



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE HOTELERÍA Y TURISMO**

**TEMA:**

**DETERMINACIÓN DE LA SITUACIÓN ACTUAL DEL SERVICIO DE  
TRANSPORTE TURÍSTICO EN EL CANTÓN SALINAS – PROVINCIA DE  
SANTA ELENA.**

**TRABAJO DE TITULACIÓN EN OPCIÓN AL TÍTULO DE:  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE TURISMO**

**AUTOR:**

**Yomaira Yessenia Mendoza Vera**

**LA LIBERTAD – ECUADOR**

**2018**

**TEMA:**

**“DETERMINACIÓN DE LA SITUACIÓN ACTUAL DEL SERVICIO DE TRANSPORTE TURÍSTICO EN EL CANTÓN SALINAS – PROVINCIA DE SANTA ELENA.”**

**AUTOR:**

Mendoza Vera Yomaira Yessenia

**TUTOR:**

Ing. Marcelo León Castro, Mgs.

**Resumen**

El presente trabajo investigativo se ha realizado en el cantón Salinas, en donde el servicio del transporte turístico no se ha desarrollado adecuadamente y por el desconocimiento de esta situación se plantea un objetivo que es determinar la situación actual del servicio de transporte turístico, mediante el estudio de la oferta de transportación turística que permita la recolección de información de la eventual y/o creciente problemática local. Para cumplir con los objetivos se llevará a cabo la investigación exploratoria, basándose de diferentes fuentes relacionadas al objeto de estudio; como documentos, entrevistas a autoridades del cantón y entes involucrados en la investigación, encuestas dirigidas a los turistas y revisión de literatura con gran aporte teórico. En este estudio se encontró que en esta localidad existen legalmente 15 empresas de transporte turístico, de ellas 10 con categoría de operadoras turísticas, 4 operadoras internacionales y 1 empresa de transporte terrestre turístico. Las opiniones de expertos coinciden en que este sistema necesita cambios y por otra parte los turistas nos indicaron cuales son los puntos positivos, como: buenas condiciones físicas de las unidades de transporte, buen sistema de seguridad y la publicidad de boca a boca por parte de los turistas, en cuanto a los resultados negativos se encuentran el excesivo valor de los precios y la mala imagen de parte de los prestadores del servicio del transporte turístico.

**Palabras claves:** Calidad de servicio, Transporte turístico, Oferta turística.

**THEME:**

**"DETERMINATION OF THE CURRENT SITUATION OF THE TOURIST TRANSPORTATION SERVICE IN THE CANTON SALINAS - PROVINCE OF SANTA ELENA."**

**AUTHOR:**

Mendoza Vera Yomaira Yessenia

**TUTOR:**

Ing. Marcelo León Castro, Mgs.

**Abstract**

The present investigative work has been carried out in the canton of Salinas, where the tourist transport service has not been adequately developed and due to the ignorance of this situation, an objective is set that is to determine the current situation of the tourist transport service, through the study of the offer of tourist transportation that allows the collection of information of the eventual and / or growing local problems. To accomplish the objectives, the exploratory research will be carried out, based on different sources related to the object of study; like documents, interviews to authorities of the canton and beings involved in the investigation, surveys directed to the tourists and revision of literature with great theoretical contribution. In this study it was found that there are 15 tourist transport companies legally in this town, of which 10 are tourism operators, 4 are international operators and 1 is a tourist land transport company. The opinions of experts agree that this system needs changes and on the other hand tourists have indicated what are the positive points, such as: good physical conditions of transport units, good security system and word of mouth advertising by the tourists, regarding the negative results are the excessive value of the prices and the bad image on the part of the providers of the tourist transport service.

**Keywords:** Quality of service, tourist transport, tourist offer.

### **APROBACIÓN DEL PROFESOR GUÍA**

En mi calidad de Profesor guía del trabajo de titulación “**DETERMINACIÓN DE LA SITUACIÓN ACTUAL DEL SERVICIO DE TRANSPORTE TURÍSTICO EN EL CANTÓN SALINAS – PROVINCIA DE SANTA ELENA.**” elaborado por la Srta. Yomaira Yessenia Mendoza Vera, egresada de la carrera de Hotelería y Turismo, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciado en Administración de Turismo, me permito declarar que luego de haber dirigido científicamente y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, este cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

**Atentamente**



**Ing. Marcelo León Castro, Mgs.**

**Profesor guía**

### **DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD**

El presente trabajo con el título de “**DETERMINACIÓN DE LA SITUACIÓN ACTUAL DEL SERVICIO DE TRANSPORTE TURÍSTICO EN EL CANTÓN SALINAS – PROVINCIA DE SANTA ELENA.**”, elaborado por **Yomaira Yessenia Mendoza Vera** declara que la concepción, análisis y resultados son originales y aportan a la actividad científica educativa empresarial y administrativa.

#### **Transferencia de derechos autorales.**

Declaro que, una vez aprobado el tema de investigación otorgado por la Facultad de **Ciencias Administrativas** carrera de **Hotelería y Turismo** pasan a tener derechos autorales correspondientes, que se transforman en propiedad exclusiva de la **Universidad Estatal Península de Santa Elena** y, su reproducción, total o parcial en su vigencia original o en otro idioma será prohibida en cualquier instancia.



---

**Mendoza Vera Yomaira Yessenia**

**C.I. 0928418805**

## **AGRADECIMIENTOS**

Mi agradecimiento eterno a Dios, a mi madre, a mi padre y a toda mi familia por haberme guiado en este camino, por la confianza, el apoyo incondicional y darme las fuerzas necesarias para superar cada obstáculo y dificultad que se me haya presentado en el trayecto de este recorrido.

A mi esposo, que durante estos años de mi carrera ha tenido una palabra de aliento que me ayuda a seguir y a no desmayar en el camino, a mi querido amigo y hermano Ronney, no podría dejar de agradecerle por cada momento vivido y que hoy cumplimos esta meta juntos.

Y sin duda alguna un agradecimiento enorme y especial para cada uno de los docentes y directivos de la Universidad Estatal Península de Santa Elena por la paciencia con esta persona, por cada palabra, por cada enseñanza impartida a lo largo de mi carrera profesional. No puedo dejar de agradecer a mi tutor, gracias por su tiempo ya que con su ayuda hoy esta meta la he alcanzado.

Tengo mucho que agradecer, pero mil gracias a cada una de las personas que fueron parte de este camino.

**Yomaira Yessenia Mendoza Vera**

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por permitirme llegar a este momento tan especial en mi vida, el que me ha dado la fortaleza de seguir cuando a punto de caer he estado.

A mi madre, por ser la persona que me ha acompañado durante toda mi vida, por ser mi pilar más importante y demostrarme siempre su apoyo.

A mi familia en general, porque me han brindado su apoyo cuando le he necesitado.

Y una dedicatoria especial a mi hija Kendra, que ella es mi motor para seguir adelante y por ella es este logro.

**Yomaira Yessenia Mendoza Vera**

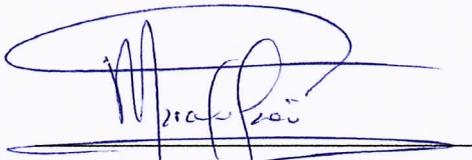
**TRIBUNAL DE GRADO**



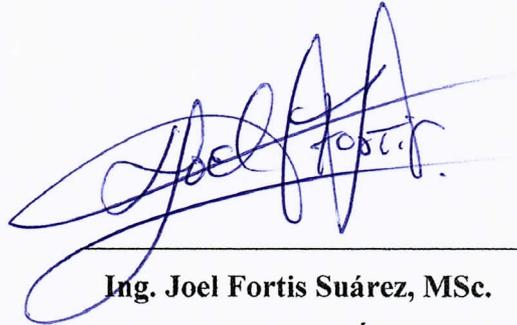
**Econ. Rosa Panchana Panchana, Mtf.  
DECANA DE LA FACULTAD (E)**



**Lcda. Silvia Peralta Mendoza, MSc.  
DIRECTORA DE LA CARRERA (E)**



**Ing. Marcelo León Castro, Mgs.  
DOCENTE TUTOR**



**Ing. Joel Fortis Suárez, MSc.  
DOCENTE DE ÁREA**



**Ab. Víctor Coronel Ortiz, MSc.  
SECRETARIO GENERAL**

## ÍNDICE CONTENIDOS

	<b>Pág.</b>
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPITULO I.....	6
MARCO TEÓRICO.....	6
1.1    Revisión de la literatura.....	6
1.2    Resultados en contextos diferentes.....	11
1.3    Fundamentos Sociales.....	14
1.4    Fundamentos Legales.....	15
CAPITULO II.....	18
MATERIALES Y MÉTODOS.....	18
Tipos de investigación.....	18
2.1    Métodos de investigación.....	18
2.2    Diseño de muestreo.....	18
2.3    Diseño de recolección de datos.....	20
CAPITULO III.....	23
RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	23
3.1    Resultados.....	23
3.1.1    Resultados de la ficha de las empresas de transporte turístico:.....	23
3.1.2    Resultados de entrevistas.....	24
3.1.3    Resultados de encuestas.....	29
3.2    Discusión.....	47
3.3    Limitaciones.....	48
CONCLUSIONES.....	49
RECOMENDACIONES.....	51
BIBLIOGRAFÍA.....	53
ANEXOS.....	58

## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
Tabla 1: Población .....	19
Tabla 2: Muestra finita .....	19
Tabla 3: Empresas de transporte turístico .....	21
Tabla 4: Entrevistados .....	22
Tabla 5: Edad .....	29
Tabla 6: Sexo .....	30
Tabla 7: Lugar de Procedencia .....	31
Tabla 8: N° veces de visita .....	32
Tabla 9: Periodos de visita .....	33
Tabla 10: Medio de transporte turístico .....	34
Tabla 11: Condiciones físicas .....	35
Tabla 12: Servicio .....	36
Tabla 13: Sistema de seguridad .....	37
Tabla 14: Proyección de imagen .....	38
Tabla 15: Comparación del servicio .....	39
Tabla 16: Apreciación de precio .....	40
Tabla 17: Volver a usar el servicio .....	41
Tabla 18: Uso de otro transporte .....	42
Tabla 19: Aspectos de cambios .....	43
Tabla 20: Recomendación del servicio .....	44

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

	<b>Pág.</b>
Grafico 1: Edad.....	29
Grafico 2: Sexo .....	30
Grafico 3: Lugar de procedencia .....	31
Grafico 4: ¿Cuántas veces ha visitado el cantón Salinas? .....	32
Grafico 5: ¿En qué periodos del año visita usted el cantón Salinas?.....	33
Gráfico 6: ¿Qué medio de transporte turístico ha utilizado en el cantón Salinas? .....	34
Grafico 7: ¿En qué condiciones físicas estaba el medio de transporte que utilizó? ...	35
Grafico 8: ¿Cómo califica usted el servicio brindado por el personal? .....	36
Grafico 9: El sistema de seguridad que brinda el medio de transporte fue: .....	37
Grafico 10: La imagen que proyecta el personal es:.....	38
Grafico 11: Comparación al uso de este servicio a otros, ¿Cuál es su calificativo?...	39
Grafico 12: Consideración al valor que pagó por los servicios de transporte. ....	40
Gráfico 13: ¿Usted volvería a solicitar este servicio? .....	41
Grafico 14: Sí, usted tuviera la oportunidad de utilizar otro medio de transporte. ¿Cuál usaría? .....	42
Grafico 15: ¿En qué aspecto cree usted que se deberían realizar cambios? .....	43
Grafico 16: ¿Usted recomendaría este servicio a otras personas? .....	44

**ÍNDICE DE ANEXOS**

	<b>Pág.</b>
Anexo 1: Matriz de consistencia.....	59
Anexo 2: Constitución de la República del Ecuador. ....	61
Anexo 3: Ley de turismo. ....	61
Anexo 4: Reglamento de transporte terrestre turístico. ....	62
Anexo 5: Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial.....	65
Anexo 6: Formatos de instrumentos de recolección de datos. (Entrevistas).....	68
Anexo 7: Formato de encuestas.....	69
Anexo 8: Fichas de Empresas de transporte turístico.....	71
Anexo 9: Fotos.....	79
Anexo 10: Presupuesto General.....	86
Anexo 11: Cronograma de trabajo.....	87

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo se realizó con la finalidad de conocer la situación actual del servicio del transporte turístico en la Provincia de Santa Elena y particularmente en el cantón Salinas, señalando la importancia y beneficios que representa para el turismo como actividad económica que repercute en el desarrollo económico, social y cultural de la región donde tiene campo de acción, y las características que brinda este sector para satisfacer la demanda nacional e internacional de la actividad turística.

El transporte turístico a nivel mundial se ha desarrollado de manera muy rápida y en los últimos años ha alcanzado dimensiones de carácter muy importante para el desarrollo del turismo, además de vincularse con las perspectivas de crecimiento en sus principales ramas de aplicación: transporte terrestre, acuático y aéreo. Esto ha permitido mejorar el factor espacio – tiempo, economía y la conveniencia de escoger el más adecuado para trasladarse, lo trascendente de esta actividad es que ha coadyuvado a las relaciones sociales de los seres humanos y a efectuar intercambios culturales. Vilorio (2012).

En cuanto a la transportación turística en Ecuador es un elemento que mayoritariamente se utiliza en los desplazamientos internos, sean de carácter turístico o de cualquier índole, este es utilizado en viajes organizados (mediante un itinerario establecido por una empresa de turismo) o por voluntad propia de los individuos; el

transporte por carretera es el más utilizado dentro de la estructura de consumo de los turistas en el país, sin dejar a un lado la importancia que se ha venido desarrollando en los últimos años el uso del transporte aéreo y acuático. Torres, U., & Viviana, M. (2017).

En el cantón Salinas se puede destacar el transporte turístico terrestre escogido por los turistas para la movilización desde la llegada al hotel de su elección, la visita de los puntos turísticos del cantón como: reserva de producción de fauna marino costera puntilla de Santa Elena (Remacopse), las playas y la visita a centros de diversión nocturnos.

El transporte acuático no deja de ser importante ya que es fundamental al momento de practicar deportes náuticos que oferta este centro turístico, entre los que podemos resaltar están: velerismo, pesca deportiva, avistamiento de ballenas, entre otros. Es ahí donde el transporte terrestre y acuático son inseparables pues facilita el esparcimiento y diversión al turista; sin embargo, a pesar de los importantes parajes turísticos el desarrollo de esta actividad se ha visto truncada debido a la falta de la gestión de entes gubernamentales competentes, infraestructura y servicios conexos; destacando la transportación en relación directa con el turismo. Borbor Orrala, Á. A. (2016).

El problema que se presume en relación al servicio del transporte turístico, es el desconocimiento de la situación actual de esta actividad en el cantón Salinas y que no se ha logrado desarrollar adecuadamente por diferentes motivos; y los puntos a

analizar son: La calidad del servicio, el precio, la seguridad y las condiciones físicas de las instalaciones y equipamientos de los medios de transportes. Por ello, se formula la siguiente interrogante ¿Cuál es la situación actual del transporte turístico en el cantón Salinas?

Los señalamientos anteriores revelan la importancia del transporte y su rango de acción en el turismo, consideraciones que sirvieron de base para desarrollar el presente trabajo. Por estas razones, se plantea un objetivo que ayude a dirigir la investigación; siendo este, determinar la situación actual del servicio de transporte turístico, mediante un estudio de la oferta de transportación que permita la recolección de información de la eventual y/o creciente problemática local. Así mismo se exponen los siguientes objetivos específicos: identificar cuáles son las empresas que brindan el servicio de transporte turístico en el cantón Salinas, diagnosticar la calidad del servicio de transportación turística en el cantón Salinas y analizar la situación actual del sector turismo en cuanto a la transportación en el cantón Salinas.

En efecto, la transportación turística es una actividad que se puede desempeñar al mismo tiempo que se recrea o se disfruta en un momento dado, tomando en cuenta las características, sus modalidades y las causas de su aparición y evolución; se justifica esta investigación desde los puntos de vista socioeconómicos, culturales y el aporte que éste proporciona a la sociedad.

Desde el punto de vista socioeconómica: este trabajo va orientado al desarrollo turístico, económico y social, de esta manera se busca que la provincia sea reconocida no solamente por sus hermosos atractivos; sino también por su calidad de servicios turísticos, además favoreciendo así al cantón Salinas en la excelencia de sus productos sin olvidar los beneficios que el transporte genera a los viajeros al ser un pilar fundamental de la industria turística, al que no prestamos la atención que se merece.

Desde el punto de vista cultural: propiciando el conocimiento, la presentación y el desarrollo de los aspectos culturales del país; la actividad del transporte turístico es un elemento esencial de enlace entre el punto de origen y el punto de destino favoreciendo así al intercambio de conocimientos culturales entre diversos pueblos del mundo. Así lo exponen Astudillo, M. V., Llovera, M. D. V., & Obando, V. D. V. (2011).

Generalizando, esta actividad turística con la implementación e innovación de la tecnología se convierte en una industria importante para el futuro de todos aquellos países y puntos turísticos en vías de desarrollo que sabiendo mejorar la calidad de sus productos, insertar personal calificado y aprovechando al máximo todos los recursos del medio, fácilmente se convertirían en empresas líderes de esta actividad.

Así mismo, el desarrollo del transporte turístico quizás se centra con mayor énfasis en el transporte terrestre pero lo esencial sería que todas las empresas y agencias de

viajes que cuentan con los sistemas de transporte aéreo y acuático se interesen en este estudio turístico.

Para desarrollar este tema, fue necesario abarcar en cada capítulo una metodología que permita orientar cada uno de los procedimientos y estudios realizados a la investigación, en este contexto se describe un enfoque de tipo exploratorio con el fin de aumentar el grado de éxito en la investigación.

El presente trabajo investigativo consta de tres capítulos: en el primer capítulo se presentan los aspectos generales del problema de investigación, se contemplan los aportes teóricos de varios autores en relación al tema de estudio, además de presentar resultados en contextos diferentes y preguntas similares sobre la transportación turística. En el segundo capítulo se explica la metodología a usar, materiales y métodos de la investigación así, como el diseño de la recolección de datos mediante las entrevistas dirigidas a autoridades, encuestas a turistas y la actualización del catastro de empresas de transportes turísticos, toda esta información genera en el tercer capítulo una discusión y un análisis de datos para determinar las conclusiones y recomendaciones.

# CAPITULO I

## MARCO TEÓRICO

### 1.1 Revisión de la literatura.

Ramírez, C., & Fernando, L. en su investigación del diagnóstico del servicio de transporte terrestre turístico de la ciudad de Huaquillas (2017). Tiene como objetivo en realizar un análisis para resolver la siguiente interrogante. ¿Está preparada la ciudad de Huaquillas como centro turístico para suplir las necesidades de transportación turística en cuanto a calidad y seguridad del servicio que prestan?, así mismo determinar la situación actual de las empresas que prestan el servicio; se revisara específicamente el reglamento de transporte turístico terrestre en cuanto a los parámetros que debe cumplir el transporte y el conductor. La metodología que se utilizó es cualitativa, al recopilar información bibliográfica por diferentes medios.

En conclusión en la ciudad de Huaquillas existen dos únicas empresas que ofertan servicios de transporte turístico como lo son: TRANSFROSUR Cia. Ltda. y LITORAL TRANS S.A. cuyas unidades están en óptimas condiciones y cumplen con lo establecido en la ley, pero debido al flujo de turistas se necesita una empresa que brinde un servicio de transporte turístico especializado que cubra con la demanda creciente en la ciudad de Huaquillas.

Este trabajo investigativo nos ayuda a conocer cuál es la situación actual del servicio de transporte turístico en otras ciudades y así identificar qué puntos claves de este trabajo ayuda a la problemática y objetivos planteados, es así que se puede indicar que las unidades en óptimas condiciones y que cumplen con lo expuesto en leyes y reglamentos sin duda cubren con la demanda de turistas de este servicio.

Camposano Tapia, P. F., & Serrano Campoverde, B. A. en su trabajo de un manual operativo de procesos para empresas de transporte turístico, caso COTRATUDOSSA, (2016) tiene como objetivo proponer un manual de procesos operativos con un sistema eficiente, cómodo y seguro, que de igual manera cuente con herramientas administrativas para obtener información detallada, ordenada, sistemática e integral de las operaciones o actividades que se realicen en la organización. Para este trabajo se aplicó una investigación cualitativa recopilando información basada en la observación y discusión de preguntas abiertas entre los sujetos involucrados y en los diferentes contextos del problema.

Los resultados de la investigación permitieron establecer: que las empresas no tienen definido un sistema administrativo, lo que revela la carencia de un manual operativo de procesos que ha llevado a las empresas a un estancamiento en su crecimiento debido a que no han aprovechado sus recursos en la búsqueda de la prestación de un servicio excelente y de alta calidad, que brinde un valor agregado a sus usuarios y así se ajuste a los requerimientos del mercado actual.

Palacios Merchán, D. D. R. en su trabajo sobre el análisis del servicio de atención al cliente de la Empresa de Transporte Terrestre Turístico COTRATUDOSSA en la ciudad de Cuenca, (2015) tiene como finalidad analizar la percepción de calidad, valoración y sensibilidad de los usuarios de la compañía, a través de un sondeo de la satisfacción de los consumidores del servicio y su relación con el modelo de calidad para empresas turísticas “SERVQUAL” para triangular la información se aplicó la técnica cualitativa en entrevistas semi estructuradas para los clientes de la empresa y la técnica cuantitativas en cuestionarios aplicados por medio de encuestas.

Se concluyó de manera general, que el usuario se encuentra satisfecho con los servicios que provee la empresa; sin embargo, aún faltan puntos importantes de resolver que son: superar las expectativas y elevar la satisfacción del usuario, mejorar e innovar la visión y cumplir con el compromiso de servicio del empresario; la estrategia es procurar la innovación continua especialmente en la atención al cliente para ser una empresa pionera frente a la competencia.

Estas investigaciones proponen un manual operativo para las empresas de transporte turístico en el cual la percepción de la calidad, la valoración y la sensibilidad de los usuarios de estas compañías hacen que se implemente un sistema seguro, cómodo y eficiente para brindar un mejor servicio y satisfacer sus consumidores. Esta investigación muestra puntos son muy importantes y ayudan al desarrollo de este tema investigativo, además de aportar indicios de donde se puede indagar y aportar a una posible solución a la problemática del cantón Salinas.

Angulo C. Gabriela en su trabajo, Estudio de factibilidad para la creación de una empresa de transporte turístico que contribuya al desarrollo del ecoturismo en el cantón Milagro, (2014) tiene como objetivo evaluar la factibilidad para la creación de una empresa de transporte turístico, a través de técnicas investigativas que permitan obtener información relevante para su posicionamiento en esta plaza.

La investigación que se presenta, requiere de un estudio descriptivo en donde se aplican métodos empíricos como la técnica de las encuestas, el desarrollo del trabajo concluye que la calidad del servicio de transportación turística afecta la demanda de paquetes turísticos nacionales y es necesario que empresas apliquen adecuados procedimientos de prestación del servicio, para satisfacer las necesidades de los clientes y brindar una atención de calidad de acuerdo a las exigencias del mercado.

Vergel Noda, N., en la metodología para la evaluación de la calidad del servicio en la Empresa de Ómnibus Nacional de Santa Clara, (2014). El objetivo de la investigación es proponer una metodología para evaluar la calidad del servicio de transporte público en la EON de Santa Clara, para conocer las expectativas y percepciones de los clientes y trabajar en función de lograr su satisfacción. Para el logro del objetivo fue necesario aplicar una metodología descriptiva utilizando métodos y técnicas, entre ellos: encuestas a expertos y clientes, entrevistas, tratamiento automatizado de la información, tormenta de ideas, entre otros.

En conclusión la utilización de herramientas de medición de la calidad del servicio permite conocer a la entidad, el grado de satisfacción de los clientes y enfocarse en los verdaderos problemas existentes, así mismo, el diagnóstico logro proponer un plan de mejoras el cual hace alusión a la necesidad de contar con una metodología que permita evaluar la calidad del servicio de transportación de pasajeros.

Reyes de Velasco, G., & Gutiérrez, J. en su artículo sobre la situación actual del servicio de transporte turístico en la península de Paraguaná, (2010) con el objetivo de describir la situación actual de este servicio se pretende la identificación del estado físico actual de los establecimientos e infraestructura al servicio del transporte turístico y la descripción del mismo desde la óptica de los funcionarios encargados de administrar esta actividad. En este artículo se desarrolló un estudio descriptivo y se utilizaron como instrumentos para la información una lista de observación y dos entrevistas semi estructuradas.

Según los resultados se obtuvieron conclusiones en donde se infiere la necesaria atención de los entes gubernamentales en la implementación de políticas y lineamientos estratégicos que permitan asistir a la en infraestructura y servicios del transporte turístico que presenta la península de Paraguaná, propiciando el control de la calidad y preservando las justas tarifas del mismo para satisfacer tanto a residentes como a turistas que se reciben constantemente.

Parra Cecilia F., & Gómez Olga F. en el artículo sobre el Procedimiento para realizar el diagnóstico en empresas de la red de transportistas del sistema turístico cubano, (2010). Constituye un objetivo de realizar un diagnóstico del estado actual a partir de un análisis externo e interno que propone el perfeccionamiento empresarial en el desempeño de la prestación del servicio, permitiendo proyectar el camino a seguir para lograr la eficiencia que reclama la economía nacional. El método que generalmente se emplea es exploratorio en cual necesita identificar determinadas características que faciliten el estudio.

En conclusión, el diagnóstico en empresas transportistas que presten servicios técnicos, permite caracterizar la situación actual de la entidad teniendo en cuenta, en primer lugar, los factores externos que ejercen influencia en el desempeño de las actividades, y en segundo lugar, los factores internos relacionados con los procesos de la empresa, la determinación del nivel de satisfacción del cliente, así como las debilidades y fortalezas de la organización.

## **1.2 Resultados en contextos diferentes.**

La incursión de un servicio de transporte especializado para el Parque Nacional Machalilla, expone que en este sitio existe una planta turística deficiente e insuficiente que no permite generar otro tipo de producto para la innovación del destino. Es así, que para la viabilidad del transporte turístico especializado es

necesario que el transporte sea seguro, la atención al cliente eficiente y hacer uso de variables ambientales. Plúas, M. Joel, (2017).

Un plan de negocios en la creación de una empresa consiste en incorporar tecnologías propiamente informáticas, implementando un programa utilizando tablets en cada unidad con las que vaya a contar la compañía. En este equipo se programaría una aplicación turística que dé a conocer los atractivos culturales, naturales y demás datos importantes de un lugar, región o país, este permitiría que el pasajero interactúe con la aplicación además de que cuente con servicios de wifi y bluetooth. Así lo sugieren Martínez Soriano, V. E., & Morocho Navarrete, N. B. (2014).

El estudio de calidad de los servicios prestados en el aeropuerto de Lima, se reconoció e identificó los atributos que un pasajero turista esperan de un excelente sistema de vuelo y como perciben la experiencia de este tipo de transporte; además, de encontrar brechas de calidad del servicio y analizarlos para así contribuir a mejorar la experiencia de viaje del pasajero y desarrollar la actividad turística del país.

Los resultados al respecto de los atributos de un excelente aeropuerto indicaron que la fiabilidad, seguridad y capacidad de respuesta son los más importantes, en cuanto al medidor de satisfacción indica que las dimensiones de mayor influencia son los elementos tangibles como: la infraestructura, apariencia, seguridad de instalaciones y la confianza de la atención del personal son los factores que definen

considerablemente la buena percepción del servicio brindado del transporte aéreo, así lo indican, Onton Sarmiento, I., Mendoza Suárez, C. M., & Ponce Otoy, M. (2010).

La importancia que tiene el empleado en la satisfacción final del cliente, hace imprescindible la incorporación de la gestión de calidad como un método de la competitividad, los sistemas deben incorporar el factor humano en su desarrollo, si se quiere incrementar la calidad del servicio. Por este motivo, se hace necesaria la creación de un modelo de gestión de Calidad del Servicio Integrado que vincule tanto al cliente como al empleado. Así lo manifiestan, Gutiérrez Santiago B. & Rubio Mercedes A. (2009).

Los resultados de varias investigaciones destacan que las gestiones organizacionales de las empresas turísticas deben ser capaces de innovar y buscar nuevas alternativas para garantizar la calidad de los servicios y la existencia de mayor cantidad de clientes, también destaca la importancia de la creación de ámbitos propicios para el flujo del conocimiento individual y organizacional.

En palabras puntuales, el estudio, evaluación o análisis de la calidad del servicio es determinante en la medición de la satisfacción del cliente, gracias a estas investigaciones se puede tomar en cuenta varios aspectos importantes para determinar la situación actual del servicio de transporte turístico. Así mismo, como la implementación de nuevas tecnologías que hagan de este tipo de servicios una experiencia diferente.

### **1.3 Fundamentos Sociales**

Los fundamentos sociales se han desarrollado en base al beneficio de toda la población del cantón Salinas y de turistas que visitan este punto importante de la provincia de Santa Elena, esta investigación contribuye a mejorar la calidad del servicio de los medios de transportes turísticos, a través de las pautas y recomendaciones que se presentan con el fin de obtener un equilibrio entre sus actividades y los diferentes elementos que componen el medio.

Otro fundamento de esta investigación, es la satisfacción de los clientes de este mercado el cual gracias al mejoramiento del servicio se logrará que la realidad complazca las perspectivas del mismo. Así mismo, se pretende que las empresas se atribuyan la responsabilidad y el compromiso de contribuir al mejoramiento de la imagen de este destino.

Si se llevan los resultados de esta investigación al conocimiento de todos los actores involucrados y con el apoyo de las entidades públicas y privadas el beneficio final será el fortalecimiento de las empresas de transporte turístico y un mejor posicionamiento del cantón en el mercado a nivel nacional e internacional, el cual después de su correcta aplicación se pueda evidenciar con un nuevo estudio. Por lo expuesto, se afirma que esta investigación es un instrumento clave para estas empresas y todos aquellos vinculados a esta actividad.

#### **1.4 Fundamentos Legales**

Las bases legales de este trabajo investigativo se fundamenta principalmente en la Constitución del República del Ecuador, emitida en el 2008. En el Título VII Régimen del buen vivir, capítulo I inclusión y equidad, art. 340 indica que el estado se guiará por los principios de universalidad, igualdad, equidad, progresividad, interculturalidad, solidaridad y no discriminación; y funcionará bajo los criterios de calidad, eficiencia, eficacia, transparencia, responsabilidad y participación.

El sistema se compone de los ámbitos de la educación, salud, seguridad social, gestión de riesgos, cultura física y deporte, hábitat y vivienda, cultura, comunicación e información, disfrute del tiempo libre, ciencia y tecnología, población, seguridad humana y transporte.

Por otra parte en el capítulo VII, sección duodécima, art 394 manifiesta: que el estado garantizará la libertad del transporte en todo el territorio nacional sin privilegios de alguna clase, así mismo la adopción de políticas que permitan políticas diferenciadas de tarifas, además de la regulación de estas actividades. (Ver anexo 2).

En cuanto a la ley de turismo del Ecuador, en el cual se destaca el art. 3, en el capítulo I se menciona los principios de la actividad turística que se detallan en los literales a, b, c, d y e; donde hacemos énfasis en el literal (a) que indica que la iniciativa privada es un pilar fundamental para la generación de empleo y fortalecer el turismo en los diferentes sectores del país.

También se toma como referencia el art. 5 del capítulo II en el que se hace mención a las actividades turísticas así detallado en los literales a, b, c, d, e, y f; enfatizando el literal c y d que describe que la transportación cuando se dedica a la actividad turística, incluye transporte aéreo, marítimo, fluvial, terrestre y el alquiler de vehículos para este propósito, pero cuando las agencias de viajes proveen su propio transporte se considera parte del agenciamiento. (Ver anexo 3)

Por otra parte, también se toma en cuenta el Reglamento de transporte terrestre turístico resaltando sus artículos 3, 7 y 8; en el que hace referencia a las definiciones del transporte terrestre turístico, la clasificación del mismo el cual nos ayuda en la realización de las encuestas.

Además de la evaluación que se aplica para la prestación de este servicio la que es ejercida por la ANT a fin de verificar que el servicio prestado por las empresas de transporte turístico se desarrolle en condiciones de seguridad y cumplimiento de los estándares. (Ver anexo 4)

Finalmente este trabajo se sustenta en la Ley Orgánica de Transporte Terrestre Transito y Seguridad Vial, en los artículos 75, 86, 87 y 88. Donde se manifiesta las competencias del transporte terrestre, la emisión de contratos, permisos y autorización de cualquier tipo de servicio de transporte, además de resaltar cuales son los objetivos que persigue la presente ley. (Ver Anexo 5)

Por lo tanto, el Ecuador es un país de derechos y justicia en el que toda persona tiene la libertad de circular por todo el territorio ecuatoriano, así mismo de emprender y ejercer una actividad económica que le permita mantener un régimen del buen vivir; fomentando el respeto a la biodiversidad, áreas verdes y áreas protegidas con el fin de poder establecer una actividad turística sustentable y sostenible respetando el derecho al trabajo de toda empresa turística en este caso del transporte turístico.

Se toma en cuenta también las leyes de turismo, el reglamento de transporte terrestre turístico y las leyes de tránsito y seguridad vial, al ser el ministerio de turismo y la agencia nacional de tránsito, los entes reguladores de estas actividades a nivel nacional, es necesario definir las normas y reglamentos a las que están sujetas todas aquellas empresas prestadoras de este servicio de transporte turístico.

## **CAPITULO II**

### **MATERIALES Y MÉTODOS**

#### **Tipos de investigación**

La investigación se desarrolló en el cantón Salinas de la provincia de Santa Elena, función del problema, el objetivo del trabajo y al ser muy poco estudiado se aplica un estudio exploratorio para identificar conceptos y establecer prioridades en investigaciones futuras, además de sugerir soluciones con el propósito de que se aproveche el tiempo y recursos utilizados con una adecuada revisión de literatura.

#### **2.1 Métodos de investigación.**

La metodología que se empleó en el desarrollo de la investigación fue el método inductivo, para estudiar detalladamente el problema la investigación se basa en la observación de hechos y acciones concretas para llegar a una conclusión general del caso empezando por la generación de datos y finalizar en el análisis de una teoría específica sobre la situación actual del servicio del transporte turístico.

#### **2.2 Diseño de muestreo.**

Para esta investigación se aplicó el método de muestreo no probabilístico, el segmento de estudio se seleccionó a criterio personal en función de las necesidades de la investigación.

Además, de utilizar un muestreo por conveniencia al tener más accesibilidad y disponibilidad de los individuos. Para el estudio de esta investigación se considerará como referencia de la población, al Cantón Salinas en tres aspectos:

**Tabla 1: Población**

SEGMENTO	CANTIDAD	FUENTE
Turistas	80.000 aprox.	Departamento de Turismo - GAD Municipal Salinas
Compañías de transporte turísticos (Directivos y choferes)	15	Catastro 2017 – Ministerio de turismo
Autoridades	6	GAD Municipal Salinas - Ministerio de turismo

Elaborado por: Yomaira Mendoza Vera

Para obtener la muestra de la población se aplicó la fórmula de muestra finita ya que cuento con una población exacta y menor a 100.000.

**Tabla 2: Muestra finita**

Matriz de Tamaños Muestrales para diversos márgenes de error y niveles de confianza, al estimar una proporción en poblaciones <b>Finitas</b>										
N [tamaño del universo]	<b>80.000</b>	← Escriba aquí el tamaño del universo								
p [probabilidad de ocurrencia]	<b>0,5</b>	← Escriba aquí el valor de p								
<b>Nivel de Confianza (alfa)</b>	<b>1-alfa/2</b>	<b>z (1-alfa/2)</b>								
90%	0,05	1,64								
95%	0,025	1,96								
97%	0,015	2,17								
99%	0,005	2,58								
<b>Fórmula empleada</b>										
$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}} \quad \text{donde: } n_0 = p*(1-p)* \left( \frac{Z(1-\frac{\alpha}{2})}{d} \right)^2$										
Matriz de Tamaños muestrales para un universo de 80000 con una p de 0,5										
Nivel de Confianza	d [error máximo de estimación]									
	10,0%	9,0%	8,0%	7,0%	6,0%	5,0%	4,0%	3,0%	2,0%	1,0%
90%	67	83	105	137	186	268	418	740	1.646	6.203
95%	96	118	150	196	266	382	596	1.053	2.331	8.575
97%	118	145	184	240	326	468	729	1.287	2.839	10.262
99%	166	205	259	338	460	660	1.027	1.807	3.955	13.776

Elaborado por: Yomaira Mendoza Vera

Para el estudio se toma como referencia una población de interés como es el cantón Salinas haciendo énfasis en los turistas para la aplicación de encuestas. Se toma una muestra de 382 personas en razón a la accesibilidad, la factibilidad de participación y los costos del estudio; esta cantidad es considerada apta para el estudio al reunir las características necesarias para obtener los mejores resultados en la investigación.

Para la aplicación de las entrevistas se toma en consideración 6 personas entre directivos de las compañías de transporte turístico y autoridades del cantón Salinas aquellas que tienen pleno conocimientos de este tema de investigación.

### **2.3 Diseño de recolección de datos**

Las técnicas e instrumentos que se han utilizado en el desarrollo de esta investigación son:

Ficha de empresas de transporte turístico: Este instrumento fue aplicado para recolectar más información acerca de las empresas turísticas que prestan el servicio de transporte. Para poder llevar a cabo este trabajo, fue necesario actualizar el catastro de empresas turísticas que facilitó el Ministerio de turismo, con este documento se desarrolla una ficha para recolectar la información necesaria de las empresas de transporte turísticos, este trabajo fue ejecutado entre los días de martes a jueves (Ver anexo 7).

**Tabla 3: Empresas de transporte turístico.**

Nº	NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO	DIRECCIÓN
1	CAROLTOUR	SALINAS,
2	AVISTATRAVEL	SALINAS,
3	PESCATOURS	SALINAS,
4	SALINAS TOUR DE MAR	SALINAS,
5	OPERADORA TURÍSTICA TECNIHOLD	SALINAS,
6	TURISWIL	JOSÉ LUIS TAMAYO,
7	SPONDYTOUR S.A.	JOSÉ LUIS TAMAYO,
8	PIMAN S.A.	SALINAS,
9	MOSHERS TURISMO	SALINAS,
10	PIONEER TRAVEL	SALINAS,
11	MULTISERVIFREIRE	SALINAS,
12	SALINASTRAVEL S.A.	SALINAS,
13	OPERADORA TURÍSTICA JOHANCAR S.A.	SALINAS,
14	CONGRESTUR S.A.	SALINAS,
15	TRANS RABBIT	SALINAS,

**Elaborado por:** Yomaira Mendoza Vera

Entrevista:

Para poder conocer sobre el tema a profundidad, se desarrolló una entrevista no estructurada para así tener la facilidad de realizar preguntas no estimadas mediante se fue ejecutando la conversación, con esta técnica se generó un cuestionario de preguntas que ayudó a despejar varias dudas e interrogantes con respecto a la investigación, esta entrevista fue dirigida a autoridades y representantes de las empresas turísticas. Para este fin fue necesario coordinar reuniones con las autoridades involucradas y demás entrevistados, así poder realizar las entrevistas con mayor comodidad. La entrevista consta de 8 preguntas abiertas para conocer ampliamente el criterio de cada uno de los involucrados (Ver anexo 6).

**Tabla 4: Entrevistados**

<b>NOMBRE DEL ENTREVISTADO</b>	<b>INSTITUCIÓN</b>	<b>CARGO</b>
<b>Ing. Paulina León</b>	Ministerio de Turismo	Coordinadora de Turismo Provincial
<b>Lcdo. Carlos Tomalá</b>	Ministerio de Turismo	Técnico de Control y Regulación
<b>Sr. Daniel Cisneros</b>	GAD Municipal de Salinas	Alcalde del Cantón Salinas
<b>Lcdo. Otto Lamán</b>	GAD Municipal de Salinas	Director del departamento de Turismo del Cantón Salinas
<b>Sra. Yuliana Rosales</b>	GAD Municipal de Salinas	Concejal y Presidenta de la comisión de tránsito
<b>Sr. José Tomalá</b>	GAD Municipal de Salinas	Concejal y Presidente de la comisión de turismo

**Elaborado por:** Yomaira Mendoza Vera

**Encuesta:**

La aplicación de este instrumento es necesaria para la finalidad de conocer la opinión de los turistas acerca del servicio que brindan los diferentes tipos de transportes turísticos que existen en el cantón Salinas.

La encuesta es de tipo personal, se aplicó un cuestionario de 16 preguntas cerradas de opción múltiple, estas fueron efectuadas el mes de septiembre los fines de semana que por lo general existe mayor afluencia de turistas, se desarrollaron en los horarios de 10 a 12 de la mañana y de 2 a 4 de la tarde para así poder recabar diferentes opiniones (Ver anexo 7).

## **CAPITULO III**

### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

#### **3.1 Resultados.**

##### **3.1.1 Resultados de la ficha de las empresas de transporte turístico:**

En las fichas de observación se obtuvo información importante para el análisis y descripción del estudio, entre ellos se recabaron los siguientes datos:

- En el cantón Salinas se encuentran legalmente constituidas 15 empresas o compañías que brindan el servicio de transporte turístico.
- 10 empresas con categoría de Operadoras Turísticas, 4 empresas con categoría de Operadoras internacionales y 1 sola empresa con categoría de Transporte Terrestre Turístico.
- Así mismo 14 de las empresas ejercen una actividad de agencia de viajes y solo 1 la actividad de transporte terrestre.
- 13 compañías actualmente se encuentran ubicadas en la cabecera cantonal de Salinas y 2 de ellas se encuentran situadas en la parroquia de José Luis Tamayo.
- Las unidades con las que cuentan estas compañías son: lanchas, motos acuáticas, embarcaciones, furgonetas, autos, buses, entre otros. Los mismos que son utilizados para brindar servicio a los turistas y en el que trabajan aproximadamente 100 personas.

### **3.1.2 Resultados de entrevistas**

#### **1) ¿Cómo considera usted que se encuentra actualmente el transporte turístico?**

Las personas entrevistadas manifestaron que actualmente el transporte turístico se encuentra con diferentes problemáticas detalladas a continuación:

- Existen varias opciones de transportación turística, algunos que cuentan con un mercado establecido y otros que tienen poco tiempo de inicio.
- Falta de cupos en la agencia nacional de tránsito para la inscripción de nuevas empresas o nuevas unidades de transporte.
- Unidades de transporte turístico (tren turístico, bus turístico y la chiva turística) que no se encuentran legalmente registradas ni autorizadas para ejercer la actividad turística.
- El medio de transporte conocido como carroza no se considera ni se encuentra registrado como transporte turístico.

#### **2) ¿Conoce usted cuáles son los requisitos que necesita una empresa de transporte turístico para empezar a funcionar?**

Según los encuestados los requisitos son:

- Estudio de factibilidad.
- Aval de la Agencia Nacional de Transito
- Copia de la constitución de la compañía.

- Nombramiento del representante legal.
- Copia del RUC de la compañía.
- Pólizas de seguros.
- Inventario valorado de los activos fijos.
- Listado de unidades con las que cuenta la compañía para ejercer la actividad turística.
- Matricula de embarcaciones.
- Autorización del piloto.
- Licencia profesional para los choferes de buses y autos.
- Contrato de prestación de servicio.
- Registro del Ministerio de Turismo.
- Permiso del Ministerio del Ambiente (en caso de transporte acuático)
- Demás procesos necesarios.

**3) ¿Conoce usted si existe algún tipo de instrumento para evaluar el servicio de transporte turístico?**

En cuanto a esta interrogante los encuestados manifestaron lo siguiente: no existe un instrumento legal o específico que evalúe el servicio, pero si existen parámetros que son evaluados por los diferentes entes públicos o privados. En el caso de embarcaciones la capitanía de puerto es el ente encargado de realizar esta evaluación, de constatar que la unidad se encuentre en buenas condiciones físicas, que cuente con las seguridades necesarias para iniciar actividades.

Por parte de las autoridades del GAD municipal existen reuniones cada tres meses con representantes de las compañías para tratar asuntos de quejas o denuncias que llegan a la agencia de nacional de tránsito y al municipio. Así mismo se está trabajando en un sistema de encuestas de servicio que con la gestión debida más adelante serán implementadas.

**4) ¿Usted conoce y ha utilizado las nuevas propuestas de transportes turísticos en el Cantón Salinas? ¿Qué opina del servicio, personal, precio y seguridad?**

En esta interrogante solo uno de los encuestados manifestó que, si ha utilizado algunas de las propuestas de transportes y los demás contestaron que aún no, que por diferentes motivos no han hecho uso de este servicio. En cuanto al personal, es bueno pero que aún falta mucho más, se debería capacitar en atención al cliente y además preparase constantemente como realizar un curso de guianza. En referencia del precio y la seguridad quizás hace falta implementar un sistema de seguridad para estas unidades pues no es inseguro, pero si hay que tomar mucho en cuenta este aspecto y el precio es módico para el acceso de los turistas.

**5) ¿Cree usted que el transporte turístico presenta alternativas para personas con limitaciones físicas?**

Las nuevas iniciativas actualmente no cuentan con esta alternativa, pues como recién se está tomando en cuenta o se está considerando este aspecto de transportación turística, se está empezando desde cero para ver y analizar que hace falta dentro del

cantón, es decir, modificar la infraestructura turística para poder implementar esta alternativa en unidades de transporte.

**6) ¿Ha mejorado el servicio del transporte turístico con las nuevas iniciativas de turismo en el Cantón Salinas?**

En contestación a esta pregunta, los entrevistados acertaron en que si se ha mejorado el servicio y todo para bien del turista usuario, pero que aún falta mucho por hacer. Así mismo, nos manifestaron que los beneficios de estas iniciativas no solo van orientados hacia el tema turismo sino también han mejorado en la imagen de la ciudad ya que para que estos funcionaran se hicieron arreglos el ornato de la ciudad y así beneficiarse la comunidad.

**7) ¿Las nuevas iniciativas de transporte turístico han mejorado la accesibilidad a los destinos turísticos del Cantón?**

Las nuevas iniciativas si han mejorado la accesibilidad a los destinos turísticos del cantón, como lo manifestaba la Sra. concejal Yuliana Rosales y el alcalde Daniel Cisneros, ellos como GAD municipal han dado todas las facilidades para que estas iniciativas lleguen a lugares donde actualmente un bus público o un taxi no pueden llegar. Por ejemplo, es el caso de la Chocolatera por un valor módico el turista puede hacer uso de tren turístico y llegar hasta este destino que por medio de un recorrido se puede acceder tomando en cuenta el horario disponible de este servicio, esto ya es un avance para que los turistas lleguen a este destino sin complicaciones ni excusas.

**8) ¿Considera usted que hace falta cambios en el sistema de transporte turístico? ¿En qué aspectos?**

En esta interrogante, todos los entrevistados coincidieron en sus respuestas, en el cual manifestaron que si se necesita cambios y estos se deben realizar diferentes aspectos entre ellos:

- Realizar gestiones para la implementación de nuevas unidades que cubran las necesidades turísticas del cantón Salinas y la provincia de Santa Elena.
- Asentar normativas que ayuden y faciliten al propietario de las unidades para ejercer la actividad turística.
- Atención al cliente, implementación de capacitaciones a los prestadores de este servicio.
- Regulación de precios.
- Mejorar las condiciones físicas de las unidades de transporte.
- Mejorar la accesibilidad a este servicio.
- Cumplir con las normas de seguridad establecidas.
- Seguir innovando, insertar nuevas alternativas de transportes turísticos.

### 3.1.3 Resultados de encuestas.

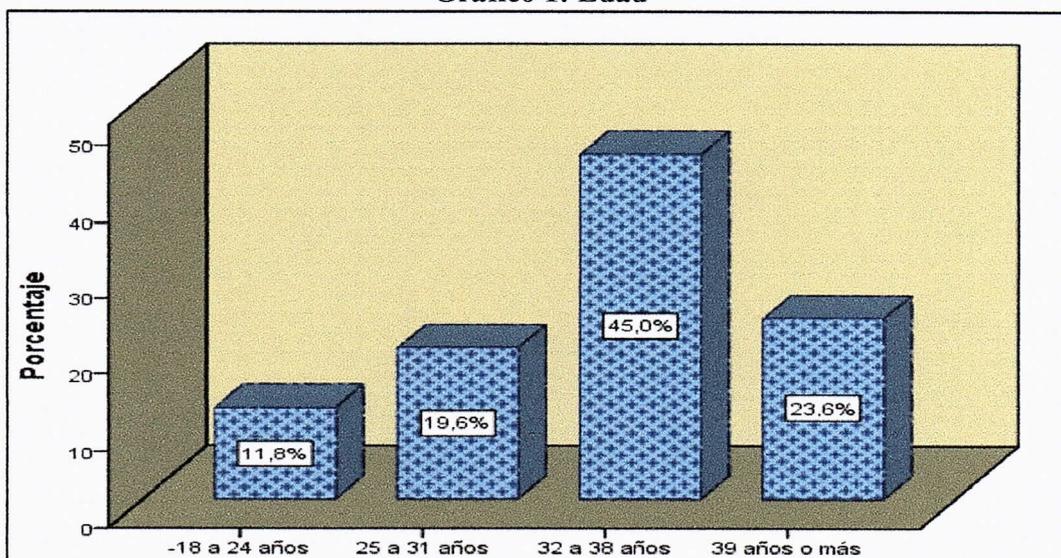
Tabla 5: Edad

Datos	Frecuencia	Porcentaje
-18 a 24 años	45	11,8
25 a 31 años	75	19,6
32 a 38 años	172	45,0
39 años o más	90	23,6
<b>Total</b>	<b>382</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Turistas del cantón Salinas

Elaborado por: Yomaira Mendoza Vera

Gráfico 1: Edad



Fuente: Turistas del cantón Salinas

Elaborado por: Yomaira Mendoza Vera

**Análisis:** según los datos obtenidos en las encuestas realizadas, muestran que el rango de edad de turistas que visitan el cantón Salinas es de 32 a 38 años siendo así personas adultas que disfrutan de este balneario, además de que en la época turística que se realizó esta investigación se desarrollaba la actividad de avistamiento de ballenas ayudó a la generación de los resultados.

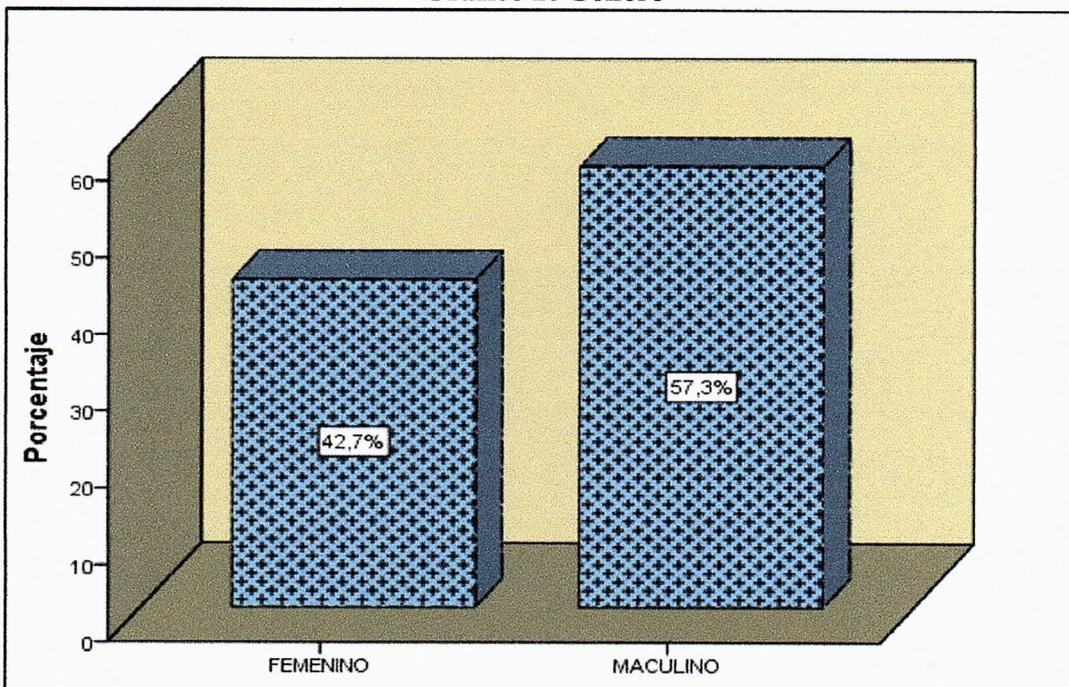
**Tabla 6: Género**

Datos	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	163	42,7
Masculino	219	57,3
<b>Total</b>	<b>382</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Turistas del cantón Salinas

**Elaborado por:** Yomaira Mendoza Vera

**Grafico 2: Género**



**Fuente:** Turistas del cantón Salinas

**Elaborado por:** Yomaira Mendoza Vera

**Análisis:** con los datos obtenidos se conoció que la mayor parte de los turistas que visitan este cantón son de género masculino, los cuales viajan en grupos de amigos o en familia. Así mismo como ya se ha mencionado antes en esta época se desarrolla viajes de grupos familia o amigos por lo general se divisan más personas de género masculino.

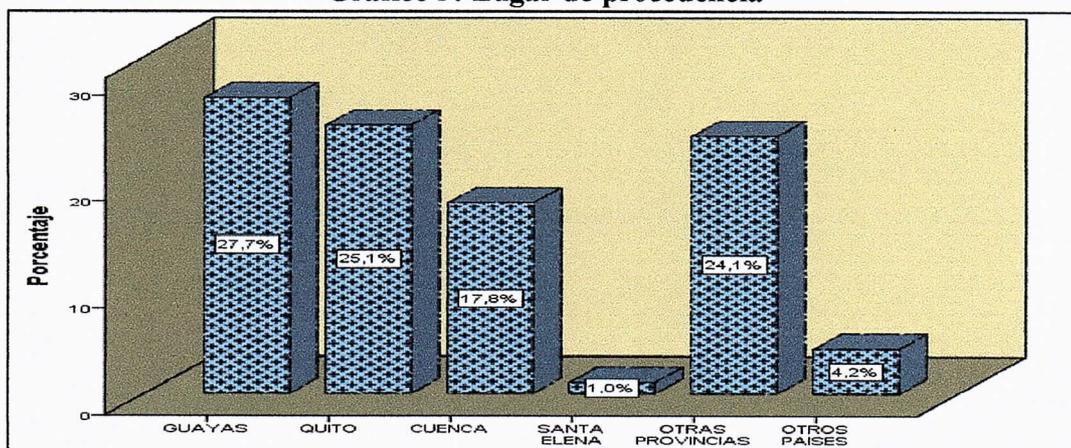
**Tabla 7: Lugar de Procedencia**

Datos	Frecuencia	Porcentaje
Guayas	106	27,7
Quito	96	25,1
Cuenca	68	17,8
Santa Elena	4	1,0
Otras provincias	92	24,1
Otros países	16	4,2
<b>Total</b>	<b>382</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Turistas del cantón Salinas

**Elaborado por:** Yomaira Mendoza Vera

**Grafico 3: Lugar de procedencia**



**Fuente:** Turistas del cantón Salinas

**Elaborado por:** Yomaira Mendoza Vera

**Análisis:** según los datos que se obtuvieron en el levantamiento de información nos muestra que la mayoría de los turistas visitante son generalmente de las ciudades principales de nuestro país, como lo son Guayaquil, Quito y Cuenca, sin dejar a un lado los turistas de otras ciudades e incluso de otros países como Perú y Colombia. Cabe destacar que en este tiempo la región sierra del país por lo general se encuentra de vacaciones y ayuda mucho a que la mayor cantidad de turistas procedan de estos lugares y además de que el clima frio ayuda al ser adecuado para ellos.

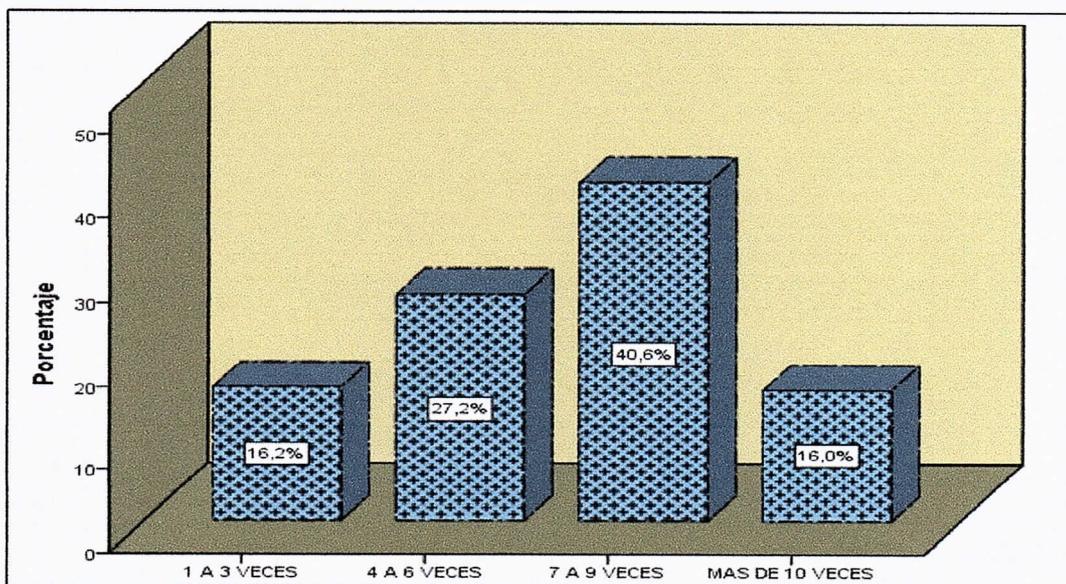
**Tabla 8: N° veces de visita**

Datos	Frecuencia	Porcentaje
1 a 3 veces	62	16,2
4 a 6 veces	104	27,2
7 a 9 veces	155	40,6
Más de 10 veces	61	16,0
<b>Total</b>	<b>382</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Turistas del cantón Salinas

**Elaborado por:** Yomaira Mendoza Vera

**Grafico 4: ¿Cuántas veces ha visitado el cantón Salinas?**



**Fuente:** Turistas del cantón Salinas

**Elaborado por:** Yomaira Mendoza Vera

**Análisis:** la mayoría de los turistas que han visitado este cantón lo han hecho en varias ocasiones, como lo muestra los datos obtenidos que el 40% han visitado el balneario entre 7 a 9 veces durante todo el año y lo que indica que tienen motivos para su regreso, por ejemplo algunos mencionaron que tienen familiares en este cantón por lo que esto les facilita su visita y además de ser costumbre trasladarse a este lugar en vacaciones.

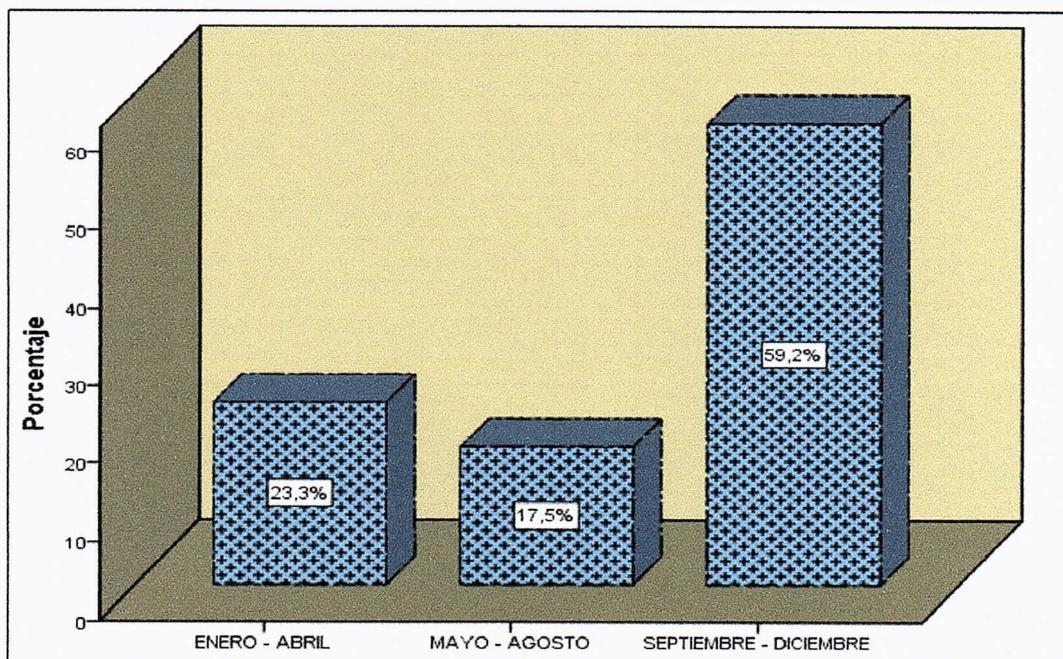
**Tabla 9: Periodos de visita**

Datos	Frecuencia	Porcentaje
Enero - abril	89	23,3
Mayo - agosto	67	17,5
Septiembre - diciembre	226	59,2
<b>Total</b>	<b>382</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Turistas del cantón Salinas

**Elaborado por:** Yomaira Mendoza Vera

**Gráfico 5: ¿En qué periodos del año visita usted el cantón Salinas?**



**Fuente:** Turistas del cantón Salinas

**Elaborado por:** Yomaira Mendoza Vera

**Análisis:** si bien es cierto el cantón Salinas recibe a turistas durante todo el año, los datos obtenidos en las encuestas mostraron que el periodo entre los meses de septiembre y diciembre es donde este balneario recibe más turistas, ya sea este por diferentes motivos como vacaciones, avistamiento de ballenas, etc.

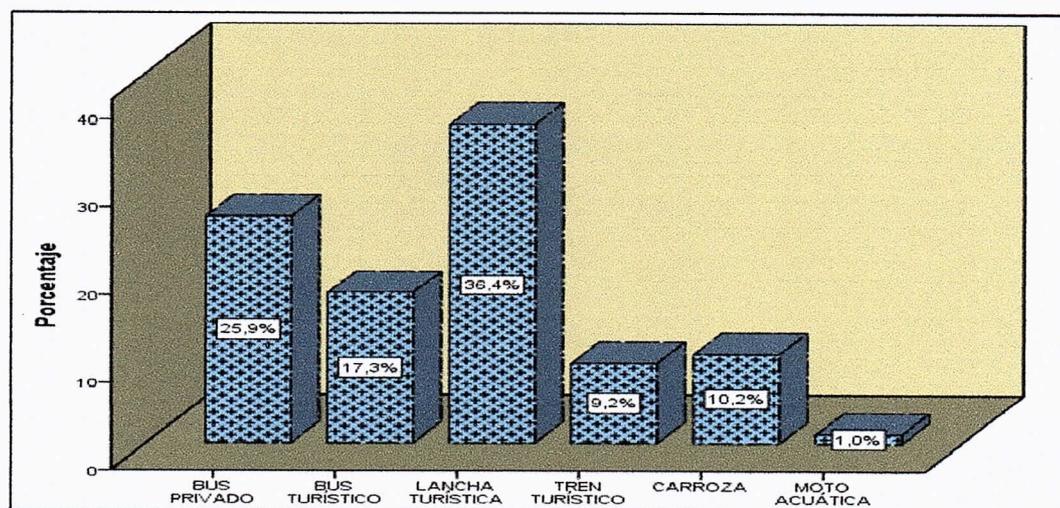
**Tabla 10: Medio de transporte turístico**

Datos	Frecuencia	Porcentaje
Bus privado	99	25,9
Bus turístico	66	17,3
Lancha turística	139	36,4
Tren turístico	35	9,2
Carroza	39	10,2
Moto acuática	4	1,0
<b>Total</b>	<b>382</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Turistas del cantón Salinas

Elaborado por: Yomaira Mendoza Vera

**Gráfico 6: ¿Qué medio de transporte turístico ha utilizado en el cantón Salinas?**



Fuente: Turistas del cantón Salinas

Elaborado por: Yomaira Mendoza Vera

**Análisis:** según los datos obtenidos para esta pregunta muestra que la mayoría de los encuestados han utilizado como medio de transporte turístico las lanchas, estas con el fin de realizar diferentes actividades entre ellas: pesca, paseos acuáticos, avistamiento de ballenas, etc. Esto facilita la decisión de tomar en cuenta este tipo de transporte turístico para analizar más la situación actual, sin dejar a un lado los buses u otro medio de transporte.

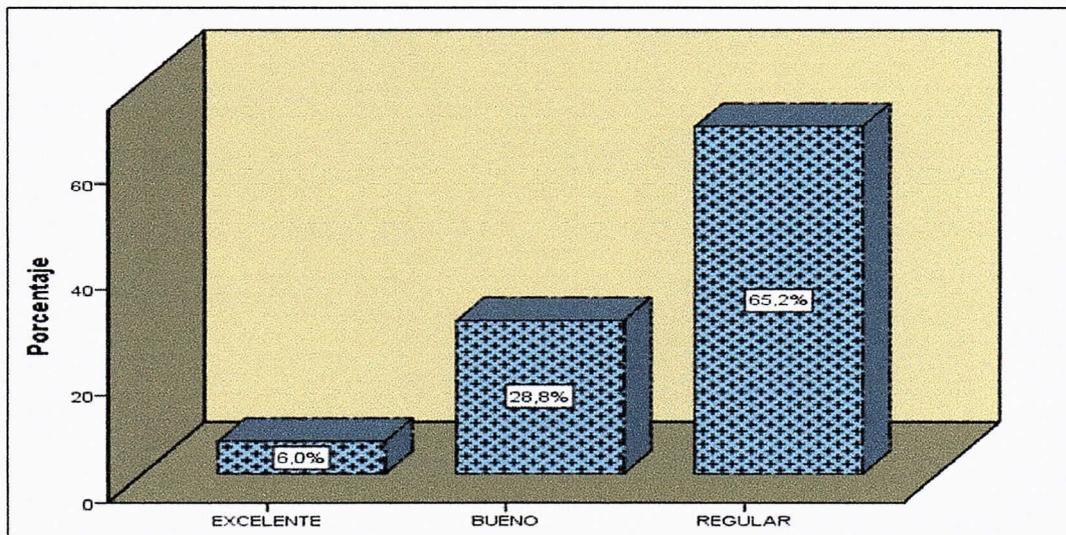
**Tabla 11: Condiciones físicas**

Datos	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	23	6,0
Bueno	110	28,8
Regular	249	65,2
Malo	0	0
<b>Total</b>	<b>382</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Turistas del cantón Salinas

**Elaborado por:** Yomaira Mendoza Vera

**Grafico 7: ¿En qué condiciones físicas estaba el medio de transporte que utilizó?**



**Fuente:** Turistas del cantón Salinas

**Elaborado por:** Yomaira Mendoza Vera

**Análisis:** en contestación a esta interrogante la mayoría de los encuestados manifestó que el transporte que utilizaron se encontraba en condiciones físicas regulares, por lo que a su vez sugirieron un mantenimiento o renovación de unidades y embarcaciones.

Por ejemplo algunas personas sugirieron que los asientos de los buses estaban en mal estado, así mismo en el caso de las embarcaciones la estructura física en algunas se notaban deterioradas por lo que se prestaba a una mala imagen.

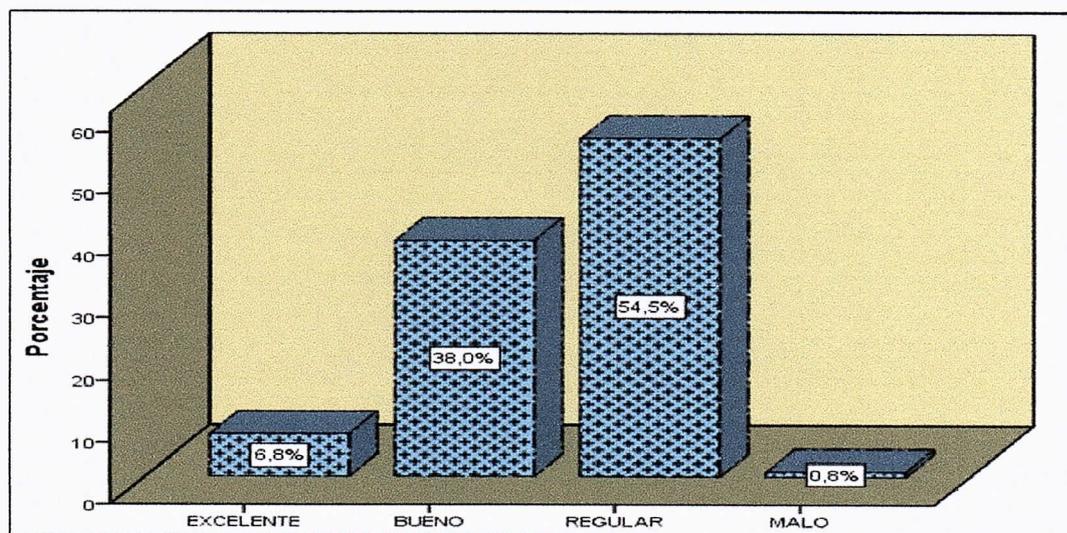
**Tabla 12: Servicio**

Datos	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	26	6,8
Bueno	145	38,0
Regular	208	54,5
Malo	3	0,8
<b>Total</b>	<b>382</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Turistas del cantón Salinas

Elaborado por: Yomaira Mendoza Vera

**Grafico 8: ¿Cómo califica usted el servicio brindado por el personal?**



Fuente: Turistas del cantón Salinas

Elaborado por: Yomaira Mendoza Vera

**Análisis:** de acuerdo a los datos obtenidos se pudo evidenciar que el servicio que se presta como transporte turístico es de un nivel regular, aunque un gran porcentaje opino que el servicio es bueno también existe turistas que opinaron que el servicio es malo y es ahí donde se debe actuar para obtener mejores resultados.

Las personas que manifestaron su descontento por el mal servicio, opinaron que los prestadores del servicio no parecían estar capacitados para brindar dicha actividad.

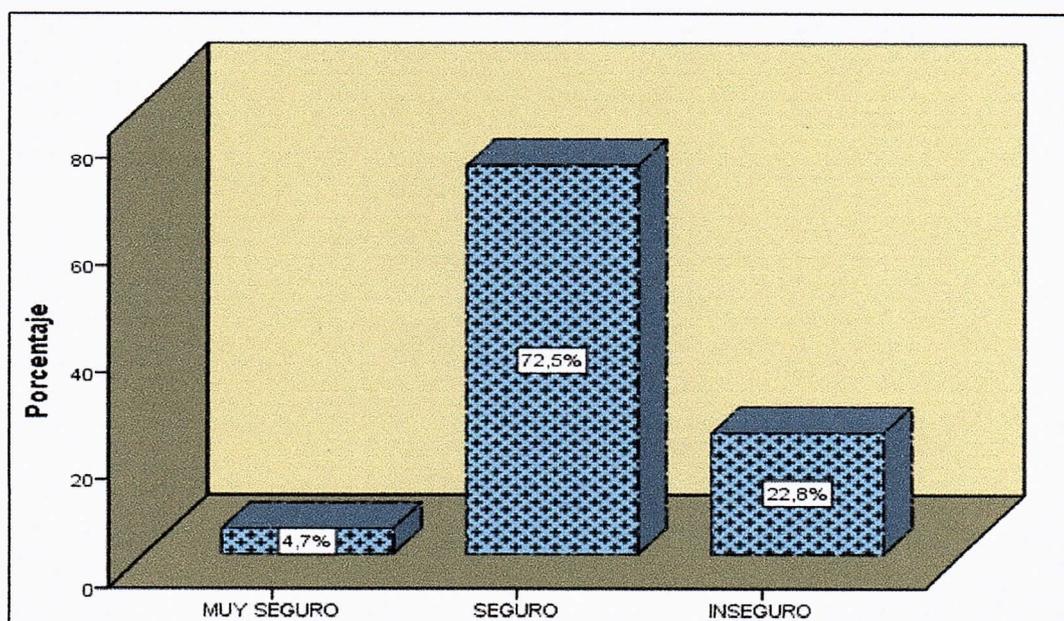
**Tabla 13: Sistema de seguridad**

Datos	Frecuencia	Porcentaje
Muy seguro	18	4,7
Seguro	277	72,5
Inseguro	87	22,8
Muy inseguro	0	0
<b>Total</b>	<b>382</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Turistas del cantón Salinas

Elaborado por: Yomaira Mendoza Vera

**Grafico 9: El sistema de seguridad que brinda el medio de transporte fue:**



Fuente: Turistas del cantón Salinas

Elaborado por: Yomaira Mendoza Vera

**Análisis:** en respuesta a esta pregunta se obtuvieron buenos resultados ya que la mayoría de los turistas opinaron que el sistema de seguridad de los medios de transportes que se ha utilizado es seguro, pero también existe un porcentaje considerable que manifestaron que es inseguro y nos mencionaron factores como exceso de velocidad, falta de implementos de seguridad, etc.

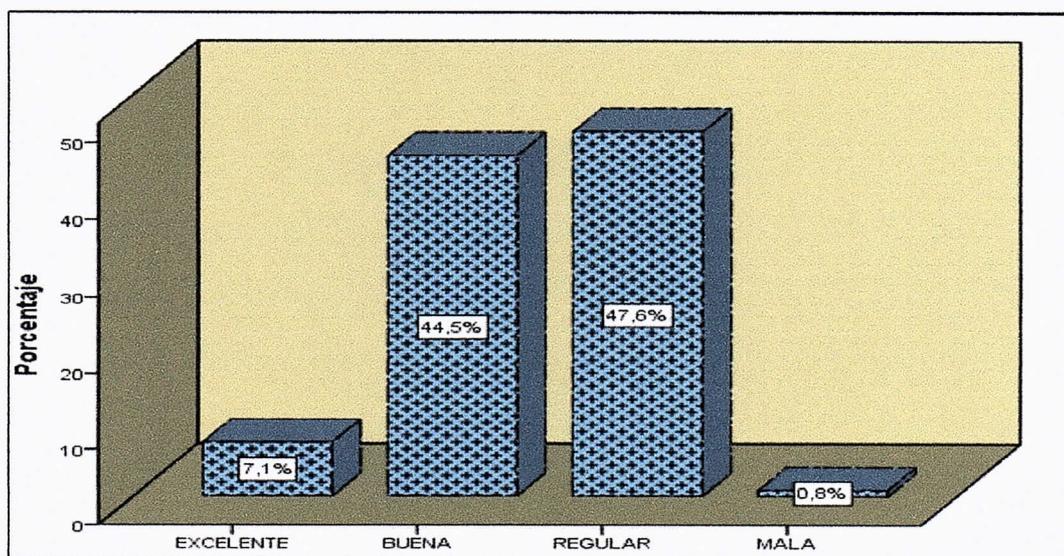
**Tabla 14: Proyección de imagen**

Datos	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	27	7,1
Buena	170	44,5
Regular	182	47,6
Mala	3	0,8
<b>Total</b>	<b>382</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Turistas del cantón Salinas

Elaborado por: Yomaira Mendoza Vera

**Grafico 10: La imagen que proyecta el personal es:**



Fuente: Turistas del cantón Salinas

Elaborado por: Yomaira Mendoza Vera

**Análisis:** en este caso los resultados fueron las mismas que las opiniones del servicio, la mayor parte de los encuestados manifestaron que la imagen que proyecta el personal es regular, aunque también destacamos que un buen porcentaje calificó como buena la imagen brindada por el personal. Las razones de las personas que se manifestaron son: falta de limpieza y que no cuentan con un identificativo o uniforme que diferencien al personal del trabajo.

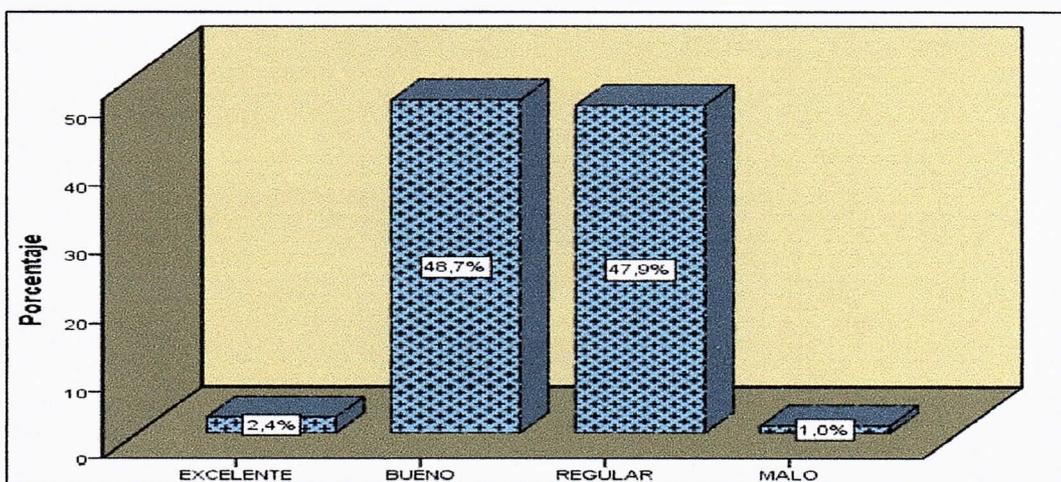
**Tabla 15: Comparación del servicio**

Datos	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	9	2,4
Bueno	186	48,7
Regular	183	47,9
Malo	4	1,0
<b>Total</b>	<b>382</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Turistas del cantón Salinas

Elaborado por: Yomaira Mendoza Vera

**Gráfico 11: Comparación al uso de este servicio a otros, ¿Cuál es su calificativo?**



Fuente: Turistas del cantón Salinas

Elaborado por: Yomaira Mendoza Vera

**Análisis:** en esta interrogante se hizo una comparación de otros servicios que hayan utilizado los turistas con el servicio que se les ha brindado en el cantón, los cuales dieron datos positivos al ver un gran porcentaje con respuestas de que el servicio es bueno, pero también hay un significativo porcentaje que mencionó como un servicio regular a comparación de otros. Los motivos fueron de que hace falta instrucción para el personal, la infraestructura deteriorado e incluso que el servicio brindado no representa el valor monetario que los usuarios pagaron.

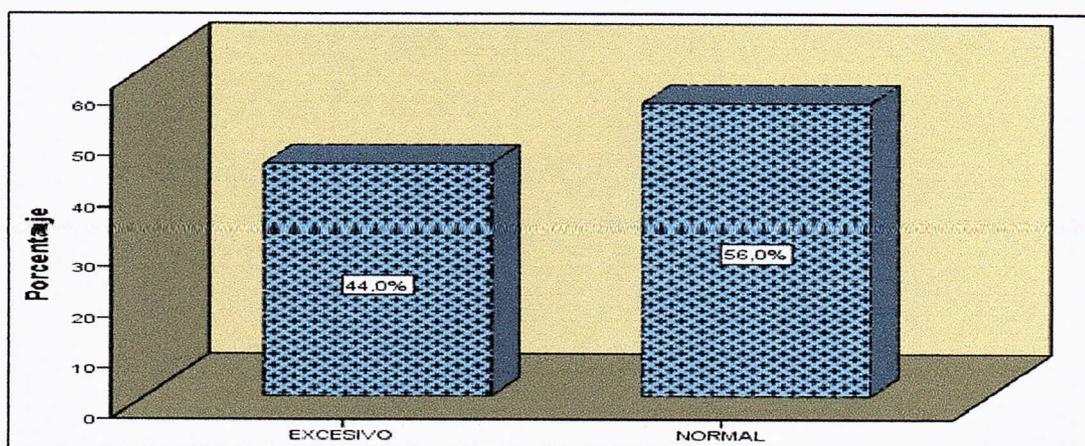
**Tabla 16: Apreciación de precio**

Datos	Frecuencia	Porcentaje
Excesivo	168	44,0
Normal	214	56,0
Barato	0	0,0
Muy barato	0	0,0
<b>Total</b>	<b>382</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Turistas del cantón Salinas

Elaborado por: Yomaira Mendoza Vera

**Grafico 12: Consideración al valor que pagó por los servicios de transporte.**



Fuente: Turistas del cantón Salinas

Elaborado por: Yomaira Mendoza Vera

**Análisis:** en esta interrogante encontramos un dilema al obtener estos resultados, pues se obtiene respuestas están divididas entre dos opciones; en que el precio es normal y que el precio es excesivo. Se hace énfasis en estos datos ya que no es mucha la diferencia en los porcentajes de respuesta por lo que se debe tomar muy en cuenta estos resultados, ya que la opinión de varios turistas fue de que en muchas ocasiones los precios son exagerados y no representan al servicio que han consumiendo e incluso que la ciudad al netamente turística deberían regular estos precios para que los turistas deseen volver a consumir este o cualquier otro producto que se ofrezca.

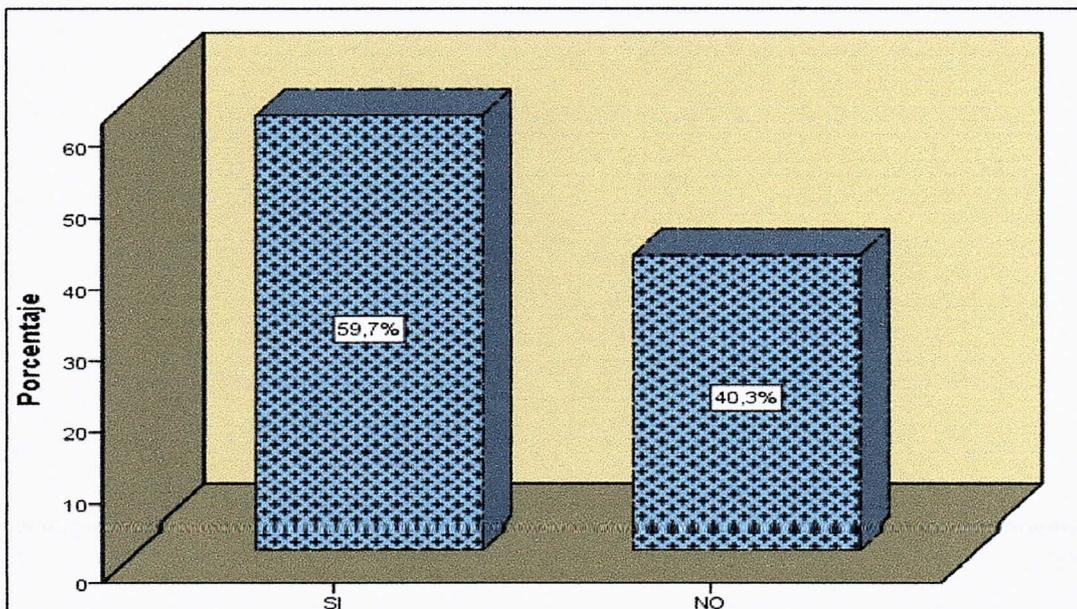
**Tabla 17: Volver a usar el servicio**

Datos	Frecuencia	Porcentaje
Si	228	59,7
No	154	40,3
<b>Total</b>	<b>382</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Turistas del cantón Salinas

Elaborado por: Yomaira Mendoza Vera

**Gráfico 13: ¿Usted volvería a solicitar este servicio?**



Fuente: Turistas del cantón Salinas

Elaborado por: Yomaira Mendoza Vera

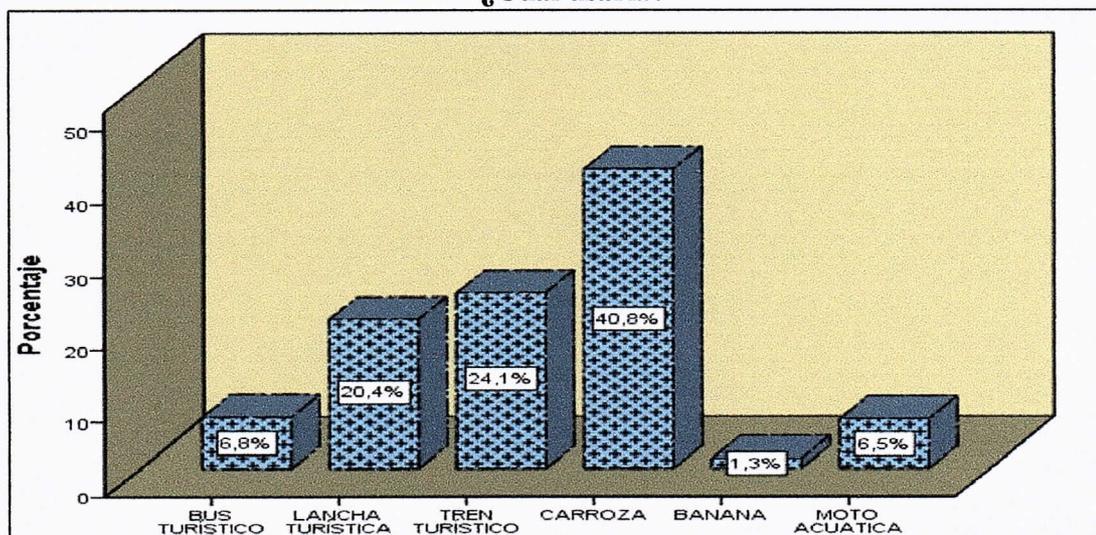
**Análisis:** a pesar de que los resultados del servicio, la imagen y las condiciones físicas de los medios de transporte han sido un tanto negativas, en esta interrogante se obtiene resultados positivos ya que la mayor parte manifestó que si volverían a solicitar el servicio prestado. Por otra parte, no debería descuidar ese considerable porcentaje que manifestaron que no volverían a solicitar el servicio por diferentes motivos que ya se han dado a conocer.

**Tabla 18: Uso de otro transporte**

Datos	Frecuencia	Porcentaje
Bus turístico	26	6,8
Lancha turística	78	20,4
Tren turístico	92	24,1
Carroza	156	40,8
Banana	5	1,3
Moto acuática	25	6,5
<b>Total</b>	<b>382</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Turistas del cantón Salinas  
 Elaborado por: Yomaira Mendoza Vera

**Grafico 14: Sí, usted tuviera la oportunidad de utilizar otro medio de transporte. ¿Cuál usaría?**



Fuente: Turistas del cantón Salinas  
 Elaborado por: Yomaira Mendoza Vera

**Análisis:** se consideró en tomar en cuenta la opinión de qué otro medio de transporte podrían utilizar los turistas dentro de cantón Salinas y en los datos obtenidos muestran que la carroza tiene una gran aceptación por lo que sería factible tomar en cuenta para el estudio de esta investigación, así mismo sin dejar a un lado el tren turístico que ha obtenido un gran porcentaje.

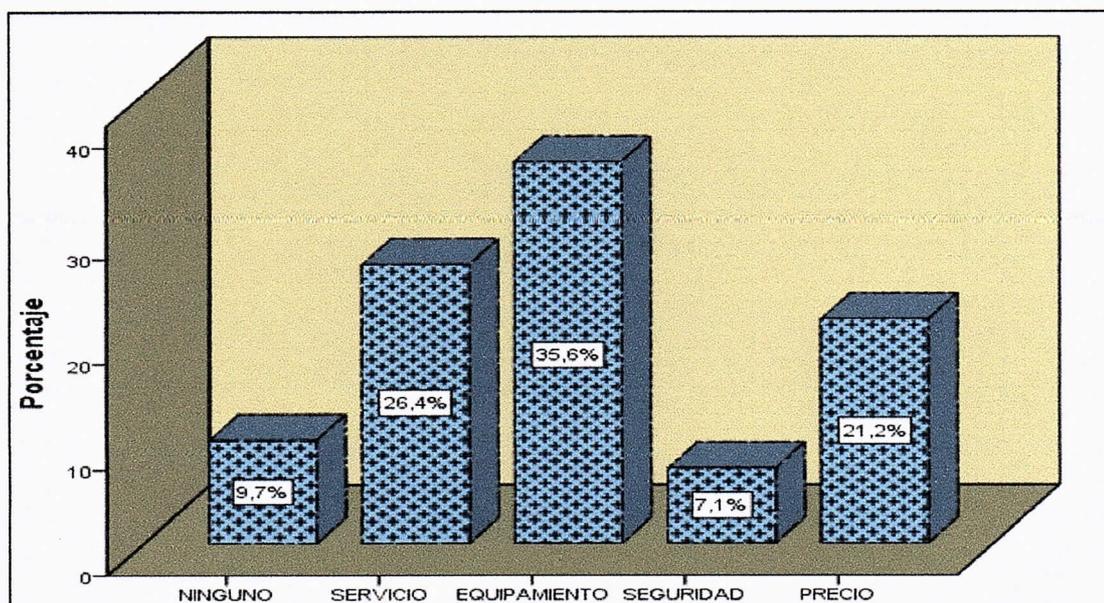
**Tabla 19: Aspectos de cambios**

Datos	Frecuencia	Porcentaje
Ninguno	37	9,7
Servicio	101	26,4
Equipamiento	136	35,6
Seguridad	27	7,1
Precio	81	21,2
<b>Total</b>	<b>382</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Turistas del cantón Salinas

Elaborado por: Yomaira Mendoza Vera

**Grafico 15: ¿En qué aspecto cree usted que se deberían realizar cambios?**



Fuente: Turistas del cantón Salinas

Elaborado por: Yomaira Mendoza Vera

**Análisis:** tomando en cuenta los resultados anteriores y la opinión de los turistas, el mayor porcentaje en donde se considera que se debería realizar cambios es en el equipamiento de los medios de transporte que se han utilizado así mismo se muestra un considerable porcentaje que se debe realizar cambios en el servicio para mejorar la calidad y así mismo este represente el precio que se paga.

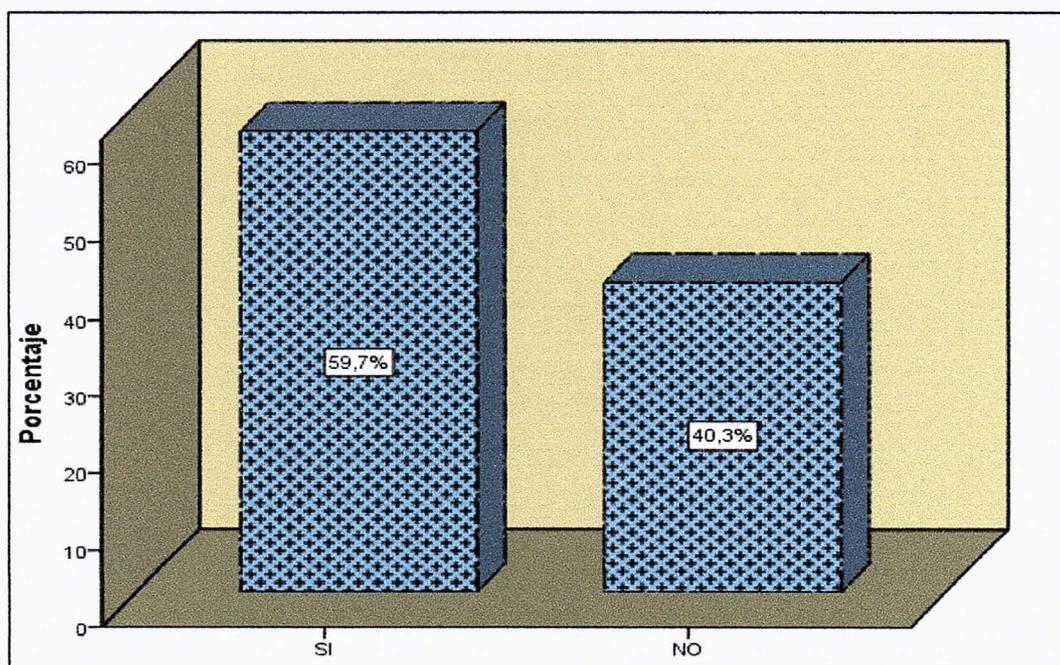
**Tabla 20: Recomendación del servicio**

Datos	Frecuencia	Porcentaje
Si	228	59,7
No	154	40,3
<b>Total</b>	<b>382</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Turistas del cantón Salinas

Elaborado por: Yomaira Mendoza Vera

**Grafico 16: ¿Usted recomendaría este servicio a otras personas?**



Fuente: Turistas del cantón Salinas

Elaborado por: Yomaira Mendoza Vera

**Análisis:** a pesar de que algunos resultados han sido un tanto negativos, en esta interrogante la mayor parte manifestó que si recomendarían el servicio prestado, lo que ayudaría en la promoción del turismo y el uso del transporte turístico en el cantón Salinas. Por otra parte, no se debe descuidar a ese considerable porcentaje que manifestaron que no recomendarían el servicio por diferentes motivos que ya se han dado a conocer.

### **3.1.3.1 Análisis de datos.**

Según las encuestas realizadas se muestran los siguientes resultados:

- El perfil de los turistas que mayoritariamente visitan el cantón Salinas es de una edad entre 32 a 38 años, generalmente de sexo masculino procedentes de la principales ciudades del país como de Guayaquil y Quito. Los turistas encuestados han visitado el cantón entre 7 a 9 veces al año habitualmente en épocas de vacaciones de los meses de Septiembre – Diciembre.
- En respuesta a los medios de transporte los encuestados usualmente hacen uso de las lanchas por deporte o recreación, además de trasladarse en buses privados y turísticos, es así que se puede definir a este segmento como el eje de la investigación y realizar el análisis respectivo.
- En cuanto a la satisfacción del uso de estos medios, los encuestados sugieren un cambio en las condiciones físicas de estos medios de transporte al encontrar que la estructura física de alguno de ellos se observó en estado regular – bueno en condiciones de deterioro, además de considerar un mejoramiento en el servicio que se presta por considerarse en un nivel regular.
- En el tema del sistema de seguridad, fueron pocas las sugerencias de cambios ya que existe un porcentaje considerable que manifestó sentirse seguro de este servicio, pero aun así otros opinaron que se debería tomar en cuenta el exceso de

velocidad en los buses, furgonetas, lanchas y motos acuáticas, además de la falta de implementos de seguridad necesarios en las lanchas, botes, bananas, etc.

- La proyección de imagen del personal que labora en estos medios de transporte se calificó como regular – bueno, pues algunos manifestaron que hace falta de pulcritud del uniforme además de que deberían poseer una identificativo.
- En el tema de los precios se generó un dilema al considerar que son muy excesivo y que se deberían regular el precio en estas y muchas otras actividades turísticas del cantón, aunque así mismo hay una considerable opinión que respondió a que el precio es normal y se sintieron satisfechos.
- Se ejecutó una interrogante de comparación para conocer cuál es la perspectiva de los turistas acerca de este servicio con otros que hayan hecho uso, los resultados fueron un poco alentadores al obtener respuestas de bueno – regular pero no se deben dejar a un lado las recomendaciones anteriormente dadas.
- Así mismo la mayor parte de los encuestados se inclinó a opinar que si volvería a usar este servicio, que a pesar de pequeñas fallas del servicio harían uso de estos medios de transportes e incluso lo pueden recomendar a familiares y amigos para que visiten este lugar y hagan uso de estas actividades turísticas. Otros datos obtenidos evidencian que los medios de transportes que se desean hacer uso son la carroza turística y el tren turístico y así probar nuevas opciones de diversión.

- Como por último, los aspectos de cambios que sugirieron los turistas fueron: de equipamiento, servicio y precio en el orden de importancia, según los resultados se debe considerar hacer los cambios necesarios para mejorar este servicio.

Desde la perspectiva académica e investigativa los resultados obtenidos fueron de gran ayuda para el estudio del problema planteado al realizar hallazgos importantes, pero que también no se puede abordar con profundidad por diferentes motivos.

### **3.2 Discusión.**

Una vez analizados e interpretados los datos obtenidos de las encuestas, entrevistas y la ficha de catastro, se discute que el cantón Salinas cuenta con varias empresas que brindan el servicio de transporte turístico ya sean estas agencias de viajes, operadoras turísticas o empresas de transporte turístico. Por otra parte, las opiniones de expertos y turistas en relación al tema de estudio fueron de que se necesita de cambios en el sistema de transportación turística ya sean estos en la calidad, infraestructura, equipamiento, precios, accesibilidad, entre otros aspectos que se deben tomar en cuenta para mejorar el servicio prestado.

Buscar nuevas alternativas y crear iniciativas que vayan acorde a las expectativas de los turistas; implementar herramientas de evaluación de calidad de servicios, manuales de buenas prácticas, planes de gestión, entre otros; todo esto con la finalidad de mejorar la actividad del transporte turístico. El resultado de todo esto,

conlleve a que esta actividad resalte y sea bien visto por los visitantes, de manera que esa expectativa supere la realidad y se mejore la imagen del destino.

### **3.3 Limitaciones**

- Algunas de las empresas a las que se realizó la actualización de información de la ficha de catastro se encontraban cerradas, lo que dificultaba la recolección de datos por este motivo, se realizó dos y tres visitas de campo.
- La poca información sobre las empresas de transporte turístico en las respectivas páginas webs hizo que se dificultara el trabajo de actualización de datos y que se tomara mucho tiempo en recabar la misma. Además, el no acceso a la información hace que los datos no se hayan recolectado al 100%.
- Al no poder concretar con anterioridad las citas con las autoridades designadas a las entrevistas, algunas de ellas no se encontraban en sus oficinas por lo que esto conllevó a realizar más de una visita para poder ejecutar con éxito los encuentros de conversación sobre el tema de estudio.
- Otra limitación fue de que varios turistas se mostraron negativos al colaborar con el desarrollo de la investigación, pero esto no limitó la recolección de datos ya que se ejecutaron más de dos salidas de campo para aplicar las encuestas.
- Como última limitación que se presentó fueron los cambios de temporadas climáticas, esto hizo que la afluencia de turistas disminuyera y junto con la poca disposición de ayudas se tomó más tiempo de lo previsto en la recolección de información.

## CONCLUSIONES

- Con la información obtenida, se concluye que el cantón cuenta con 15 empresas o compañías de transporte legalmente constituidas para ejercer la actividad turística, por lo tanto, se dificulta la prestación de este servicio al no existir la oferta necesaria para satisfacer a una demanda que va en crecimiento. En tanto que los medios de transporte (tren turístico, bus turístico y la chiva turística) no se encuentran legalmente registrados ni autorizados para ejercer la actividad turística y el medio de transporte conocido como carroza no se considera ni se encuentra registrado como transporte turístico.
- Según el diagnóstico de calidad del servicio de transporte turístico, se concluyó que los usuarios o turistas que han hecho uso de este servicio han calificado de buena esta actividad y que a pesar de los buenos resultados, si hacen falta cambios en los siguientes aspectos: infraestructura, servicio, imagen, precio y demás aspectos que encierran la prestación del transporte turístico.
- Se analizó que la situación actual del transporte turístico del cantón Salinas se encuentra desatendida por parte de autoridades, empresas privadas y todos los actores que tienen relación con este servicio. Además, existe un desconocimiento de la problemática actual de la transportación turística, ya que la actividad carece de atención especializada para mejorar este servicio.

- Así mismo, se pudo concluir que el servicio de transporte en los destinos turísticos potenciales es determinante para los visitantes, en donde la calidad y la atención, son los indicadores de satisfacción más relevante para fidelizar a los turistas tanto locales, nacionales y extranjeros.

## **RECOMENDACIONES**

- Se recomienda que se brinde apertura para nuevas compañías de transporte turístico puedan funcionar dentro de este cantón ya que existe una necesidad evidente de nuevas unidades de transporte que faciliten el acceso de los turistas hacia los atractivos turísticos con los que cuenta este cantón y toda la provincia de Santa Elena.
- Los resultados de la recolección de la información sugieren que esta actividad necesita atención por los entes gubernamentales del cantón Salinas en la implementación de políticas y lineamientos estratégicos que permitan dar solución a la problemática del transporte turístico, propiciando el control de la calidad del servicio, la regulación de precios, implementación de sistemas de seguridad y mejoramiento de condiciones físicas, para así satisfacer a la población local y a los turistas que constantemente visitan este destino. También, brindar capacitaciones a los prestadores de este servicio, diseñar y aplicar un Manual de Buenas Prácticas de Gestión de Servicios para Empresas de Transporte Turístico, diseñar e implementar instrumentos de evaluación del servicio y realizar controles frecuentes que permitan mantener en buenas condiciones las unidades y embarcaciones que trabajan en esta actividad.
- Se recomienda realizar estudios de los indicadores de satisfacción a nivel nacional para determinar las falencias en este servicio y para poder cubrir con todas las

expectativas, necesidades y complacencias de los turistas sobre el transporte turístico. Además se recomienda a autoridades encargadas de esta actividad, diseñar y ejecutar un plan de acción estratégico que ayude a mejorar el sistema de transporte turístico con el único fin de beneficiar a toda la comunidad Salinense.

- Finalmente se recomienda integrar positivamente a todos los actores involucrados en la toma de decisiones para mejorar el sistema turístico del cantón Salinas y aumentar el nivel de satisfacción de los turistas nacionales y extranjeros.

## BIBLIOGRAFÍA

AMERICA, P. d. (31 de Enero de 2011). Portal de America. de [http://www.portaldeamerica.com/index.php?option=com\\_k2&view=item&id=4669:transporte-terrestre-pilar-del-desarrollo-tur%C3%ADstico&Itemid=10](http://www.portaldeamerica.com/index.php?option=com_k2&view=item&id=4669:transporte-terrestre-pilar-del-desarrollo-tur%C3%ADstico&Itemid=10)

ANGULO CALLE, G. M. (2014). Estudio de factibilidad para la creación de una empresa de transportes turístico que contribuya al desarrollo del ecoturismo en el Cantón Milagro (Bachelor's thesis).

ASTUDILLO, M. V., LLOVERA, M. D. V., & OBANDO, V. D. V. (2011). Plan de Negocio para una Empresa de Transporte Turístico, en Cumaná Estado Sucre (Doctoral dissertation, Universidad de Oriente).

BORBOR ORRALA, Á. A. (2016). Implementación del surfcasting como Alternativa diversificadora de la Oferta turística pesca deportiva en el cantón salinas, año 2016 (Bachelor's thesis, La Libertad: Universidad Estatal Península de Santa Elena, 2016.).

BRONCANO, S. G., & ANDRÉS, M. R. (2009). El factor humano en los sistemas de gestión de calidad del servicio: un cambio de cultura en las empresas turísticas. Cuadernos de turismo, (23), 129-148.

CAMPOSANO TAPIA, P. F., & SERRANO CAMPOVERDE, B. A. (2016). Manual operativo de procesos para empresas de transporte turístico, caso Cotratudossa (Bachelor's thesis).

CONSTITUYENTE, E. A. (2008). Constitución de la República del Ecuador.

COOPER, C., FLETCHER, J., FYALL, A., GILBERT, D., & WANHILL, S. (2007). El turismo. Teoría y Práctica. España: Síntesis.

DOS ANJOS, F. A., FLORES LIMBERGER, P., GADOTTI DOS ANJOS, S. J., & DOMARESKI, T. C. (2011). Contribuciones de la gestión del conocimiento a los servicios turísticos: Estudio en una agencia de viajes. *Estudios y perspectivas en turismo*, 20(3), 722-737.

ECUADOR, C. (2012). Ley de Turismo. Quito. Editorial de estudios y Publicaciones.

ECUADOR, G. N. (2009). Plan nacional del buen vivir. Obtenido de Constituyendo un Estado Plurinacional e Intercultural: [http://issuu.com/publisenplades/docs/pnbv\\_2009-2013](http://issuu.com/publisenplades/docs/pnbv_2009-2013).

EL UNIVERSO. (2017). Obtenido de sitio web de El Universo: <https://www.eluniverso.com/noticias/2017/07/06/nota/6265777/salinas-activa-sus-tours-ver-ballenas-atraer-visitas-sierra>

HERNÁNDEZ SAMPIERI, R., FERNÁNDEZ COLLADO, C., & BAPTISTA LUCIO, P. (2003). Metodología de la investigación (Vol. 707). México: McGraw-Hill.

INEC, I. N. (2010). Población y Demografía. Obtenido de sitio web de Estadísticas de Censo de Población y Vivienda: <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/>

LÓPEZ, E. P., NAVARRO, M. M., & DOMÍNGUEZ, Á. R. (2003). Análisis e impacto de los touroperadores y las agencias de viaje en el transporte turístico: nuevas tendencias en Canarias. MIEMBROS DEL CONSEJO EDITORIAL, 217.

MALHOTRA, N. K. (2004). Investigación de mercados: un enfoque aplicado. Pearson educación.

MARTÍNEZ SORIANO, V. E., & MOROCHO NAVARRETE, N. B. (2014). Servicio de transportación turística y empresarial con tecnología (Doctoral dissertation, Universidad de Guayaquil. Facultad de Ingeniería Industrial. Carrera de Licenciatura en Sistemas de Información).

MINISTERIO DE TURISMO. (2010). Ley Orgánica de transporte Terrestre. Recuperado el 16 de Noviembre de 2014, de <http://www.turismo.gob.ec/registro-de-transporte-terrestre-turistico/>

MINTUR. (Julio de 2017). Ministerio de Turismo. Obtenido de Catastro Turístico.

MINTUR. (Mayo de 2017). Ministerio de turismo del Ecuador. Obtenido de Feriados nacionales: <http://servicios.turismo.gob.ec/index.php/portfolio/turismo-cifras/20-oferta-turistica/feriados-nacionales/282>

NARANJO SEVILLA, C. E. (2017). La ley de turismo y el reglamento de transporte terrestre turístico del Ecuador (Bachelor's thesis, Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales, Carrera de Derecho).

OMT. (2005-2007). Organismo especializado de las Naciones Unidas. Obtenido de Organización Mundial del Turismo OMT: [media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico](http://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico)

ONTON SARMIENTO, I., MENDOZA SUÁREZ, C. M., & PONCE OTOYA, M. (2010). Estudio de calidad de servicio en el aeropuerto de Lima: expectativas y percepción del pasajero turista.

PALACIOS MERCHÁN, D. D. R. (2015). Análisis del servicio de atención al cliente de la Empresa de Transporte Terrestre Turístico Cotratudossa en la ciudad de Cuenca (Bachelor's thesis).

PARRA FERIÉ, C., & GÓMEZ FIGUEROA, O. (2010). Procedimiento para realizar el diagnóstico en empresas de la red transportista del sistema turístico cubano. *Revista Retos Turísticos*, 9(2).

PÉREZ PICO, G. A. (2011). La Calidad del Servicio y su incidencia en la satisfacción de los clientes en la Cooperativa de Transportes Flota Pelileo (Bachelor's thesis).

PLÚAS, M., & JOEL, F. (2017). Análisis de la propuesta de valor de hidrobuses turísticos en Puerto López, provincia de Manabí (Doctoral dissertation, Universidad de Guayaquil).

SALINAS, C. M. (2011). Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial.

RAMIREZ, C., & FERNANDO, L. (2017). Diagnóstico del servicio de transporte terrestre turístico de la ciudad de Huaquillas.

REYES DE VELASCO, G., & GUTIÉRREZ, J. (2010). Situación actual del servicio de transporte turístico en la península de Paraguaná. *Multiciencias*, 10.

TORRES, U., & VIVIANA, M. (2017). Estudio de factibilidad para la creación de una empresa de transporte turístico en el cantón Montufar, provincia del Carchi (Bachelor's thesis).

VÁZQUEZ-CASIELLES, R., DEL RÍO-LANZA, A. B., & SUÁREZ-ÁLVAREZ, L. (2009). Las agencias de viaje virtuales:¿ Cómo analizar la calidad de e-servicio y sus efectos sobre la satisfacción del cliente?. *Universia Business Review*, (24), 122-143.

VERGEL NODA, N. (2014). Metodología para la evaluación de la calidad del servicio en la Empresa de Ómnibus Nacionales de Santa Clara (Doctoral dissertation, Universidad Central" Marta Abreu" de Las Villas).

VILORIA CEDEÑO, N. E. (2012). Desarrollo turístico y su relación con el transporte. *Gestión turística*, (17).

# ANEXOS

**DIRECCION DE TURISMO**

Oficio N° 251-DT-COLM-GADMS-2018

Lcda. Paola Peralta Mendoza.

**DIRECTORA DE LA CARRERA DE HOTELERIA Y TURISMO DE LA UNIVERSIDAD  
ESTATAL PENINSULA DE SANTA ELENA.  
En sus despacho.-**

De mis consideraciones:

Reciba usted un cordial saludo por parte del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Salinas y la Dirección de Turismo, agradeciendo de antemano su cordial atención.

A éste despacho ha llegado la petición presentada por la Srta. **Yomaira Mendoza Vera**, con cédula de Ciudadanía N.- 0928418805, Estudiante de la Carrera de Hotelería y Turismo de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, quien solicita a ésta Dirección Municipal se le extienda una Carta Aval, en la que se le autorice la información correspondiente y datos estadísticos y demás que ayuden para el desarrollo de su tesis de grado la misma que tiene como tema **“DETERMINACION DE LA SITUACION ACTUAL DEL SERVICIO DE TRANSPORTE TURISTICO EN EL CANTON SALINAS – PROVINCIA DE SANTA ELENA”**.

Con los antecedentes expuestos, ésta Dirección considera procedente y emite la autorización correspondiente a fin de que Srta. **Yomaira Mendoza Vera**, pueda acceder sin contratiempos a la información pertinente.

Particular que comunico a Usted para los fines correspondientes.

Atentamente.



Lcdo. Carlos Otto Lamán Machuca  
DIRECTOR DE TURISMO GADM DE SALINAS  
C.c. Archivo.



**Anexo 1: Matriz de consistencia**

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLE	METODOLOGÍA	POBLACIÓN
<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar la situación actual del servicio de transporte turístico en el Cantón Salinas, mediante el estudio de la oferta de transportación turística que permita la recolección de información de la eventual y/o creciente problemática local.</p>	<p>Servicio de transporte turístico.</p>	<p>Tipo de investigación:</p> <p>El tipo de investigación es el estudio exploratorio.</p>	<p>Población:</p> <p>La población considerada para el trabajo investigativo es:</p> <p>Autoridades el Cantón Salinas y Provincia de Santa Elena.</p> <p>Directivos de las empresas de estudio y turistas.</p>	
<p>Problema General:</p> <p>¿Cuál es la situación actual del transporte turístico en el Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena?</p>		<p>Método de la investigación:</p> <p>El método a utilizar es el inductivo</p>		

<p><b>Problema Específico:</b>          ¿Existe información actualizada de empresas de transporte turístico, características e infraestructuras?          ¿Se ha logrado un desarrollo adecuado para brindar un servicio de calidad de transportación turística?          ¿Existe conocimiento de la problemática actual del servicio del transporte turístico?</p>	<p><b>Objetivo Específico:</b>          Identificar las empresas que brindan el servicio de transporte turístico.          Realizar el diagnóstico de la calidad del servicio de transportación turística en el Cantón Salinas.          Analizar la situación actual del sector turismo en cuanto a la transportación turística en el Cantón Salinas.</p>	<p><b>Diseño de la investigación:</b>          En el estudio se empleará el diseño de muestreo no probabilístico.</p>	<p><b>Muestra:</b>          En la presente investigación se escoge una muestra a conveniencia de estudio de 268 personas.</p>
---	--	---	---

**Elaborado por:** Yomaira Mendoza Vera

## **Anexo 2: Constitución de la República del Ecuador.**

**Art. 340.-** El sistema nacional de inclusión y equidad social es el conjunto articulado y coordinado de sistemas, instituciones, políticas, normas, programas y servicios que aseguran el ejercicio, garantía y exigibilidad de los derechos reconocidos en la Constitución y el cumplimiento de los objetivos del régimen de desarrollo.

El sistema se compone de los ámbitos de la educación, salud, seguridad social, gestión de riesgos, cultura física y deporte, hábitat y vivienda, cultura, comunicación e información, disfrute del tiempo libre, ciencia y tecnología, población, seguridad humana y transporte.

Sección duodécima

Transporte

**Art. 394.-** El Estado garantizará la libertad de transporte terrestre, aéreo, marítimo y fluvial dentro del territorio nacional, sin privilegios de ninguna naturaleza.

La promoción del transporte público masivo y la adopción de una política de tarifas diferenciadas de transporte serán prioritarias. El Estado regulará el transporte terrestre, aéreo y acuático y las actividades aeroportuarias y portuarias.

## **Anexo 3: Ley de turismo.**

Registro Oficial Suplemento 733 de 27-dic.-2002

**Art. 3.-** Son principios de la actividad turística, los siguientes:

- a) La iniciativa privada como pilar fundamental del sector; con su contribución mediante la inversión directa, la generación de empleo y promoción nacional e internacional;
- b) La participación de los gobiernos provincial y cantonal para impulsar y apoyar el desarrollo turístico, dentro del marco de la descentralización;

- c) El fomento de la infraestructura nacional y el mejoramiento de los servicios públicos básicos para garantizar la adecuada satisfacción de los turistas;
- d) La conservación permanente de los recursos naturales y culturales del país; y,
- e) La iniciativa y participación comunitaria indígena, campesina, montubia o afro ecuatoriana, con su cultura y tradiciones preservando su identidad, protegiendo su ecosistema y participando en la prestación de servicios turísticos, en los términos previstos en esta Ley y sus reglamentos.

## Capítulo II

De las actividades turísticas y de quienes las ejercen.

**Art. 5.-** Se consideran actividades turísticas las desarrolladas por personas naturales o jurídicas que se dediquen a la prestación remunerada de modo habitual a una o más de las siguientes actividades:

- a. Alojamiento; b. Servicio de alimentos y bebidas; c. Transportación, cuando se dedica principalmente al turismo; inclusive el transporte aéreo, marítimo, fluvial, terrestre y el alquiler de vehículos para este propósito; d. Operación, cuando las agencias de viajes provean su propio transporte, esa actividad se considerará parte del agenciamiento; e. La de intermediación, agencia de servicios turísticos y organizadoras de eventos congresos y convenciones; y, f. Casinos, salas de juego (bingo-mecánicos) hipódromos y parques de atracciones estables.

### **Anexo 4: Reglamento de transporte terrestre turístico.**

Registro Oficial Suplemento 241 de 31-dic.-2014

## CAPITULO 1

**Art. 3.- DEFINICIONES.-** Para efectos de aplicación del presente Reglamento, se tendrá en cuenta las siguientes definiciones:

- a. COMPAÑÍA DE TRANSPORTE TERRESTRE TURÍSTICO.- Compañía cuyo objeto único es la prestación de servicios de transporte terrestre turístico y que ha obtenido legalmente el Permiso de Operación por parte de la Agencia Nacional de Tránsito, una vez que ha cumplido con los requisitos exigidos por la normativa vigente.
- b. PERMISO DE OPERACIÓN.- Título habilitante mediante el cual la Agencia Nacional de Tránsito, enmarcada en la Ley, el Reglamento y las resoluciones emitidas para el efecto, autoriza a una compañía, legal, técnica y financieramente solvente, para prestar servicios de transporte comercial terrestre turístico.
- c. AGENCIAS DE VIAJES MAYORISTAS.- Son agencias de viajes mayoristas que organizan y venden en el país toda clase de servicios y paquetes turísticos del exterior, a través de agencias de viajes operadoras y agencias de viajes internacionales.
- d. AGENCIA DE VIAJE OPERADORA.- Personas jurídicas que elaboran, organizan, operan y venden, ya sea directamente al usuario o a través de Agencias de Viajes Internacionales o Agencias de Viajes Mayoristas, toda clase de servicios y paquetes turísticos dentro del territorio nacional, para ser vendidos al interior o fuera del país.
- e. AGENCIAS DE VIAJES INTERNACIONALES.-Personas Jurídicas que comercializan los servicios ofertados por las agencias mayoristas y agencias operadoras, vendiéndolo directamente al usuario; o bien, ofertan toda clase de servicios y paquetes turísticos.
- f. AGENCIA DE VIAJE DUAL.- Son agencias de viaje que pueden ejercer las competencias otorgadas tanto a las agencias internacionales como a las agencias operadoras.

g. OPERACIÓN TURÍSTICA.- Comprende las diversas formas de organización y ejecución de viajes y visitas, conforme a las actividades turísticas reconocidas.

h. LUAF.- Es la Licencia Única Anual de Funcionamiento, que constituye la autorización legal otorgada por la Autoridad Nacional de Turismo o los Gobiernos Autónomos Descentralizados a los cuales se les hubiese transferido la competencia, a los establecimientos o empresas turísticas dedicadas a actividades y servicios turísticos, sin la cual no podrán operar, y tendrá validez durante el año en que se la otorgue y los sesenta primeros días del año siguiente.

i. REGISTRO TURÍSTICO.- Consiste en la inscripción del prestador de servicios turísticos, sea persona natural o jurídica, previo al inicio de actividades y por una sola vez en la Autoridad Nacional de Turismo, o los Gobiernos Autónomos Descentralizados a los cuales se les hubiese transferido la competencia, cumpliendo con los requisitos que establece el presente Reglamento y demás normativa vigente.

j. TURISTA.- Es un visitante interno, receptor o emisor cuyo viaje incluye al menos una pernoctación.

k. EXCURSIONISTA.- Es aquel visitante que permanece menos de 24 horas en el país o localidad distinto al de su residencia o entorno habitual sin incluir pernoctación en el lugar visitado y cuyo motivo principal no es el de ejercer actividades remuneradas en dicho lugar.

l. VEHÍCULOS UTILITARIOS TODO TERRENO.- Son los vehículos todo terreno livianos con tracción 4x4.

**Art. 7.- EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE TERRESTRE TURÍSTICO.-** La evaluación en la prestación del servicio de transporte terrestre turístico a nivel nacional, al amparo de lo dispuesto en la normativa en materia de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial vigente, será ejercido por la ANT.

A fin de verificar que el servicio prestado por las compañías de transporte terrestre turístico se desarrolle en condiciones de seguridad y cumplimiento de los estándares mínimos de prestación del servicio, la evaluación entre ANT y la Autoridad Nacional de Turismo será de forma coordinada, en el ámbito de sus competencias.

## CAPITULO II

**Art. 8.- CLASIFICACIÓN DEL TRANSPORTE TERRESTRE TURÍSTICO.-** El transporte terrestre turístico se clasifica de la siguiente manera:

### 1. Según el ámbito de operación

a) Transporte Terrestre Turístico Nacional; b) Transporte Terrestre Turístico Transfronterizo; y, c) Transporte Terrestre Turístico Internacional.

### 2. Según el tipo de servicio:

a) Traslados; b) Excursión; c) Gira; y, d) Circuito Cerrado.

## **Anexo 5: Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial**

Art. 75.- Compete a las Comisiones Provinciales de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, otorgar los siguientes títulos habilitantes, de acuerdo con la planificación de la Comisión Nacional del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial:

a) Contratos de Operación para la prestación de servicio de transporte público de personas o bienes, en cualquier tipo, para los ámbitos interprovincial y urbano;

b) Permisos de Operación para la prestación de los servicios de transporte comercial, en cualquier tipo, para los ámbitos interprovincial y urbano; y,

c) Autorizaciones para operación de servicios de transporte por cuenta propia, en cualquier tipo, en el ámbito interprovincial y urbano.

Art. 86.- Los medios de transporte empleados en cualquier servicio definido en esta Ley, deberán contar con el certificado de homologación conferido por la Comisión Nacional del Transporte y Tránsito Terrestres en coordinación con el Ministerio de Industrias y Competitividad y el Instituto Ecuatoriano de Normalización y de acuerdo con el Reglamento correspondiente.

Art. 87.- Están sujetas a las disposiciones del presente Libro, todas las personas que como peatones, pasajeros, ciclistas o conductores de cualquier clase de vehículos, usen o transiten por las vías destinadas al tránsito en el territorio nacional.

Art. 88.- En materia de tránsito y seguridad vial, la presente Ley tiene por objetivo, entre otros, los siguientes:

- a) La organización, planificación y regulación de la movilidad peatonal, circulación, seguridad vial, uso de vehículos a motor, de tracción humana, mecánica o animal, y la conducción de semovientes;
- b) La prevención, reducción sistemática y sostenida de los accidentes de tránsito y sus consecuencias, mortalidad y morbilidad; así como aumentar los niveles de percepción del riesgo en los conductores y usuarios viales;
- c) El establecimiento de programas de capacitación y difusión para conductores, peatones, pasajeros y autoridades, en materia de seguridad vial, para la creación de una cultura y conciencia vial responsable y solidario;
- d) La formación de conductores, previa la obtención de los títulos habilitantes de conductores profesionales y no profesionales;
- e) El establecimiento de ciclos de capacitación continua para la actualización de conocimientos, adaptación a los cambios en el tránsito vial, evaluación de las condiciones mentales, psico - sensométricas y físicas de los conductores;

- f) El sostenimiento económico de las actividades relacionadas con el tránsito y seguridad vial;
- g) Disponer la implantación de requisitos mínimos de seguridad para el funcionamiento de los vehículos, de los elementos de seguridad activa y pasiva y su régimen de utilización, de sus condiciones técnicas y de las actividades industriales que afecten de manera directa a la seguridad vial;
- h) La reducción de la contaminación ambiental, producida por ruidos y emisiones de gases emanados de los vehículos a motor; así como la visual ocasionada por la ocupación indiscriminada y masiva de los espacios de la vía pública;
- i) La tipificación y juzgamiento de las infracciones al tránsito, los procedimientos y sanciones administrativas y judiciales; y,
- j) El establecimiento de programas de aseguramiento a los ciudadanos, atención a víctimas, rescate de accidentados y mejora en los servicios de auxilio. Todos estos objetivos se establecen en la presente Ley como marco teórico esencial y deberán ser desarrollados y regulados mediante las normativas respectivas que se aprobarán para el efecto.

## Anexo 6: Formatos de instrumentos de recolección de datos. (Entrevistas)



**UNIVERSIDAD ESTATAL “PENÍNSULA DE SANTA ELENA”  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO**

### ENTREVISTA

**OBJETIVO:** Analizar la situación actual del sector turismo en cuanto a la transportación en el Cantón Salinas.

**Nombre del entrevistado:** \_\_\_\_\_

**Institución:** \_\_\_\_\_ **Cargo:** \_\_\_\_\_

- 1) ¿Cómo considera usted que se encuentra actualmente el transporte turístico?
- 2) ¿Conoce usted cuáles son los requisitos que necesita una empresa de transporte turístico para empezar a funcionar?
- 3) ¿Conoce usted si existe algún tipo de instrumento para evaluar el servicio de transporte turístico?
- 4) ¿Usted conoce y ha utilizado las nuevas propuestas de transporte turístico en el Cantón Salinas? ¿Qué opina del servicio, personal, precio y seguridad?
- 5) ¿Cree usted que el transporte turístico presenta alternativas para personas con limitaciones físicas?
- 6) ¿Ha mejorado el servicio del transporte turístico con las nuevas iniciativas de turismo en el Cantón Salinas?
- 7) ¿Las nuevas iniciativas de transporte turístico han mejorado la accesibilidad a los destinos turísticos del Cantón?
- 8) ¿Considera usted que hace falta cambios en el sistema de transporte turístico? ¿En qué aspectos?

**GRACIAS.**

**Anexo 7: Formato de encuestas**

<p><b>UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE “SANTA ELENA”</b></p> <p><b>FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS</b></p> <p><b>CARRERA DE LICENCIATURA EN HOTELERÍA Y TURISMO</b></p>		
<p><b>OBJETIVO</b></p> <p>Determinar la situación actual del servicio de transporte turístico, en el Cantón Salinas, provincia de Santa Elena, mediante la ejecución de un estudio de la oferta especializada de transportación, cuyo análisis y evaluación contribuya a definir la eventual creciente problemática local.</p>		
<p><b>Indicaciones:</b> Marcar con una X y responder las siguientes preguntas.</p>		
<p><b>CARACTERÍSTICAS GENERALES:</b></p>		
<p><b>1.- Edad:</b></p> <p>- 18 a 24 años <input type="checkbox"/></p> <p>25 a 31 años <input type="checkbox"/></p> <p>32 a 38 años <input type="checkbox"/></p> <p>39 años o más <input type="checkbox"/></p>	<p><b>2.- Sexo:</b></p> <p>Femenino <input type="checkbox"/></p> <p>Masculino <input type="checkbox"/></p>	<p><b>3.- Lugar de procedencia</b></p>
<p><b>4.- ¿Cuántas veces ha visitado este destino?</b></p> <p>1 a 3 veces <input type="checkbox"/></p> <p>4 a 6 veces <input type="checkbox"/></p> <p>6 a 9 veces <input type="checkbox"/></p> <p>Más de 10 veces <input type="checkbox"/></p>	<p><b>5.- ¿En qué periodos del año visita usted el Cantón Salinas?</b></p> <p>Enero – Abril <input type="checkbox"/></p> <p>Mayo – Agosto <input type="checkbox"/></p> <p>Septiembre - Diciembre <input type="checkbox"/></p>	<p><b>6.- ¿Qué tipo de medio de transporte turístico ha utilizado en el Cantón Salinas?</b></p> <p>Bus privado <input type="checkbox"/></p> <p>Bus turístico <input type="checkbox"/></p> <p>Lancha turística <input type="checkbox"/></p> <p>Tren turístico <input type="checkbox"/></p> <p>Carroza <input type="checkbox"/></p> <p>Banana <input type="checkbox"/></p> <p>Moto acuática <input type="checkbox"/></p>
<p><b>SATISFACCIÓN DE LOS ENCUESTADOS</b></p>		
<p><b>7.- ¿En qué condiciones físicas estaba el medio de transporte que usted utilizó?</b></p> <p>Excelente <input type="checkbox"/></p> <p>Bueno <input type="checkbox"/></p> <p>Regular <input type="checkbox"/></p> <p>Malo <input type="checkbox"/></p>	<p><b>8.- ¿Cómo califica usted el servicio brindado por el personal?</b></p> <p>Excelente <input type="checkbox"/></p> <p>Bueno <input type="checkbox"/></p> <p>Regular <input type="checkbox"/></p> <p>Malo <input type="checkbox"/></p>	

<p>9.- El sistema de seguridad que brinda el medio de transporte fue:</p> <p>Muy Seguro <input type="checkbox"/></p> <p>Seguro <input type="checkbox"/></p> <p>Inseguro <input type="checkbox"/></p> <p>Muy inseguro <input type="checkbox"/></p>	<p>10.- La imagen que proyecta el personal es:</p> <p>Excelente <input type="checkbox"/></p> <p>Bueno <input type="checkbox"/></p> <p>Regular <input type="checkbox"/></p> <p>Malo <input type="checkbox"/></p>
<p>11.- En comparación al uso de este servicio a otros, ¿Cuál es su calificativo?</p> <p>Excelente <input type="checkbox"/></p> <p>Bueno <input type="checkbox"/></p> <p>Regular <input type="checkbox"/></p> <p>Malo <input type="checkbox"/></p>	<p>12.- En consideración al valor que pagó por los servicios de transporte, ¿Cuál es su apreciación?</p> <p>Excesivo <input type="checkbox"/></p> <p>Normal <input type="checkbox"/></p> <p>Barato <input type="checkbox"/></p> <p>Muy barato <input type="checkbox"/></p>
<p>13.- ¿Usted volvería a solicitar este servicio?</p> <p>Si <input type="checkbox"/></p> <p>No <input type="checkbox"/></p>	<p>14.- Si usted tuviera la oportunidad de utilizar otro medio de transporte turístico, ¿Cuál usaría?</p> <p>Bus privado <input type="checkbox"/></p> <p>Bus turístico <input type="checkbox"/></p> <p>Lancha turística <input type="checkbox"/></p> <p>Tren turístico <input type="checkbox"/></p> <p>Carroza <input type="checkbox"/></p> <p>Banana <input type="checkbox"/></p> <p>Moto acuática <input type="checkbox"/></p>
<p>15.- ¿En qué aspecto cree usted que se deberían realizar cambios?</p> <p>Ninguno <input type="checkbox"/></p> <p>Servicio <input type="checkbox"/></p> <p>Equipamiento <input type="checkbox"/></p> <p>Seguridad <input type="checkbox"/></p> <p>Precio <input type="checkbox"/></p>	<p>16.- ¿Usted recomendaría este servicio a otras personas?</p> <p>Si <input type="checkbox"/></p> <p>No <input type="checkbox"/></p>

Elaborado por: Yomaira Mendoza Vera

## Anexo 8: Fichas de Empresas de transporte turístico.

### FICHA N° 1

<b>Nombre de la empresa:</b>	PESCATOURS		
<b>Nombre de representante:</b>	Erik Holst Díaz		
<b>Dirección:</b>	Salinas, Calle 19ava y Av. Malecón No. 577		
<b>Categoría:</b>	Operadora turística		
<b>Actividad:</b>	Agencia de viajes		
<b>N° de unidades:</b>	3 lanchas 1 auto	<b>N° de personal:</b>	5 personas
<b>Contactos telefónicos:</b>	042772391		
<b>Correo:</b>	<a href="mailto:fishing@pescatours.com.ec">fishing@pescatours.com.ec</a>		

Elaborado por: Yomaira Mendoza Vera

### FICHA N° 2

<b>Nombre de la empresa:</b>	AVISTATRAVEL		
<b>Nombre de representante:</b>	Jaramillo Castro Mónica		
<b>Dirección:</b>	Salinas, zona central, Barrio Rafael de la cuadra calle segunda.		
<b>Categoría:</b>	Operadora turística		
<b>Actividad:</b>	Agencia de viajes		
<b>N° de unidades:</b>	2 motos acuáticas 1 auto	<b>N° de personal:</b>	6 personas
<b>Contactos telefónicos:</b>	0997058171		
<b>Correo:</b>	<a href="mailto:avistatravel@live.com">avistatravel@live.com</a>		

Elaborado por: Yomaira Mendoza Vera

### FICHA N° 3

<b>Nombre de la empresa:</b>	SALINAS TOUR DE MAR		
<b>Nombre de representante:</b>	Luz Mármol Andrade		
<b>Dirección:</b>	Salinas, Sector Chipipe Av. Sixto Duran Ballén Y Calle Rafael Santander		
<b>Categoría:</b>	Operadora turística		
<b>Actividad:</b>	Agencia de viajes		
<b>N° de unidades:</b>	1 furgoneta 4 lanchas 3 bananas	<b>N° de personal:</b>	15 personas
<b>Contactos telefónicos:</b>	0987101854		
<b>Correo:</b>	<a href="mailto:luzmarmol1964@gmail.es">luzmarmol1964@gmail.es</a>		

Elaborado por: Yomaira Mendoza Vera

### FICHA N° 4

<b>Nombre de la empresa:</b>	OPERADORA TURÍSTICA TECNIHOLD		
<b>Nombre de representante:</b>	Pedro Castell		
<b>Dirección:</b>	Salinas		
<b>Categoría:</b>	Operadora turística		
<b>Actividad:</b>	Agencia de viajes		
<b>N° de unidades:</b>	3 autos	<b>N° de personal:</b>	6 personas
<b>Contactos telefónicos:</b>			
<b>Correo:</b>	<a href="mailto:pedrocastells@gmail.com">pedrocastells@gmail.com</a>		

Elaborado por: Yomaira Mendoza Vera

**FICHA N° 5**

<b>Nombre de la empresa:</b>	TURISWIL		
<b>Nombre de representante:</b>	Wilson Rodolfo de la Cruz Rocafuerte		
<b>Dirección:</b>	José Luis Tamayo, barrio 9 de Octubre Av. 7 calle 13 y 14. Diagonal a la ferretería el Gran Perno.		
<b>Categoría:</b>	Operadora turística		
<b>Actividad:</b>	Agencia de viajes		
<b>N° de unidades:</b>	4 lanchas 2 bananas 2 autos 2 furgonetas 7 motos acuáticas	<b>N° de personal:</b>	21 personas
<b>Contactos telefónicos:</b>	042515190 – 0996704803		
<b>Correo:</b>	<a href="mailto:salinas_travel@hotmail.com">salinas_travel@hotmail.com</a>		

Elaborado por: Yomaira Mendoza Vera

**FICHA N° 6**

<b>Nombre de la empresa:</b>	SPONDYTOUR S. A		
<b>Nombre de representante:</b>	Marianela Franco		
<b>Dirección:</b>	Av. 12 y calle 7, frente al colegio Jhon F. Kennedy		
<b>Categoría:</b>	Operadora Internacional		
<b>Actividad:</b>	Agencia de viajes		
<b>N° de unidades:</b>	0	<b>N° de personal:</b>	3
<b>Contactos telefónicos:</b>	042777266		
<b>Correo:</b>	<a href="mailto:kfranco@spondylustravel.net">kfranco@spondylustravel.net</a>		

Elaborado por: Yomaira Mendoza Vera

**FICHA N° 7**

<b>Nombre de la empresa:</b>	PIMAN S.A.		
<b>Nombre de representante:</b>	Gerardo Pinargote Veloz		
<b>Dirección:</b>	Salinas, Avenida Enríquez Gallos y Calle 27 bajos del Hotel Caravel		
<b>Categoría:</b>	Operadora Internacional		
<b>Actividad:</b>	Agencia de viajes		
<b>N° de unidades:</b>	2 autos	<b>N° de personal:</b>	5
<b>Contactos telefónicos:</b>	042771821 – 0995122516		
<b>Correo:</b>	<a href="mailto:pimantravel@hotmail.com">pimantravel@hotmail.com</a>		

Elaborado por: Yomaira Mendoza Vera

**FICHA N° 8**

<b>Nombre de la empresa:</b>	MOSHERS TURISMO		
<b>Nombre de representante:</b>	Erodita Esther Herrera Lozano		
<b>Dirección:</b>	Salinas, Pueblo Nuevo Av. 14 y Calle 30		
<b>Categoría:</b>	Operadora turística		
<b>Actividad:</b>	Agencia de viajes		
<b>N° de unidades:</b>	6 lanchas 1 furgoneta 2 motos acuáticas	<b>N° de personal:</b>	15 personas
<b>Contactos telefónicos:</b>	0991191500		
<b>Correo:</b>	<a href="mailto:eritoherrera@hotmail.com">eritoherrera@hotmail.com</a>		

Elaborado por: Yomaira Mendoza Vera

**FICHA N° 9**

<b>Nombre de la empresa:</b>	PIONEER TRAVEL		
<b>Nombre de representante:</b>	Prisco Amy Leigh		
<b>Dirección:</b>	Salinas, Av. Enríquez Gallos Entre Calles 18 y 19		
<b>Categoría:</b>	Operadora Internacional		
<b>Actividad:</b>	Agencia de viajes		
<b>N° de unidades:</b>	0	<b>N° de personal:</b>	2
<b>Contactos telefónicos:</b>	042771110		
<b>Correo:</b>	<a href="mailto:alprisco@gmail.com">alprisco@gmail.com</a>		

Elaborado por: Yomaira Mendoza Vera

**FICHA N° 10**

<b>Nombre de la empresa:</b>	MULTISERVIFREIRE		
<b>Nombre de representante:</b>	Juan José Freire Palma		
<b>Dirección:</b>	Salinas, Aeropuerto Ulpiano Páez Isla		
<b>Categoría:</b>	Operadora turística		
<b>Actividad:</b>	Agencia de viajes		
<b>N° de unidades:</b>	3 furgonetas 1 auto	<b>N° de personal:</b>	9 personas
<b>Contactos telefónicos:</b>	042786800 – 0982229444		
<b>Correo:</b>	<a href="mailto:multiservifreire@gmail.com">multiservifreire@gmail.com</a>		

Elaborado por: Yomaira Mendoza Vera

**FICHA N° 11**

<b>Nombre de la empresa:</b>	SALINASTRAVEL S.A.		
<b>Nombre de representante:</b>	Viviana Gómez Proaño		
<b>Dirección:</b>	Salinas, Chipipe Calle 12 entre Av. 4 y 5 junto a Cruz Roja		
<b>Categoría:</b>	Operadora Internacional		
<b>Actividad:</b>	Agencia de viajes		
<b>N° de unidades:</b>	3 lanchas 1 auto 6 motos acuáticas 3 bananas	<b>N° de personal:</b>	24 personas
<b>Contactos telefónicos:</b>	0985202579		
<b>Correo:</b>	<a href="mailto:vgomez422@hotmail.com">vgomez422@hotmail.com</a>		

Elaborado por: Yomaira Mendoza Vera

**FICHA N° 12**

<b>Nombre de la empresa:</b>	OPERADORA TURÍSTICA JOHANCAR S.A.		
<b>Nombre de representante:</b>	Yadira Cedeño Ibarra		
<b>Dirección:</b>	Salinas, Calle Rumiñahui entre Av. Malecón y Enríquez Gallos Edificio Saint Thomas		
<b>Categoría:</b>	Operadora turística		
<b>Actividad:</b>	Agencia de viajes		
<b>N° de unidades:</b>	2 furgonetas 1 auto 1 lancha	<b>N° de personal:</b>	6 personas
<b>Contactos telefónicos:</b>	Sin datos		
<b>Correo:</b>	Sin datos		

Elaborado por: Yomaira Mendoza Vera

**FICHA N° 13**

<b>Nombre de la empresa:</b>	CONGRESTUR S.A.		
<b>Nombre de representante:</b>	Lilliegren Procel Gilberto Mauricio		
<b>Dirección:</b>	Salinas, Avenida 10 Entre Calles 38 y 40 atrás del Hotel Barceló Colon		
<b>Categoría:</b>	Operadora turística		
<b>Actividad:</b>	Agencia de viajes		
<b>N° de unidades:</b>	1 moto acuatica 1 auto	<b>N° de personal:</b>	5 personas
<b>Contactos telefónicos:</b>	042772768		
<b>Correo:</b>	<a href="mailto:mauricio@lilliegren.com">mauricio@lilliegren.com</a>		

Elaborado por: Yomaira Mendoza Vera

**FICHA N° 14**

<b>Nombre de la empresa:</b>	CAROLTOUR		
<b>Nombre de representante:</b>	María Gloria Franco Reyes		
<b>Dirección:</b>	Salinas, Mar Bravo Calle Agustín Febres Cordero a 70 metros del alcantarillado		
<b>Categoría:</b>	Operadora turística		
<b>Actividad:</b>	Agencia de viajes		
<b>N° de unidades:</b>	2 lanchas 3 motos acuáticas 2 autos	<b>N° de personal:</b>	16 personas
<b>Contactos telefónicos:</b>	042770475		
<b>Correo:</b>	<a href="mailto:caroltoursa@hotmail.com">caroltoursa@hotmail.com</a>		

Elaborado por: Yomaira Mendoza Vera

**FICHA N° 15**

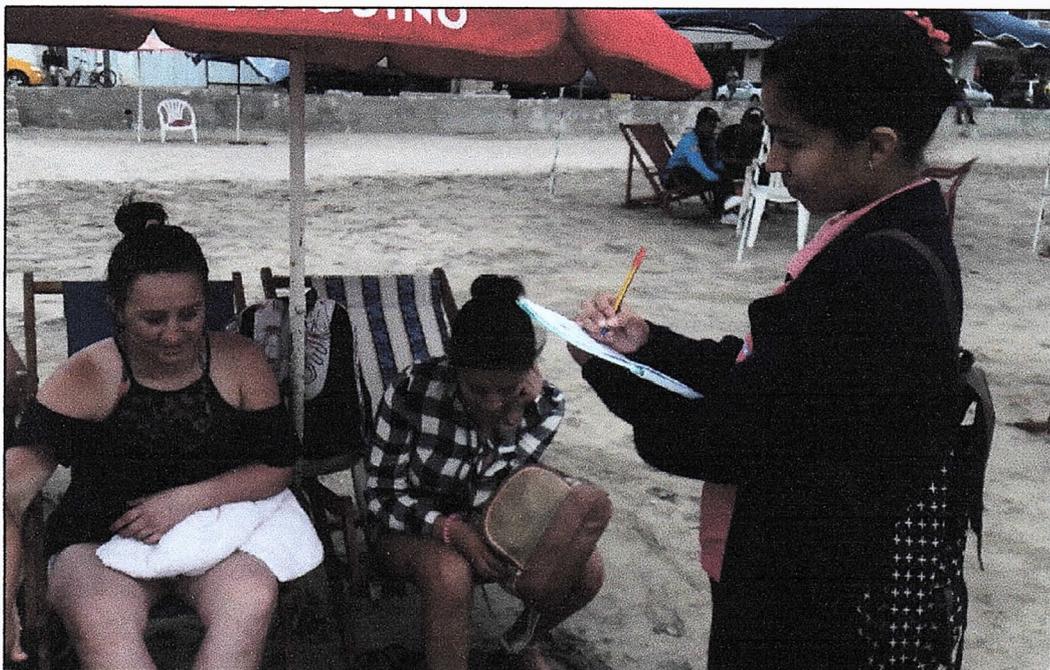
<b>Nombre de la empresa:</b>	TRANS RABBIT		
<b>Nombre de representante:</b>	Moran Valencia Jorge Fernando		
<b>Dirección:</b>	Salinas, Sector Chipipe Avenida 6 y Calle 11		
<b>Categoría:</b>	Servicio de Transporte Terrestre Turístico		
<b>Actividad:</b>	Transporte turístico		
<b>N° de unidades:</b>	2 buses	<b>N° de personal:</b>	8 personas
<b>Contactos telefónicos:</b>	0987288602		
<b>Correo:</b>	Sin datos		

**Elaborado por:** Yomaira Mendoza Vera

Anexo 9: Fotos



Encuestas a turistas



Encuestas a turistas



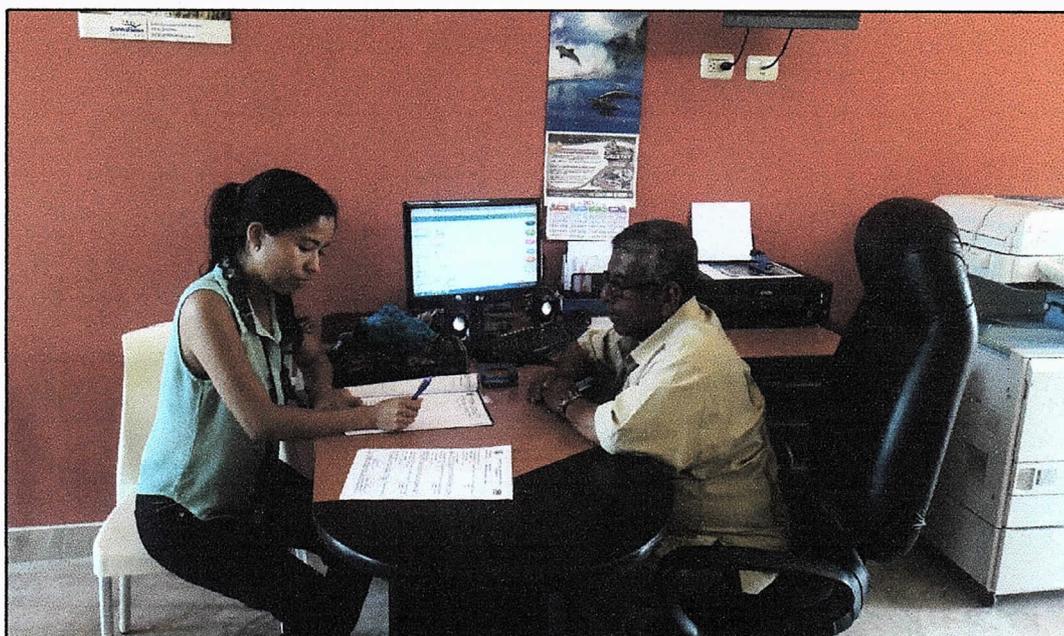
Entrevista al Lcdo. Otto Lamán – Director de turismo del cantón Salinas



Entrevista a la Sra. Yuliana Rosales - Concejal del cantón Salinas y presidenta de la comisión de tránsito del GAD municipal.



Entrevista al Lcdo. Carlos Tomalá – Técnico de control y regulación del Ministerio de Turismo.



Levantamiento de información – Operadora turística “TURISWIL”



Unidades de la empresa de transporte turístico "TRANSRABBIT"



Personal y unidades de la operadora turística "JOHANCAR" S.A



Personal y equipamiento de las bananas.



Personal y equipamiento de las embarcaciones turísticas.



Embarcaciones autorizadas para paseos turísticos.



Tren turístico



Chiva turística.



Bus turístico.

### Anexo 10: Presupuesto General

<b>RECURSOS</b>	Institucionales	<b>\$00,00</b>
	Humanos	<b>\$00,00</b>
	Materiales y Suministros	<b>\$226,00</b>
	Tecnológicos y Técnicos	<b>\$1.700,00</b>
	<b>TOTAL</b>	<b>\$1.926,00</b>

### Presupuesto detallado

<b>RECURSOS HUMANOS</b>				
<b>Nº</b>	<b>DENOMINACIÓN</b>	<b>TIEMPO</b>	<b>COSTO UNITARIO</b>	<b>TOTAL</b>
1	Investigador	4 meses	\$00,00	\$00,00
<b>TOTAL</b>				<b>\$00,00</b>
<b>RECURSOS MATERIALES Y SUMINISTROS</b>				
<b>Nº</b>	<b>DENOMINACIÓN</b>		<b>COSTO UNITARIO</b>	<b>TOTAL</b>
3	Resma de hojas		\$3,00	\$9,00
3	Tinta de impresora		\$12,00	\$36,00
1	Cuaderno		\$1,30	\$1,30
2	Esferos		\$0,35	\$0,70
200	Movilización		\$0,30	\$60,00
50	Alimentación		\$2,50	\$125,00
<b>TOTAL</b>				<b>\$232,00</b>
<b>RECURSOS TECNOLÓGICOS Y TÉCNICOS</b>				
<b>Nº</b>	<b>DENOMINACIÓN</b>		<b>COSTO UNITARIO</b>	<b>TOTAL</b>
1	Laptop		\$900,00	\$900,00
1	Teléfono celular		\$500,00	\$500,00
1	Impresora		\$100,00	\$100,00
<b>Subtotal</b>				<b>\$1.500,00</b>
<b>TOTAL</b>				<b>\$1.732,00</b>

## Anexo 11: Cronograma de trabajo

