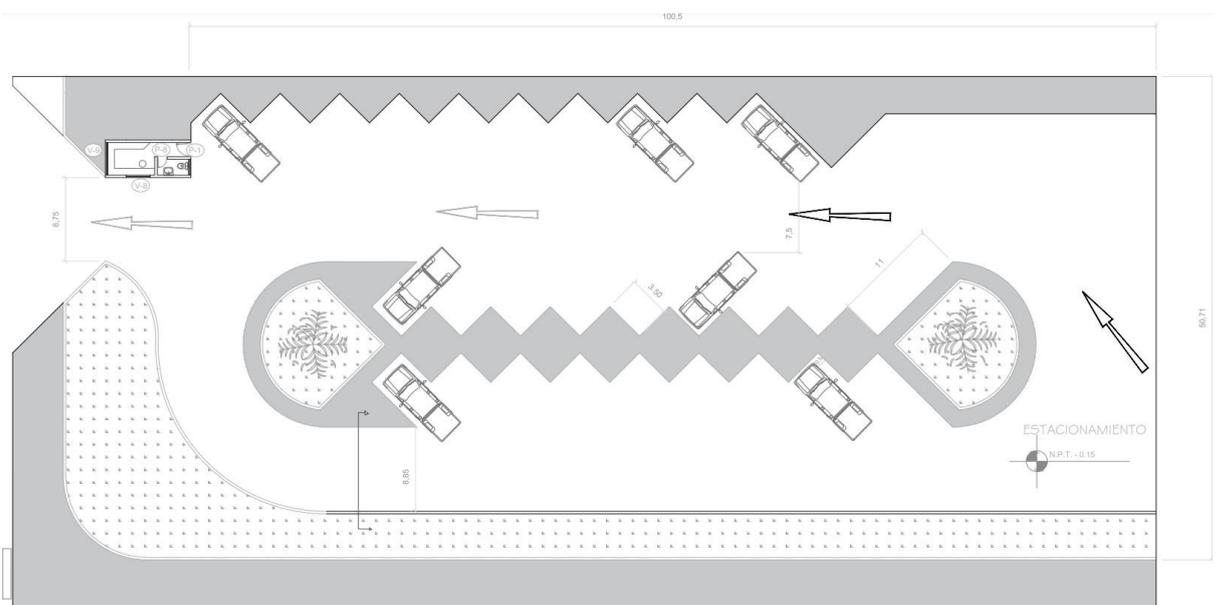


*Nota.* La figura muestra los pasos a seguir para la implementación de infraestructura en la zona. Elaboración propia.

Ilustra la propuesta de infraestructura enfocada en ordenar el transporte no autorizado y mejorar la organización en la playa de Ayangue. Se propone el uso de un estacionamiento, a 10 minutos (a pie) de la playa, donde los transportes no regulados puedan estacionarse de forma organizada, evitando la congestión en las zonas cercanas.

**Figura 15**

*Plano estructural del estacionamiento de buses*

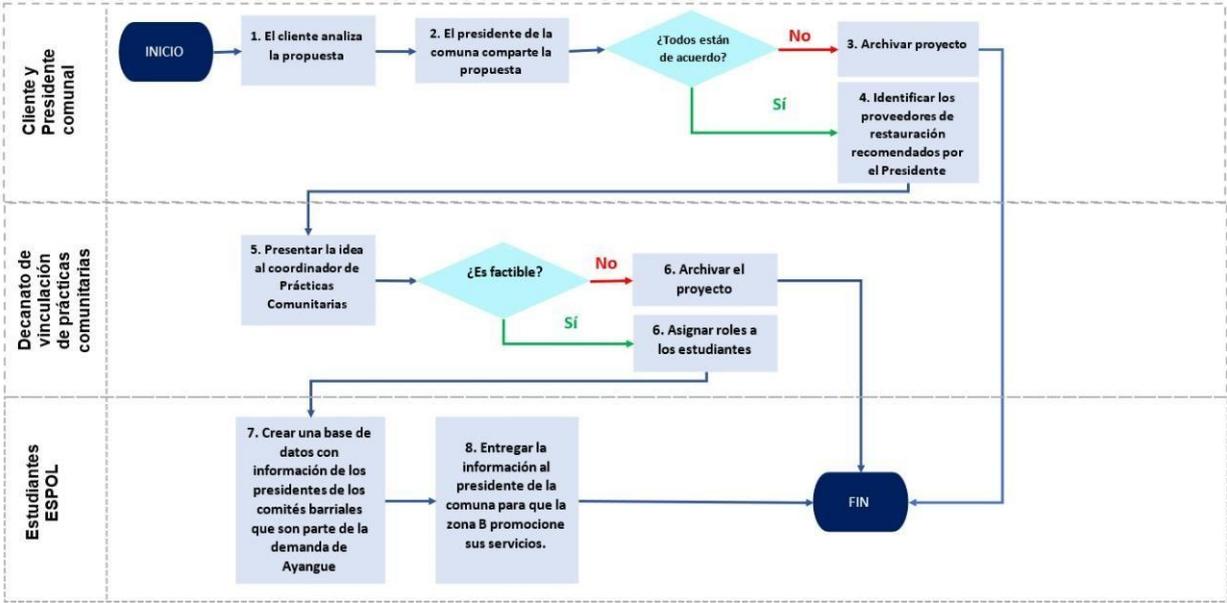


*Nota.* Elaborado por la Arquitecta Andrea Ampudia, (2024).

También, se plantea la instalación de señaléticas en las áreas que deben permanecer despejadas en caso de evacuación y la colocación de cuatro tachos de basura distribuidos en la cuenca, con el objetivo de mantener el orden y reducir los desechos. Estas acciones buscan mejorar la experiencia turística, garantizar la seguridad y promover un entorno más limpio y organizado.

**Figura 16**

*Diagrama de flujo de programa turístico*

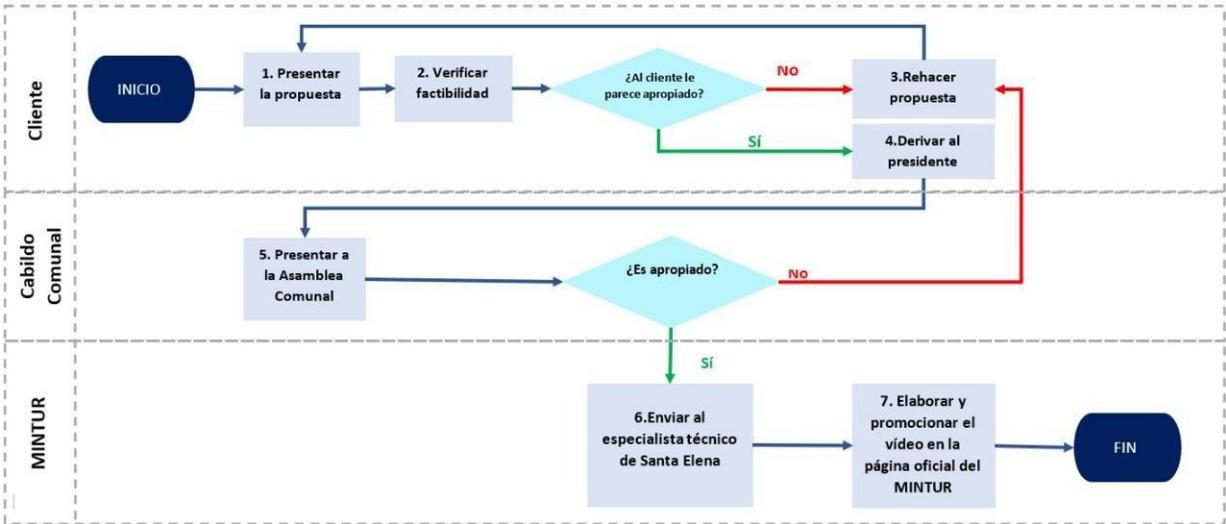


*Nota.* La figura muestra los pasos a seguir para el diseño de un programa turístico. Elaboración propia.

El programa turístico está diseñado para apoyar a la comuna de Ayangue en la promoción de sus servicios de alimentos y bebidas, ofreciendo descuentos especiales para grupos grandes. La implementación del programa comienza con la socialización de la idea con el Decanato de Vinculación de Prácticas Comunitarias, quienes desarrollarán una base de datos basada en el perfil previamente identificado en el segmento de familias. Los estudiantes de prácticas comunitarias se encargarán de tabular la información de este perfil, centrándose exclusivamente en las provincias que representan la demanda hacia Ayangue. Durante este proceso, se recopilará información de contacto que, una vez consolidada, será entregada a la Directora Zonal 8, quien destaca la importancia de aprovechar los precios competitivos de los prestadores de servicios de

transporte y restauración, como una oportunidad para articular esfuerzos entre las operadoras turísticas del sector. A través de mesas de trabajo, se plantea cruzar la información de la base de datos de la demanda con las capacidades y ofertas de las operadoras, permitiendo así el diseño de productos turísticos accesibles que beneficien tanto a los visitantes como a la comunidad local. Esta estrategia busca no solo fomentar el turismo inclusivo, sino también dinamizar la economía de la zona.

**Figura 17**  
*Diagrama de flujo de video de concientización*



*Nota.* La figura muestra los pasos a seguir para la elaboración de un video de concientización. Elaboración propia.

Se busca sensibilizar a las familias sobre los riesgos de utilizar transporte terrestre no autorizado, mostrando los peligros asociados y destacando los beneficios del transporte autorizado, como seguridad y comodidad. El video incluirá imágenes de los paisajes y actividades recreativas en Ayangué, junto con pasajeros disfrutando del viaje. Con una duración de 30 segundos y dirigido a las familias, el video concluirá con un llamado a la acción para reservar transporte autorizado. La propuesta será presentada al cliente (MINTUR) y, si es aprobada, se remitirá al Presidente de la Comuna, quien la llevará a la Asamblea Comunal para su evaluación. En caso de ser aceptada, será enviada al especialista técnico de Santa Elena para

su validación. Una vez aprobado, el video será elaborado y promocionado en la página oficial del MINTUR, así como en redes social.

### **3.3.2 Análisis económico y financiero**

El presente presupuesto detalla los costos asociados al desarrollo e implementación de los procesos descritos en los flujogramas presentados, enfocados en la mitigación de los impactos negativos sobre el uso del transporte autorizado en Ayangue. Se incluyen todos los aspectos necesarios, desde la contratación de personal especializado para la elaboración de propuestas, bases de datos, materiales audiovisuales, hasta los gastos operativos y administrativos relacionados con la validación, aprobación y promoción de las iniciativas. Los valores referenciados a continuación son estimaciones aproximadas basadas en investigaciones de mercado realizadas en Ecuador. Aunque no son definitivos, estas cifras ofrecen una base para proyectar el costo total de las actividades y evaluar su viabilidad económica dentro del contexto del proyecto.

#### **3.3.2.1 TARIFA POR PENETRACIÓN DE MERCADO**

Para la solución del programa turístico orientado en el turismo accesible para las personas de recursos limitados se recomienda que los prestadores de servicios de transporte terrestre autorizado y los proveedores de restauración adopten una estrategia de tarifas de penetración de mercado con el objetivo de captar un segmento de usuarios con recursos económicos limitados. Esta medida no solo busca aumentar la accesibilidad del servicio, sino también maximizar la utilización de los recursos disponibles durante períodos de menor demanda, ya que suelen enfrentar una doble pérdida cuando no logran cubrir sus costos totales. Por un lado, se genera un déficit financiero debido a los costos asociados a la operación, Por otro lado, la falta de competitividad en precios limita la capacidad de atraer a nuevos usuarios.

A continuación, se realiza el cálculo de fijación de tarifa para Van Service, utilizando los valores obtenidos en el estado de resultado integral del año 2023. Se realiza la operación para los

buses de 40 plazas que tiene su flota con un supuesto de 20 unidades, ya que no se encontró ese último dato.

**Tabla 6**

*Cálculo de tarifa de penetración de mercado*

	<b>Anuales</b>	<b>Mensual</b>	<b>Por bus</b>	<b>Por día</b>
<b>Costos fijos</b>	\$168.765,76	\$14.063,81	\$703,19	\$23,44
<b>Costos Variables</b>	\$814.957,15	\$67.913,10	\$3395,65	\$113,19
<b>Costo total</b>	\$983722,91	\$81976,91	\$4098,85	\$136,63

*Nota.* Datos tomados de la Superintendencia de Compañías (2023)

Cada autobús de la flota debe generar al menos \$136.63 diarios para cubrir tanto los costos fijos como los variables. Este análisis es clave para establecer tarifas que permitan cubrir los costos totales y ser competitivos en el mercado. Si bien el valor actual del mercado es de \$500 por autobús al día, en temporadas bajas sería más conveniente operar con una tarifa que cubra el costo total mínimo de \$136.63 por día. Esto permite que los autobuses sigan generando ingresos para cubrir los costos totales, evitando pérdidas adicionales por mantenerlos inactivos.

### 3.3.2.2 PRESUPUESTO DEL VIDEO DE CONCIENCIACIÓN

Se realizó una evaluación del mercado ecuatoriano, tomando como plantilla base la cotización del productor del canal de YouTube "El Rincón de la Tía Yase".

**Tabla 7**

*Presupuesto video elaborado por "El Rincón de la Tía Yase"*

<b>Rubro</b>	<b>Precio unitario</b>
<b>Guión</b>	\$2,00
<b>Grabación digital</b>	\$6,00
<b>Música por pieza</b>	\$4,00
<b>Locución por min.</b>	\$3,00
<b>Edición</b>	\$15,00
<b>Uso de IA</b>	\$10,00
<b>TOTAL</b>	\$40,00

*Nota.* Datos facilitados por el productor de «youtuber» ecuatoriana (2025)

Se analizaron tres proveedores adicionales, en promedio, el costo competitivo para producir un material audiovisual con las especificaciones necesarias está entre \$42,50.

### 3.4 PRESUPUESTO DE INFRAESTRUCTURA

**Tabla 8**

*Proforma de construcción de Estacionamiento*

<b>Rubro</b>	<b>Unidad</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Precio Unitario</b>	<b>Precio Total</b>
<b>Plano estructural</b>	M2	5096,4	\$10,00	\$50.964,00
<b>Análisis de suelo (Calcatas)</b>	UND	3	\$250,00	\$750,00
<b>Reporte del estudio de suelo</b>	UND	1	\$800,00	\$800,00
<b>Material de Préstamo Importado (e = 25 cm)</b>	M3	933,37	\$14,43	\$13.468,53
<b>Base de Agregados Clase 1 (e = 20 cm)</b>	M3	746,7	\$32,30	\$24.118,41
<b>Capa de Rodadura de Hormigón Asfáltico mezclado en Planta (Inc. Imprimación)</b>	M3	189,66	\$141,35	\$26.808,44
<b>Bordillo Cuneta f'c = 280 kg/cm<sup>2</sup></b>	M	533,46	\$23,52	\$12.546,98
<b>Hormigón Simple para Acera f'c = 210 kg/cm<sup>2</sup> (e = 10 cm)</b>	M2	1684,52	\$14,57	\$24.543,46
<b>Pintura de símbolos y flechas</b>	M2	27,99	\$1,50	\$41,99
<b>Señales de evacuación</b>	UND	2	\$34,61	\$69,22
<b>Papeleras de basura (188,5L)</b>	UND	5	\$72	\$360,00
<b>TOTAL</b>				<b>\$154.471,02</b>

*Nota.* Datos facilitados por la Constructora Geocimientos (2024)

Se utilizó una evaluación de mercado con dos proveedores, uno ubicado en Quito y otro en Guayaquil. En este proceso, una empresa constructora presentó una proforma con pavimento flexible, mientras que la otra ofreció pavimento rígido, lo que resultó en una variación en los precios. El promedio total de inversión en esta infraestructura es de 100 mil.

# Capítulo 4

## 4.1 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 4.1.1 Conclusiones

Tras la aplicación de las fases necesarias para la evaluación y diseño de estrategias dirigidas a mitigar los impactos del transporte terrestre no autorizado en la dinámica turística de Ayangue, se obtienen las siguientes conclusiones principales:

- Comportamiento y perfil de los visitantes

Se identificaron dos perfiles principales de visitantes que utilizan transporte terrestre no autorizado: familias numerosas de recursos limitados y familias con mayor poder adquisitivo. El primer grupo tiende a priorizar el ahorro en transporte y consumo, lo que genera impactos negativos en la sostenibilidad del destino debido a la contaminación y al bajo gasto en negocios locales. En contraste, el segundo grupo representa un menor volumen de visitantes, pero con mayor potencial de gasto y contribución a la economía local.

- Impactos negativos del transporte no autorizado

El transporte terrestre no autorizado genera una serie de problemas en Ayangue, entre ellos, congestión vehicular, contaminación ambiental y acústica, así como sobrecarga de los servicios básicos y amenazas a la seguridad de la comunidad local. Además, se observó una competencia desleal con los servicios de transporte regulados, lo que afecta a las empresas legalmente establecidas.

- Estrategias para minimizar los impactos

Se diseñaron estrategias basadas en la inclusión social y la sostenibilidad. Estas incluyen la propuesta de un estacionamiento regulado a 10 minutos de la playa, la instalación de señalización en zonas de evacuación y contenedores de basura estratégicamente ubicados. Además, Se desarrolló un programa turístico para fomentar el uso del transporte autorizado y dinamizar la economía local con la ayuda de vinculación ESPOL y de las mesas de trabajo.

#### **4.1.2 Recomendaciones**

Tras culminar lo planificado en la propuesta, se obtienen las siguientes recomendaciones primordiales para futuros trabajos relacionados con la problemática del transporte terrestre no autorizado en Ayangue:

- Ampliación del análisis del impacto económico

Se recomienda realizar un estudio cuantitativo sobre el impacto económico total del transporte no autorizado. Este análisis podría incluir modelos de simulación económica para medir el efecto de posibles regulaciones futuras.

- Evaluación ambiental profunda

Aunque se identificaron impactos ambientales como la contaminación y la sobrecarga de servicios, se recomienda llevar a cabo un estudio actual que evalúe la capacidad de carga de Ayangue. Esto permitirá diseñar estrategias más efectivas para la conservación ambiental y la sostenibilidad del destino.

- Limitaciones y estudios futuros

Debido a restricciones de tiempo y recursos, el estudio no incluyó un análisis exhaustivo de todas las temporadas turísticas ni una evaluación longitudinal de las estrategias propuestas. Se recomienda realizar estudios a largo plazo que permitan observar el impacto sostenido de las acciones implementadas y ajustar las políticas conforme a los resultados obtenidos.

## Referencias Bibliográficas

- Corbetta, P. (2007). *Metodología y técnicas de investigación social*. Madrid: McGraw-Hill Interamericana de España. Obtenido de <https://luisdoubrontg.school.blog/wp-content/uploads/2021/04/corbetta-metodologia-y-tecnicas-de-investigacion-social.pdf>
- Cuásquer, M., & Moreno, A. L. (2021). Estudio sobre los diagramas de flujo en la resolución de problemas matemáticos. *Revista UNIMAR*, 11. doi:[https://doi.org/10.31948/Rev.unimar/unimar39\\_1-art3](https://doi.org/10.31948/Rev.unimar/unimar39_1-art3)
- EL DIRECTORIO DE LA AGENCIA NACIONAL DE REGULACION Y CONTROL DEL TRANSPORTE TERRESTRE, T. Y. (31 de Diciembre de 2014). *REGLAMENTO DE TRANSPORTE TERRESTRE TURISTICO*. Obtenido de [www.turismo.gob.ec](http://www.turismo.gob.ec): <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/04/REGLAMENTO-DE-TRANSPORTE-TERRESTRE-TURISTICO.pdf>
- Gurría Di-Bella, M. (1991). *Introducción al Turismo*. Trillas.
- Interaction Desing Foundation. (25 de Mayo de 2016). *Interaction Desing Foundation*. Obtenido de [www.interaction-design.org](http://www.interaction-design.org): <https://www.interaction-design.org/literature/topics/design-thinking>
- Jiménez, & Talledo. (2023). Diseño de un plan de ordenamiento turístico territorial para el "Nuevo Samborondón". *Tesis de grado Escuela Superior Politécnica del Litoral*. Guayquil, Ecuador.
- Lewrick, M., Link, P., & Leifer, L. (2020). *The Desing Thinking Tool Box*. New Jersey: John Wiley & Sons, Inc. Obtenido de <https://espolec-my.sharepoint.com/my?id=%2Fpersonal%2Fmafemeza%5Fespol%5Fedu%5Fec%2FDocuments%2FESPOL%2F8vo%20semestre%2FTesis%2FRecursos%20bibliograficos%2FMichael%20Lewrick%20Patrick%20Link%20Larry%20Leifer%20%2D%20The%20Design%20Thinking%20Toolbox%5F%2>
- LEY ORGÁNICA DE TRANSPORTE TERRESTRE, TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL. (21 de Agosto de 2018). *Transporte y Obras Públicas*. Obtenido de [www.obraspublicas.gob.ec](http://www.obraspublicas.gob.ec): [https://www.obraspublicas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/08/LOTAIP\\_6\\_Ley-Organica-de-Transporte-Terrestre-Transito-y-Seguridad-Vial-2021.pdf](https://www.obraspublicas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/08/LOTAIP_6_Ley-Organica-de-Transporte-Terrestre-Transito-y-Seguridad-Vial-2021.pdf)
- Medrano, C. (2009). El Storyboard. Guiones para medios audiovisuales.

- Milosevic, Mitchell, & Donna. (2018). Toward a Theory of Stakeholder Identification and Saliency: Defining the Principles of Who and What Really Counts. *Academy of Management Review*.
- Ministerio de Turismo. (2013). *Estatuto Orgánico por Procesos del Ministerio de Turismo*.
- Naciones Unidas. (2023). Informe de los Objetivos de Desarrollo Sostenible 2023: Edición especial. Obtenido de [https://unstats.un.org/sdgs/report/2023/The-Sustainable-Development-Goals-Report-2023\\_Spanish.pdf](https://unstats.un.org/sdgs/report/2023/The-Sustainable-Development-Goals-Report-2023_Spanish.pdf)
- Noreña, Alcaraz-Moreno, Rojas, & Rebolledo-Malpica. (2012). Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa. *Aquichan*.
- ONU Turismo. (2008). Obtenido de <https://www.unwto.org/es/glosario-terminos-turisticos>
- ONU Turismo. (2023). *ONU Turismo*. Obtenido de <https://www.unwto.org/es/news/el-turismo-internacional-en-camino-de-cerrar-2023-cerca-del-90-de-los-niveles-prepandemia>
- Sánchez, G. (2003). Matrices para la evaluación y selección de alternativas. En G. Sánchez, *Técnicas participativas para la planeación*. (págs. 197-223). México: Fundación ICA.
- Valles, M. (1999). *Técnicas Cualitativas de Investigación Social. Reflexión metodológica y práctica profesional*. Madrid: Editorial Síntesis S.A. Obtenido de [https://www.trabajosocial.unlp.edu.ar/uploads/docs/valles\\_\\_miguel\\_s\\_\\_tecnicas\\_cualitativas\\_de\\_investigacion\\_social\\_reflexion\\_metodologica\\_y\\_practica\\_profesional\\_.pdf](https://www.trabajosocial.unlp.edu.ar/uploads/docs/valles__miguel_s__tecnicas_cualitativas_de_investigacion_social_reflexion_metodologica_y_practica_profesional_.pdf)

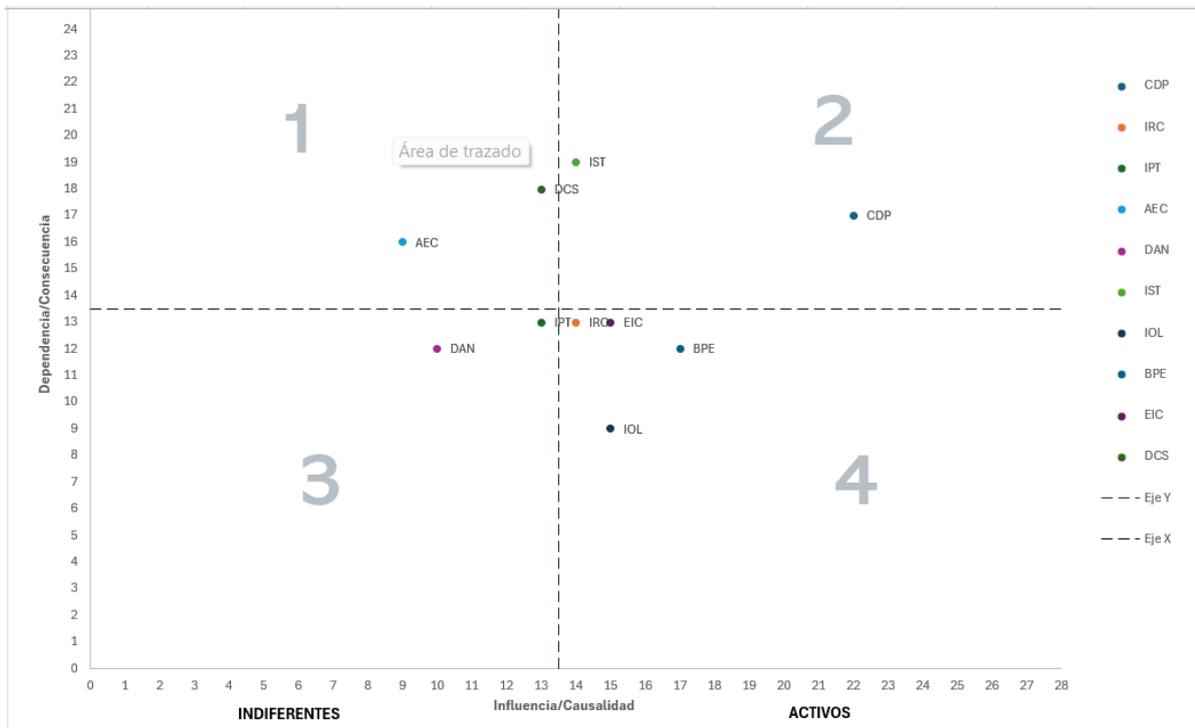
## Apéndice

### Apéndice A. Matrix árbol de problemas

Paso 1: Enlistar y Codificar los problemas, necesidades y/o recursos poco aprovechados	
Descripción o Detalle	Código
Competencia desleal entre proveedores de transporte	CDP
Inexistente regulación y control de los proveedores de transporte	IRC
Ineficiente promoción sobre las opciones disponibles de transporte turístico	IPT
Aumento de emisiones de CO2	AEC
Desgaste de áreas naturales	DAN
Inexistente seguridad en rutas de transporte no autorizadas	IST
Inexistente oportunidades laborales	IOL
Desigualdad en el acceso de transporte/Búsqueda de productos mas económicos	BPE
Escasez de información sobre las consecuencias del uso de transporte no regulado	EIC
Deterioro de la calidad del servicio del transporte	DCS

Paso 2: Análisis de valoración causal (0: No relación causal, 1: relación causal débil, 2: relación causal moderada, 3: Relación causal fuerte)											
Código	CDP	IRC	IPT	AEC	DAN	IST	IOL	BPE	EIC	DCS	Influencia Activa
CDP	0	3	1	3	2	3	1	3	3	3	22
IRC	2	0	1	2	1	1	1	1	2	3	14
IPT	1	2	0	2	2	2	0	1	2	1	13
AEC	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	9
DAN	1	1	2	2	0	1	1	0	1	1	10
IST	3	1	1	1	1	0	1	2	1	3	14
IOL	3	1	1	1	1	3	0	1	1	3	15
BPE	2	1	3	2	2	3	2	0	1	1	17
EIC	2	2	2	1	1	3	1	1	0	2	15
DCS	2	1	1	2	1	2	1	2	1	0	13
Dependencia Pasiva	17	13	13	16	12	19	9	12	13	18	

Código	Descripción	Influencia Activa (X)	Dependencia Pasiva (Y)
CDP	Competencia desleal entre proveedores de transporte	22	17
IRC	Inexistente regulación y control de los proveedores de transporte	14	13
IPT	Ineficiente promoción sobre las opciones disponibles de transporte turístico	13	13
AEC	Aumento de emisiones de CO2	9	16
DAN	Desgaste de áreas naturales	10	12
IST	Inexistente seguridad en rutas de transporte no autorizadas	14	19
IOL	Inexistente oportunidades laborales	15	9
BPE	Desigualdad en el acceso de transporte/Búsqueda de productos mas económicos	17	12
EIC	Escasez de información sobre las consecuencias del uso de transporte no regulado	15	13
DCS	Deterioro de la calidad del servicio del transporte	13	18



## Apéndice B. Matrix de involucrados de Mitchell

MATRIZ DE CONSOLIDACIÓN							
Territorio/Localidad:	AYANGUE						
Elaborado por:	María Meza y Marlene Chalén						
Actores	Grado de Poder (A)		Grado de Legitimidad (B)		Grado de Urgencia (C)		Total A x B x C
	Valor Total	Valor Normalizado	Valor Total	Valor Normalizado	Valor Total	Valor Normalizado	
Actor 1: Directora zonal 8	18	1,42	6	1,76	5	1,61	4,03
Actor 2: Especialista técnico de Santa Elena	17	1,34	4	1,18	5	1,61	2,54
Actor 3: Presidente de la Comunidad de Ayangue	17	1,34	4	1,18	4	1,29	2,03
Actor 4: Presidenta de la Asociación de Alojamiento de Ayangue	11	0,87	3	0,88	4	1,29	0,99
Actor 5: Presidenta de la Asociación de Restaurantes de Ayangue	14	1,10	3	0,88	4	1,29	1,26
Actor 6: Propietaria de Restaurante de Zona A de Ayangue	12	0,94	3	0,88	1	0,32	0,27
Actor 7: Dueña de Restaurante de Zona B de Ayangue	9	0,71	3	0,88	1	0,32	0,20
Actor 8: Copropietaria de Operadora Turística de Ayangue	10	0,79	3	0,88	1	0,32	0,22
Actor 9: Transportista terrestre no autorizado en Ayangue	7	0,55	3	0,88	1	0,32	0,16
Actor 10: Sargento 2do de la CTE-Guayaquil	12	0,94	2	0,59	5	1,61	0,90
<b>TOTAL</b>	127		34		31		
Número de Actores	10		10		10		
Promedio	12,7		3,4		3,1		
Valor Máximo	1,42		1,76		1,61		
Valor Mínimo	0,55		0,59		0,32		
Punto Central del Rango	0,98		1,18		0,97		

## Apéndice C. Mapas de Empatía

### Cliente- Directora Zonal 8 de Turismo



## Presidente de la comuna Ayangue



## Especialista Técnico de Santa Elena



## Sector Restauración Zona A- Ayangue



## Sector Restauración Zona B - Ayangue



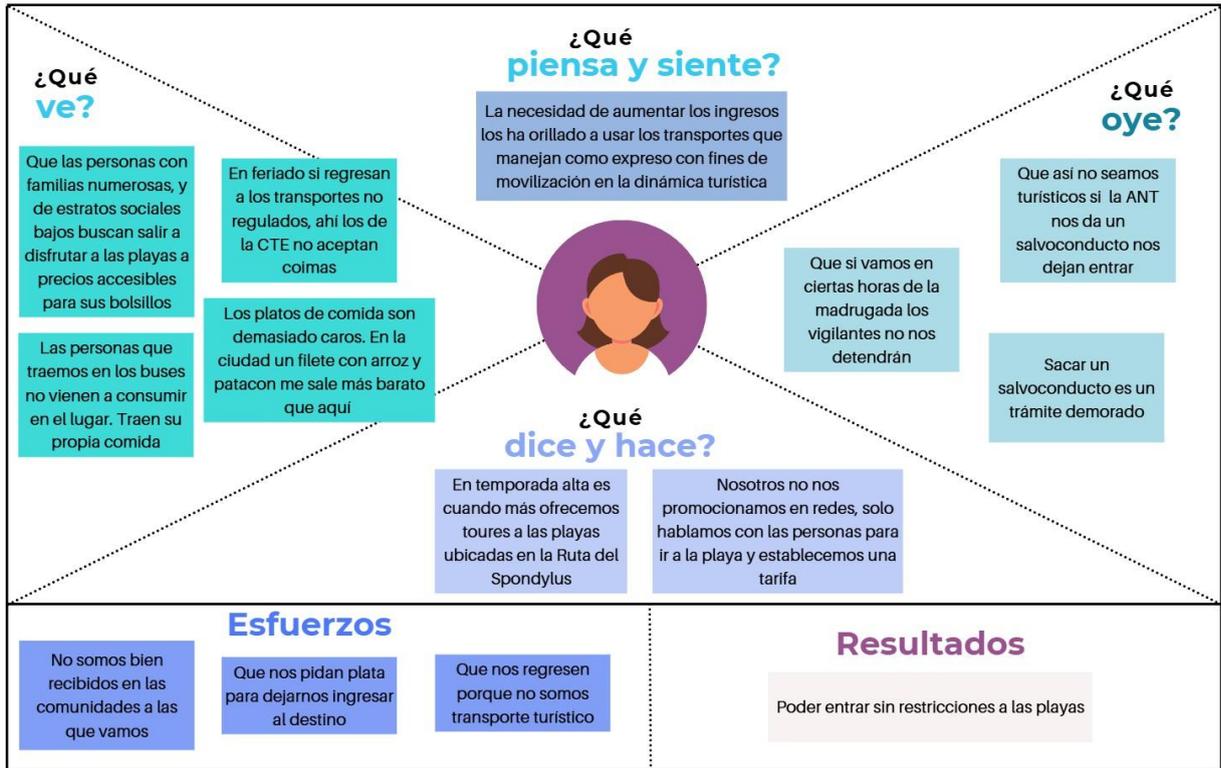
## Sector Alojamiento- Ayangue



## Operadores Turísticos- Ayangue



# Transportistas no regulados



## Apéndice D. Entrevistas Semiestructuradas

### Guía de entrevista

Preguntas para responder el Objetivo 1 dirigida a los visitantes

Objetivo 1: Comprender a los visitantes que utilizan transporte no autorizado para la descripción de su comportamiento, motivaciones de viaje y niveles de gasto turístico.

#### Análisis del uso del transporte público no autorizado

Pregunta: ¿Cuál es el perfil de los visitantes que utilizan transporte no autorizado en términos de comportamiento, motivaciones de viaje y niveles de gasto?

#### BIENVENIDA

Mucho gusto, antes que nada, quería agradecerle por este tiempo, le voy a explicar un poco lo que vamos a hacer el día de hoy: hablaremos sobre su experiencia en la visita a Ayangue. Nos interesa conocer su opinión, así que no se preocupe, aquí no hay respuestas correctas o incorrectas. Esta conversación y sus datos serán confidenciales.

#### CONSTRUCCIÓN DEL PERFIL DEL VISITANTE

1. ¿Podría contarme un poco sobre ti y tu forma de viajar?
  - a. Edad
  - b. Ocupación
  - c. Lugar de origen
  - d. ¿Cómo viaja? (por ejemplo: viaja solo, en pareja, con familia, etc.)
  - e. ¿Qué medio de transporte utilizó para llegar al sitio?

#### MOTIVACIONES PARA UTILIZAR EL TRANSPORTE NO AUTORIZADO

2. ¿Qué lo motivó a visitar este sitio en particular
  - a. ¿Qué te gusta del lugar?
  - b. ¿Qué actividades esperabas realizar?
  - c. Cuéntenos su itinerario.
3. ¿Cómo obtuvo información del medio transporte que utilizó?

- a. ¿Quién le recomendó este medio de transporte?
  - b. ¿Con qué frecuencia usa este transporte?
4. ¿Por qué decidieron venir en este transporte?
- a. Que es importante, precio ¿Cuánto consideras que gastó en transporte?,
  - b. Ahondar en ¿Qué tan importante es para usted la comodidad del transporte al planear un viaje?
  - c. ¿Cuáles son los factores que lo influyen para escoger su medio de transporte?
  - d. ¿Elegió este medio de transporte porque es más barato en comparación a otros transportes?
5. ¿Puedes describir tu experiencia utilizando este transporte? (¿qué fue lo bueno, lo malo, si le robaron)

#### SOBRE SUS GASTOS EN EL VIAJE

6. ¿Tienes una idea aproximada de cuánto ha gastado en este viaje?
- a. ¿En qué considera que gastó más?
  - b. ¿Qué otros gastos tuvieron?

#### SOBRE LO QUE OBSERVA EN EL SITIO

7. ¿Ha observado descontento por parte de la comunidad local debido a la llegada masiva de transporte? ¿Puede describirla? ¿Por qué?
- a. ¿Cómo lo han tratado?
8. ¿Hay algo más que te gustaría agregar sobre tu experiencia o tu viaje realizado?

#### AGRADECIMIENTO Y CIERRE

Preguntas para responder el Objetivo 2 dirigida al sector de alojamiento, restauración y especialista de la oficina técnica de Santa Elena

Objetivo 2: Identificar los posibles impactos negativos del transporte público no autorizado en Ayangue.

- Alojamiento y Restauración

#### Análisis del uso del transporte público no autorizado

Pregunta: ¿Cuáles son los impactos negativos del uso del transporte público no autorizado en Ayangue?

BIENVENIDA

Mucho gusto, antes que nada, quería agradecerle por este tiempo, le voy a explicar un poco lo que vamos a hacer el día de hoy: hablaremos sobre lo que ha observado de los visitantes que llegan en buses y furgonetas a Ayangue. Nos interesa conocer su opinión, así que no se preocupe, aquí no hay respuestas correctas o incorrectas. Esta conversación y sus datos serán confidenciales.

#### PERCEPCIÓN DEL AUMENTO Y USO DEL TRANSPORTE NO AUTORIZADO

1. ¿Ha notado un aumento en el uso de furgonetas, buses, busetas no autorizadas en el destino? ¿Por qué cree que ocurre esto?
2. ¿Ha recibido comentarios o quejas de las huéspedes/ comensales relacionadas con furgonetas, buses, busetas? ¿Puede darme ejemplos?
3. ¿Ha afectado al entorno o el área alrededor de su establecimiento el que frecuenten furgonetas, buses, busetas? (por ejemplo, contaminación, congestión, deterioro de espacios públicos)
  - a. ¿Qué tipo de problemas de seguridad ha observado en el área como resultado del uso de furgonetas, buses, busetas? (por ejemplo, accidentes, comportamientos peligrosos)
  - b. ¿Cree que el uso de furgonetas, buses, busetas ha contribuido a que los espacios públicos, como parques o plazas, se vean desorganizados?

¿Puede dar ejemplos específicos?

4. ¿Ha notado que han llegado muchos visitantes/turistas al sitio utilizando furgonetas, buses, busetas? ¿Este tipo de visitantes son clientes suyos?
  - a. ¿Cree que las personas que visitan el sitio y usan furgonetas, buses, busetas como medio de transporte no consumen en los negocios locales?

#### SOBRE LA OPINIÓN DE LA COMUNIDAD LOCAL

5. ¿Qué dice la comunidad sobre la llegada de visitantes en furgonetas, buses, busetas?
6. ¿Han surgido iniciativas comunitarias para abordar los problemas causados por el uso de furgonetas, buses, busetas? Si es así, ¿cómo ha participado su establecimiento?
  - a. ¿Cómo se siente respecto a la colaboración entre el sector hotelero/restauración y la comunidad local para abordar los problemas del transporte?

#### SOBRE EL COMPORTAMIENTO DEL VISITANTE

7. ¿Cómo observan el comportamiento del turista?
  - a. ¿Qué llevan (implementos, tipos)?

#### OPORTUNIDADES DE MEJORA

8. ¿Qué medidas considera que serían efectivas para reducir los impactos negativos de este tipo de transporte en la comunidad?

#### AGRADECIMIENTO Y CIERRE

- Especialista de la Oficina Técnica

## Análisis del uso del transporte público no autorizado

Pregunta: ¿Cuáles son los impactos negativos del uso del transporte público no autorizado en Ayangue?

### BIENVENIDA

Mucho gusto, antes que nada, quería agradecerle por este tiempo, le voy a explicar un poco lo que vamos a hacer el día de hoy: hablaremos sobre su experiencia en Ayangue. Nos interesa conocer su opinión, así que no se preocupe, aquí no hay respuestas correctas o incorrectas. Esta conversación y sus datos serán confidenciales.

### ROL COMO ADMINISTRACIÓN LOCAL

1. ¿Podría describir su rol en la administración local y cómo se relaciona con el tema del transporte no autorizado?
2. ¿Ha recibido quejas de parte de la comunidad sobre el transporte no autorizado?  
Si es así, ¿Qué tipo de comentarios?

### SOBRE SU PERSPECTIVA

3. ¿Qué tendencias ha observado en el uso del transporte público no autorizado en su área en los últimos años?
4. ¿cuáles son los principales impactos negativos del transporte no autorizado en la comunidad?
5. ¿Cómo afecta el transporte no autorizado a la calidad de vida de los residentes locales?
  - a. ¿Ha habido un aumento en los problemas de seguridad asociados con el transporte no autorizado? Puedo darnos ejemplos
  - b. ¿De qué manera cree que el transporte no autorizado contribuye a la congestión del tráfico en el área?
  - c. ¿Cómo afecta el uso del transporte no autorizado a la satisfacción de los visitantes?

- d. ¿Cómo afecta el transporte no autorizado la imagen de su localidad?
- e. ¿Ha observado algún impacto ambiental negativo (contaminación, deterioro de espacios públicos) relacionado con el uso de transporte no autorizado?

#### SOBRE MEDIDAS Y REGULACIONES

- 6. ¿Qué medidas ha tomado la administración local para abordar los problemas asociados con el transporte no autorizado?
- 7. ¿Existen regulaciones o políticas específicas en su localidad que busquen controlar el uso de transporte no autorizado? ¿Cómo se están implementando?

#### SOBRE COLABORACIONES, CAMBIOS Y VISIÓN GENERAL

- 8. ¿Cómo podría mejorar la colaboración entre las autoridades locales y el sector turístico para abordar este problema?
- 9. ¿Qué cambios considera necesarios en la regulación del transporte para mitigar los impactos negativos?
- 10. ¿Hay algo más que le gustaría agregar sobre el impacto del transporte no autorizado en la comunidad y el entorno?

#### AGRADECIMIENTO Y CIERRE

Preguntas para responder el Objetivo 3 dirigida a la directora Zonal 8

Objetivo 3: Desarrollar estrategias efectivas que minimicen los impactos negativos identificados en Ayangue, enfocándose en la regulación inclusiva del transporte.

#### Desarrollo de estrategias para minimizar los impactos negativos

Pregunta: ¿Cuáles son las posibles estrategias que minimicen los impactos negativos?

#### BIENVENIDA

Mucho gusto, antes que nada, quería agradecerle por este tiempo, le voy a explicar un poco lo que vamos a hacer el día de hoy: hablaremos sobre su experiencia como coordinadora zonal 8 con foco en Ayangue. Nos interesa conocer su opinión, así que no se preocupe, aquí no hay respuestas correctas o incorrectas. Esta conversación y sus datos serán confidenciales.

#### SOBRE SU EXPERIENCIA

1. ¿Podría compartir su experiencia personal o profesional con el transporte no autorizado en esta área?
2. ¿cuáles son los impactos más significativos del transporte no autorizado en la comunidad y la dinámica turística?
3. ¿Qué medidas considera que serían efectivas para regular el transporte no autorizado en su área?

#### SOBRE LAS BUENAS PRÁCTICAS

4. ¿Existen ejemplos de otras localidades que haya visto como buenas prácticas en la regulación del transporte? ¿Qué se puede aprender de ellos?

#### SOBRE INVOLUCRAMIENTO DE LOS ACTORES CLAVE

5. ¿Cómo podríamos involucrar a la comunidad local en la creación y aplicación de estrategias para mejorar el transporte?
6. ¿Qué papel cree que deberían jugar las autoridades locales en la regulación del

transporte?

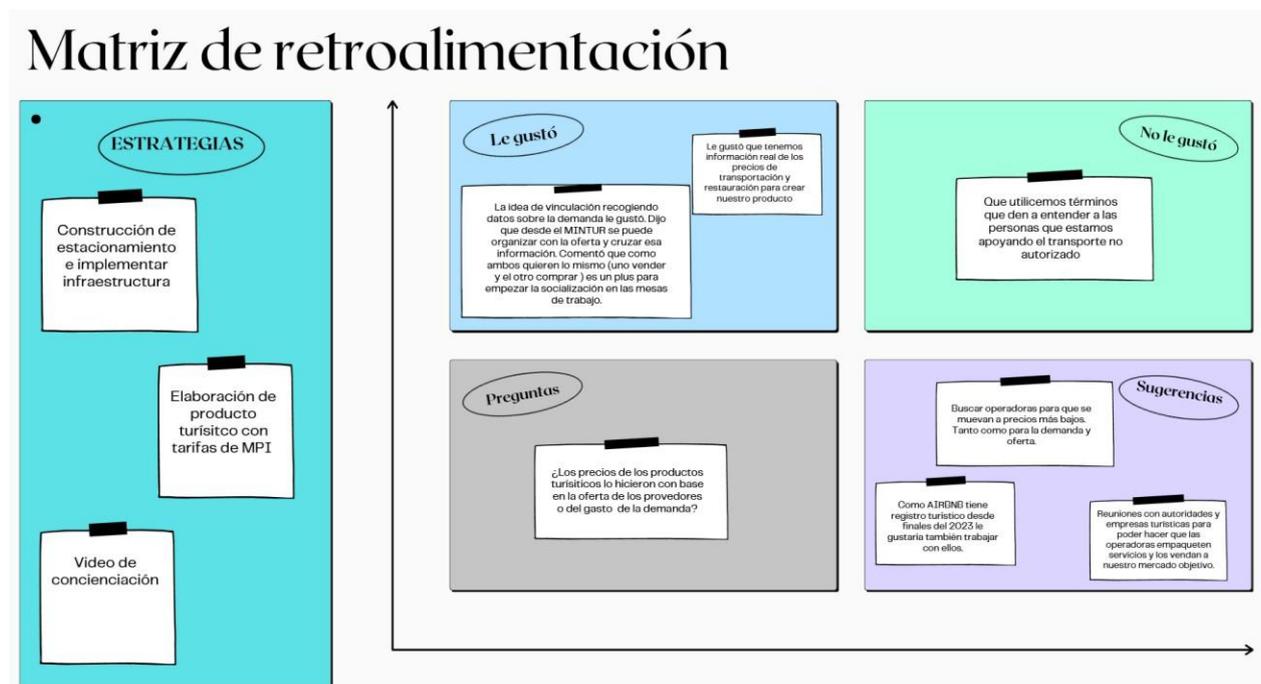
7. ¿Cómo podrían las empresas turísticas colaborar con las autoridades y la comunidad para abordar el problema del transporte no autorizado?

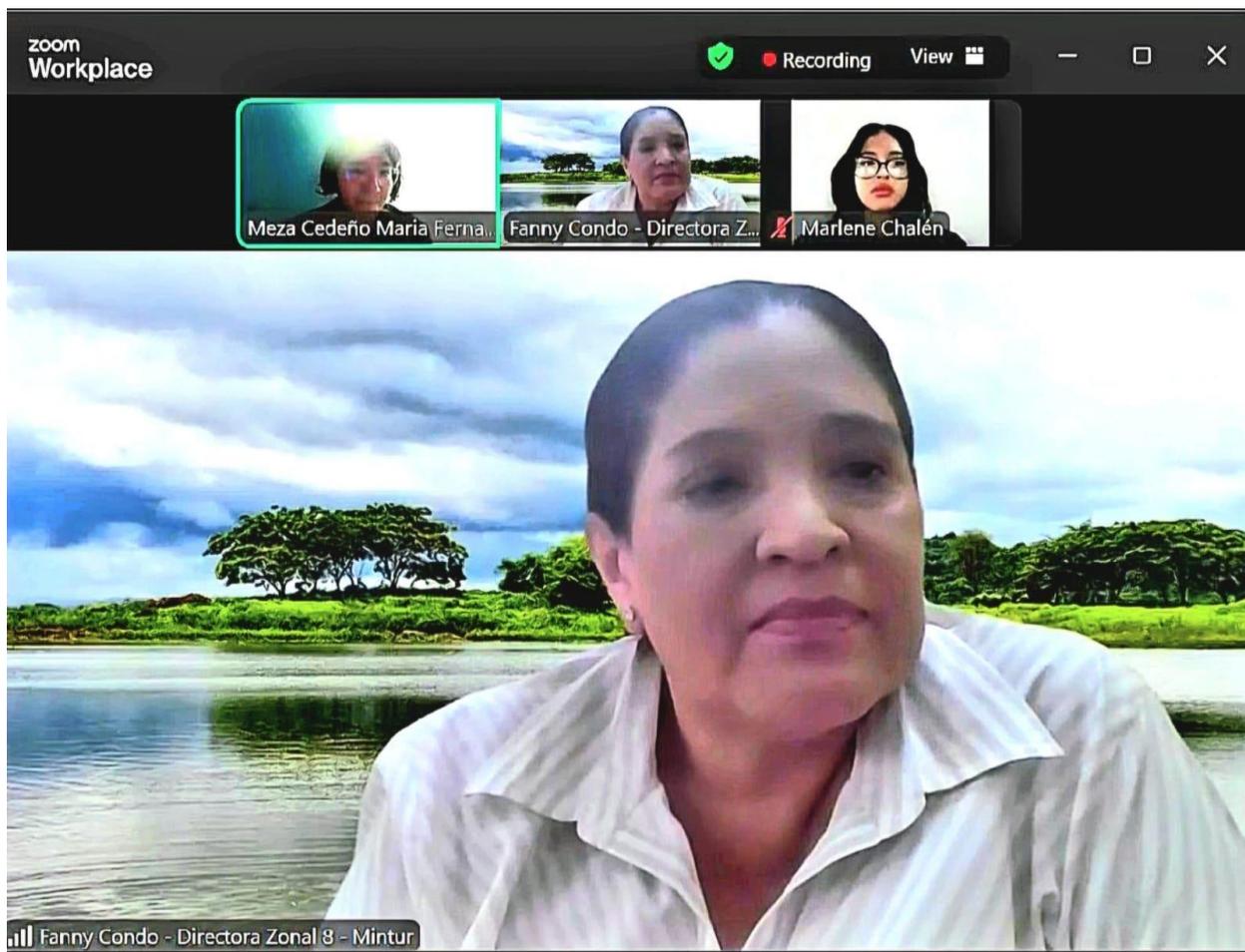
## SOBRE MOTIVANTES

8. ¿Qué tipo de incentivos podrían ofrecerse a los operadores de transporte autorizado para fomentar su uso?

## AGRADECIMIENTO Y CIERRE

### Apéndice E. Matriz de retroalimentación





*Nota:* Retroalimentación con el cliente sobre las soluciones propuestas.

## Apéndice F. Observación Directa

Sitio	Observador	Fecha	Duración de la observación		
			Hora de entrada	Hora de salida	Tiempo de visita
<b>Tipo de actividades a observar</b>					
Horarios en los que llegan y se van los visitantes	Los visitantes llegan entre las 6 y 8 de la mañana y se van entre las 4 y 5 de la tarde				
Frecuencia con la que el transporte no autorizado llega al lugar	Dato no disponible mediante observación				
Tiempo promedio que permanecen en la playa	Alrededor de 8 y 10 horas				
Tamaño de los grupos que llegan a la playa	10- 15 personas por familias. Los buses grandes tiene capacidad para x personas.				
Lugares específicos de la playa que frecuentan (áreas céntricas, más alejadas, zonas de comida, etc.)	Desde el área céntrica hasta la izquierda del lugar, ya que en esa dirección los buses estacionan				

	Sí	No	Anotación
Preferencias o comportamientos visibles uso de equipos específicos (ollas, entre otros implementos)			Uso muy limitado de estos implementos, solo se observó a una persona llevando una olla pequeña
¿Hay lugares fijos o recurrentes donde recogen o dejan a los visitantes?			A 3 cuadras hacia arriba del Hostal El Tamarindo
¿Los vehículos tienen características similares, como logotipos y uniformes de los conductores?		x	
¿Los vehículos parecen estar en condiciones adecuadas?	x		
¿La recogida y salida se realiza en cualquier lugar?		x	
¿Los conductores o vehículos no tienen ninguna señal visible que los asocie a un servicio de transporte		x	

<b>Zona A (Donde se ubican los Restaurantes de Categoría Superior)</b>			
<b>Ambiente y entorno</b>			
	Muy frecuente	Regular	Poco frecuente
Consumo en establecimientos cercanos (restaurantes)	x		
Consumo en negocios locales (alquiler de carpas, actividades recreativas acuáticas (banana, entre otros).	x		
Compra de productos a vendedores en la playa			x
Generación de residuos			x
Generación de ruido con parlantes (contaminación acústica)	No llevan parlantes		

<b>Zona B (Donde se ubican los Restaurantes de Categoría Económica)</b>			
<b>Ambiente y entorno</b>			
	Muy frecuente	Regular	Poco frecuente
Consumo en establecimientos cercanos (restaurantes)			x
Consumo en negocios locales (alquiler de carpas, actividades recreativas acuáticas (banana, entre otros).		x	
Compra de productos a vendedores en la playa	x		
Generación de residuos	x		
Generación de ruido con parlantes (contaminación acústica)		x	

