

**Escuela Superior Politécnica del Litoral**

**Facultad de Ciencias Sociales y Humanísticas**

**Diseño de una Política de Formalización de la Economía Turística de la  
Provincia del Guayas**

**Proyecto Integrador**

Previo la obtención del Título de:

**Licenciado/a en Turismo**

**Presentado por:**

Jorge Luis Imacaña Álava

Lia Nicole Ponce Marcillo

Guayaquil - Ecuador

2023

## **Dedicatoria**

---

El presente proyecto se lo dedico a mi madre Ericka Marcillo, quien ha sido la persona que me ha apoyado y confiado en mí durante toda mi etapa universitaria.

**Lía Ponce**

El presente proyecto lo dedico a mis padres Gladys Alava y Jorge Imacaña, además de a mi esposa Ageha Ishiwaki y el resto de mi familia.

**Jorge Imacaña**

## **Agradecimientos**

---

Mi más sincero agradecimiento a mi familia, quienes me han apoyado durante esta etapa de mi vida, especialmente a mi madre Ericka Marcillo, quien siempre ha confiado en mí, a mis hermanos por ser mi principal motivación, a mis compañeros de universidad quienes han estado conmigo desde el inicio de nuestra carrera, entre ellos Jorge Imacaña, quien es mi compañero en este significativo proyecto.

**Lía Ponce**

Mi más sincero agradecimiento a mi familia, agradezco profundamente a mi madre, Gladys Alava, por ser un pilar fundamental en mi desarrollo profesional, brindándome un apoyo incondicional. También quiero expresar mi gratitud a mis compañeros de universidad por su amistad y respaldo, así como a mi colaboradora en el proyecto, Lía Ponce, por decidir emprender esta iniciativa junto a mí. Finalmente, no puedo dejar de reconocer el amor y apoyo constante de mi esposa, Ageha Ishiwaki, durante estos últimos meses.

**Jorge Imacaña**

## Declaración expresa

---

“Los derechos de titularidad y explotación, nos corresponde conforme al reglamento de propiedad intelectual de la institución; Lía Nicole Ponce Marcillo y Jorge Luis Imacaña Álava y damos nuestro consentimiento para que la ESPOOL realice la comunicación pública de la obra por cualquier medio con el fin de promover la consulta, difusión y uso público de la producción intelectual”



---

Lía Ponce



---

Jorge Imacaña

## **Evaluadores**

---

**Mathías Pecot**

---

Profesor de la materia

**Numa S. Calle**

---

Tutor de proyecto

# Resumen

---

El presente informe plantea una solución digital al problema de informalidad existente en el sector turístico en la provincia del Guayas, de manera que facilite el proceso de formalización de los negocios turísticos, se plantea como problema principal el desconocimiento del proceso lo que incluye que no conozcan su clasificación y categoría, información esencial al momento de formalizar.

Durante el desarrollo de la propuesta se utilizó el método Design Thinking, así como diversas herramientas en cada etapa, entre las que se puede mencionar un mapa de actores, entrevistas en profundidad para conocer las necesidades y expectativas tanto del usuario y del cliente. Para el análisis de la información se realizaron mapas de empatía y un árbol de problemas. En cuanto a la ideación se utilizó el Brainstorming y se utilizó la semejanza para idear nuestra solución la cual está inspirada en un juego.

Se obtuvo una aceptación de la totalidad de encuestados hacia la propuesta la cual permite clasificar y categorizar al prestador de servicio turístico mientras juega, en cuanto a funcionalidad, este brinda la respuesta correcta en cada 9 de 10 usos. Logrando de esta manera acercar al prestador al momento de formalizarse.

**Palabras Clave:** Formalización, Sector turístico, Política digital

## Abstract

---

*This report proposes a digital solution to the problem of informality existing in the tourism sector in the province of Guayas, in a way that facilitates the process of formalizing tourism businesses. The main problem is ignorance of the process, which includes not knowing its classification and category, essential information when formalizing.*

*During the development of the proposal, the Design Thinking method was used, as well as various tools at each stage, among which we can mention a map of actors, in-depth interviews to understand the needs and expectations of both the user and the client. To analyze the information, empathy maps and a problem tree were created. Regarding ideation, Brainstorming was used and similarity was used to devise our solution which is inspired by a game.*

*Acceptance was obtained from all respondents towards the proposal which allows the tourist service provider to be classified and categorized while playing, in terms of functionality, it provides the correct answer in every 9 out of 10 uses. In this way, bringing the provider closer to the moment of formalization.*

**Keywords:** *Formalization, Tourism sector, Digital policy*

## Contenido

Dedicatoria.....	2
Agradecimientos .....	3
Declaración expresa .....	4
Evaluadores.....	5
Resumen.....	6
Abstract.....	7
Abreviaturas.....	10
Índice de tablas .....	11
Índice de Ilustraciones .....	12
Capítulo 1.....	13
1.1    Introducción .....	14
1.2    Descripción del Problema .....	15
1.3    Justificación del Problema .....	16
1.4    Objetivos .....	18
1.4.1    Objetivo general .....	18
1.4.2    Objetivos específicos.....	18
1.5    Marco teórico .....	18
1.5.2    Políticas de formalización y regularización.....	21
1.5.3    Marco legal.....	23
Capítulo 2.....	26
2.    Metodología .....	27
2.1    Marco metodológico para empatizar con los usuarios .....	28
2.2    Marco metodológico para delimitar la problemática.....	31
2.3    Marco metodológico para prototipar de la solución.....	33
2.4    Marco metodológico para validar la propuesta .....	35



2.5 Criterios de rigor y ética .....	36
Capítulo 3.....	37
3. Resultados .....	38
3.1 Resultados asociados con el entendimiento de necesidades y empatización con el cliente y usuarios .....	38
3.2 Resultados del Proceso de Ideación y Prototipaje .....	40
3.3 Resultados asociados con el objetivo específico 4 .....	44
3.4 Presentación del Prototipo Final y Propuesta de Valor .....	47
3.4.1 Herramienta de Clasificación .....	47
3.5 Informe del Análisis Económico y Financiero .....	55
Capítulo 4.....	57
Bibliografía .....	61
Anexos .....	63
Anexo 1. Mapas de empatía .....	63
Anexo 2. Registro fotográfico de salidas de campo .....	66
Anexo 3. Cuestionario para la etapa de Empatización con el cliente y el usuario .....	67
Anexo 4. Manual del prototipo Formaliza Turismo .....	68

## **Abreviaturas**

ESPOL	Escuela Superior Politécnica del Litoral
GAD's	Gobierno Autónomo Descentralizado
INEC	Instituto Nacional de Estadísticas y Censos
MINTUR	Ministerio de Turismo del Ecuador
RUC	Registro Único Contribuyente

## **Índice de tablas**

Tabla 1. Marco legal del Diseño de una Política de Formalización de la Economía Turística en la Provincia del Guayas.....	23
Tabla 2 Resultados de validación con prestadores de servicios turísticos formalizados .....	46

## Índice de Ilustraciones

Ilustración 1. Cantones de la provincia del Guayas .....	14
Ilustración 2. Árbol de problemas.....	16
Ilustración 3. Metodología Design Thinking .....	28
Ilustración 4. Análisis FODA .....	32
Ilustración 5 Mapa de actores .....	39
Ilustración 6 Características de la propuesta de valor para la etapa de ideación .....	41
Ilustración 7 Página de inicio de la propuesta Formaliza Turismo.....	42
Ilustración 8 Página principal/bienvenida de la propuesta Formaliza Turismo.....	42
Ilustración 9 Página de herramientas disponibles en la propuesta Formaliza Turismo .....	43
Ilustración 10. Resultados de validación con el usuario final 1 .....	46
Ilustración 11. Resultados de validación con el usuario final 2 Aciertos .....	47
Ilustración 12 Guayito, imagen de la herramienta de gamificación "Encuentra tu clasificación" .....	48
Ilustración 13 Flujograma de alojamiento turístico .....	48
Ilustración 14 Flujograma de Alimentos y Bebidas.....	49
Ilustración 15 Flujograma de Operación e Intermediación Turística .....	49
Ilustración 16 Flujograma de Guianza Turística.....	50
Ilustración 17 Flujograma de Transporte Turístico .....	50
Ilustración 18 Página de inicio de la herramienta "Encuentra tu clasificación" .....	51
Ilustración 19 Página de preguntas de la herramienta "Encuentra tu clasificación" .....	51
Ilustración 20 Página de respuesta de la herramienta "Encuentra tu clasificación" .....	52
Ilustración 21 Página de no reconocimiento de la herramienta "Encuentra tu clasificación" .....	52
Ilustración 22 Página de preguntas de Encontrar mi categoría.....	53
Ilustración 23 Página de resultado de Encontrar mi categoría.....	53
Ilustración 24 Página de Conocer mi proceso de formalización.....	54
Ilustración 25. Mapa de empatía prefectura del Guayas.....	63
Ilustración 26. Mapa de empatía intermediación.....	63
Ilustración 27. Mapa de empatía Alojamiento .....	64
Ilustración 28 Mapa de empatía Restauración .....	64
Ilustración 29 Mapa de empatía Restauración Rural .....	65
Ilustración 30 Validación con prestadores de servicios turísticos formalizados .....	66
Ilustración 31 Portada Manual Formaliza Turismo .....	68

# Capítulo 1

---

## 1.1 Introducción

Según la rendición de cuentas del MINTUR del año 2022 el tercer mejor ingreso no petrolero en el Ecuador es el turismo, generando 1,802.3 millones de dólares en ingresos, además de brindar 532.908 empleos por todo el territorio nacional, (MINTUR, 2022). Guayas es la provincia con mayor población y una de las que más aporta en beneficio de la economía del país, está formada por 25 cantones (Ilustración 1), 56 parroquias urbanas y 29 rurales. No obstante, la oferta turística de la provincia se divide entre los que se encuentran debidamente formalizados, quienes han iniciado su proceso de formalización y no lo han concluido u optaron por no hacerlo y los que no cuentan con registro alguno y operan en la informalidad, generando un sesgo de información en las cifras del sector turístico, además de que los prestadores de servicios turísticos de la economía informal no cuentan con apoyo financiero de instituciones, carecen de articulación y promoción por parte de las instituciones públicas pertinentes.

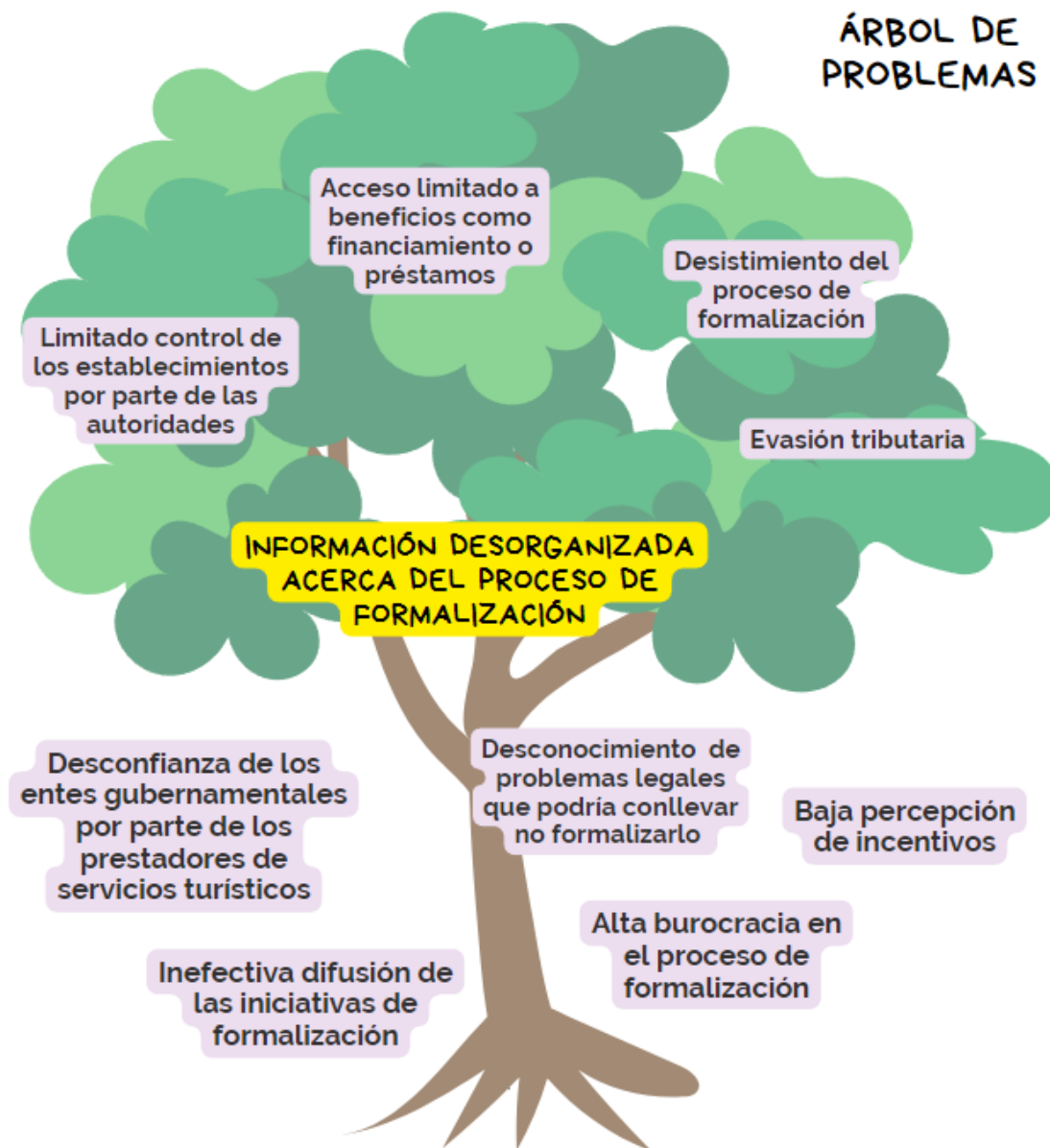


*Ilustración 1. Cantones de la provincia del Guayas*

*Obtenido Sageo, 2014*

## **1.2 Descripción del Problema**

En la provincia del Guayas existen establecimientos que prestan servicios turísticos los cuales no están debidamente formalizados, el crecimiento de la actividad turística que se ha evidenciado en muchos de los cantones se ha generado sin la participación activa de las autoridades locales ni la supervisión normativa por parte del Ministerio de Turismo (MINTUR), además de contar con información insuficiente de los procesos y beneficios que conlleva la formalización de las actividades económicas. Estos establecimientos, que ofrecen servicios de alojamiento, restauración, intermediación y transporte, no cumplen con los estándares legales esenciales para satisfacer las necesidades de los visitantes. En este contexto, la Dirección de Turismo de la Prefectura del Guayas adolece de las bases fundamentales para: 1) Observar y llevar a cabo un seguimiento técnico de la informalidad, 2) Supervisar y respaldar a los emprendedores en el proceso de formalización y 3) Afrontar de manera holística la problemática económica y social derivada de la informalidad. Como consecuencia, la entidad enfrenta desafíos significativos en lo que respecta a la gobernanza y al cumplimiento de su misión institucional.



*Ilustración 2. Árbol de problemas*

*Nota. Elaboración propia*

### **1.3 Justificación del Problema**

La presencia de la economía turística informal en la provincia del Guayas, entendiéndose por esta a todo negocio que se dedica a actividades económicas relacionadas al turismo ofreciendo servicios de alojamiento, restauración, intermediación, transporte y servicios complementarios como la venta de souvenirs, que no se encuentre debidamente registrado en



el SRI y el MINTUR, ni cuenta con RUC o RIMPE, conlleva un desafío que requiere atención debido a que no se conoce cuantitativa y cualitativamente la dinámica de este sector al encontrarse al margen de las regulaciones establecidas por las autoridades. El 53,2% de las personas con empleo en Ecuador se encuentra en la informalidad, de estas el 76.8% se encuentra en áreas rurales, según las últimas cifras publicadas por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos para el tercer trimestre del 2023 (INEC, 2023). Muchos emprendedores que forman parte de este sector de la economía carecen de seguridad laboral, y no reciben el respaldo pertinente por parte de las entidades públicas para poder desarrollar sus negocios en temas de calidad de servicio, acceso a financiamientos, o la promoción y articulación con otros prestadores de servicios turísticos. Para efectos de este proyecto se realizó entrevistas en la ciudad de Guayaquil y la Comuna Engabao donde se percibe una tendencia reacia a la formalización, entre las causas más mencionadas están que no perciben beneficios de estar formalizados y que el proceso es largo y costoso, en el caso de Engabao aunque muchos no se encuentran formalizados, la Prefectura tiene contacto con ellos, algunos de estos establecimientos mencionan haber realizado capacitaciones y haber recibido visitas de la prefectura del Guayas, mencionando lo valioso que fue para ellos dichas capacitaciones. Por lo que una de las metas del proyecto es lograr este acercamiento de la Prefectura con prestadores de servicios turísticos no formalizados en los demás cantones de la provincia, teniendo en cuenta que la Dirección de Turismo no es un ente regulador, es decir no requiere de declaraciones fiscales, sino más bien de articulación y acompañamiento en el desarrollo de los establecimientos del sector turístico.

Diseñar un entorno digital que permita a la Dirección de Turismo de la provincia el cumplimiento de acompañamiento y articulación con los negocios turísticos, además de acercarlos a su proceso de formalización, promoviendo las buenas prácticas en el sector.

## **1.4 Objetivos**

### **1.4.1 Objetivo general**

Diseñar un entorno digital que facilite la formalización de negocios turísticos mediante el uso de tecnologías digitales, simplificando procesos, mejorando la transparencia y promoviendo las buenas prácticas en el sector.

### **1.4.2 Objetivos específicos**

- Entender las necesidades y obstáculos de los usuarios (formalizados, en proceso, no formalizados) a través de entrevistas, investigaciones secundarias y observación activa, para el abordaje efectivo de los desafíos asociados con estos tipos de establecimientos.
- Diagnosticar el panorama de la informalidad en el turismo en Guayas identificando los principales desafíos, oportunidades y criterios específicos de la formalización para el desarrollo de propuestas acordes a las necesidades de los usuarios
- Prototipar la solución en entornos digitales gracias a la utilización de herramientas tecnológicas, para que simplifique y agilice el proceso de formalización, además de brindar conocimientos relacionados.
- Validar la solución con base en la retroalimentación de la Prefectura del Guayas, y con los prestadores de servicios turísticos mediante la presentación del prototipo, para la medición del rendimiento de la solución.

## **1.5 Marco teórico**

En este apartado se presentan los temas más relevantes asociados al Diseño de una Política Digital para la Formalización de la Economía Turística en la Provincia del Guayas, realizando un abordaje en los antecedentes del concepto de informalidad, se identifican sus principales características y determinantes, se describe el fenómeno en el sector turístico

específicamente Ecuador y se presentan políticas de formalización que han adoptado otros países, así como las iniciativas implementadas en el país. La informalidad es un fenómeno social complejo, detrás del cual se esconden problemáticas estructurales como la pobreza, la exclusión social, el desempleo y desigualdades sociales. El concepto de sector informal se introdujo en el año 1971 por Hart analizando el mercado de trabajo de Ghana, en ese entonces, la informalidad fue relacionada directamente con los países del tercer mundo (Serrano, 2010). A través del tiempo han existido esfuerzos por regular las actividades del sector informal de la economía o en su defecto, rechazarlas completamente como cualquier otra actividad ilegal, sin embargo, esta postura ha cambiado desde la influencia que generó un estudio realizado en Kenia por la Organización Internacional del Trabajo en 1972 (ILO, 1972), el cual permitió cuantificar la actividad del sector informal, y aconsejó a su gobierno reconocer su gran utilidad. A partir de entonces, la OIT ha abordado ampliamente el tema de la informalidad desarrollando políticas y recomendaciones sobre el problema, promueve la formalización de la economía con contratos y beneficios adecuados, defiende la importancia de los derechos laborales como la sindicación y condiciones de trabajo justas, impulsa la extensión de la protección social a los trabajadores informales incluyendo atención médica y pensiones. Asimismo, recomienda la implementación de políticas que fomenten la creación de empleos formales y la transición de los trabajadores informales al sector formal. En este sentido, la OIT define a la informalidad como todo trabajo remunerado, sea este autoempleo como asalariado que no está registrado, regulado o protegido por marcos legales o normativos, así como también el trabajo no remunerado llevado a cabo en una empresa generadora de ingresos, mientras que los trabajadores informales no cuentan con contratos de empleo, seguros, prestaciones laborales, protección social o representación de los trabajadores (Organización Internacional del Trabajo, 2020).

Según un estudio realizado en el año 2010 en Bogotá, Colombia, en cuanto al Registro Único Tributario (RUT) el 32.8% no lo tenía porque no lo consideraba útil, el 27% debido al pequeño tamaño o juventud de su negocio, y un 17.2% por falta de tiempo. Por otra parte, en cuanto al Registro mercantil, el 21% argumentó que no era útil y otro 21% mencionó la carga de impuestos y el 18% indicó que su negocio era demasiado pequeño o joven para este proceso. Además, un sorprendente 11.5% optó por la deshonestidad, afirmando falsamente poseer el registro mercantil. Estos datos subrayan la complejidad de las razones detrás de la falta de registro entre los microempresarios, señalando desafíos económicos y de percepción que deben abordarse en futuras investigaciones y políticas públicas (Galiani & Meléndez, 2013).

La informalidad en el sector turístico se refiere a la prestación de servicios turísticos, ya sea por parte de individuos o empresas que no cumplen con los requisitos legales, regulaciones, permisos y estándares establecidos por las autoridades competentes del sitio, el incentivo a pertenecer a este sector de la economía se encuentra determinada por la diferencia costo y beneficio que perciben, las cargas impuestas por el sector formal generalmente conducen a los actores económicos a evadirlas (Schneider, 2011). Es un hecho que el turismo desempeña un papel importante en el desarrollo de muchos países al ser generador de ingresos fiscales, divisas y de fuentes de empleo. La afluencia de visitantes en un sitio tiene una relación directa con la creación de empleos informales, sin embargo, cuando existe desarrollo turístico el sector informal disminuye (Lv, 2019).

La informalidad turística puede tener un impacto negativo en el turismo y en la economía, ya que suele implicar competencia desleal y la pérdida de ingresos para el sector formal. Para términos de este proyecto se ha delimitado el concepto de informalidad en el turismo a todo negocio que se dedica a actividades económicas relacionadas al turismo sin estar registradas o debidamente reguladas. En un estudio sobre la presencia de informalidad en cuatro playas

del Ecuador, esta se presenta con emprendedores o autónomos en un 94%, los cuales no están obligados a constituir una empresa y pueden o no contar con RUC (Pécot, Gavilanes, & Sáenz De Viteri, 2018).

### **1.5.2 Políticas de formalización y regularización**

Controlar la economía informal es uno de los principales retos de los formuladores de políticas, especialmente en países en desarrollo como es el caso de Ecuador. Las políticas de formalización y regularización se refieren a estrategias implementadas por autoridades competentes que tienen como fin promover la legalización y regularización de actividades económicas en sectores que operan de manera informal. Estas políticas buscan promover la transición a la economía formal, entre las características incluyen la simplificación de trámites, programas de registro, programas de licenciamiento, regularización fiscal, capacitación, difusión de información y protección de derechos laborales (Ávila & Córdoba, 2019). En el contexto del turismo, estas promueven estándares de seguridad y calidad en los servicios turísticos y recaudación de impuestos de manera justa de las empresas y trabajadores del sector. Una política digital se enfoca en utilizar la tecnología digital para simplificar procesos, en este caso de formalización, así como para promover la legalidad y la transparencia en las operaciones comerciales.

En el año 2014 la OIT realizó las “Políticas para la formalización de las micro y pequeñas empresas en Chile”, enfocadas en mejorar la competitividad, aumentar la recaudación y facilitar la creación de nuevas empresas formales en lugar de convertir informales en formales. Entre algunos puntos importantes de las políticas se encuentran: la simplificación de trámites para constituir una empresa, creación de empresas en un día, la microempresa familiar, sustitución de multas laborales por capacitación, programa de buenas prácticas

laborales en Mipymes, educación previsional, tributación simplificada, ley de quiebra, ley de subcontratación, entre otras. (Organización Internacional del Trabajo, 2014)

Companies House es la autoridad gubernamental del Reino Unido encargada de registrar empresas, la cual tiene un servicio digital sobresaliente que facilita el registro de empresas, permitiendo presentar documentos legales y realizar cambios en la información de la empresa de forma eficiente, cabe mencionar que no se centra específicamente en establecimientos comerciales locales. También ofrece acceso público a la información sobre empresas registradas, promoviendo la transparencia y ayudando a verificar la legitimidad de los negocios. (Companies House, 2023).

En cuanto a las iniciativas generadas en Ecuador, a principios del 2021 salió a la luz la plataforma SITURIN (Sistema de Turismo Inteligente) una herramienta digital de uso obligatorio para la acreditación de los prestadores de servicios turísticos a escala nacional desarrollada por el Ministerio de Turismo, mediante esta herramienta los prestadores de servicios turísticos pueden efectuar el registro, recategorización, reclasificación, actualización, inactivación y reingreso de sus negocios. Con SITURIN los trámites se automatizaron por completo, optimizando los tiempos. Por ejemplo, la obtención de un Registro de Turismo toma menos de una hora realizada correctamente lo que fomenta las actividades comerciales responsables al simplificar los procesos de formalización (MINTUR, 2022).

### 1.5.3. Marco legal

El marco legal de una política de formalización de la economía turística en Guayas está fundamentado en las leyes y regulaciones vigentes en el país relacionadas con el turismo, la actividad comercial y la formalización de negocios.

<b>Marco legal del Diseño de una Política de Formalización de la Economía Turística en la Provincia del Guayas</b>	
<b>Normas</b>	
	Constitución de la República Art. 33, 34
	Código Orgánico de Organización Territorial COOTAD
	Código del Trabajo Art. 42
	Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria
	Ley de Turismo Art. 5, 8, 9, 10, 11, 12
	Reglamento General a la Ley de Turismo Art. 41 - 63
	Reglamento de Alojamiento Turístico
	Reglamento de Alimentos y Bebidas
	Reglamento de Guianza Turística
	Reglamento de Operación e Intermediación Turística
	Reglamento que Regula la Obtención del Registro de Turismo para la Actividad de Transporte Turístico

Tabla 1. Marco legal del Diseño de una Política de Formalización de la Economía Turística en la Provincia del Guayas

*Nota.* Elaboración propia.

Es fundamental que una política de formalización de la economía turística en Guayas esté en conformidad con las leyes y regulaciones nacionales y locales (Tabla 1), buscando promover un turismo sostenible y responsable que beneficie a la región. Además, es importante contar con el apoyo y colaboración de las autoridades locales y los actores del sector turístico para implementar con éxito esta política.

Según los artículos que se encuentran en el Consejo Nacional de Competencias en la resolución número 0001-CNC-2016 estipulan las competencias que tienen que llevar los entes gubernamentales en el ámbito turístico, sirviendo como punto de partida para un mejor entendimiento del rol de las instituciones gubernamentales a la problemática de la informalidad en el país.

La Prefectura del Guayas, sigue las competencias establecidas en el Art 14 Facultades de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Provinciales, en donde se especifica que "En el marco del desarrollo de actividades turísticas, corresponde a los gobiernos autónomos descentralizados provinciales, en su respectiva circunscripción territorial y en el ámbito de la competencia de fomento de las actividades productivas y agropecuarias, el ejercicio de las facultades de planificación provincial, regulación provincial y gestión provincial, en los términos establecidos en esta resolución y la normativa nacional vigente"

Además, la regulación provincial adquiere relevancia y también se vuelve una responsabilidad compartida de la prefectura del Guayas, según como se indica en el Art 16 sobre la regulación provincial: "En el marco del desarrollo de actividades turísticas, corresponde a los gobiernos autónomos descentralizados provinciales, en su respectiva circunscripción territorial y con sujeción a la normativa nacional vigente, expedir la normativa correspondiente que permita regular el desarrollo del sector turístico provincial, en coordinación con los gobiernos autónomos descentralizados municipales y metropolitanos"

Es importante destacar que, la Prefectura del Guayas no posee funciones de control y no puede imponer sanciones a los establecimientos turísticos no formalizados, sin embargo, sí tiene el deber, según lo establecido en el Art17 de la Gestión Provincial, Literal 6, de "Otorgar asistencia técnica y capacitaciones a los prestadores de servicio turístico de la provincia en el marco de la normativa nacional"



Según en el Art. 9.- Facultades de los gobiernos autónomos descentralizados municipales y metropolitanos, estipula que “En el marco del desarrollo de actividades turísticas, corresponde a los gobiernos autónomos descentralizados municipales y metropolitanos, en su respectiva circunscripción territorial, el ejercicio de las facultades de planificación cantonal, regulación cantonal, control cantonal y gestión cantonal, en los términos establecidos en esta resolución y la normativa nacional vigente” siendo una de las principales competencias encargarse del control de los establecimientos turísticos teniendo que otorgar y renovar la licencia única anual de funcionamiento, en función de los requisitos y estándares establecidos por la Autoridad Nacional de Turismo, además de encargarse de aplicar sanciones en el incumplimiento de las licencias únicas anuales y requisitos para su obtención.

## **Capítulo 2**

---

## **2. Metodología**

La metodología por emplear para el proyecto es Design Thinking que se basa en una profunda comprensión de las necesidades de los usuarios, tiene cinco pasos elementales que son empatizar, definir, idear, prototipar y evaluar. Para efectos de este proyecto se utilizará la metodología en cuatro pasos 1. Empatizar, 2. Definir, 3. Idear y Prototipar y 4. Validar, además es iterativo pues permite estar en una constante retroalimentación hasta conseguir una propuesta de solución satisfactoria. En cada etapa hace uso de diversas herramientas que se deberán escoger acorde al proyecto (Institute at Design of Standford, 2017).

Este capítulo tiene como objetivo establecer el marco metodológico del proyecto de Diseño de una Política de Formalización para la Economía Turística en la Provincia del Guayas, la estructura se organiza en secciones alineadas a cada uno de los objetivos específicos planteados en el capítulo anterior y en cada una de estas secciones se establece, 1) formulación de preguntas de orientación, 2) la descripción de las herramientas y técnicas a utilizar para la recolección y análisis de datos, 3) la justificación de la elección de estas metodologías usadas para recolección y análisis de datos en función de su pertinencia y capacidad para alcanzar los objetivos planteados, finalizando con 4) la descripción de los resultados esperados de cada objetivo haciendo uso de indicadores medibles.

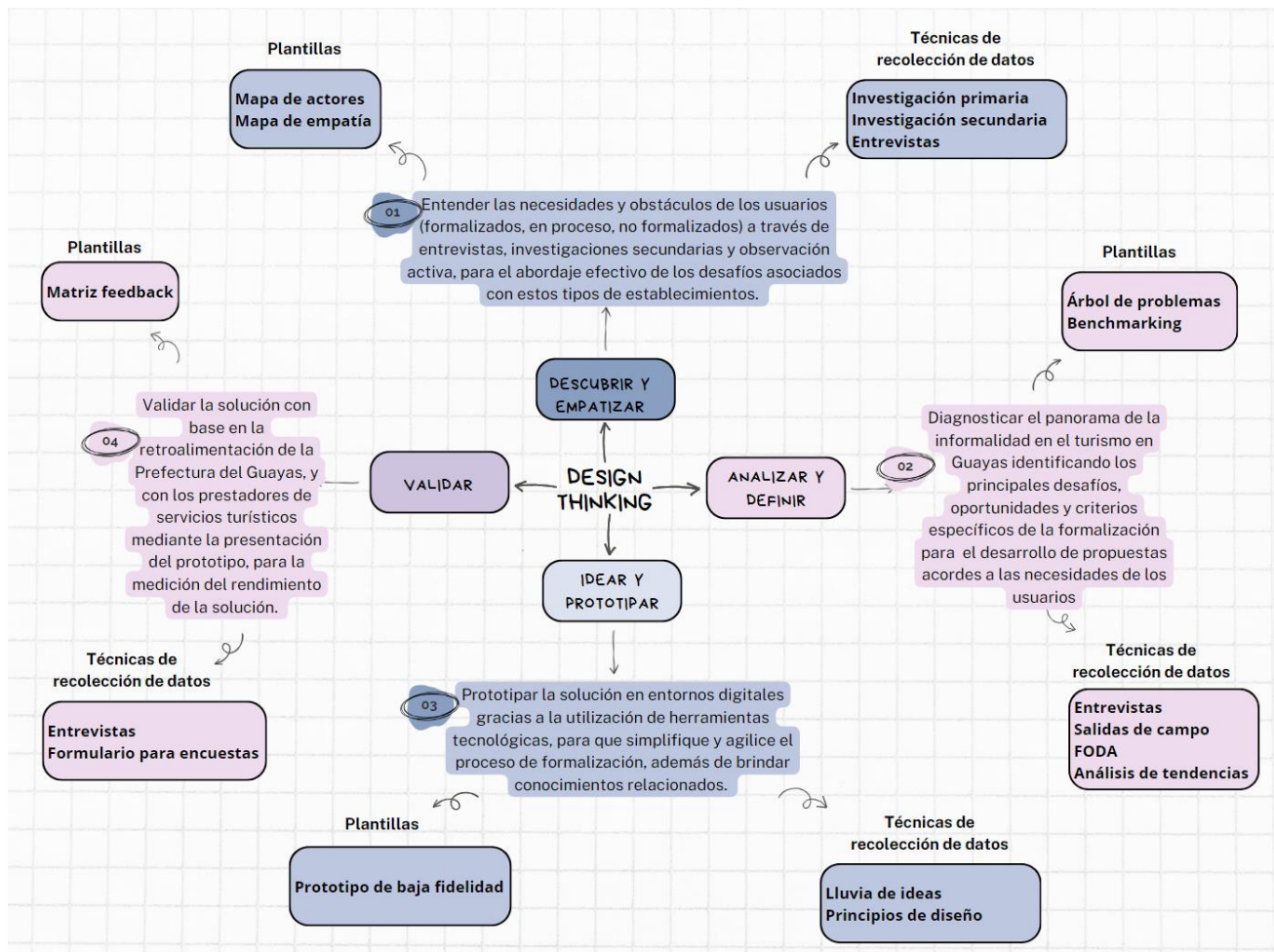


Ilustración 3. Metodología Design Thinking

Nota. Elaboración propia.

## 2.1 Marco metodológico para empatizar con los usuarios

El primer objetivo específico del proyecto es: Entender las necesidades y obstáculos de los usuarios (formalizados, en proceso, no formalizados) a través de entrevistas, investigaciones secundarias y observación activa, para el abordaje efectivo de los desafíos asociados con estos tipos de establecimientos.

### 2.1.1 Formulación de Preguntas de Orientación

- ¿Cómo fue su proceso de formalización?
- ¿Qué beneficios encuentra en estar formalizado?

- ¿Cuáles fueron los retos en el proceso de formalización?
- ¿Conoce usted el proceso de formalización?
- ¿Por qué no ha formalizado su emprendimiento?
- ¿Qué cree usted que cambiaría al formalizar su negocio?
- ¿Cuáles son sus expectativas del proyecto?
- ¿Qué estrategias han implementado anteriormente para abordar la problemática de la informalidad?

### **2.1.2 Mapa de Actores**

Se planteó un mapa de actores con el fin de encontrar todos los stakeholders de la problemática de la informalidad en la provincia del Guayas, con lo cual se buscó conocer cuáles eran los actores y categorías de estos en la problemática, abriendo la puerta a una comprensión más profunda de las complejidades involucradas. La identificación de stakeholders no se limitó a entidades gubernamentales y empresariales, sino que también se extendió a la comunidad local, organizaciones no gubernamentales y otros grupos influyentes, tal y como se sugiere que en la metodología Design Thinking.

Este mapa de actores se realizó mediante una investigación secundaria de los actores que intervienen en los procesos de formalización en la provincia del Guayas, además de incluir al cliente y la oferta turística del sector, también se logró validar dichos actores mediante el análisis de datos de las entrevistas.

### **2.1.3 Mapa de Empatía**

El mapa de empatía fue una excelente herramienta para profundizar en diferentes aspectos del sentir de los actores, este enfoque proporciona una visión holística de las experiencias de las personas involucradas, lo que a su vez guía el diseño de soluciones más efectivas y centradas en el usuario, que en este caso son los establecimientos turísticos. Al comprender las

motivaciones y desafíos de la formalización e informalización desde diversas perspectivas, abordando las complejidades de la informalidad de manera más completa y humana.

Mediante el análisis de la entrevista generadas a los principales actores de la problemática se logró descubrir información cualitativa muy importante, como lo expresado por la prefectura del Guayas la cual indica que necesitan una herramienta para facilitar la formalización, además de que, en proyectos anteriores, la fomentación de los mismo ha sido poco eficiente, provocando desconocimiento por parte de los prestadores de servicios y limitando el alcance que se pudiera tener, también se aclaró las dependencias dejando claro que la prefectura no es un ente regulador en el tema de la formalización, lo que la prefectura busca es tener conocimientos de los establecimientos de la provincias así mismo de brindar apoyo y capacitaciones a este rublo.

Por el lado los establecimientos de restauración, operación y hospedaje ya sean estos formales, informales o en proceso de formalización, algunos informaron que no ven beneficio de estar formalizado o de formalizarse por lo cual denota una percepción negativa de estos establecimientos al tema de la formalización, mucho de los anteriores indicaron que lo único beneficioso de la estar formalizado es no tener problemas legales, además que los tramites son confusos y también es un proceso largo.

No obstante, según lo indicado por lo establecimientos de restauración de la comuna Engabao se conoció que a pesar de que algunos no están debidamente registrados ellos consideran las capacitaciones brindadas por la prefectura del Guayas han sido de mucha ayuda para ellos.

#### **2.1.4 Descripción de hitos y resultados esperados**

Al finalizar las herramientas anteriormente descritas y analizar los datos obtenido se logró definir los actores involucrados, además de tener un conocimiento profundo de las necesidades y sentir de dichos actores, además de logran conseguir hallazgos claves sobre la

problemática como entender los obstáculos que tienen que afrontar los establecimientos turísticos, comprendiendo los desafíos asociados en el tema la formalización.

## **2.2 Marco metodológico para delimitar la problemática**

El segundo objetivo específico es: Diagnosticar el panorama de la informalidad en el turismo en Guayas identificando los principales desafíos, oportunidades y criterios específicos de la formalización para el desarrollo de propuestas acordes a las necesidades de los usuarios.

### **2.2.1 Formulación de Preguntas de Orientación**

- ¿Cuáles son los principales desafíos de proceso de formalización?
- ¿Cómo se efectúa una política?
- ¿Qué podría facilitar la formalización?
- ¿Cómo beneficiaría esta política?
- ¿Cuánto tiempo ha tomado implementar soluciones parecidas?
- ¿Qué grado de aceptación han tenido las iniciativas de formalización ya existentes?
- ¿Qué aspectos se necesitan considerar para la solución?
- Redactar en el tiempo pasado.

### **2.2.2 Análisis FODA**

El análisis FODA permitió evaluar las fortalezas y debilidades del proceso de formalización en la provincia. Al examinar las fortalezas, como el lograr conseguir financiamiento al estar correctamente formalizado, también se puede identificar elementos que pueden ser potenciados y destacados en la estrategia del proyecto, como mejorar los incentivos a los establecimientos que deseen formalizarse. Al mismo tiempo, analizar las debilidades, como el desconocimiento de los procesos de formalización, ayuda a comprender los desafíos internos que deben abordarse para mejorar el tema de la informalidad.

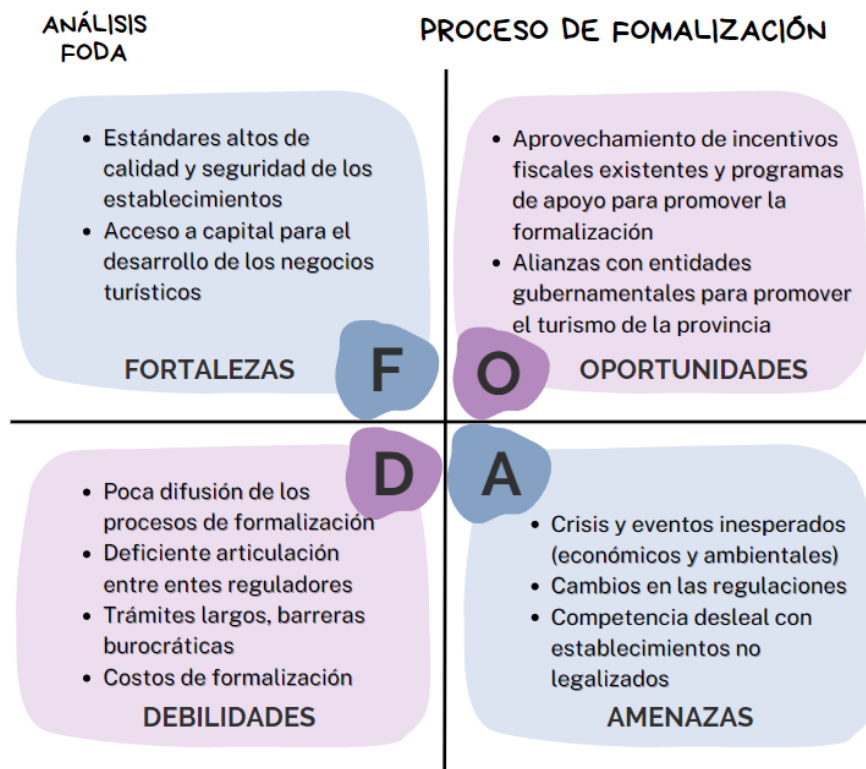


Ilustración 4. Análisis FODA

Nota. Elaboración propia.

### 2.2.3 Árbol de problemas

Después de haber analizados los datos anteriormente generados con las herramientas de la etapa de empatizar, se logró descubrir problemas que para los actores eran fundamentales en esta problemática de la informalidad, entre ellas se pudieron evidenciar que existe una desconfianza en los entes gubernamentales y la poca percepción de beneficios al momento de estar formalizados, por otro lado, también se evidencio la falta de conocimiento en los procesos para formalizar una actividad económica.

Posteriormente de haber analizados todos los problemas y haber hecho un consenso sobre cuál era el problema central, se posicionó como tal la problemática de “limitada información acerca del proceso y beneficios de legalizar una actividad económica” esto debido a que englobaba otros problemas existentes descubiertos.



### **2.2.4 Descripción de hitos y resultados esperados**

Mediante las herramientas utilizadas se logró tener claro cuál era el problema central, así como las causas y consecuencias de las mismas, con lo cual se logró definir algunos temas centrales de proyecto, aportando a la realización de otras herramientas como el análisis FODA con la cual se logró tener un entendimiento de los principales desafíos, oportunidades y criterios específicos que se necesitaran para la adopción de una propuesta significativa que ayude en las necesidades de los establecimientos turísticos.

### **2.3 Marco metodológico para prototipar de la solución**

El tercer objetivo específico es: Prototipar la solución en entornos digitales gracias a la utilización de herramientas tecnológicas, para que simplifique y agilice el proceso de formalización, además de brindar conocimientos relacionados.

#### **2.3.1 Formulación de Preguntas de Orientación**

- ¿Cómo se pueden combinar soluciones ya existentes con nuestra propuesta?
- ¿Qué aspectos se debería tomar en cuenta para la realización de la propuesta?
- ¿Qué ventajas esperan los prestadores de servicios turísticos al usar la propuesta?
- ¿Qué ventajas espera la Prefectura del Guayas de la propuesta?
- ¿El proyecto propuesto cumple con los objetivos detallados?
- ¿Se tiene la capacidad técnica para desarrollar la propuesta?
- ¿Cuánto serán los costos de diseño, implementación y promoción?
- ¿Cómo se podrá financiar y solventar económicamente en el tiempo?
- ¿Cuáles son los posibles riesgos de implementación?
- ¿Qué herramientas tecnológicas usaremos para prototipar la solución?
- ¿Qué elementos podrían hacer nuestra solución más accesible?

### **2.3.2 Prototipo de baja fidelidad**

Para la ideación de la propuesta se realizó una lluvia de ideas de las posibles soluciones, posteriormente se realizó una lista de características que debería tener la propuesta para poder ser de utilidad o proporcionar valor al cliente y usuario, donde se delimitó que debe contar con:

1. Acompañamiento en el proceso de formalización
2. Proceso simplificado y transparente
3. Incentivos y reconocimientos
4. Asesoría y recursos educativos
5. Seguridad y protección de datos
6. Generar una base de datos de prestadores
7. Incluir a todos los usuarios (formalizados, en proceso, no formalizados)
8. Factible y sostenible en el tiempo

El prototipado de baja fidelidad es una manera barata de presentar propuestas para su uso en test y sesiones de diseño participativo. Baja-fidelidad significa que los prototipos a utilizar no tienen el aspecto real de la interfaz que se está testeando, aun cuando operan de la misma forma. La idea es conseguir una gran cantidad de información de la interacción entre la interfaz y el usuario mediante la evaluación de este prototipo.

### **2.3.3 Descripción de hitos y resultados esperados**

Se espera realizar un prototipo de baja fidelidad utilizando herramientas tecnológicas que cumpla con los requerimientos del cliente y a su vez sea beneficioso para los usuarios.

## **2.4 Marco metodológico para validar la propuesta**

El cuarto objetivo específico es: Validar la solución con base en la retroalimentación de la Prefectura del Guayas, y con los prestadores de servicios turísticos mediante la presentación del prototipo, para la medición del rendimiento de la solución.

### **2.4.1 Formulación de Preguntas de Orientación**

- ¿De qué manera se obtendrá retroalimentación por parte de los beneficiarios?
- ¿Con que indicadores se evaluará el rendimiento de la política?
- ¿El proyecto es entendible y de fácil socialización?
- ¿Cumple con las expectativas del cliente?

### **2.4.2 Matriz feedback**

Es una herramienta de innovación donde se plasman las primeras impresiones que tiene el cliente y los usuarios al interactuar con la propuesta.

### **2.4.3 Datos cuantitativos**

En este apartado se realizará el análisis de los datos obtenidos a partir de las encuestas para validar la propuesta conociendo de esta manera la acogida de la misma por parte del cliente y los usuarios.

### **2.4.4 Descripción de hitos y resultados esperados**

Se espera que el proyecto sea validado con el cliente, y principalmente con los prestadores de servicios turístico quienes son el usuario directo de la propuesta, es por ello que como técnicas de recolección de datos para esta etapa se utilizarán encuestas a fin de obtener resultados cuantitativos medibles y entrevistas a los actores para conocer la aceptación de la propuesta y realizar correcciones de ser pertinentes.

## **2.5 Criterios de rigor y ética**

### **Rigor**

*Validez:* Al momento de evaluar la efectividad de la propuesta, realmente se refleje el impacto utilizando métricas acordes a lo que se desea medir.

*Relevancia:* Asegura que la información recopilada o los resultados obtenidos sean pertinentes y aplicables al problema o contexto que se está evaluando. ¿La información obtenida realmente importa y es útil para mejorar la propuesta digital?

*Estándares de medición:* Emplear herramientas o técnicas reconocidas que sean consistentes y precisas en la recopilación y el procesamiento de datos.

### **Ética**

*Valor social:* Que sea de utilidad para el cliente y los usuarios

*Transparencia:* Proporcionar información clara sobre cómo se utilizan los datos de los usuarios, los términos y condiciones, así como los objetivos de la propuesta digital.

*Honestidad:* Ser claros y precisos con los usuarios en la fase de entrevistas, indicando el objetivo del proyecto, así como el uso apropiado de la información obtenida.

*Colaboración:* Realizar un trabajo conjunto con el cliente, en este caso la Prefectura del Guayas, promoviendo la cooperación, el intercambio de ideas y la construcción colaborativa de la solución.

## Capítulo 3

---

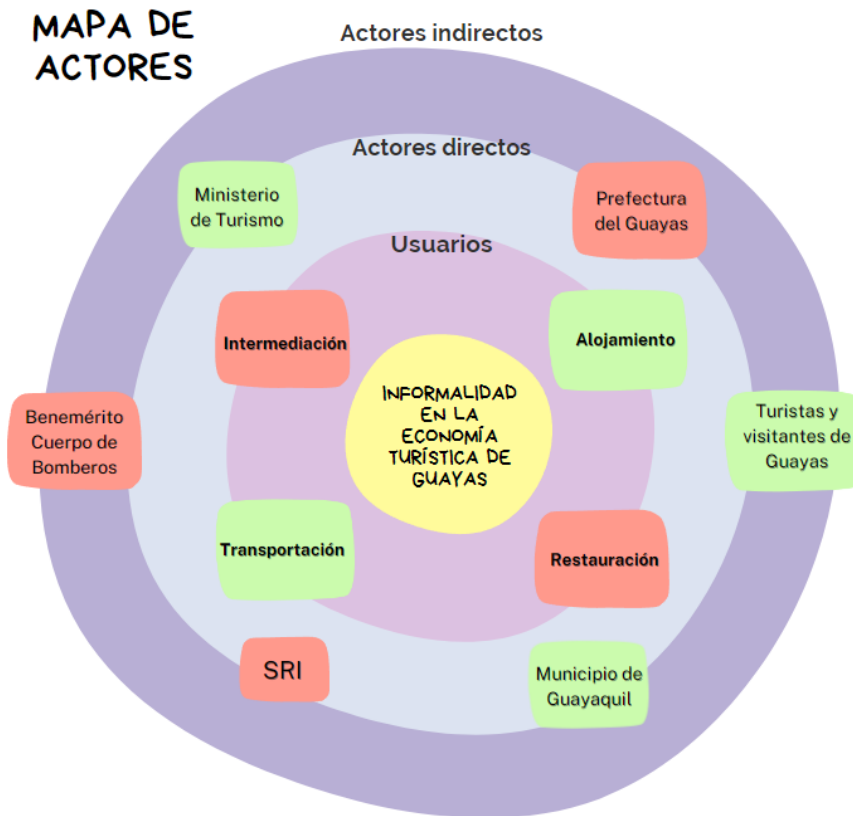
## **3. Resultados**

### **3.1 Resultados asociados con el entendimiento de necesidades y empatización con el cliente y usuarios**

Los dos primeros objetivos del proyecto están relacionados con la primera etapa del Design Thinking el cual consiste en entender las necesidades y obstáculos de los usuarios (en proceso y no formalizados), así como la contextualización de la problemática, entre las actividades llevadas a cabo para este proceso está la investigación secundaria, salidas de campo y entrevistas realizadas en el centro de la ciudad de Guayaquil y en la Comuna Engabao, así como una entrevista con la Dirección de Turismo de la provincia.

#### **3.1.1 Descubrimiento de los actores**

Entre los resultados del objetivo específico 1 “entender las necesidades y obstáculos de los usuarios” se logró encontrar los usuarios que intervienen en la problemática, utilizando el mapa de actores como herramienta de ayuda, con lo cual se logró conocer cuáles eran los actores y categorías de estos en la problemática, abriendo la puerta a una comprensión más profunda de las complejidades involucradas. La identificación de stakeholders no se limitó a entidades gubernamentales y empresariales, sino que también se extendió a la comunidad local, organizaciones no gubernamentales y otros grupos influyentes, tal y como se sugiere que en la metodología Design Thinking.



*Ilustración 5 Mapa de actores*

*Nota.* Elaboración propia.

Los principales actores son todos los establecimientos turísticos, debido a que ellos tienen el poder de decisión de formalizar su actividad económica o no, además que de su accionar depende de si la formalización se hará de una manera eficiente o no, respuestas de los dueños de establecimientos turísticos como “No veo necesidad de formalizar” o “formalizar no tienen beneficio” o “No he tenido tiempo para formalizar” son respuesta que denotan su poder de decisión en comenzar el proceso.

Seguido por los entes regularización y de control, teniendo el deber de informar y gestionar el proceso de formalización, también acompañado por el principal interesado de este proyecto, la Prefectura del Guayas.

### **3.1.2 Empatizar con los actores**

Al analizar la entrevista generadas a los principales actores del problema se descubrió información cualitativa muy importante, como lo expresado por la Prefectura del Guayas, que indica que necesitan una herramienta para facilitar la formalización, además de que, en proyectos anteriores, la fomentación de estos ha sido poco eficiente, provocando desconocimiento por parte de los prestadores de servicios y limitando el alcance que se pudiera tener, se aclaró las dependencias dejando claro que la prefectura no es un ente regulador en el tema de la formalización.

Por el lado los establecimientos de restauración, operación y hospedaje ya sean estos formales, informales o en proceso de formalización, algunos informaron que no ven beneficio de estar formalizado o de formalizarse por lo cual denota una percepción negativa de estos establecimientos al tema de la formalización, algunos dueños de establecimientos dieron las siguientes respuestas “lo único beneficioso de la estar formalizado es no tener problemas legales”, “los tramites son confusos” y también “el proceso es largo”.

No obstante, según lo indicado por lo establecimientos de restauración de la comuna Engabao se conoció que a pesar de que algunos no están debidamente registrados ellos consideran las capacitaciones brindadas por la prefectura del Guayas han sido de mucha ayuda para ellos.

## **3.2 Resultados del Proceso de Ideación y Prototipaje**

### **3.2.1 Ideación**

Para la ideación se generó una lluvia de ideas de lo que debería tener la solución, con el fin de generar propuestas que ayuden con la elaboración de una solución fiable y apegada a la realidad de los actores.



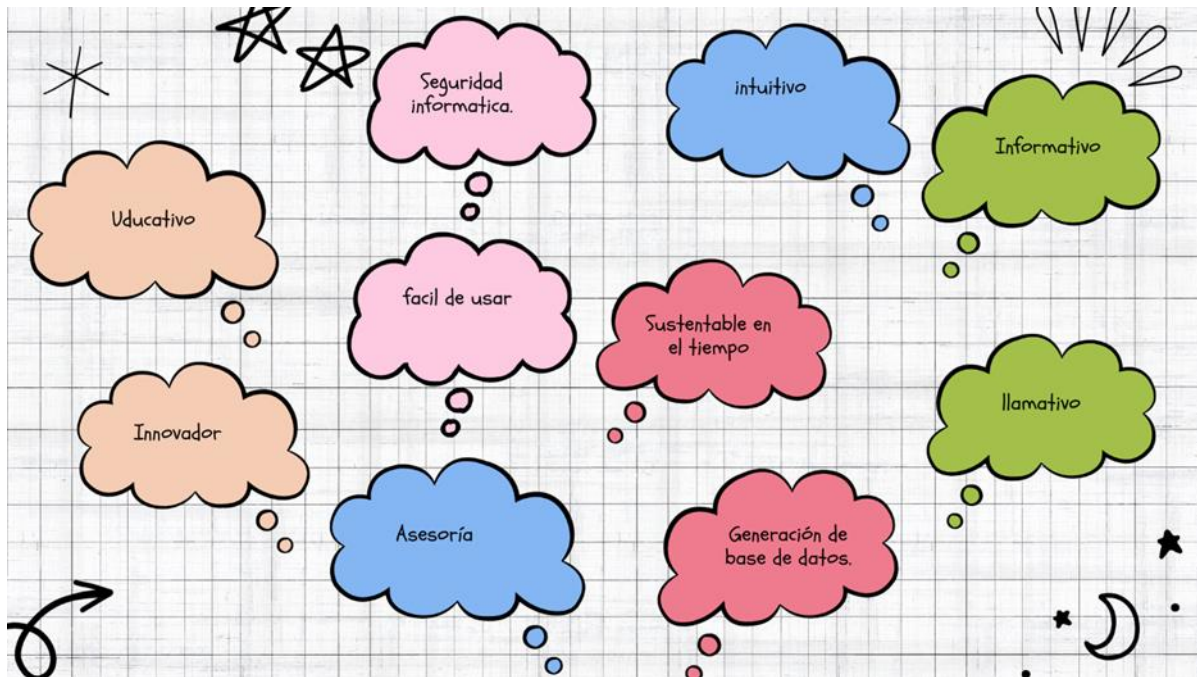


Ilustración 6 Características de la propuesta de valor para la etapa de ideación

Al encontrar una solución que agrupe a la mayoría de estas ideas, se optó por generarla en una plataforma digital, en este caso una página web, donde se tenían 3 puntos fundamentales que se descubrieron en las etapas previas, son: asistir previo, durante y después del proceso de capacitación.

Por lo cual se trabajó en una solución que ayude a encontrar la clasificación del establecimiento, así como su categoría, además de contar con los procesos de formalización de los establecimientos turísticos y dar soporte después de que dicho proceso haya sido logrado, trabajando un uno de las dependencias del cliente, la cual es de asistencia técnica y capacitaciones.

### 3.2.2 Prototipaje: Mockup de plataforma digital

Para realizar el prototipo se generó un mockup que incluye elementos interactivos que asemejen al comportamiento real de la página web, como botones, menús desplegables y transiciones de páginas. Optando la utilización del Mockup para entender la propuesta brindada, así como optimizar recursos económicos y de tiempo que costaría realizar una página web totalmente funcional.



Ilustración 7 Página de inicio de la propuesta Formaliza Turismo

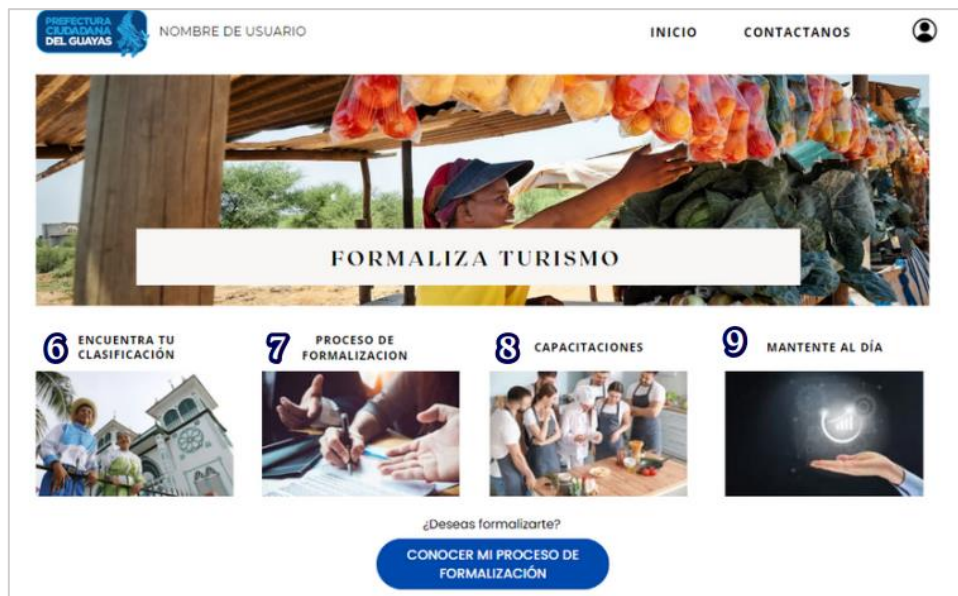
- 1. INICIAR SESIÓN: Acceder a la página de INICIAR SESIÓN, al ser un sistema que recopila información de perfiles.
- 2. REGISTRO Acceder a la página de REGISTRO para la creación de un nuevo perfil.



Ilustración 8 Página principal/bienvenida de la propuesta Formaliza Turismo

- 3. PERFIL Acceder al perfil del prestador de servicio turístico donde puede llenar datos básicos e información del establecimiento
- 4. CONTÁCTANOS Permite contactarse con un colaborador de la Prefectura del Guayas por correo electrónico.

- 5. INICIO Accede a la página de inicio, la cual se compone de cuatro subdivisiones que son:



*Ilustración 9 Página de herramientas disponibles en la propuesta Formaliza Turismo*

- 6. ENCUESTRA TU CLASIFICACIÓN Accede a una herramienta de gamificación de secuencia que ayuda a encontrar la clasificación del prestador de acuerdo a sus respuestas, en este primer prototipo se realizó un primer diagrama de flujo de alimentos y bebidas, con el fin de ponerlo a prueba, además de crear una mascota que represente a la provincia del Guayas, además de hacerla más amigable para el usuario.
- 7. PROCESO DE FORMALIZACIÓN Conlleva a los pasos que debe seguir cada prestador para empezar a formalizarse de acuerdo a su clasificación. Siendo esta herramienta la propuesta de nuestra solución.
- 8. CAPACITACIONES Muestra capacitaciones existentes o agregadas por la Prefectura del Guayas según la actividad del prestador.
- 9. MANTENTE AL DÍA Ofrece una sección de discusión, en la que los prestadores de servicios turísticos pueden expresar sus ideas, inquietudes e interrogantes e interactuar entre ellos.

En el **Anexo 4** se puede encontrar el manual Formaliza Turismo, que explica el prototipo de mejor manera. El primer paso para seguir con el procedimiento de prototipaje fue la realización de una validación con el cliente para detectar si la propuesta se acercaba al

entregable deseado, además de realizar pruebas con el diagrama realizado para la herramienta de clasificación de los establecimientos de alimentos de bebidas realizado hasta el momento.

### **3.3 Resultados asociados con el objetivo específico 4**

#### **3.3.1 Experimentación:**

Para esta etapa se buscó identificar los objetivos que se quieren lograr con la experimentación. Estos fueron evaluar la usabilidad, la eficiencia de las herramientas interactivas y la satisfacción del cliente y el usuario, por lo cual se realizaron demostraciones con el cliente, es decir la Prefectura del Guayas y con los usuarios. Se procedió a la búsqueda de una plataforma que facilite la implementación de la herramienta de clasificación, la cual tenía que cumplir con la propuesta de valor que se requería lograr para la propuesta, siendo Genially una plataforma web que entre sus herramientas esta la posibilidad de crear videojuegos, gracias a la eficiente implementación de esta herramienta se pudo crear un prototipo funcional, el cual se puso a prueba en una versión beta con los establecimientos de alimentos y bebidas.

#### **3.3.2 Validación**

La etapa de validación se dividirá en 3 fases, 1) validación con el cliente y 2) validación con usuarios formalizados y 3) validación con usuarios no formalizados o en proceso de formalización.

##### **- Validación con el cliente**

Para la primera fase se presentó el prototipo base que incluye la página web y la herramienta de clasificación a la Prefectura del Guayas, ellos indicaron que el prototipo era interactivo y cumplía en gran parte con las funciones que realizan con los prestadores de servicios turístico como el generar una base de datos de perfiles de prestadores de servicios turísticos para tener información más precisa, así como las capacitaciones que suelen dar en los cantones, que se plantea de forma virtual en la página web, de igual manera se señaló que se desarrollará la herramienta de clasificación.

##### **- Validación con usuarios formalizados**

La validación con los usuarios se realizó referente a la herramienta de encontrar la clasificación de forma presencial y virtualmente con prestadores de servicios turísticos formalizados y colaboradores de estos establecimientos, con el fin de validar las respuestas obtenidas, gracias a esta retroalimentación se pudo realizar cambios a los diagramas de flujo sobre los cuales se basa la herramienta de gamificación. En la siguiente tabla se muestra los resultados más relevantes que requerían de modificación en los diagramas.

Nombre del establecimiento	Categoría	Resultado con la herramienta “Encuentra tu clasificación”	Observación
Oro Verde	Hotel	Hotel	No se encontraron observaciones
21 gramos	Restaurante	Plaza de comida	Mal interpretación en la pregunta 11 del flujograma de Alimentos y Bebidas. <b>¿Su establecimiento se encuentra ubicado en un sitio que agrupa otros prestadores de alimentos y bebidas?</b>
Sweet and coffee	Cafetería	Plaza de comida	Mal interpretación en la pregunta 9 del flujograma de Alimentos y Bebidas. <b>¿Vende comida preparada para alguna de las siguientes comidas: desayuno, almuerzo o cena?</b>
Mami-T	Restaurante	Plaza de comida	Mal interpretación en la pregunta 11 del flujograma de Alimentos y Bebidas. <b>¿Su establecimiento se encuentra ubicado en un sitio que agrupa otros prestadores de alimentos y bebidas?</b>
Camaleón	Restaurante	Restaurante	Se procedió a ignorar la pregunta 11 de Alimentos y Bebidas durante la validación, demostrando que era la causante del error en la búsqueda de la clasificación para restaurantes.
SkyTravel	Agencias de viaje dual	Agencias de viaje dual	No se encontraron observaciones

Tabla 2 Resultados de validación con prestadores de servicios turísticos formalizados

Gracias a estos resultados se procedió a modificar los flujogramas para proceder a la validación con los usuarios objetivos que son los prestadores de servicios turísticos no formalizados o en proceso de formalización.

#### - Validación con usuarios no formalizados y/o en proceso

Para la validación final se realizó una validación en línea con el usuario objetivo que son los prestadores de servicios turísticos no formalizados, cuyos contactos fueron proporcionados por la Prefectura del Guayas y en proceso de formalización, en donde pudieron interactuar con el prototipo fielmente a cómo sería en la praxis, es decir, sin ningún tipo de ayuda o guía externa, para la validación de su experiencia se realizó una encuesta, cuyas respuestas válidas

● Fácil de usar	6
● Diseño atractivo	3
● Útil para la clasificación de prest...	2
● Ayuda en mi proceso de formali...	1
● Las preguntas son entendibles	2

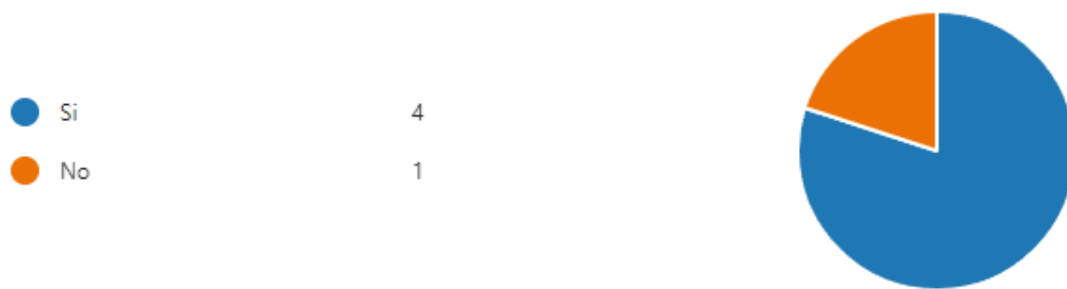


fueron 5, de la cual se obtuvieron los siguientes resultados.

Según las personas encuestadas sobre la propuesta, la totalidad considera que la herramienta es fácil de usar, esto es relevante tomando en cuenta que no tuvieron instrucciones sobre el uso de la misma, la siguiente característica a resaltar es que posee un diseño atractivo. Aunque son aspectos superficiales consideramos que son relevantes ya que el gran inconveniente de continuar con el proceso de formalización es que lo veían como un proceso complicado o información limitada de obtener, sin embargo, esta solución se presenta fácil y atractiva.

Ilustración 10. Resultados de validación con el usuario final 1





*Ilustración 11. Resultados de validación con el usuario final 2 Aciertos*

De igual manera, una de las preguntas de la encuesta evaluaba la funcionalidad de la herramienta en términos de si mostraba la clasificación correcta a los prestadores de servicios turísticos, donde se observó que 1 persona no pudo obtener la respuesta, mientras el restante si consiguió su clasificación, si sumamos esto a la validación pasada con usuarios formalizados, se puede decir que la herramienta ha funcionado en 9 de cada 10 prestadores de servicios turísticos que se validó.

### **3.4 Presentación del Prototipo Final y Propuesta de Valor**

#### **3.4.1 Herramienta de Clasificación**

Es una herramienta de gamificación que ayuda a los prestadores de servicios turísticos a encontrar su clasificación dentro de la actividad que realizan, según las respuestas que den, para asegurarse un proceso de formalización correctamente direccionado. Se buscó realizar un personaje que se la cara de la herramienta, por lo cual se creó a Guayito con la IA de Bing Image Creator, en la cual se buscó recrear la imagen de una iguana amistosa que ayude al usuario en la utilización de la herramienta y de la percepción de que él hace la preguntas, con el fin de que sea una experiencia agradable y amistosa.



Ilustración 12 Guayito, imagen de la herramienta de gamificación "Encuentra tu clasificación"

Nota. Elaboración propia.

La parte más importante de la herramienta es su flujograma que al final del proceso de trabajo quedo establecida de la siguiente manera para los diferentes prestadores de servicios:

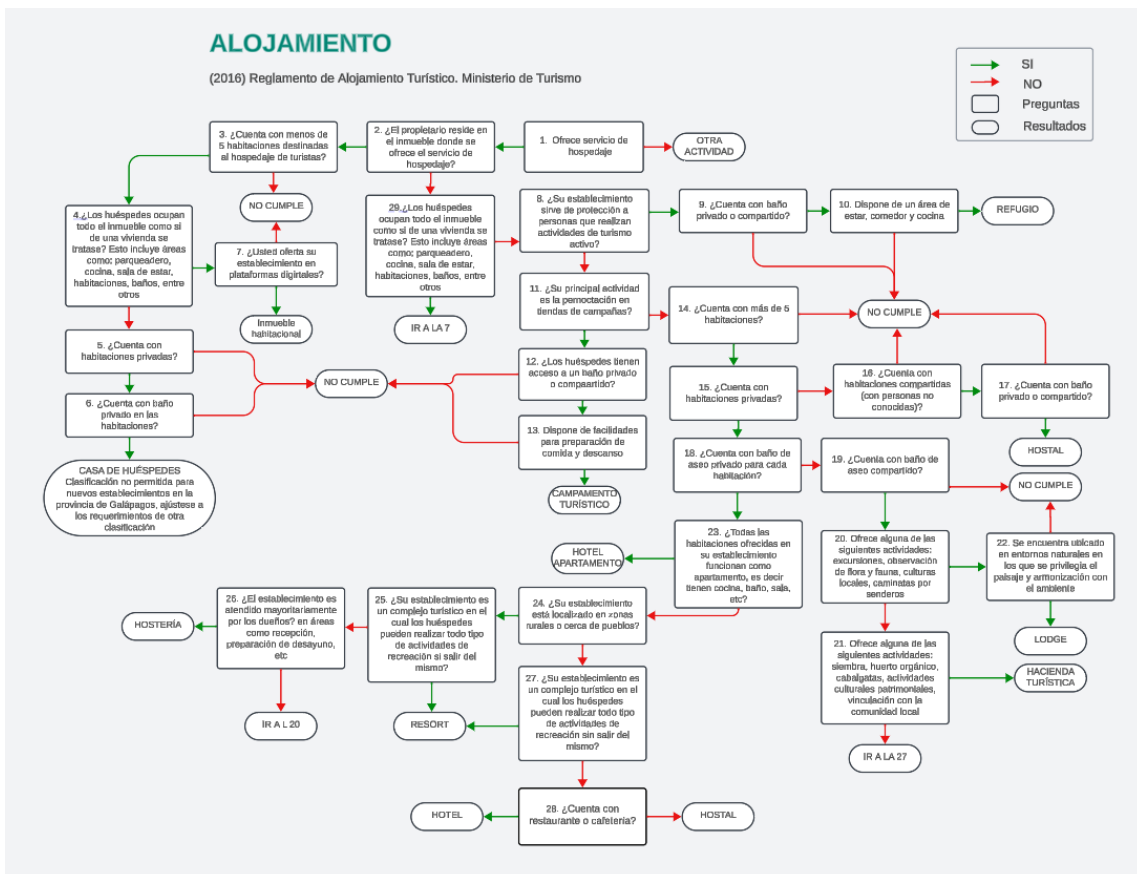


Ilustración 13 Flujograma de alojamiento turístico



## ALIMENTOS Y BEBIDAS

(2018) Reglamento Turístico de Alimentos y Bebidas. Ministerio de Turismo

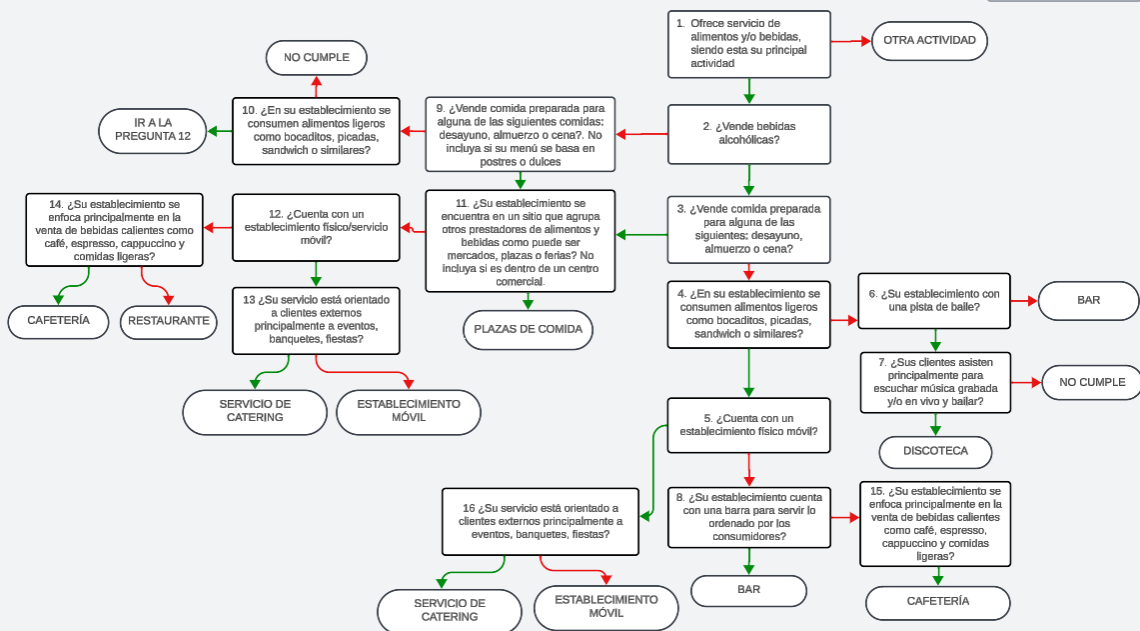


Ilustración 14 Flujograma de Alimentos y Bebidas

## OPERACIÓN E INTERMEDIACIÓN TURÍSTICA

(2016) Reglamento de Operación e Intermediación Turística. Ministerio de Turismo



Ilustración 15 Flujograma de Operación e Intermediación Turística

# GUIANZA TURÍSTICA

(2016) Reglamento de Guianza Turística. Ministerio de Turismo

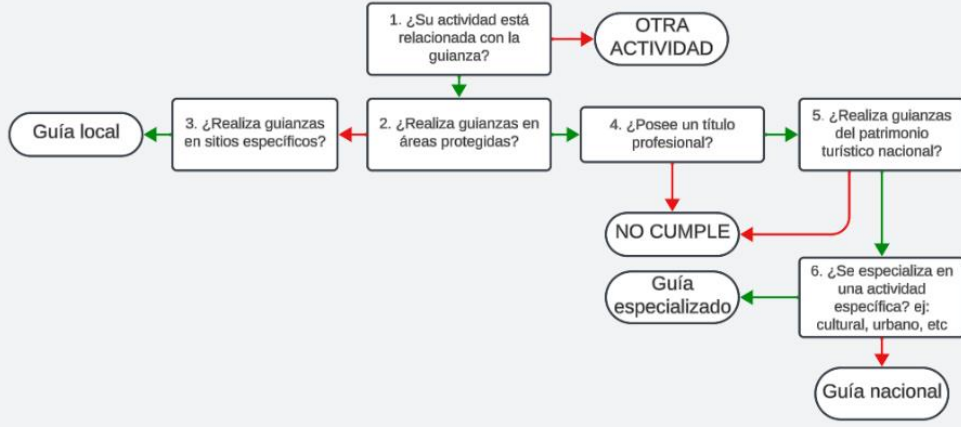


Ilustración 16 Flujograma de Guianza Turística

# TRANSPORTE TURÍSTICO

(2020) Reglamento de Embarcaciones de transporte turístico en Galápagos. Ministerio de Turismo

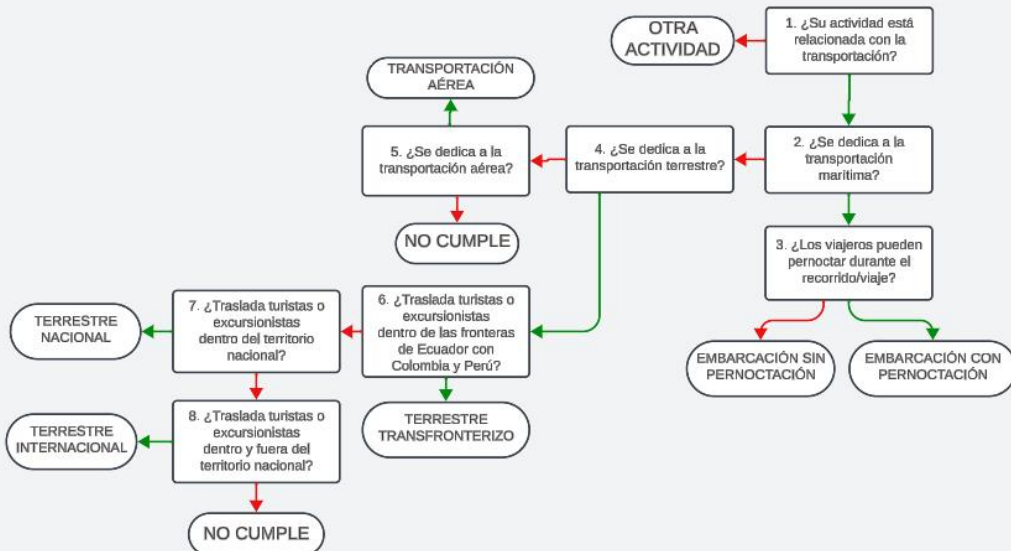


Ilustración 17 Flujograma de Transporte Turístico

Se procedió a implementar el flujograma en la herramienta de clasificación que se estaba trabajando en la página web de Genially, quedando de la siguiente manera:



*Ilustración 18* Página de inicio de la herramienta "Encuentra tu clasificación"

En la página pantalla de inicio se muestra el personaje Guayito y un botón el cual dice "Seguir", se lo realizo para que sea sencillo y amistoso para el usuario.



*Ilustración 19* Página de preguntas de la herramienta "Encuentra tu clasificación"

Las siguientes pantallas que se muestran son de preguntas, las cuales funcionan con el flujograma realizado anteriormente, estas preguntas son de respuesta cerrada de opciones SI y NO, según la respuesta lleva a una pregunta diferente.



Ilustración 20 Página de respuesta de la herramienta "Encuentra tu clasificación"

Esta pantalla muestra la clasificación del prestador de acuerdo a sus respuestas. Posee un enlace a una siguiente etapa de encontrar la categoría o de conocer el proceso de formalización.



Ilustración 21 Página de no reconocimiento de la herramienta "Encuentra tu clasificación"

Aparece cuando las respuestas no cumplen con una clasificación. Tiene opciones de contactar con un colaborador o volver a iniciar.

*Marque las características con las que cuenta su establecimiento*

1. Cuenta con entrada de consumidores independiente de la del personal de servicio.
2. Cuenta con calefacción y/o aire acondicionado en área de comedor.
3. Cuenta con menú en idioma extranjero.
4. Cuenta con jefe de comedor con conocimientos de un idioma extranjero.
5. Cuenta con parqueadero, propio o contratado, y/o servicio de valet parking.
6. Cuenta con mecanismos informativos que contengan advertencias de alimentos que generan intolerancias o alergias.
7. Cuenta con un instrumento para que los consumidores puedan valorar la satisfacción del servicio prestado.
8. Cuenta con baños de hombres y mujeres con cambiadores para bebés en los dos géneros.
9. Contar con cámaras de seguridad integradas al ECU 911

**ENVIAR**



*Ilustración 22 Página de preguntas de Encontrar mi categoría*

La herramienta también propone poder encontrar la categoría del prestador, esta herramienta consiste marcar los enunciados según las características con las que cumpla el establecimiento, en base a estas respuestas se realiza una sumatoria de puntos acorde a los anexos de categorización según la actividad turística de los reglamentos del MINTUR.

**Su categoría es:**



**Dos tazas**

**CONOCER MI PROCESO DE FORMALIZACIÓN**

*Ilustración 23 Página de resultado de Encontrar mi categoría*

La siguiente pantalla muestra el resultado de la categoría, y una caja de texto para conocer el proceso de formalización.

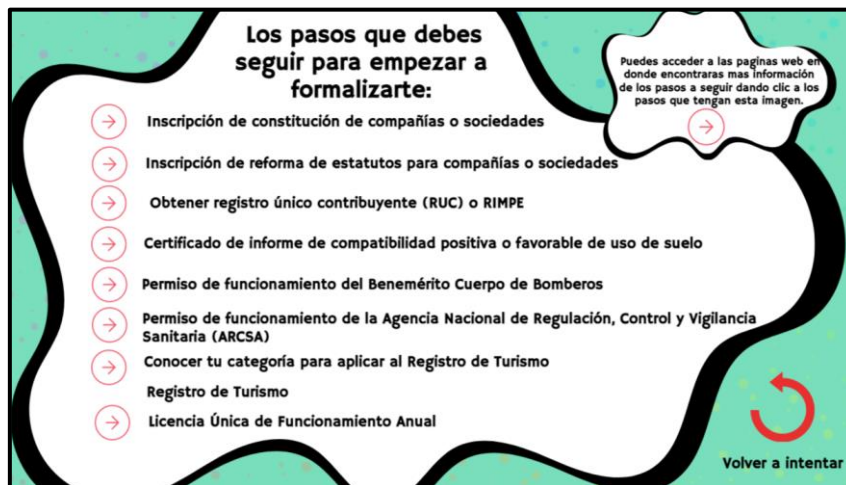


Ilustración 24 Página de Conocer mi proceso de formalización

A continuación, cuando se selecciona la caja de texto “conocer mi proceso de formalización” aparece la siguiente ventana que muestra el listado de los documentos necesarios para formalizarse según la actividad que realiza, adicionalmente cada documento contiene enlaces hacia las páginas oficiales de cada entidad donde podrá realizar la solicitud. Se incluye el costo total aproximado que le costaría obtener todos los documentos.

### 3.4.3 Propuesta de valor

Para la propuesta de valor se logró alcanzar algunos aspectos necesarios para la mejora del proceso de formalización y asistencia de los establecimientos turísticos, con la propuesta presentada, entre la propuesta de valor está el acompañamiento en el proceso de formalización, en donde antes de esta propuesta no existía una alguna plataforma que ayude en todo el proceso de formalización, el antes, durante y después,

- Proceso simplificado y transparente
- Factible y sostenible en el tiempo
- Incentivos y reconocimiento
- Asesoría y recursos educativos
- Seguridad y protección de datos
- Incluir a los establecimientos formalizados, en proceso y no formalizados
- Generar una base de datos de los establecimientos



### **3.5 Informe del Análisis Económico y Financiero**

Este apartado está destinado al desglose del componente económico y financiero de la propuesta en este proyecto desempeñando un papel fundamental para llevar a cabo la aplicación de la solución propuesta. Se planea desarrollar esta faceta mediante la elaboración de un presupuesto, el cual se ha confeccionado a partir de una investigación secundaria acerca de los costos de la elaboración y mantenimiento de una página web, al igual de los costos de difusión de la propuesta. La creación de este presupuesto garantiza una comprensión clara de los valores que deben ser considerados inicialmente para la ejecución de la propuesta. Este enfoque busca lograr la capacidad de mantenerse a largo plazo, ya que permite evaluar su viabilidad económica para su ejecución y una vez que esté operativo.

#### **Objetivo**

Analizar los requerimientos económicos de la propuesta a través de técnicas de financiamiento y presupuesto que permitan el desarrollo y aseguren la viabilidad y permanencia a largo plazo de la propuesta.

#### **Resultado esperado**

Se busca que el análisis económico y financiero confirme que el proyecto no solo es factible desde un punto de vista técnico, sino que también tiene un potencial sólido para generar beneficios a los prestadores de servicios turísticos en su proceso de formalización, así como para la Prefectura del Guayas al poder articularlos de una manera más precisa.

<b>Tabla de presupuesto</b>	<b>Entregables</b>	<b>Actividades</b>	<b>Costo</b>	<b>Costo total</b>	<b>Observación</b>
	<b>Desarrollar plataforma digital</b>	Desarrollo y diseño de página web	\$800	\$800	Es un estimado en base de empresas que realizan la creación y diseños de páginas web.
		Mantenimiento y actualización de datos.	\$50	\$50	Este valor se deberá considerar mensualmente
	<b>Difusión virtual de la propuesta</b>	Publicidad en redes sociales (Facebook)	\$100	\$100	Facebook 10mil a 30mil por 3 días \$15 <b>Alcance:</b> 100mil a 300mil personas
		Publicidad en redes sociales (Instagram)	\$100	\$100	Instagram 4mil a 11mil por 3 días \$15 <b>Alcance:</b> 40mil a 110mil personas
	<b>Difusión de la propuesta en los cantones de la provincia</b>	Impresión de materiales impresos y visuales (flyers)	\$180	\$180	5000 flyers A6. Para ser entregados en visitas programadas a cantones por parte de la Prefectura.
		Presupuesto		\$1200	
		Reserva de contingencia 15%		\$180	
		Presupuesto total		\$1380	

Para la ejecución de la propuesta es necesario definir la fuente de financiamiento que dará solvencia al presupuesto establecido en la Tabla 2 asegurando su viabilidad y permanencia. Se ha establecido que la propuesta será financiada por la Prefectura del Guayas con un costo de \$1380 para el inicio de la puesta en marcha de la solución y un costo mensual de aproximadamente \$280 donde se considera gastos de difusión y mantenimiento del sitio web.



## Capítulo 4

---

## **4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **4.1. Conclusiones**

El proyecto busco facilitar el proceso de formalización de los prestadores de servicios turísticos, bajo las limitaciones de acción que tiene la prefectura del Guayas y la academia referente a este tema, ya que ninguno de los dos son entes reguladores que puedan generar un cambio en los tramites, servicio o documentación requerida para el proceso de formalización, no obstante, se creó una herramienta digital fácil de usar, que esté a disposición de cualquier prestador de servicio y que facilite algunos de los problemas de desconocimiento que puedan surgir en este proceso de formalizarse.

Se generó una herramienta digital funcional en una versión beta, que fue evolucionando durante todo el proyecto, en donde el prototipo final agrupó los apartados más importantes del primer prototipo, agrupándolos en la herramienta digital “Conoce tu categoría”, esto debido a que se buscó simplificar todo el apartado en uno más sencillo y fácil de usar, además de optimizar tiempo y recursos, sin embargo, no se descarta la utilización de todo el apartado como se había ideado en el primer prototipo para algún proyecto futuro.

Mediante el análisis de los resultados se logró concluir que: Se logró cumplir con los objetivos propuestos para el proyecto, lográndose identificar las carencias y necesidades de los prestadores de servicios turísticos al momento de formalizarse, además de entender las dependencias de cada uno de los actores involucrados y saber cuál era el alcance que podía tener una propuesta generada en este proyecto, considerando hasta donde se puede involucrase la prefectura del Guayas.

Se logró validar con los usuarios el prototipo final dejando buenas impresiones de la herramienta digital propuesta, en donde se tuvo una buena aceptación por parte de los usuarios sobre la funcionalidad del prototipo, logrando llegar a niveles confiables en el

porcentaje de acierto que tiene el prototipo, teniendo en cuenta que es posible seguir trabajando para aumentar los niveles de aciertos, además de agregar cambios que puedan surgir en los reglamentos.

## **4.2 Recomendaciones**

Una vez finalizado el proyecto se recomienda a los encargados pertinentes, como la academia y la prefectura del Guayas continuar con la ayuda a los prestadores de servicios turísticos en el proceso de formalización, el cual es un paso importante y al mismo tiempo confuso para algunos de estos prestadores, entre las recomendaciones para mejorar la solución propuesta o abordar el problema planteado, ya que es importante trabajar en diferentes formas de dar soporte a los prestadores de servicio turísticos.

Entre las principales recomendaciones a la propuesta brindada se tienen:

- Continuar con el trabajo de diseño e interfaz de la herramienta, en la que se necesita personal que sepa de programación, para optimizarlo correctamente para usarlo en las plataformas de la prefectura del Guayas.
- Hacer llegar la herramienta digital a los prestadores de servicio de la mejor manera posible, en donde se optimice recursos, pero al mismo tiempo se llegue a la mayor cantidad de posibles usuarios.
- Continuar el trabajo conjunto de la prefectura y la academia, para de esta manera lograr mejoras en el proyecto, esto se podría hacer en conjunto a otras carreras de la universidad.
- Darle mantenimiento constante a la plataforma, debido a que sería un sitio web por lo cual se tiene que estar pendiente de que no presente fallas de sistema.

- Estar pendiente a los cambios que puedan existir, ya sea para las clasificaciones, categorías o procesos de formalización, con el fin de agregar o hacer los cambios pertinentes en la herramienta.

Entre las recomendaciones más generales acerca de esta problemática se tiene:

- Trabajo en conjunto con otras instituciones encargadas del control y proceso que tienen que seguir los prestadores de servicios.
- Seguir generando herramientas o formas en la cual los prestadores de servicio agilicen los procesos de formalización.
- Fomentar la formalización de diferentes y mostrar las ventajas de estar formalizados, ya que uno de los hallazgos encontrados es que muchos prestadores de servicio no encuentran beneficios al formalizarse.

## Bibliografía

- Ávila, M., & Córdoba, L. (2019). *Diseño de una Estrategia para la Formalización de los Prestadores de Servicios Turísticos con*. Obtenido de <https://repositorio.cecar.edu.co/bitstream/handle/cecar/8481/DISE%20a5O%20DE%20UNA%20ESTRATEGIA%20PARA%20LA%20FORMALIZACI%3a0N%20DE%20LOS%20PROPIETARIOS%20PRESTADORES%20DE%20SERVICIOS%20TURIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bacchetta, M. (2009). *Globalization and informal jobs in developing countries*. Obtenido de <https://ebookcentral-proquest-com.espol.proxybk.com/lib/espol/reader.action?docID=809098&query=informal+business+regulation>
- Bernilla, E. (2010). *Informalidad: Causas importantes y soluciones*. Obtenido de <https://berpenachi.blogspot.com/2010/11/informalidad-causas-importancia-y.html>
- CIT-OIT90. (2002). *Conferencia Internacional del Trabajo. Informe VI: El trabajo decente y la economía informal, Ginebra, OIT*.
- Companies House. (2023). Obtenido de GOV.UK: <https://www.gov.uk/government/organisations/companies-house>
- Galiani, S., & Meléndez, M. (2013). Lecciones a partir de experimentos de formalización empresarial. *InterAmerican Development Bank (IDB)*.
- Gobierno del Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Obtenido de [https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador\\_act\\_ene-2021.pdf](https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf)
- ILO. (1972). *Internacional Labour Organisation*. Obtenido de Employment Incomes and Equality: A strategy for increasing productive employment in Kenya.
- INEC. (Octubre de 2023). *Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo - ENEMDU*. Obtenido de Instituto Nacional de Estadísticas y Censos: [https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/EMPLEO/2023/Trimestre\\_III/2023\\_III\\_Trimestre\\_Mercado\\_Laboral.pdf](https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/EMPLEO/2023/Trimestre_III/2023_III_Trimestre_Mercado_Laboral.pdf)
- Institute at Design of Standford. (2017). *Mini guía: una introducción al Design Tinking*. Obtenido de <https://guiaiso50001.cl/guia/wp-content/uploads/2017/04/guia-proceso-creativo.pdf>
- Loayza, C. d. (2018). *Efecto de la Ley General de Turismo en la informalidad en el Perú*. Obtenido de [https://cies.org.pe/wp-content/uploads/2018/12/efecto\\_de\\_la\\_ley\\_general\\_de\\_turismo\\_en\\_la\\_informalidad\\_laboral\\_en\\_el\\_peru.pdf](https://cies.org.pe/wp-content/uploads/2018/12/efecto_de_la_ley_general_de_turismo_en_la_informalidad_laboral_en_el_peru.pdf)
- Lv, Z. (2019). *Does tourism affect the informal sector?* Obtenido de [https://pdf.sciencedirectassets.com/271796/1-s2.0-S0160738319X00067/1-s2.0-S0160738319301732/main.pdf?X-Amz-Security-Token=IQoJb3JpZ2luX2VjEMr%2F%2F%2F%2F%2F%2F%2F%2F%2F%2FwEaCXVzLWVhc3QtMSJHMEUCIQCli7mf6Uycc%2BCLq8fa9mk9FKEdo5IciofdMSH5E2gXEwIgJfJwasOgm9](https://pdf.sciencedirectassets.com/271796/1-s2.0-S0160738319X00067/1-s2.0-S0160738319301732/main.pdf?X-Amz-Security-Token=IQoJb3JpZ2luX2VjEMr%2F%2F%2F%2F%2F%2F%2F%2F%2F%2F%2FwEaCXVzLWVhc3QtMSJHMEUCIQCli7mf6Uycc%2BCLq8fa9mk9FKEdo5IciofdMSH5E2gXEwIgJfJwasOgm9)

- MINTUR. (2022). Obtenido de Turismo.gob.ec: [turismo.gob.ec/el-sector-turistico-puede-obtener-su-registro-en-pocos-minutos-a-traves-de-la-plataforma-siturin/#:~:text=%20La%20plataforma%20del%20Sistema%20de,e%20inactivaci%C3%B3n%20de%20establecimientos%20tur%C3%ADsticos](http://turismo.gob.ec/el-sector-turistico-puede-obtener-su-registro-en-pocos-minutos-a-traves-de-la-plataforma-siturin/#:~:text=%20La%20plataforma%20del%20Sistema%20de,e%20inactivaci%C3%B3n%20de%20establecimientos%20tur%C3%ADsticos).
- Organizacion Internacional del Trabajo. (2014). Políticas para la formalización de las micro y pequeñas empresas en Chile.
- Organización Internacional del Trabajo. (2020). *Empleo Informal*. Obtenido de <https://www.oitcinterfor.org/taxonomy/term/3366>
- Pécot, M., Gavilanes, J., & Sáenz De Viteri, A. (2018). *Tales of informality: Tourism Development in Four*. Obtenido de <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/21568316.2018.1504319>
- Quejada, R. (2013). *Investigación & Desarrollo. Determinantes de la informalidad laboral: Un análisis para Colombia*. Obtenido de <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/investigacion/article/viewArticle/3078/5647>
- Sageo. (2014). Cantones de la provincia del Guayas. *Cantones de la provincia del Guayas*. Guayaquil.
- Schneider, F. (2011). *Handbook of the Shadow Economy*.
- Schubert, S. F., Brida, J. G., & Risso, W. A. (2011). *The impacts of international tourism demand on economic growth of small economies dependent on tourism*. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0261517710000543>
- Serrano, A. (2010). *Análisis de la Informalidad en Ecuador: Recetas Tributarias para su Gestión*. Obtenido de Servicio de Rentas Internas SRI: <https://repositorio.flacsoandes.edu.ec/bitstream/10469/3871/1/REXTN-F04-02-%20Serrano.pdf>

# Anexos

## Anexo 1. Mapas de empatía

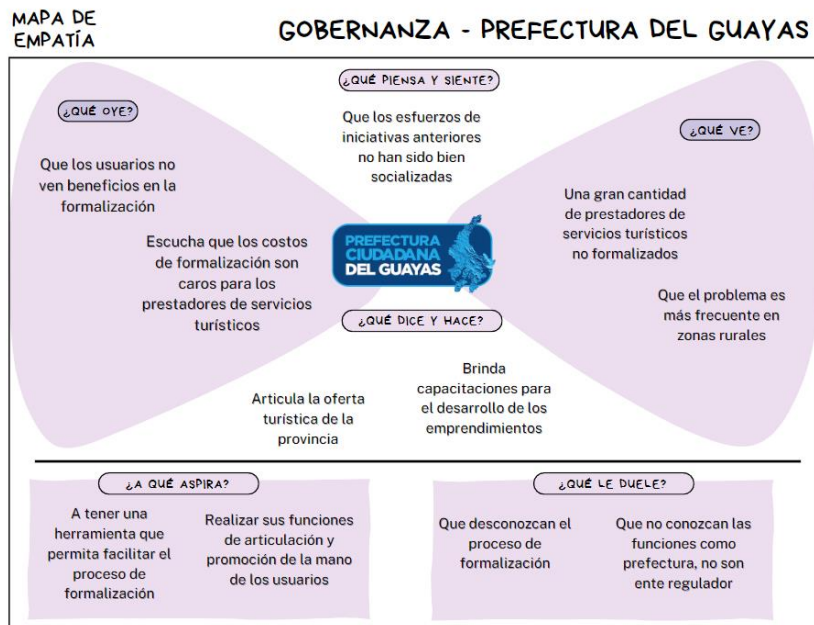


Ilustración 25. Mapa de empatía prefectura del Guayas.

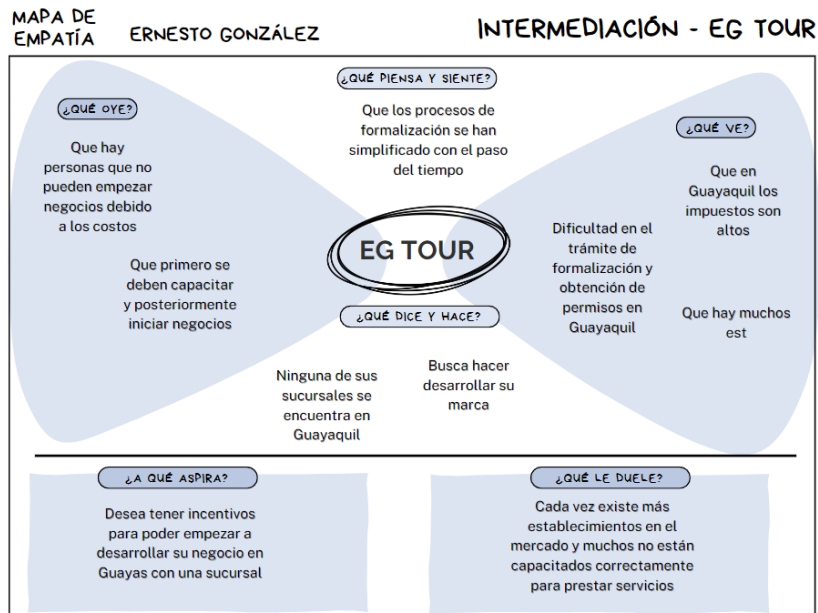


Ilustración 26. Mapa de empatía intermediación.

MAPA DE EMPATÍA

ALOJAMIENTO -HOTEL RIZZO



Ilustración 27. Mapa de empatía Alojamiento

MAPA DE EMPATÍA

RESTAURACIÓN URBANA -LA CASA VERDE -LOS 3 FERNÁNDEZ

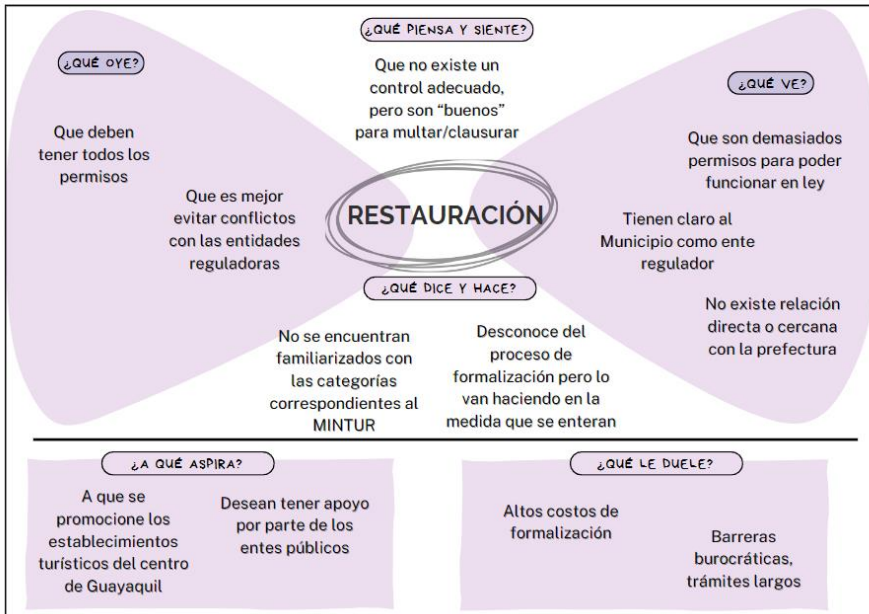


Ilustración 28 Mapa de empatía Restauración



MAPA DE  
EMPATÍA

# RESTAURACIÓN RURAL PLAYA PARAÍSO/ENGABAO

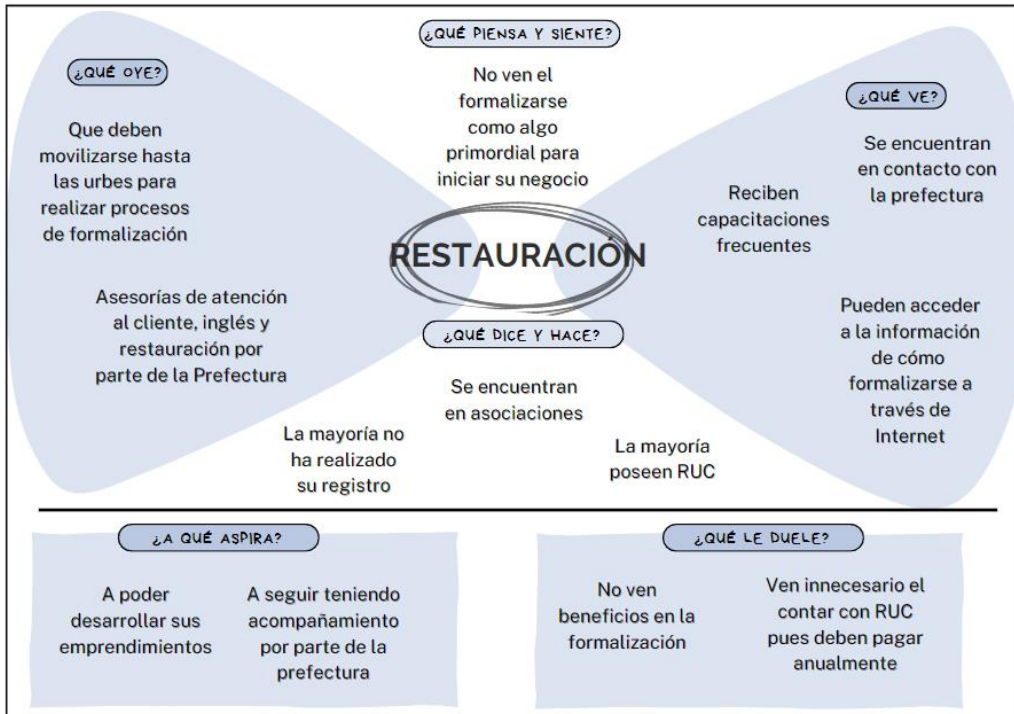


Ilustración 29 Mapa de empatía Restauración Rural

## Anexo 2. Registro fotográfico de salidas de campo



*Ilustración 30 Validación con prestadores de servicios turísticos formalizados*

### **Anexo 3. Cuestionario para la etapa de Empatización con el cliente y el usuario**

#### **Cuestionario para Empatización con el cliente – Prefectura del Guayas**

1. ¿Cuál va a ser el alcance del proyecto en cuanto a las actividades informales existentes en la provincia?, es decir si sólo se va a tomar en cuenta establecimientos que cuenten con espacio físico o también vendedores en puestos o ambulantes.
2. ¿Cuáles son sus expectativas referentes al proyecto?
3. ¿Cuál es el rol que tomará la Prefectura del Guayas con los establecimientos turísticos? Articular los establecimientos
4. ¿Cuál es el entregable que desearían tener? (app, registro en línea, etc.)
5. Existe/existiría alguna alianza con otras instituciones públicas como el SRI, Mintur para la facilidad de implementar una política de formalización
6. Habría forma de agilizar los trámites (permisos flexibles)
7. ¿Cuáles son las principales causas de la informalidad en el sector turístico del Guayas?
8. ¿Cuáles son los impactos económicos, sociales y ambientales de la informalidad en los negocios turísticos de la provincia?
9. ¿Qué medidas regulatorias y legales existen actualmente para abordar la informalidad en el sector turístico y cómo se aplican?
10. ¿Qué estrategias y programas se han implementado para fomentar la formalización de los negocios turísticos en Guayas? ¿Alguna herramienta digital?
11. ¿Cómo se pueden medir y evaluar los avances en la reducción de la informalidad en el sector turístico de Guayaquil?
12. ¿Cómo será la comunicación entre el equipo de trabajo y la prefectura? Coordinar un horario semanal o bisemanal en los que nos puedan facilitar una reunión para monitorear avances

## Anexo 4. Manual del prototipo Formaliza Turismo

Para acceder al manual dar click en el siguiente enlace:

<https://acortar.link/K4Hpyp>



Ilustración 31 Portada Manual Formaliza Turismo