



# ESPE

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS  
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

## DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y DEL COMERCIO

“Análisis del servicio de transporte turístico de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, y su incidencia en la agenciación y operación de paquetes turísticos”.

Andrea Vanessa Jiménez Trujillo

2014

INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN

turística  hotelera

*brindándote todas las facilidades...naturalmente*

# Objetivo General

Analizar el servicio del Transporte Turístico de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, y su incidencia en la agenciación y operación de paquetes turísticos, con el fin de ofrecer un mejor servicio.

# Objetivos Específicos

**Identificar** el marco teórico y legal del servicio de transporte turístico en el país.

**Realizar** el diagnóstico de la situación actual del servicio de transporte turístico y agencias de viajes existentes en la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua.

**Determinar** mediante un estudio de mercado la participación del transporte turístico en los viajes y servicios ofrecidos por las agencias operadoras de la ciudad de Ambato.

**Elaborar** la matriz - guía de cumplimiento de calidad del servicio de transporte turístico para la ciudad de Ambato, promoviendo las competencias laborales vigentes en materia de transporte turístico.

**Presentar** los resultados del cumplimiento de calidad del servicio de transporte turístico para la ciudad de Ambato.

# Formulación del Problema

El Servicio del Transporte Turístico de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, incide en la agenciación y operación de paquetes turísticos y mejora el servicio?

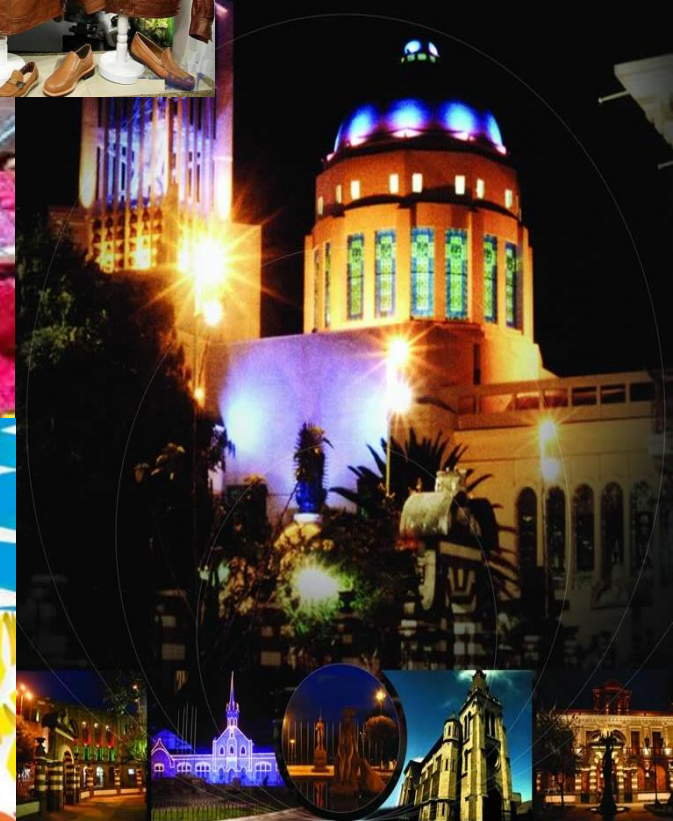
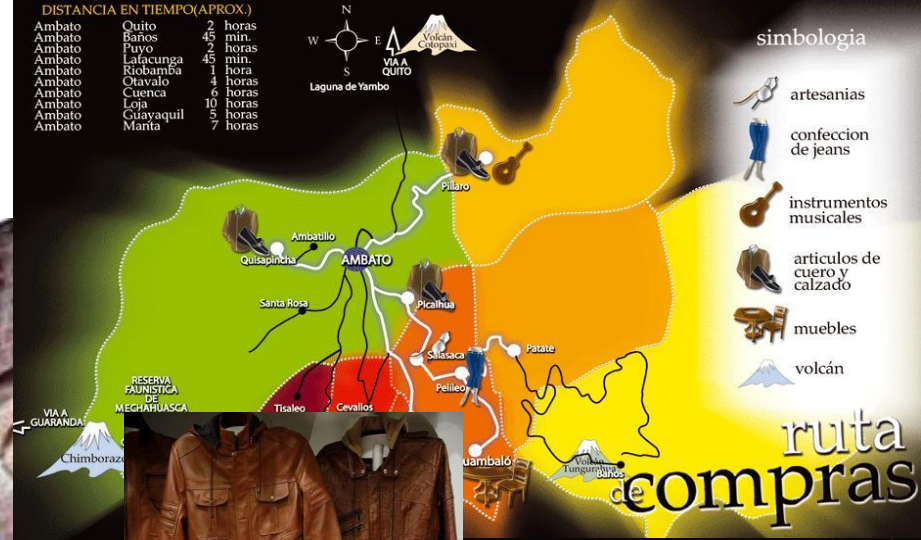


# INTRODUCCIÓN



DISTANCIA EN TIEMPO (APROX.)

Ambato	Quito	2	horas
Ambato	Baños	45	min.
Ambato	Puyo	2	horas
Ambato	Latacunga	45	min.
Ambato	Riobamba	1	hora
Ambato	Otavalo	4	horas
Ambato	Cuenca	6	horas
Ambato	Loja	10	horas
Ambato	Guayaquil	5	horas
Ambato	Mantá	7	horas

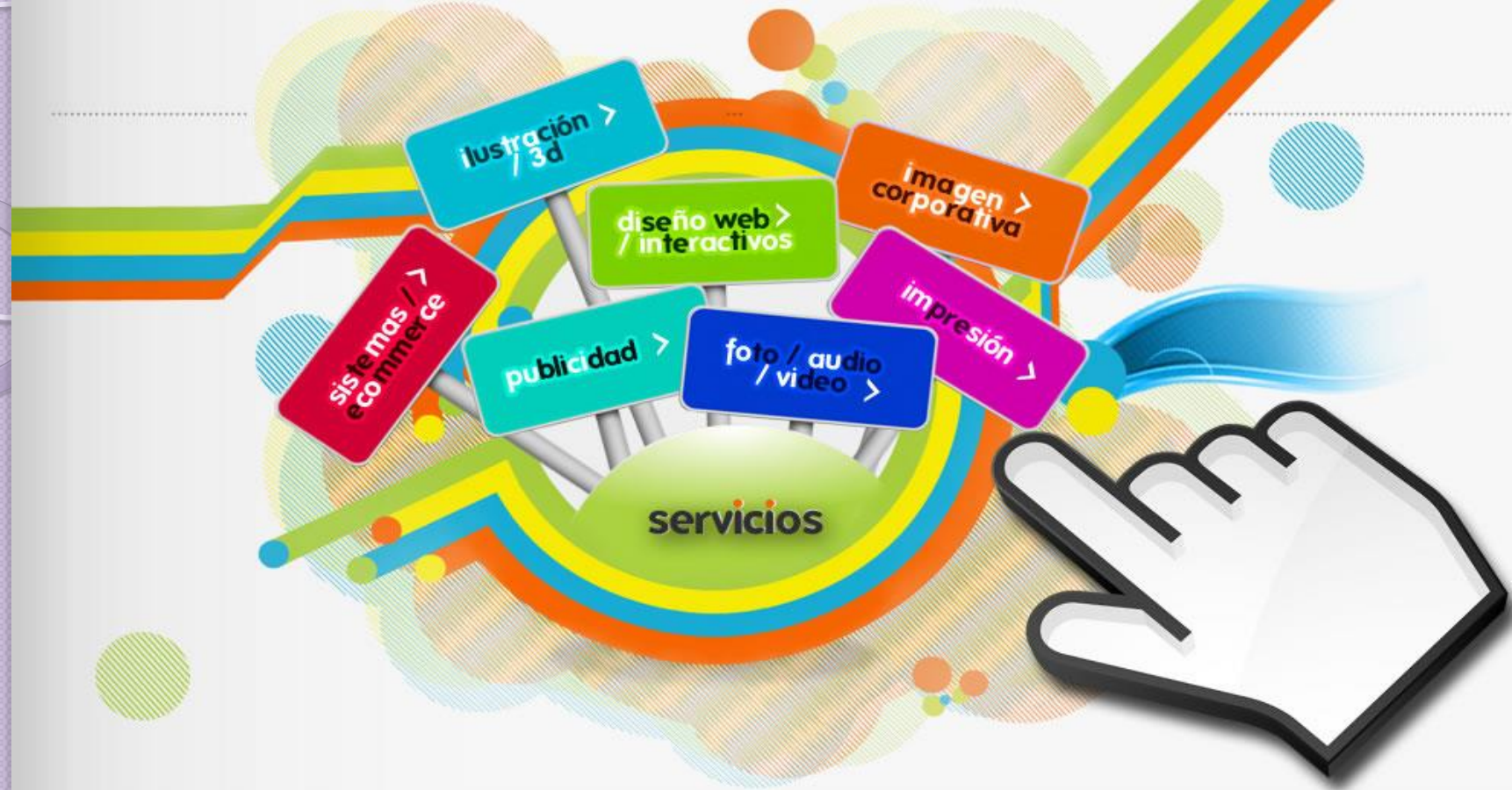


# Marco Teórico y Legal

TRANSPORTE TURÍSTICO.-Burkart y Medlik (1981), definen transporte como el medio de alcanzar el destino turístico y también el medio de moverse dentro del propio destino.





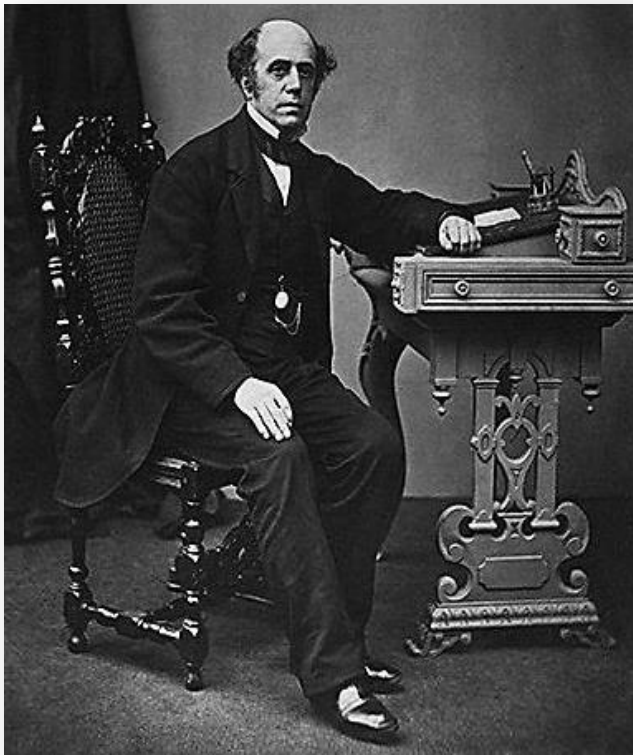


“Es el conjunto de prestaciones intangibles que el cliente espera recibir, como consecuencia del precio, la imagen y la reputación del producto o del servicio básico que adquiere”.

(Juan Jaramillo Antillón, 1998).

# AGENCIACIÓN

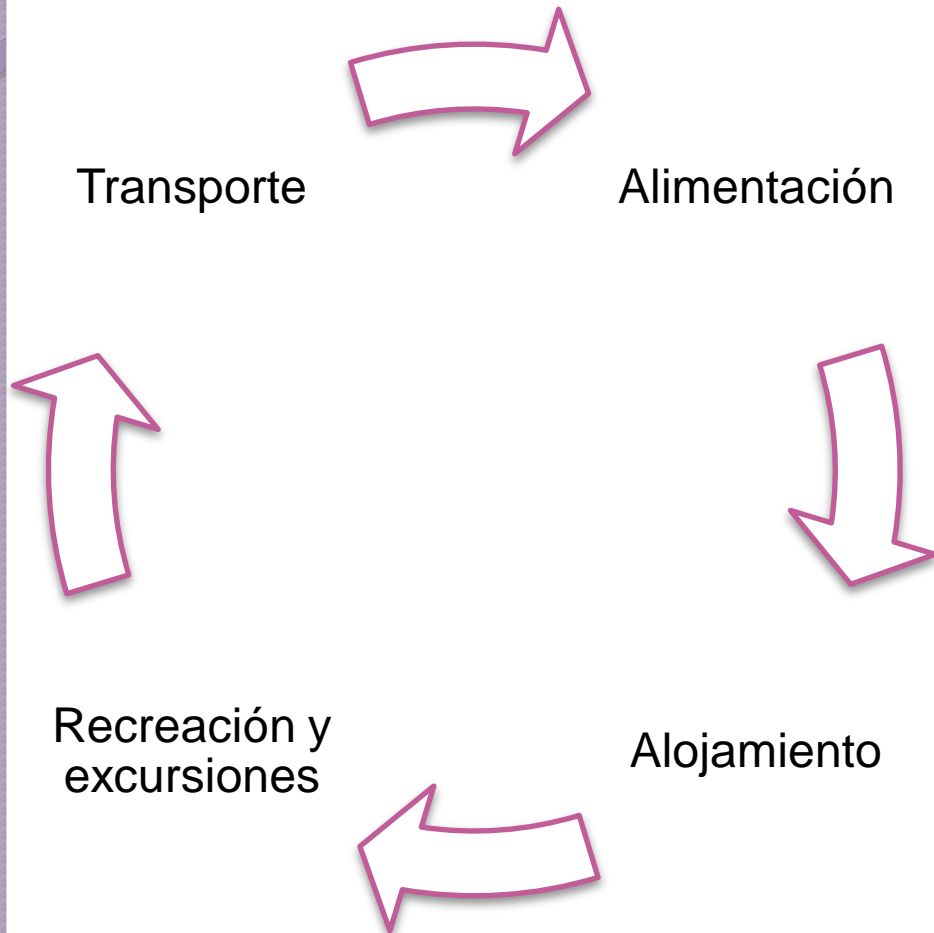
Pionero en la organización de viajes fue Thomas Cook, en el año 1841.



Una agencia de viajes es una empresa turística dedicada a la intermediación, organización, elaboración y venta de productos turísticos con el objetivo de poner los bienes y servicios a disposición de quienes deseen y puedan utilizarlos.



# PAQUETES TURÍSTICOS



Se puede definir como un conjunto de servicios y atractivos que se venden por un tiempo y precio fijo, por intermediarios. (Héctor López B.2003)

# LA TRANSPORTACIÓN EN EL ECUADOR



**Caminos de  
Herradura**



**El ferrocarril**



**La llegada de  
los autos al  
Ecuador**



# CAMINOS DE HERRADURA



**FOTO DE LA QUINTA DE MONTALVO SECTOR  
FICOA**

FUENTE: Municipio de Ambato- Biblioteca Municipal

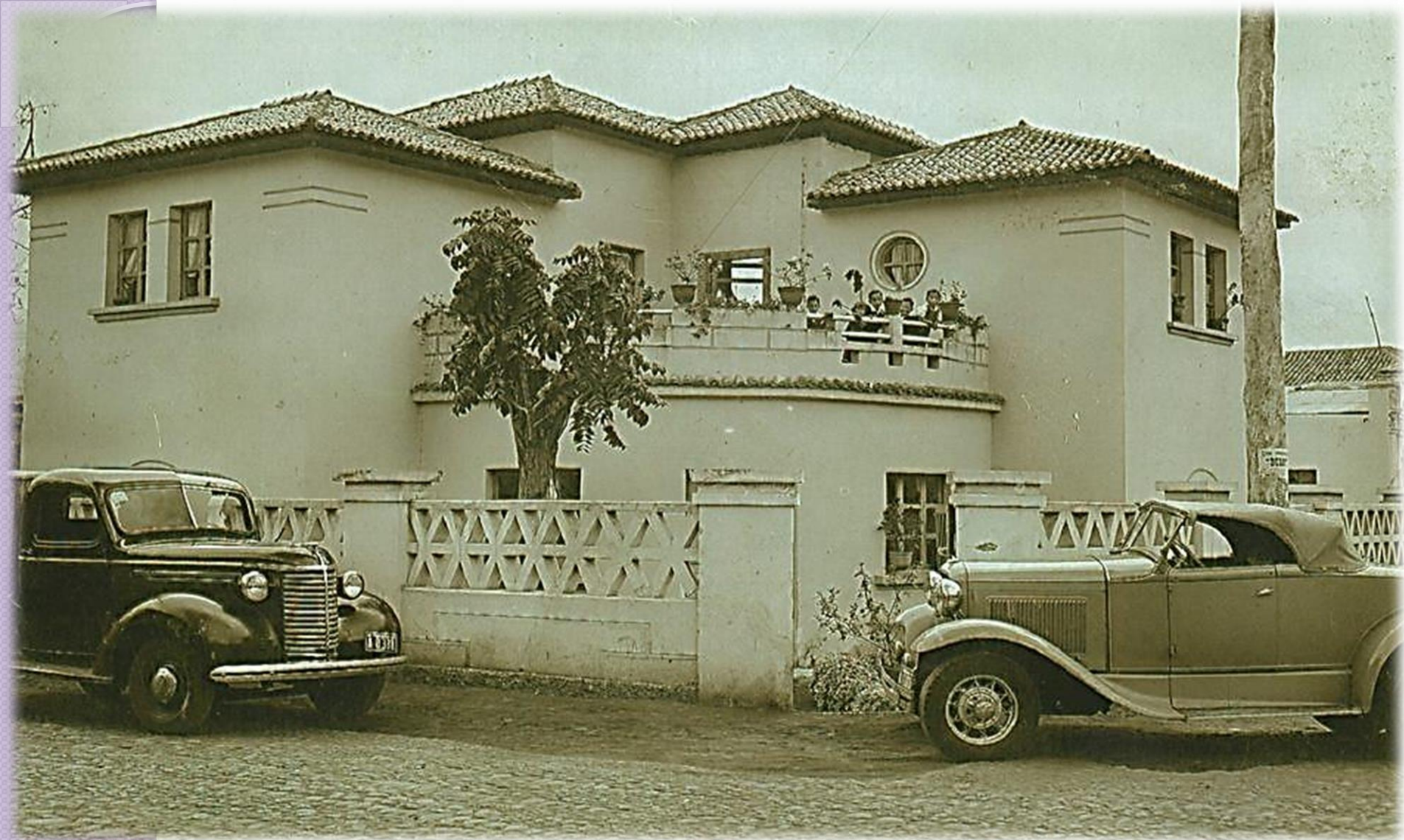




**FOTO DE LAS PRIMERAS DILIGENCIAS QUE REALIZABA  
EL TRANSPORTE ENTRE QUITO Y AMBATO**

FUENTE: Municipio de Ambato- Biblioteca Municipal





**FOTO: CALLES 12 DE NOVIEMBRE Y QUITO, DOMICILIO DEL SR. LARREAY LOS PRIMEROS VEHÍCULOS**

FUENTE: Municipio de Ambato- Biblioteca Municipal

# DESARROLLO DEL TRANSPORTE EN AMBATO



**FOTO: PRIMER MEDIO DE TRANSPORTE PÚBLICO DE  
AMBATO ENTRE LOS AÑOS 1930-1940**

FUENTE: Municipio de Ambato- Biblioteca Municipal



# LAS PRIMERAS COOPERATIVAS EN EL ECUADOR



**FOTO DE LA SOCIEDAD DE PILOTOS DE TUNGURAHUA DE  
AMBATO EN EL AÑO DE 1931, HOY SINDICATO DE CHOFERES.**

FUENTE: Municipio de Ambato- Biblioteca Municipal

# LEY DE TRANSPORTE DEL ECUADOR



La Ley de Tránsito y Transporte Terrestre fue publicada en el Registro Oficial Nro. 1.002 el 2 de agosto de 1.996, estuvo vigente durante doce años.

La vigencia de la ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad vial, publicada en el registro oficial N°- 396 el 7 de Agosto del año 2008.

- Transformo el marco jurídico en materia de tránsito, corrupción funcionarios.
- Reglas que deben asumir los conductores y peatones.
- Regule el transporte y la circulación vial de manera ordenada.
- Reducción de puntos por infracciones.(1,5 hasta 10 puntos, 5% hasta el 100% de una RBU, 20 horas de trabajo comunitario, privación de la libertad, retención del vehículo)



# Reglamento de Actividades Turísticas

## LEY DE TURISMO

## ACTIVIDADES

## RESUMEN

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. hipódromos y parques de atracciones estables.

- ALOJAMIENTO
- ALIMENTOS Y BEBIDAS
- **AGENCIAS DE VIAJES**
- **TRANSPORTE TURÍSTICO**

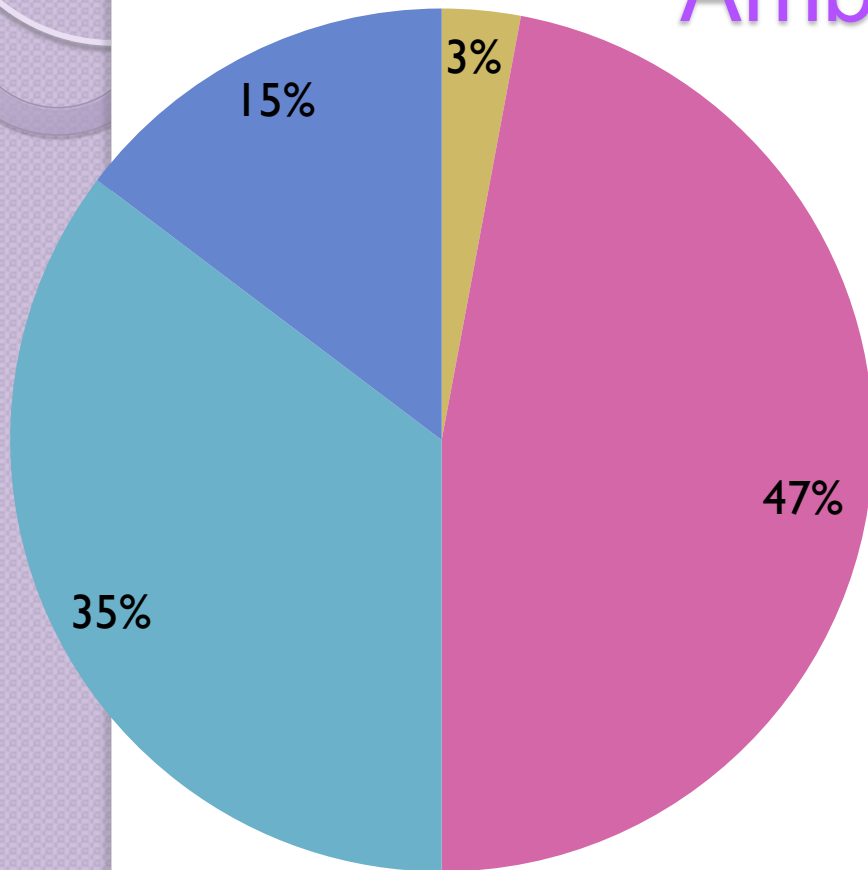
# DIAGNOSTICO SITUACIONAL

## Identificación y clasificación de las empresas de transporte turístico de la ciudad de Ambato.

- Registro Catastral Turístico del Ecuador e-Regitur
- Cámara Provincial de Turismo de Tungurahua registrados en el año 2010.

N°	NOMBRE	ACTIVIDAD/ TIPO	CATEGORÍA	CUPOS	MODELOS	DIRECCIÓN
1	Larreauto Avis	Transporte Turístico	Renta Car	120	Busetas, minivan, Jeep, camionetas , Ford Explorer	Av. Atahualpa y Víctor Hugo
2	Serviturea I Cía. Ltda.	Transporte Turístico	Renta Car	15		Sucre y Francisco Flor esquina
3	Maxi Car	Transporte Turístico	Renta Car	40		Bolívar 20-23 y Quito

# Identificación y clasificación de las agencias de viajes de la ciudad de Ambato



■ MAYORISTA

■ DUALIDAD

■ INTERNACIONAL

■ OPERADORA

## CATEGORIZACIÓN

• MAYORISTA	1
• INTERNACIONAL	16
• DUALIDAD	12
• OPERADORA	5
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>

# ANÁLISIS FODA: Agencias de viajes y transporte turístico de Ambato

DEBILIDADES	FORTALEZAS
<ul style="list-style-type: none"><li>• En la ciudad de Ambato existe tres empresas de transporte turístico registradas.</li><li>• El conocimiento y cultura de servicio de los prestadores turísticos.</li><li>• Ausencia de guías de capacitación para los prestadores de servicios.</li><li>• Manejo de un segundo idioma.</li><li>• Los precios de los servicios son altos.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• En la ciudad de Ambato existe 34 agencias de viajes.</li><li>• Ubicación estratégica de las empresas de servicios turísticos dentro de un centro turístico.</li><li>• Existe una ley de transporte turístico, ley de turismo.</li><li>• Contar con alianzas estratégicas de prestadores turísticos.</li><li>• Pocas restricciones migratorias que existen en el país para la llegada de turistas extranjeros</li><li>• Carreteras y vías de acceso a ciertos sitios de importancia turística.</li></ul>
AMENAZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"><li>• Transporte Informal</li><li>• Turistas con un nivel más alto de exigencia en cuanto a satisfacción de sus necesidades debido a la mayor diversificación de productos turísticos y a su tendencia a informarse sobre los destinos a visitar.</li><li>• La vida útil de los vehículos.</li><li>• Campañas publicitarias de los prestadores turísticos.</li><li>• Deterioro del medio ambiente, desastres naturales.</li><li>• Ventas por internet de hoteles paquetes turísticos.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Incremento de la cultura el ocio en la población por la necesidad de recreación y tiempo con la familia.</li><li>• Medios de publicidad verbal y escrita y el internet, etc.</li><li>• Ingreso de turistas nacionales e internacionales.</li><li>• Generación de empleos e ingresos.</li><li>• Puesta en marcha de programas de capacitación para el desarrollo turístico.</li></ul>



# ESTUDIO DE MERCADO

CATEGORIAS	INDICADORES	ITEM BÁSICO	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
Servicio	Calidad del servicio prestado	¿El servicio de transporte turístico que prestan los transportistas en este cantón es bueno, regular o malo?	Observación directa. Encuestas estructuradas.
Medio	Variedad de transporte turístico: bus, van, taxi, chiva, etc.	¿Para los viajes y/o paquetes turísticos que realiza qué tipo de transporte terrestre más utiliza?	
Destino turístico	Variedad de destinos turístico dentro de la ciudad y sus alrededores.	¿Conoce usted paquetes turísticos que promocionen a la ciudad de Ambato como un punto turístico?	

CATEGORIAS DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM BÁSICO	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
Asesora	<p>Informar al viajero sobre los servicios. Ayudarle en la selección de lo más adecuado.</p>	<p>¿Está usted satisfecho con la asesoría que brinda las agencias de viajes en la prestación de sus servicios?</p>	
Mediadora	<p>Gestionar e intermediar la reserva. Distribución y venta de productos turísticos.</p>	<p>¿Está usted satisfecho con la asesoría que brinda las agencias de viajes en la programación de un paquete turístico?</p>	<p>Observación directa. Encuestas.</p>
Productora	<p>Diseñar, organizar, comercializar y operar viajes y productos turísticos.</p>	<p>¿Qué actividades cree usted que deberían hacer las empresas de servicios de transporte y agencias de viaje para mejorar el servicio al usuario en el futuro?</p>	

# Población y Muestra

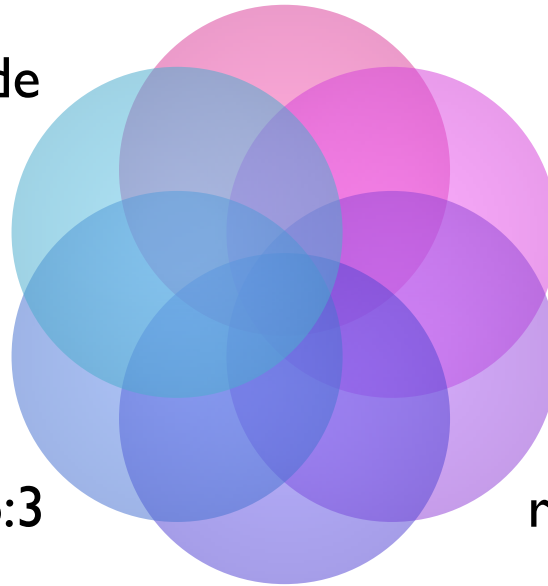
Según el (INEC 2010),  
35.300 turistas  
ingresan al país.

Agencias de viajes de  
Ambato: 34

3500 llegan hasta la  
ciudad de Ambato.

Empresas de  
transporte turístico: 3

Entre 300 a 200  
personas al mes  
realizan algún tipo de  
actividad turística.



152 Turistas

$$n = \frac{(Z^2) \times PQN}{(Z^2 \times PQ + N e^2)}$$

Dónde:

n= Tamaño de la muestra.

z= Nivel de confiabilidad (1,96)

P= Probabilidad de ocurrencia (0,5)

Q= Probabilidad de no ocurrencia 0,5)

N= Número de población (250).

e= Error de la muestra (0,05)

$$n = \frac{(Z^2) \times PQN}{(Z^2 \times PQ + N e^2)}$$

$$n = \frac{((1,96)^2 \times (0,5) (0,5) (250))}{((1,96)^2 \times (0,5) (0,5) + (250) [(0,05)]^2)}$$

$$n = \frac{((3,84) (0,25) (250))}{((3,84) (0,25) + (250) (0.0025))}$$

$$n = \frac{(0,96 (250))}{(0,96 + 0.625)}$$

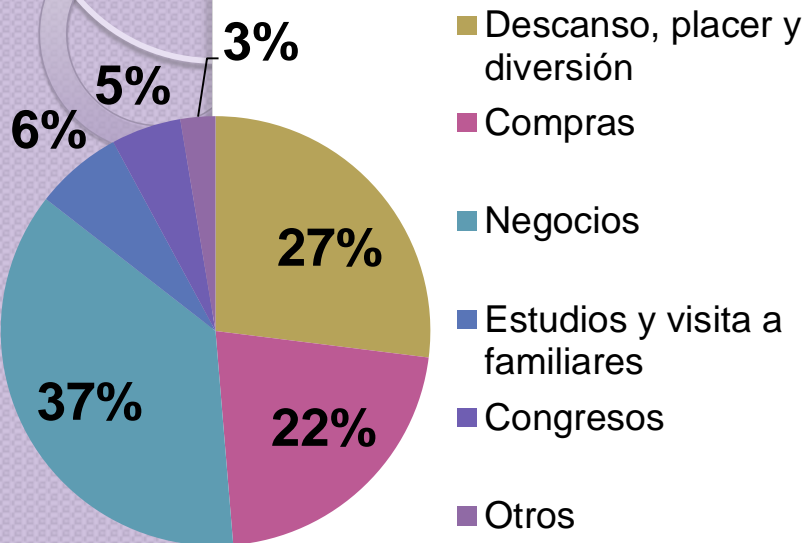
$$n = \frac{240}{1.58}$$

**152 personas**

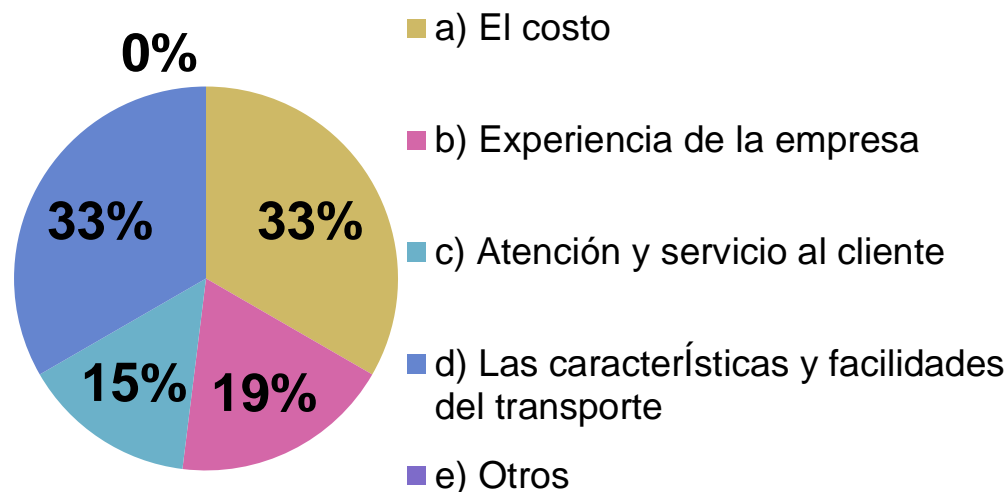


# ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS

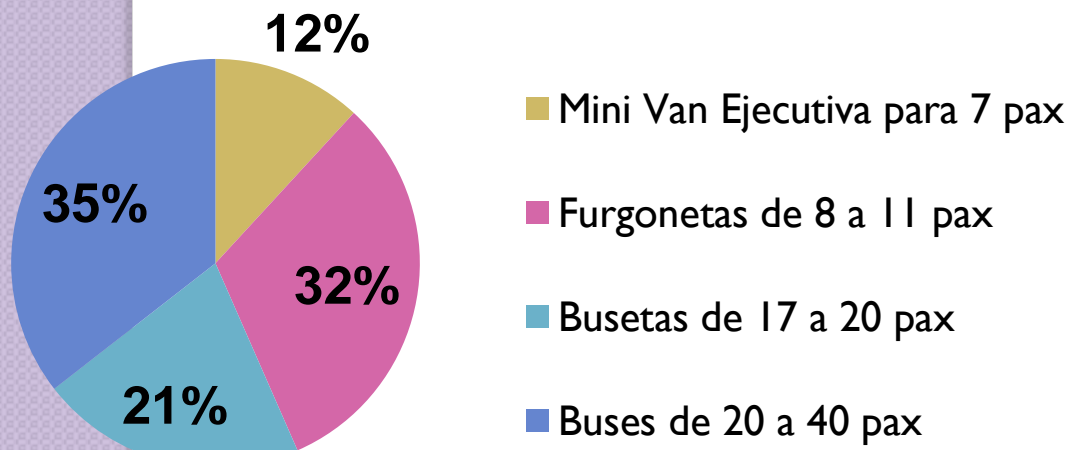
## Motivos de visita a la ciudad de Ambato



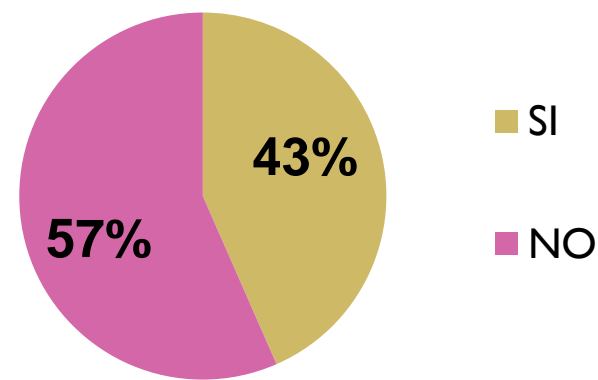
## Aspectos en la contratación del transporte



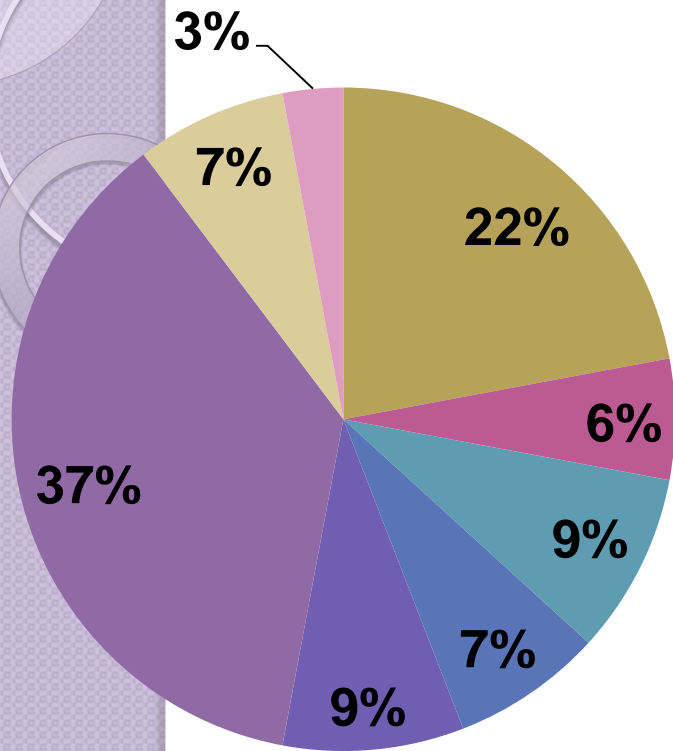
## Tipo de transporte terrestre



## Empresa de Transporte Turístico de Ambato

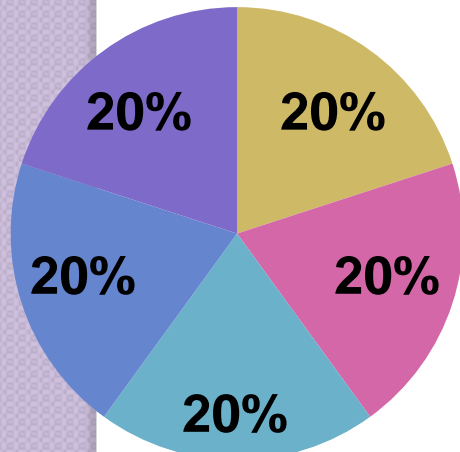


## Rutas Agro turísticas de Tungurahua que promocionan las Agencias de Viajes



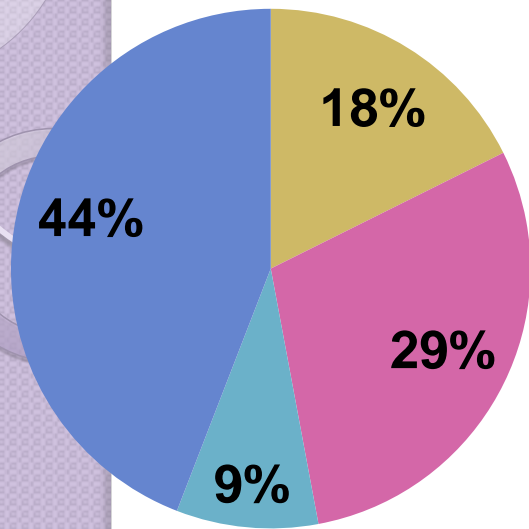
- a) Ambato "Cultura, historia, gastronomía y compras"
- b) Mocha "Sendero, tradición y deleite"
- c) Patate "Te acoge, te conquista, te encanta"
- d) Pelileo "Comercio, cultura y naturaleza"
- e) Píllaro "Un tesoro por descubrir"
- f) Baños "Verde encanto"
- g) Tisaleo "Alegre paraíso cultural"
- h) Otras

## Facilidades para el turista



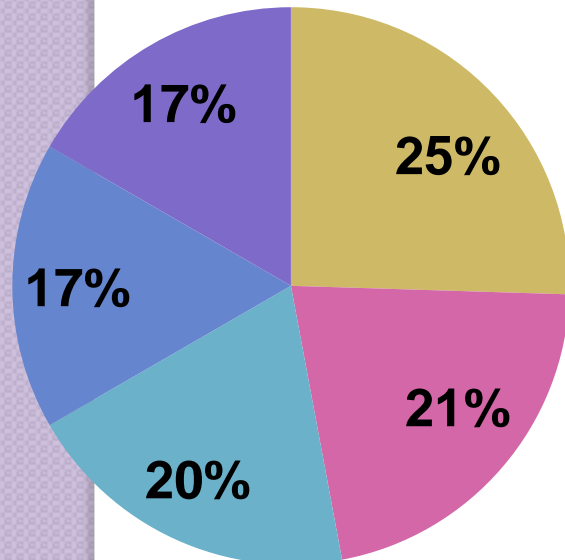
- a) Aire acondicionado, tv y audio
- b) Mapas turisticos y viales
- c) Asientos reclinables
- d) Baño privado
- e) servicio a bordo: box lunch o refrigerio

## Empresas de Transporte Turístico en Ambato



- a) Servitoreal Cía. Ltda.
- b) Cooperativa de Transportes Cita Express
- c) Larrea Autos
- d) Otros

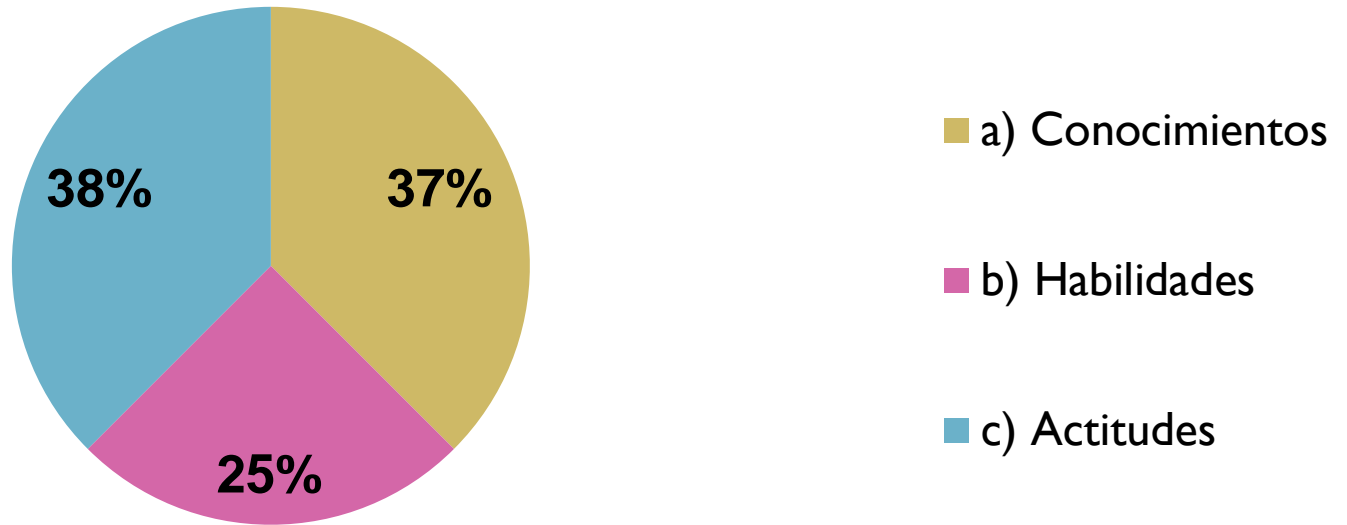
## Aspectos para mejorar el Transporte Turístico



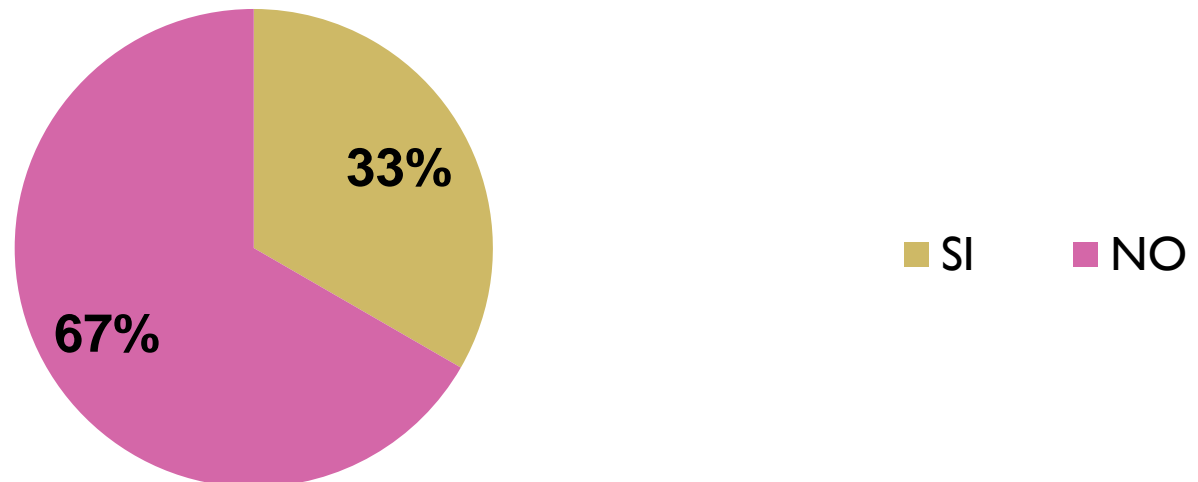
- 1. Conocimiento de rutas y destinos dentro y fuera de la provincia
- 2. Imagen personal del conductor y personal de apoyo
- 3. Manejo del idioma ingles de la tripulación del bus
- 4. Atención y servicio al cliente a bordo
- 5. Conocimiento de leyes de transporte y normas de servicio turístico



## Norma de competencia laboral



## Acuerdo estratégico para el servicio de transporte turístico





# CONCLUSIONES

- ❖ Actividades de comercio y turismo
- ❖ Falta de conocimiento sobre la existencia de las empresas de transporte turístico.
- ❖ Falta de capacitación a las empresas de transporte turístico de Ambato (atención al cliente, normas de servicio)
- ❖ Conocimiento de otros idiomas.
- ❖ Prestadores turísticos no mantienen alianzas estratégicas de trabajo.
- ❖ Transporte turístico: renta car.
- ❖ Costos elevados
- ❖ Conductores no capacitados.

# Competencias Laborales INEN

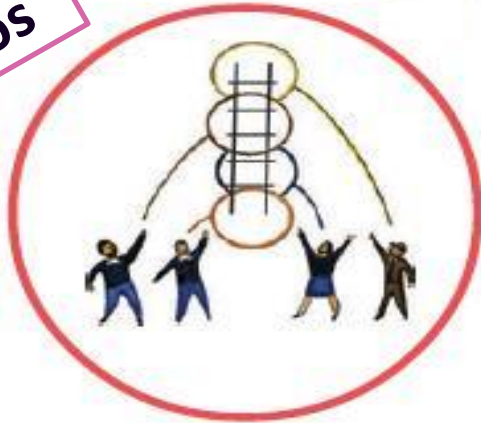
Capacidad



Actitudes



Conocimientos



Habilidades




# INDICADORES

## NORMAS INEN 2 463:2008 APLICADAS AL TRANSPORTE TURISTICO TERRESTRE

AREAS DE COMPETENCIAS	SUB AREAS DE COMPETENCIA
<b>Conocimientos "SABER"</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Reglas de urbanidad y cuidados de higiene personal.</li><li>2. Leyes y reglamentos aplicables a la conducción de vehículos.</li><li>3. Reglamentos y procedimientos para minimizar el impacto ambiental del vehículo.</li><li>4. Mecánica automotriz para reparar daños básicos.</li><li>5. Primeros auxilios básicos.</li><li>6. Geografía turística nacional.</li><li>7. Seguridad vial.</li><li>8. Arreglo de equipaje en el vehículo.</li><li>9. Señalización turística y de tránsito.</li><li>10. Atención al cliente.</li></ol>
<b>Habilidades "HACER"</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. La Comunicación con los clientes</li><li>2. Cálculos de distancia y de tiempo para recorridos.</li><li>3. Planificación de corto plazo de acuerdo con la ruta y condiciones del trayecto.</li><li>4. Preparación física para viajes largos y capacidad para transportar peso.</li></ol>
<b>Actitudes "SABER HACER"</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Perseverante: Se ajusta a plazos acordados, completa las tareas.</li><li>2. Atento: Cordial con el cliente, considerado hacia los otros</li><li>3. Equilibrado emocionalmente: No transparenta emociones.</li></ol>





**MATRIZ DE EVALUACIÓN DE  
CUMPLIMIENTO DE LAS  
COMPETENCIAS LABORALES  
NORMA INEN 2463:2008  
APLICADA AL TRANSPORTE  
TURISTICO**

[matriz.docx](#)

AREAS DE COMPETENCIA	SUB AREAS DE COMPETENCIA	FACTORES DE EVALUACIÓN	ITEM	PONDERACIÓN	NIVEL DE CONOCIMIENTO				
					B	M	A	C	
1. Conocimientos "Saber" (30%)				1/1PUNTO					
	1. Reglas de urbanidad y cuidados de higiene personal.	1.1 Higiene personal	peinado, afeitado, calzado	✓					
		1.2 Uniforme y/o distintivo de la empresa	ligero, cómodo, discreto						
					1/1PUNTO				
	2. Leyes y reglamentos aplicables a la conducción de vehículos.	2.1 Permisos de operación	Registro de Turismo y/o la licencia única anual de funcionamiento en el ministerio de Turismo	✓					
		2.2 Distintivos adhesivos de revisión técnica e imagen turística	Marca país	✓					
		2.3 Kilometraje	Contador y registro	✓					
		2.4 Combustible	Indicador y abastecimiento						

			1/1PUNTO				
<b>3. Reglamentos y procedimientos para minimizar el impacto ambiental del vehículo.</b>	3.1 Limpieza del vehículo	Vidrios y espejos, asientos, corredores, portaequipaje.	✓				
	3.2 Recipientes recolectores de basura	Rotulados y específicos por producto a recolectar.	X				
	3.3 Letreros de prohibiciones		X				
	3.4 Carpeta de documentación con las Normas y Reglamentos ambientales aplicados al transporte turístico.	INEN 2463:2008, Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.	X				

			1/1PUNTO				
<b>4. Mecánica automotriz para reparar daños básicos.</b>	4.1 Maletín de herramientas y/o kit de mecánica básica	Un juego de llaves, destornillador, lubricante y grasa específica, trapos y papel absorbente,	✓				
	4.2 Existencia mínima de repuestos	linterna frontal y pilas de repuesto, martillo, pinzas, desarmadores, gatas.	X				
	4.3 Estructura del vehículo en buenas condiciones	Pintura de fachada y guardachoques, tapicería, llantas en buen estado, luces en correcto funcionamiento.	✓				
	4.4 Otros aspectos internos	Nivel de aceite del motor normalizado, aceite regulado, nivel de batería adecuada,	✓				



	4.5 Certificación de conocimientos de mecánica evaluados por alguna institución competente (SECAP, Programa Nacional de Capacitación Turística (PNCT))	Cursos de mecánica básica	X				
	4.6 Mantenimiento y reparación del vehículo	Orden de trabajo describiendo anomalías y mantenimiento para el vehículo	X				
			<b>1/1PUNTO</b>				
<b>5. Primeros auxilios básicos.</b>	5.1 Posee botiquín de primeros auxilios	Analgésicos, antisépticos, material de curación, medicamentos básicos para el malestar.	✓				

	5.2 Equipo de protección personal	Instrumental y elementos adicionales, guantes de látex, gafas, mascarillas, vendas, bolsas plásticas para desechos, linterna.	X				
	5.3 Manual de primeros auxilios y cursos aplicados a esta área que sean evaluados por la cruz roja o alguna institución competente.		X				
			<b>1/1PUNTO</b>				
<b>6. Geografía turística nacional.</b>	6.1 Mapas viales y guías turísticas del país		X				
	6.2 GPS (Sistema de posicionamiento						

	6.3 Certificado de operación o técnicas de guiar		X				
			<b>1/1PUNTO</b>				
<b>7. Seguridad vial.</b>	7.1 Certificados de educación vial	Escuela de Conductores Profesionales	X				
	7.2 Hebillas del cinturón de seguridad, y puertas diseñadas para una fácil apertura después del accidente		✓				
	7.3 Parabrisas y cristales laterales de SOS		X				
	7.4 Sistema Integrado de Seguridad Ecu911 (Transporte seguro)	Botones de auxilio, dispositivo de rastreo satelital (GPS), cámaras de video con capacidad de grabación	X				

			1/1PUNTO				
<b>8. Arreglo de equipaje en el vehículo.</b>	8.1 Ayuda al turista a subir y a bajar el equipaje.		X				
	8.2 Lleva registros de artículos olvidados en el transporte	Fondo de indemnización por pérdida de equipaje	X				
			1/1PUNTO				
<b>9. Señalización turística y de tránsito.</b>	9.1 Conoce y respeta las señales de tránsito y turística	Manuales de señalización turística	X				
	9.2 Documentación de señalización turística						
			1/1PUNTO				
<b>10. Atención al cliente.</b>	10.1 Carpeta de documentación con la información de registro de pasajeros	Ficha del pasajero	✓				



		10.2 Azafata y/o personal de servicio	Soluciona problemas Manejo de otros idiomas	X				
		10.3 Entretenimiento a bordo	Películas, revistas, periódicos					
		10.4 Servicio a bordo	box luch, snacks, almohadas y frazadas, tv móvil, asientos reclinables cómodos	X				
		10.5 Asistencia al pasajero	Recibir a los turistas, Asientos especiales para personas con movilidad reducida, embarazadas, personas que viajan con un bebé, pasajeros con sobrepeso, pasajeros con dificultad de visión.	✓				
		<b>SUBTOTAL:</b>		<b>12</b>				

				2/2PUNTO				
<b>2. Habilidades "Hacer" (20%)</b>	<b>1. La Comunicación con los clientes</b>	1.1 Usa lenguaje apropiado a los turistas	Da seguridad y bienestar al turista	✓				
				2/2PUNTO				
	<b>2. Cálculos de distancia y de tiempo para recorridos.</b>	2.1 Planificación de recorrido	Hoja de ruta, cuadros de tiempos	X				
		2.2 Registro de entrada y de salida del vehículo	Elaboración salvoconductos de salida del vehículo	✓				
		2.3 Mapa detallado de la zona del recorrido indicando vías alternas	Guías de viaje	X				
2.4 Mapas de carreteras y rutas turísticas.		X						

3. Planificación de corto plazo de acuerdo con la ruta y condiciones del trayecto.	3.1 Coordinación con los Tour operadores	Listado de las agencias de viajes con las que opera					
		Itinerarios de viaje programados	X				
		Boletines informativos con regularidad a los tour operadores, publicidad escrita, páginas web, contactos,					
	3.2 Informar al guía cuando una persona solicita detalles sobre el recorrido.		X				
			<b>2/2PUNTO</b>				
4. Preparación física para viajes largos y capacidad para transportar peso.	4.1 Seguro de riesgos y de viajes	FONSAT "Fondo de Accidentes de Tránsito", SOAT	X				
	4.2 Se encuentra en buenas condiciones físicas y de salud.	NO Ingiere bebidas alcohólicas	✓				
	4.3 Evita distracciones durante la conducción	Celulares, radios, discusiones con el personal a bordo	✓				
<b>SUBTOTAL:</b>			<b>8</b>				

				5/5 PUNTOS			
<b>1. Perseverante</b>	1.1 Se ajusta a horarios de trabajo establecidos	Tiene un plan de trabajo anual, semestral, mensual.	X				
	1.2 Cumple con las tareas de trabajo.		X				
	1.3 Es constante para cumplir con las actividades y se acopla a cambios en el programa de viaje.	Elaboración de paquetes y ofertas	X				
<b>3. Actitudes "Saber Hacer" (50%)</b>				<b>5/5 PUNTOS</b>			
<b>2. Atento</b>	2.1 Cordial con el cliente	Manual de la organización, visión, misión, metas específicas de la empresa	✓				
	2.2 Considerado hacia los otros		X				
	2.3 Tolerante y comprometido		✓				
	2.4 Comportamiento	Ayuda en situaciones de emergencia o de no emergencia	X				
	Comprende a los						



	y empatía	demás y se pone en el lugar del otro					
			<b>5/5 PUNTOS</b>				
<b>3. Equilibrado emocionalmente</b>	3.1 Trabaja en equipo	Alianzas estratégicas con los tour operadores	X				
	3.2 Es profesional no mezcla el trabajo con las relaciones personales.	Experiencia de la empresa	✓				
	3.3 Neutral en sus sentimientos y el carácter	Adopta una posición natural y relajada, expresando físicamente acogida y apertura	✓				
<b>SUBTOTAL:</b>			<b>20</b>				
<b>TOTAL:</b>			<b>40</b>				

## TABLA DE VALOR

NIVELES	PUNTUACION
▪ <b>Básico</b>	1 a 20 puntos
▪ <b>Medio</b>	21 a 40 puntos
▪ <b>Aceptable</b>	41 a 60 puntos
▪ <b>Consolidado</b>	61 a 100 puntos

EMPRESAS DE TRANSPORTE TURÍSTICO	PUNTUACIÓN	NIVELES
• LARRERA AUTOS	40	Medio
• SERVITUREAL	38	Medio
• MAXICAR	47	Aceptable
• COTULLARI	58	Aceptable



Reglamentos y procedimientos para minimizar el impacto ambiental del vehículo.



Reglas de urbanidad



Geografía turística



Cuidados de higiene personal



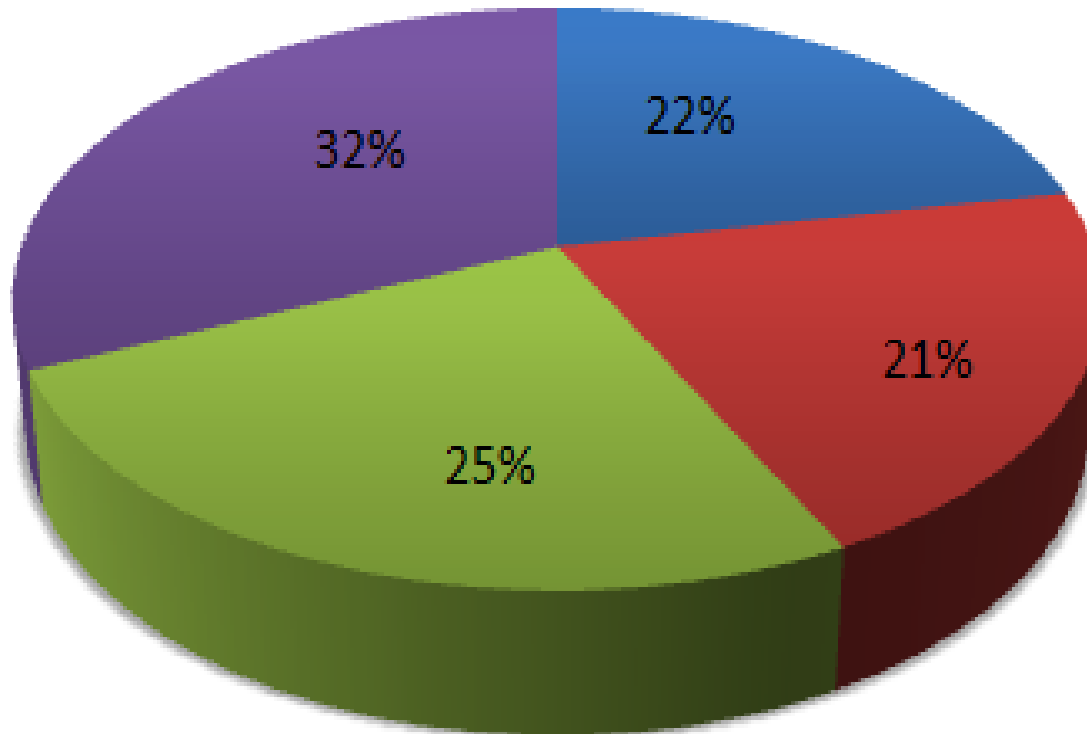
Cálculos de distancia y de tiempo para



Primeros auxilios.

# RESULTADOS DE LA INVESTIGACION

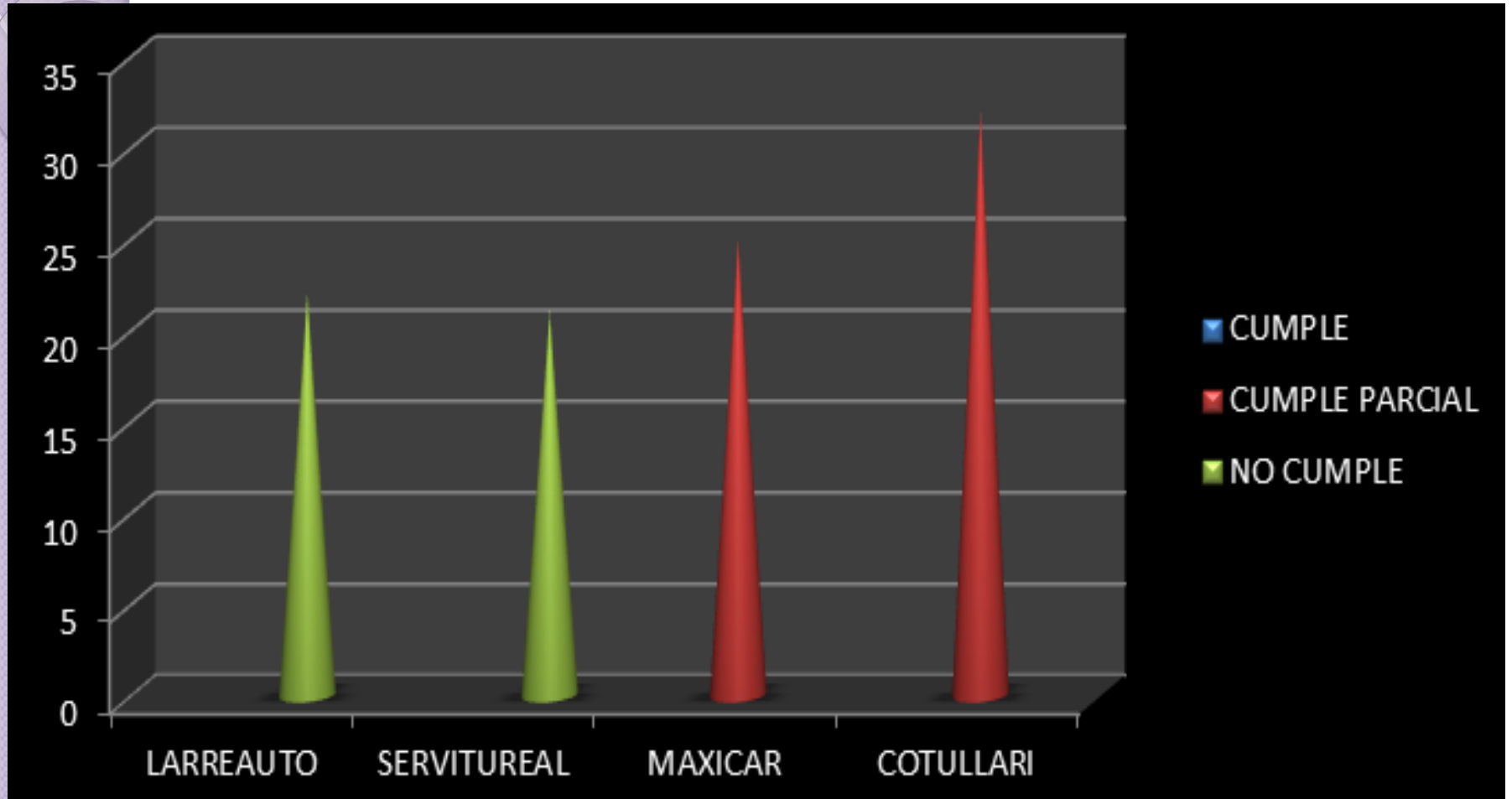
■ LARREAUTO ■ SERVITUREAL ■ MAXICAR ■ COTULLARI



**Fuente:** Matriz de evaluación de cumplimiento de las competencias laborales norma INEN 2463:2008

**Elaborado por:** JIMÉNEZ, Andrea (2013)

# CUMPLIMIENTO DE LA HERRAMIENTA DE EVALUACIÓN



**Fuente:** Herramienta de Evaluación  
**Elaborado por:** JIMÉNEZ, Andrea (2013)

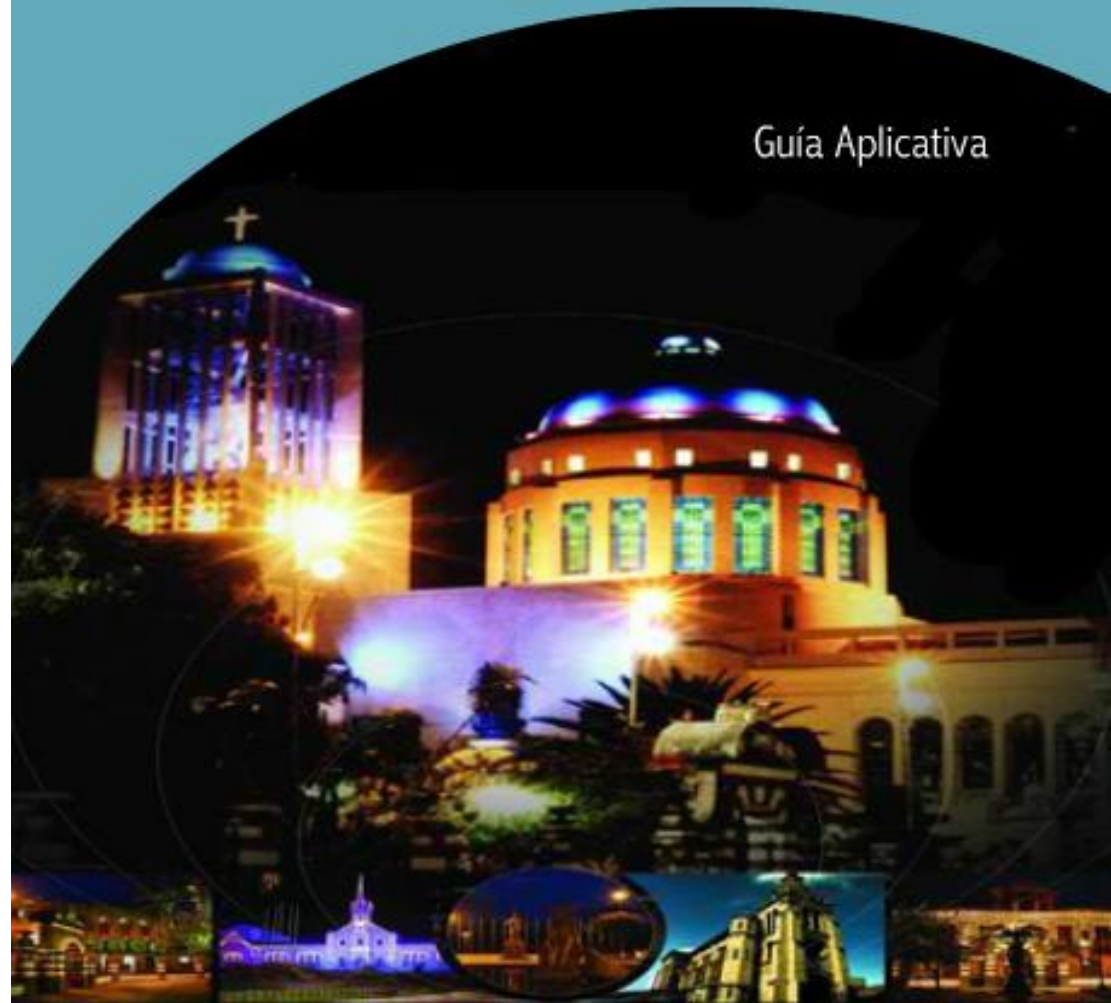


# GUÍA METODOLÓGICA DE APLICACIÓN

## CRITERIOS PARA PROMOVER LA CALIDAD DEL SERVICIO DE TRANSPORTE TURÍSTICO

Formación y Capacitación  
para Buenas Prácticas Turísticas 2014

Guía Aplicativa



# CONCLUSIONES

El servicio de transporte turístico de la ciudad de Ambato provincia de Tungurahua si incide en la agenciación y operación de paquetes turísticos, pero es necesario que tanto las empresas que brindan este servicio así como los transportistas cuenten con una guía de formación y capacitación siguiendo los parámetros establecidos por la ley de transporte y normas INEN de competencias laborales para el transporte.

El análisis permitió identificar a las empresas de transporte turístico de Ambato y verificar las falencias que tienen en el servicio, ya que lo que se busca principalmente es el mejoramiento del servicio y la atención a los turistas nacionales y extranjeros que visitan la ciudad.

# RECOMENDACIONES

Aplicar la guía de formación y capacitación en las entidades de transporte turístico de la ciudad de Ambato para los transportistas y todos los involucrados en el ámbito del transporte, ya que es un proyecto factible y rentable.

**THANK YOU**

**GRACIAS**  
**ARIGATO**  
**SHUKURIA**

**DANKSCHEEN**  
**JUSPAXAR**

**TASHAKKUR ATU**  
**YAQHANYELAY**  
**SUKSAMA**  
**EKHMET**  
**MEHRBANI**  
**GRAZIE**  
**MAAKE**  
**MEHRBANI**  
**PALDIES**  
**BOZIN**  
**MERCICI**

**BİYAN**  
**SHUKRIA**

**TINGKI**

**YUSPAGARATAM**  
**CHALU**  
**NUHUN**  
**SNACHALHYA**  
**WABEEJA**  
**HAITEKA**  
**YHU**  
**UNALCHEESH**  
**ATTO**  
**ANHA**  
**SHANHYABAO**  
**SPASIBO**  
**DENKAU-JA**  
**NEHACHALHYA**  
**EROU**  
**SIKOMO**  
**HATUR**  
**GUR**  
**TAUTAPUCH**  
**MEDAWAGSE**  
**BAIKKA**  
**GOZAIMASHITA**  
**EFCHARISTO**  
**AGUYJE**  
**FAKAAUE**  
**KOMAPSUMNIDA**  
**LAH**  
**SHINCO**  
**MERASTAWHY**  
**GAEJTHO**  
**MINMONCHAR**  
**MANETAI**