



ESPE
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

EXTENSIÓN LATACUNGA

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y DE 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”

JIMÉNEZ TRUJILLO ANDREA VANESSA

TESIS PRESENTADA COMO REQUISITO PREVIO A LA
OBTENCIÓN DEL GRADO DE:

INGENIERO EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA

Año 2014

UNIVERSIDAD DE LA FUERZAS ARMADAS – ESPE
CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN
TURÍSTICA Y HOTELERA

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

JIMÉNEZ TRUJILLO ANDREA VANESSA

DECLARO QUE:

El proyecto de grado denominado “**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**”, ha sido desarrollado con base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros, conforme las citas que constan el pie de las páginas correspondiente, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía.

Consecuentemente este trabajo es mi autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del proyecto de grado en mención.

Latacunga, enero de 2014

Andrea Vanessa Jiménez Trujillo

UNIVERSIDAD DE LA FUERZAS ARMADAS – ESPE
CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN
TURÍSTICA Y HOTELERA

CERTIFICADO

Ing. Geovany Acosta (DIRECTOR)
Ing. Carlos Albán (CODIRECTOR)

CERTIFICAN

Que el trabajo titulado “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”, realizado por la señorita Andrea Vanessa Jiménez Trujillo, ha sido guiado y revisado periódicamente y cumple normas estatutarias establecidas por la ESPE, en el Reglamento de Estudiantes de la Universidad de las Fuerzas Armadas-ESPE.

Debido a que constituye un trabajo de excelente contenido científico que cooperará a la aplicación de conocimientos y al desarrollo profesional, SI se recomienda su publicación.

Latacunga, enero del 2014

Ing. Geovany Acosta
DIRECTOR

Ing. Carlos Albán
CODIRECTOR

UNIVERSIDAD DE LA FUERZAS ARMADAS – ESPE

**CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN
TURÍSTICA Y HOTELERA**

CERTIFICACIÓN

Se certifica que el presente trabajo fue desarrollado por la señorita: ANDREA VANESSA JIMÉNEZ TRUJILLO, bajo nuestra supervisión:

ING. GEOVANY ACOSTA

DIRECTOR DEL PROYECTO
DIRECTOR DE CARRERA

ING. CARLOS ALBAN

CODIRECTOR DEL PROYECTO

DR. RODRIGO VACA

SECRETARIO ACADÉMICO

UNIVERSIDAD DE LA FUERZAS ARMADAS – ESPE

**CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN
TURÍSTICA Y HOTELERA**

AUTORIZACIÓN

Yo, Andrea Vanessa Jiménez Trujillo

Autorizo a la Universidad de las Fuerzas Armadas la publicación, en la biblioteca virtual de la Institución del trabajo **“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”**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y autoría.

Latacunga, Enero de 2014.

Andrea Vanessa Jiménez Trujillo

DEDICATORIA

A DIOS, por ser la fuente de inspiración para terminar este proyecto con éxito.

A MIS PADRES por el apoyo incondicional y el inmenso amor que me han brindado, por enseñarme, que la mejor forma para salir adelante y forjar un presente es en base al sacrificio y honestidad para mirar al futuro sin reprocharle del pasado.

A MIS HERMANOS porque siempre estuvieron a mi lado, por ser parte de mi vida por apoyarme y quererme.

AGRADECIMIENTOS

Al culminar con una etapa más de mi vida agradezco a DIOS por concederme el regalo más lindo que es la vida y la sabiduría para lograr mis metas. Por no haberme soltado de la mano, por impulsarme en cada momento difícil, dándome la fuerza necesaria para salir adelante.

Mi eterno agradecimiento a mis padres y a toda mi familia por darme su amor y bendición para salir adelante.

Le agradezco de manera especial a mi director y codirector de tesis Ing. Geovanny Acosta e Ing. Carlos Albán por su amistad, comprensión, conocimiento y su guía en el desarrollo de este trabajo de investigación.

Debo reconocer la ardua labor de mis maestros que me impartieron sus conocimientos, jamás olvidaré que gracias a sus enseñanzas, formaron a una persona que no se dio por vencida enseñándome a perseverar.

Mi sinceros agradecimientos al Dr. Rodrigo Vaca, por su amistad y ayuda durante toda mi carrera profesional.

A Pedrito por ser una persona muy especial en mi vida, gracias amor por toda su paciencia, por su apoyo incondicional y por creer en mí.

Y a todos aquellos que de una u otra manera contribuyeron para la culminación de este trabajo, gracias por su aporte al mismo.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

PORTADA	I
DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD	II
CERTIFICADO	III
CERTIFICACIÓN	IV
AUTORIZACIÓN	V
DEDICATORIA	VI
AGRADECIMIENTOS	VII
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	VIII
ÍNDICE DE TABLAS	XII
ÍNDICE DE GRÁFICOS	XIV
ÍNDICE DE MATRICES.....	XVI
INDICE DE FOTOS.....	XVII
INDICE DE ANEXOS.....	XVIII
RESUMEN.....	1
SUMMARY	2
CAPÍTULO I	3
1.- EL PROBLEMA.....	3
1.1 TEMA	3
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.2.1 Formulación del Problema	4
1.2.2 Delimitación del Problema.....	4
1.3 JUSTIFICACIÓN	5
1.4 OBJETIVOS.....	6
1.4.1 Objetivo General.....	6
1.4.2 Objetivos Específicos.....	6

1.5	METAS DEL PROYECTO	7
CAPÍTULO II		8
2.-	BASES TEÓRICAS	8
2.1	MARCO CONCEPTUAL.....	8
2.2	ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	16
2.3	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	20
2.3.1.	Historia y evolución del transporte	20
2.3.2.	Hitos históricos del transporte en la ciudad de Ambato	31
2.4	FUNDAMENTACIÓN TÉCNICA Y LEGAL	37
2.4.1.	Ley de Transporte y Turismo del Ecuador	37
2.4.2.	Reglamento de Actividades Turísticas	41
2.4.3.	Norma de Competencias Laborales	43
CAPÍTULO III		47
3.-	DIAGNOSTICO SITUACIONAL	47
3.1.	Identificación y clasificación de las empresas de transporte turístico de la ciudad de Ambato.....	47
3.2.	Identificación y clasificación de las agencias de viajes de la ciudad de Ambato.....	50
3.3.	Establecimiento del FODA y análisis de interrelaciones.....	53
CAPÍTULO IV		59
4.-	ESTUDIO DE MERCADO	59
4.1	Modalidad Básica de la Investigación	59
4.2	Nivel de la Investigación.....	59
4.3	Población y Muestra	59
4.4	Hipótesis.....	61
4.5	Variables de investigación	61

4.6	Operacionalización de variables	62
4.7	Plan de Recolección de Información	63
4.8	Plan de Procesamiento y Análisis.....	64
4.9	Análisis de Resultados	64
CAPÍTULO V		109
5.-	MATRIZ DE CALIDAD DE SERVICIO	109
5.1	Parámetros de medición	109
5.2	Indicadores	112
5.3	Ponderaciones.....	115
5.4	Guía metodológica de aplicación	116
5.4.1	Propósitos de la guía	117
5.4.2	Portada y contraportada	117
5.4.3	Créditos	118
5.4.4	Presentación.....	118
5.4.5	Índice.....	119
5.4.6	Introducción.....	119
5.4.7	Criterios de Calidad	119
5.4.8	Distribución de márgenes y espacios en la página	121
5.4.9	Tipografía	123
5.4.10	Color.....	123
5.4.11	Imagen	124
5.4.12	Software para el diseño y diagramación.....	125
CAPITULO VI.....		126
6.-	RESULTADOS DE LA INVESTIGACION	126
6.1	Cuadros de Cumplimiento.....	126
6.2	Análisis de Resultados	160

CAPÍTULO VII	173
7. - CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	173
7.1 Conclusiones	173
7.2 Recomendaciones	174
BIBLIOGRAFÍA	175
LINKOGRAFÍA	175
ANEXOS.....	177

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 2.1:	Actividades Turísticas.....	41
Tabla N° 3.1:	Cooperativas de Transporte en Ambato.....	47
Tabla N° 3.2:	Infraestructura vial de Ambato.....	48
Tabla N° 3.3:	Empresas de transporte turístico de Ambato.....	50
Tabla N° 3.4:	Agencias de Viajes/ Mayorista.....	51
Tabla N° 3.5:	Agencias de Viajes /Internacional.....	51
Tabla N° 3.6:	Agencias de Viajes/ Dualidad.....	52
Tabla N° 3.7:	Agencias de Viajes/ Operadora.....	53
Tabla N° 3.8:	Análisis Foda: Agencias de viajes y transporte turístico de Ambato.....	54
Tabla N° 4.1:	Variable Independiente: El Servicio de transporte turístico de la ciudad de Ambato.....	62
Tabla N° 4.2:	Variable Dependiente: Mejora del servicio.....	63
Tabla N° 4.3:	Procedimiento de la información.....	63
Tabla N° 4.4:	Tabulación - Motivos de visita.....	65
Tabla N° 4.5:	Tabulación - Empresas de transporte turístico.....	66
Tabla N° 4.6:	Tabulación - Transporte turístico a nivel nacional.....	68
Tabla N° 4.7:	Tabulación - Aspectos para mejorar el transporte turístico.....	69
Tabla N° 4.8:	Tabulación - Facilidades para el turista.....	71
Tabla N° 4.9:	Tabulación - Transporte requerido por el turista.....	72
Tabla N° 4.10:	Tabulación - Precio por el transporte.....	73
Tabla N° 4.11:	Tabulación - Responsables del servicio deben ser capacitados.....	75
Tabla N° 4.12:	Tabulación - Rutas agro turísticas de Tungurahua que promocionan las agencias de viajes.....	76
Tabla N° 4.13:	Tabulación - Aspectos que inciden en la contratación del transporte.....	77

Tabla N° 4.14: Tabulación - La Incidencia del transporte en la elaboración de un tour	79
Tabla N° 4.15: Tabulación: Aspectos para mejorar el transporte	80
Tabla N° 4.16: Tabulación - Tipo de licencia	84
Tabla N° 4.18: Tabulación - Años de experiencia en el transporte turístico	85
Tabla N° 4.19: Tabulación - Nivel de conocimiento sobre señalización turística	86
Tabla N° 4.20: Tabulación – Tipo de turistas	87
Tabla N° 4.21: Tabulación – Maneja otros idiomas	88
Tabla N° 4.22: Tabulación – Norma de competencia laboral.....	90
Tabla N° 4.24: Tabulación – Rutas Turísticas	92
Tabla N° 4.25: Tabulación – Capacitación al personal	93
Tabla N° 4.26: Tabulación – Acuerdo estratégico para el servicio de transporte turístico.....	94
Tabla N° 4.27: Tabulación – Motivos de visita a la ciudad de Ambato	97
Tabla N° 4.28: Tabulación – Empresa de Transporte Turístico de Ambato.....	98
Tabla N° 4.29: Tabulación – Tipo de transporte terrestre	100
Tabla N° 4.30: Tabulación – El servicio de transporte turístico	101
Tabla N° 4.31: Tabulación – Asesoría de las Agencias de Viajes de Ambato	102
Tabla N° 4.32: Tabulación – Mejorar el servicio de las agencias de viajes y el transporte de Ambato	103
Tabla N° 4.33: Tabulación – Paquetes turísticos que promocionen a la ciudad de Ambato.....	105
Tabla N° 4.34: Tabulación – Satisfacción del servicio de transporte.....	106
Tabla N° 5.1: Normas Inen 2 463:2008 Aplicadas al transporte turístico terrestre.....	112
Tabla N° 5.2: Tabla de valor	116

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 4.1: Motivos de visita	65
Gráfico 4.2: Empresas de transporte turístico en Ambato	67
Gráfico 4.3: Transporte turístico a nivel nacional	68
Gráfico 4.4: Aspectos para mejorar el transporte turístico	70
Gráfico 4.5: Facilidades para el turista	71
Gráfico 4.6: Transporte requerido por el turista	72
Gráfico 4.7: Precio por el transporte	74
Gráfico 4.8: Responsables del servicio deben ser capacitados	75
Gráfico 4.9: Rutas agro turísticas de Tungurahua que promocionan las agencias de viajes	76
Gráfico 4.10: Aspectos que inciden en la contratación del transporte	78
Gráfico 4.11: La incidencia del transporte en la elaboración de un tour	79
Gráfico 4.12: Aspectos para mejorar el transporte	80
Gráfico 4.13: Tipo de licencia	84
Gráfico 4.14: Años de experiencia	85
Gráfico 4.15: Años de experiencia en el transporte turístico	86
Gráfico 4.16: Nivel de conocimiento sobre señalización turística	87
Gráfico 4.17: Tipo de turistas	88
Gráfico 4.18: Maneja otros idiomas	89
Gráfico 4.19: Norma de competencia laboral	90
Gráfico 4.20: Oferta turística de la provincia de Tungurahua	91
Gráfico 4.21: Rutas turísticas que frecuenta a nivel nacional	92
Gráfico 4.22: Capacitación al personal	93
Gráfico 4.23: Acuerdo estratégico para el servicio de transporte turístico	94
Gráfico 4.24: Motivos de visita a la ciudad de Ambato	97
Gráfico 4.25: Utilización del transporte turístico de Ambato	99

Gráfico 4.26: Tipo de transporte terrestre	100
Gráfico 4.27: El servicio de transporte turístico	101
Gráfico 4.28: Asesoría de las agencias de viajes de Ambato	102
Gráfico 4.29: Mejorar el servicio de las agencias de viajes y el transporte de Ambato	104
Gráfico 4.30: Paquetes turísticos que promocionen a la ciudad de Ambato	105
Gráfico 4.31: Satisfacción del servicio de transporte	106
Gráfico 6.1: Reglas de urbanidad y cuidados de higiene personal	160
Gráfico 6.2: Leyes y reglamentos aplicables a la conducción de vehículos	160
Gráfico 6.3: Reglamentos y procedimientos para minimizar el impacto ambiental del vehículo	161
Gráfico 6.4: Mecánica automotriz para reparar daños básicos	161
Gráfico 6.5: Primeros auxilios	162
Gráfico 6.6: Geografía turística nacional	162
Gráfico 6.7: Seguridad vial	163
Gráfico 6.8: Arreglo de equipaje en el vehículo	163
Gráfico 6.9: Señalización turística y de tránsito	164
Gráfico 6.10: Atención al cliente	164
Gráfico 6.11: La comunicación con los clientes	165
Gráfico 6.12: Cálculos de distancia y de tiempo para recorridos	165
Gráfico 6.13: Planificación de corto plazo de acuerdo con la ruta y condiciones del trayecto	166
Gráfico 6.14: Preparación física para viajes largos y capacidad para transportar peso	166
Gráfico 6.15: Perseverancia	167
Gráfico 6.16: Atención al cliente	167
Gráfico 6.17: Equilibrio emocionalmente	168
Gráfico 6.18: Herramienta de evaluación	168
Gráfico 6.19: Cumplimiento de la herramienta de evaluación	169

ÍNDICE DE MATRICES

Matriz N° 6.1: Evaluación de cumplimiento norma INEN Larreauto Avis	126
Matriz N° 6.2: Evaluación de cumplimiento norma Servitoreal.....	134
Matriz N° 6.3: Evaluación de cumplimiento norma Maxicar.....	142
Matriz n° 6.4: Evaluación de cumplimiento norma “Cotullari”	151

INDICE DE FOTOS

Foto N°- 01: Industria algodonera de la ciudad de ambato.....	26
Foto N°- 02: Quinta de Montalvo sector ficoa	27
Foto N°- 03: Estación del ferrocarril de ambato, 1943	28
Foto N°- 04: Primeras diligencias que realizaba el transporte	29
Foto N°- 05: Domicilio del Sr. Larrea y los primeros vehículos.....	30
Foto N°- 06: Primer medio de transporte público de ambato (1930-1940).....	31
Foto N°- 07: Camino en las afueras de Ambato	33
Foto N°- 08: Ampliación de la carretera Ambato en el año de 1920.....	34
Foto N°- 09: Sociedad de pilotos de Tungurahua de Ambato, 1931.	35

INDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Encuesta dirigida a las empresas de transporte terrestre	178
Anexo 2: Encuesta dirigida a las agencias de viajes	182
Anexo 3: Encuesta dirigida a los turistas	186
Anexo 4: Extracto Ley de Tránsito y Transporte Terrestre	188
Anexo 5: Extracto Reglamento a Ley de transporte terrestre tránsito y seguridad vial	200
Anexo 6: Extracto Reglamento de transporte terrestre turístico	214
Anexo 7: Comunicado al transporte terrestre turístico	216

RESUMEN

El cantón Ambato es un importante centro comercial y turístico de la región centro-norte del país considerado como un sitio estratégico para las salidas a los diferentes puntos turísticos que tiene la provincia de Tungurahua por esta razón es necesario que los servicios de los prestadores turísticos sobre todo las agencias de viajes y el transporte turístico hagan un buen equipo para de esta manera puedan cumplir las expectativas del turista.

El transporte turístico en la actualidad tiene gran afluencia en la satisfacción de los visitantes al cantón Ambato y por medio de esta investigación se podrá detectar las falencias que este servicio posee y así ser útil para la toma de decisiones en el proceso de mejoramiento del servicio de transporte turístico para que los turistas se sientan satisfechos y fascinados con todo lo que el cantón ofrece tanto en su encanto cultural y la calidez de su gente.

Es importante encontrar una herramienta que permita a las empresas de transporte turístico un desarrollo constante en su personal, puesto que mediante esto se lograra optimizar el servicio y satisfacer a los visitantes del cantón Ambato, considerando sus necesidades y expectativas; esta guía de formación y capacitación de buenas prácticas basados en las normas INEN, seria verdaderamente útil y necesaria en el proceso de mejoramiento de la calidad de servicios ofertados, cabe recalcar que realizando esta guía se dará un paso más allá del desarrollo turístico de la ciudad.

La investigación que se realizara es de suma importancia ya que a través de la misma se puede conocer los errores de los servicios de transportación que prestan en el cantón y nos serviría como una pauta para identificar los puntos clave para mejorar la prestación de este servicio que se tiene en la actualidad.

SUMMARY

The Ambato canton is an important commercial and tourist center of the north-central region of the country regarded as a strategic site for the outputs to the different tourist spots having the province of Tungurahua for this reason it is necessary that the services of tour providers on all travel agencies and tourist transport to make a good team so they can meet the expectations of tourists.

The tourist transport currently has large numbers in satisfying visitors to canton Ambato and through this investigation may detect failures that this service has and thus be useful for decision making in the process of improving service tourist transport for tourists to feel satisfied and delighted with everything the canton offers both its cultural charm and warmth of its people.

It is important to find a tool that allows companies of tourist transport constant development in their personal , since by this was achieved optimize service and satisfy visitors Canton Ambato , considering their needs and expectations , this training guide and training of good practice based INEN , Serious truly useful and necessary in the process of improving the quality of services offered, it should be emphasized that this guide will be doing a step further tourism development in the city.

The research will take place is very important because through it you can see the mistakes of providing transportation services in the county and serve us as a guideline to identify the key points to improve the delivery of this service have today.

CAPÍTULO I

1.- EL PROBLEMA

1.1 TEMA

“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”.

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El título más popular de Ambato es la Tierra de las Flores y las Frutas, el nombre se debe a la gran variedad de frutos que se producen en esta región, como las típicas claudias y los guaytambos (duraznos). Con un recorrido por las fincas o quintas que rodean la ciudad se justifica plenamente el título. Este cantón se ha convertido en un punto turístico importante para la provincia de Tungurahua; la cual recibe a turistas nacionales y extranjeros durante el año; por tal motivo es necesario contar con un transporte turístico adecuado y un personal calificado para llegar a estos lugares.

Para que el turismo se desarrolle es esencial tener en cuenta el transporte turístico, en términos del proceso de comercialización del turismo, las agencias de viajes son tiendas minoristas, que suelen trabajar estrechamente vinculadas con las empresas de transporte turístico. Se debe tener en cuenta que para que se haga turismo el individuo debe desplazarse de su lugar de origen a un punto de interés; esto significa que el transporte turístico debe ser un servicio profesional con valores humanos y éticos. Sin embargo en algunos casos las compañías de transporte turístico no tienen los suficientes conocimientos técnicos como turísticos y sobre la atención con el visitante.

La ciudad de Ambato posee algunas compañías de transporte turístico que ha venido laborando durante algún tiempo sin haber tenido ninguna selección de personal y mucho menos capacitación en las áreas de recursos humanos o tener conocimientos básicos sobre el turismo, por lo tanto se requiere de una guía de capacitación para los transportistas y prestadores de las compañías de transporte turístico en la que puedan apoyarse para hacer un mejor desempeño dentro de sus actividades diarias, en las que tengan pautas sobre la atención, conocimientos técnicos y prácticos en turismo y rutas hacia los lugares turísticos de la ciudad.

Es necesario tener prioridad por este aspecto ya que el desarrollo de la planta turística de una ciudad también es a través de sus prestadores de servicio de transporte turístico en la que hay que poner más énfasis para de esa manera satisfacer al visitante.

1.2.1 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?

1.2.2 Delimitación del Problema

- **Campo:** Turismo
- **Área:** Transporte Turístico y Agencias de Viajes
- **Aspecto:** Servicio de Transporte Turístico y su incidencia en la agenciación y operación de paquetes turísticos.

- **Delimitación espacial:** El presente trabajo de investigación se desarrollará en la ciudad de Ambato provincia de Tungurahua en la que se aplicaran a los visitantes y a los prestadores turísticos en este caso agencias de viaje y delegaciones de transporte turístico.
- **Delimitación temporal:** Esta investigación se realizara en el segundo semestre del año.

1.3 JUSTIFICACIÓN

La ciudad de Ambato es un centro turístico de distribución que posee un tipo de turismo que responde a las necesidades de los turistas, esto hace que su demanda sea diversa y que se componga de distintos productos diferentes en su elaboración y uso pero que unidos es la base de lo atractivo de la ciudad como destino. El turismo y el transporte son inseparables, pues el transporte facilita el esparcimiento al turista. Un lugar puede ser muy atractivo turísticamente pero no podrá desarrollarse como zona turística si carece de infraestructura y no es accesible para medios de transporte.

El Transporte turístico es el medio para alcanzar el destino turístico y también el medio de moverse dentro del propio destino. La importancia del transporte para el desarrollo del turismo la notamos en que el ferrocarril favoreció el desarrollo de los primeros balnearios, el automóvil fomenta el turismo nacional, el avión el turismo internacional. El transporte ha ido abriendo nuevos mercados. El incremento del turismo ha sido favorecido por el desarrollo de los transportes y la demanda a su vez ha potenciado este desarrollo y la mejora de la calidad.

Se debe considerar que en la ciudad de Ambato es un factor importante la capacitación del personal, teniendo muy en cuenta la importancia que tiene el saber

manejar unas buenas relaciones humanas y tener ideas acerca de temas referentes a como brindar un servicio de calidad al cliente y dotarlos de conocimientos que les permitan adoptar una filosofía basada en el mejoramiento de la prestación del servicio, como una estrategia para brindar un servicio de calidad a los usuarios y de esta manera también elevar la calidad del desempeño laboral.

El transporte turístico en la actualidad tiene gran afluencia en la satisfacción de los visitantes al cantón Ambato y por medio de esta investigación se podrá detectar las falencias que este servicio posee y así ser útil para la toma de decisiones en el proceso de mejoramiento del servicio de transporte turístico para que los turistas se sientan satisfechos y fascinados con todo lo que el cantón ofrece tanto en su encanto cultural y la calidez de su gente.

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 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.

1.4.2 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.

1.5 METAS DEL PROYECTO

- La información acerca del transporte turístico, para ello se llevara un tiempo de un mes.
- Listado de características del servicio de transporte turístico y agencias de viajes existentes en un periodo de un mes.
- Cuadro de la participación del transporte turístico en las agencias operadoras en un lapso de dos meses
- La matriz de evaluación de competencias laborales para ello se llevara un tiempo de un mes.
- La guía de formación y capacitación para buenas prácticas, para ello nos llevaría un tiempo de aproximadamente dos meses.

CAPÍTULO II

2.- BASES TEÓRICAS

2.1 MARCO CONCEPTUAL

Para la mejor comprensión del proyecto se indica el significado de las siguientes palabras:

TURISMO

Fernández Fuster, 1981 menciona que el “Turismo es el conjunto de viajes cuyo objeto es el placer por motivos comerciales o profesionales u otros semejantes, y durante los cuales la ausencia de la residencia habitual es temporal”

Los investigadores suizos Kurt Krapf y Walter Hunziker consideraron en 1942 que el turismo “es el conjunto de relaciones y fenómenos producidos por el desplazamiento y permanencia de personas fuera de un lugar de domicilio, en tantos dichos desplazamientos y permanencia no estén motivados por una actividad lucrativa”

Según la OMT (Organización Mundial del Turismo), 1967 “El turismo comprende a las actividades que realizan las personas (turistas) durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y otros motivos.

Para Fabio Cárdenas Tabares (Colombia), menciona que El Turismo “consiste en los desplazamientos realizados en el tiempo libre que genera fenómenos socioeconómicos, políticos, culturales y jurídicos, conformados por un conjunto de actividades, bienes y servicios que se planean, desarrollan, operan y se ofrecen a la

sociedad con fines de consumo, en lugares fuera de su residencia habitual en función de recreación, salud, descanso familia, negocios, deportes y cultura”

Turismo es la actividad que resulta del desplazamiento de humanos voluntario y temporal así como de la prestación de servicios estructurados que satisfacen las necesidades de los turistas y generan relaciones sociales, económicas y jurídicas.

SERVICIOS

“El servicio es el resultado de actividades que no pueden definirse prescindiendo del tiempo. Es la puesta a disposición de un producto o de un sabe-hacer durante un tiempo o un momento dado (transporte aéreo, alquiler de vehículos, serbio postventa, distribución)”. (Tratado de la Calidad Tomo II; Laboucheix).

“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).

Stanton, Etzel y Walker, definen los servicios “como actividades identificables e intangibles que son el objeto principal de una transacción ideada para brindar a los clientes satisfacción de deseos o necesidades”.

Para Richard L. Sandhusen, “los servicios son actividades, beneficios o satisfacciones que se ofrecen en renta o a la venta, y que son esencialmente intangibles y no dan como resultado la propiedad de algo”

Según Charles W. Lamb, Joseph F. Hair, Carl D. McDaniel; “los servicios son actividades identificables, intangibles y perecederas que son el resultado de esfuerzos humanos o mecánicos que producen un hecho, un desempeño o un esfuerzo que implican generalmente la participación del cliente y que no es posible poseer

físicamente, ni transportarlos o almacenarlos, pero que pueden ser ofrecidos en renta o la venta; por tanto, pueden ser el objeto principal de una transacción ideada para satisfacer las necesidades o deseos de los clientes”.

El servicio es considerado como una acción efectuada por una organización con la finalidad de una permuta comercial, con el fin de generar actividades para satisfacer las necesidades del interesado.

El servicio es la acción realizada por una organización en la facilitación del intercambio comercial, que implica generar actividades que satisfagan las necesidades del cliente.

Filosofía del Verdadero Servicio:

- Quien no vive para servir...no sirve para vivir.
- Servir significa ser útil a los demás
- Servir es dar lo mejor de nosotros a los semejante
- El verdadero servicio es aquel que entiende y atiende las necesidades de un cliente.
- Al servir otorgamos satisfacción, placer y bienestar.
- Quien sirve bien, se sirve a todo lo bueno.
- Servir es dar sin esperar recibir.
- El espíritu del servicio es el alma del humanismo.
- Servir es la protección y solución de los problemas de otros.
- Servir es el mayor placer de quienes aplican el sentido común.

VALORES

- Ética profesional

- Autoestima
- Persuasión
- Relaciones Interpersonales
- Trabajo en Equipo
- Positividad
- Servicio
- Empatía
- Atención/ Cuidado
- Exactitud
- Aprendizaje

Un servicio es un proceso y como tal es una acción que lleva consigo características que la empresa ofrece a un cliente. Es importante el conocimiento del proceso por parte del cliente ya que permitirá decidir si contrata o no el servicio.

Las características de un servicio pueden ser medidas por el desempeño y la eficiencia, que se refleja en el beneficio. Los aspectos cuantificables en su medición son:

- Tiempo oportuno de entrega
- Tiempo en la generación del servicio en el lugar de trabajo
- Comunicación efectiva entre las personas que ofrecen el servicio
- Seguridad garantía y marco legal apropiado
- Instalaciones, en donde la imagen demuestra el ámbito laboral, en un ambiente agradable
- Trato directo, la intención ofrecida al cliente, la cortesía, se suman a los términos en la generación de valores al servicio.
- Tiempo de devolución y capacidad de respuesta a problemas.

SERVICIO DE TRANSPORTE

Históricamente el desarrollo del turismo ha estado relacionado con el desarrollo del transporte, ya que, por definición; el turismo implica desplazamiento fuera del lugar de residencia habitual.

Un lugar puede ser muy atractivo turísticamente pero no podrá desarrollarse como zona turística si carece de infraestructura y no es accesible para medios de transporte. Burkart y Medlik (1981), definen transporte como el medio de alcanzar el destino turístico y también el medio de moverse dentro del propio destino.

Para una actividad turística en una zona debe tener por lo menos alguna de las siguientes características o variables:

- Trazado de líneas férreas
- Autopistas
- Rutas aéreas
- Rutas marítimas

El incremento del turismo ha sido propicio para desarrollar medios de transporte, ésta creciente demanda turística ha permitido potenciar el servicio de transporte turístico y mejorar la calidad de estos. Esta demanda es cada vez más exigente y sofisticada, que busca calidad, buenos precios en sus desplazamientos.

Se debe añadir que en la mejora de la calidad de los transportes ha influido también la fuerte competencia existente en este mercado que ha generado la necesidad de diferenciar sus productos mediante reducción de costos y la oferta de una mayor calidad.

“El transporte es el medio de traslado de personas o bienes desde un lugar hasta otro”.
(Salvador Mercado, 2003)

“El transporte comercial de personas se clasifica como servicio de pasajeros y el de bienes como servicio de mercancías”. (Torres, 2002)

El servicio de transporte incluye todos los medios e infraestructuras implicadas en el movimiento de las personas o bienes, así como los servicios de recepción, entrega y manipulación de tales bienes.

TRANSPORTE TURÍSTICO

Es todo aquel prestador de servicios turístico legalmente constituido que brinda a los turistas nacionales e internacionales, desplazamiento dentro o fuera del país, traslados, excursiones, circuitos turísticos o alquiler de vehículos con o sin chofer; por empresas de transporte turísticos inscritas legalmente, con unidades de transporte debidamente autorizadas, y en la cual le brinden comodidad, agilidad de movimiento, ingenio, precio, rapidez y seguridad a los usuarios.

AGENCIACIÓN

Una vez recopilada la información en diferentes bibliografías se tiene constancia que el pionero en la organización de viajes fue Thomas Cook, en el año 1841, a quien se lo considera como el creador de las agencias de viajes, inventa el bono, etc.

El producto para una agencia de viajes es la venta de transporte. Es en la venta de productos sueltos donde se obtienen mayores beneficios con un margen por parte del proveedor.

Las agencias de viajes actúan como intermediarios entre el consumidor y el propietario: hoteles, billetes de avión, seguros turísticos, alquiler de vehículos, cambio de divisas, venta de entradas, distribución de paquetes turísticos organizados por otras agencias de viajes, producción y venta de paquetes turísticos. Entre las principales funciones que realiza una agencia de viajes tenemos:

- Intermediación de cualquier producto turístico
- Distribución de paquetes turísticos
- Producción y venta de paquetes turísticos

Un elemento importante es el asesoramiento

- En la función de intermediación de servicios se debe tener en cuenta que las agencias de viajes no pueden vender un servicio suelto más caro del precio que el precio del proveedor, aunque si es legal cobrar un importe por gastos de gestión.
- La función de producción y venta de paquetes turísticos (combinación de diversos servicios sueltos vendidos como un solo producto con un precio global) la pueden realizar todas las agencias de viajes pero con ciertas limitaciones. Por ejemplo: las mayoristas tienen como única función la producción y no la venta al público, y debe hacerlo a través de los minoristas, la cual a su vez puede crear paquetes turísticos para su venta exclusiva.

PAQUETES TURÍSTICOS

Conjunto de servicios turísticos que se venden al viajero por medio de las agencias de viaje o de líneas aéreas. Por lo general, el paquete turístico comprende: transporte, alojamiento, alimentación, recreación y excursiones.¹

Jar Jafari 2002, lo define como: "formato de viaje con todo incluido organizado por intermediarios"

¹ <http://www.gestiopolis.com/economia/modelo-de-servicio-de-transporte-de-quito-ecuador.htm>

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

Producto que se comercializa de forma única y que contiene dos o más servicios de carácter turístico (alojamiento, manutención y transporte), por el que se abona un precio, dentro del cual el consumidor no es capaz de establecer un precio individual para cada servicio que se le presta.

- Viajes a la oferta: son los producidos normalmente por las mayoristas, con riesgos como no encontrar habitaciones, cambios de precios, no vender todas las plazas; se fabrica y luego se ofrece.
- Viajes a la demanda: normalmente realizados por minoristas, sin ningún riesgo.

Históricamente la relación turismo-transporte parte desde el siglo XIX cuando los ferrocarriles surgen como medio de transporte básicamente en Europa y Estados Unidos, los cuales eran utilizados para asistir a los museos y visitar los monumentos por razones de esparcimiento, recreación. Seguidamente, surgen los primeros vehículos de combustión interna como medio de desplazamiento y se convierten en el transcurrir del tiempo como el transporte con características turísticas por excelencia, puesto que es un medio de transporte no regular, es decir, no tiene ni horario, ni ruta establecida si el mismo no pertenece a ninguna línea de transporte en particular.

Las agencias de viajes ocupan un sitio indispensable en el desarrollo del sector turístico, ya que son unas de las principales promotoras del turismo, al manejar flujos constantes de pasajeros a nivel nacional e internacional. Son las especialistas del sector al utilizar y reunir todos los servicios y productos que se ofrecen en el mercado e integran en paquetes o excursiones que cubren gran parte de las necesidades del cliente.

La intermediación en el turismo continuará jugando un papel fundamental para hacer llegar el cliente al destino, y dependerá en gran medida de la capacidad que tengan Los directivos de las Agencias de Viajes para adaptarse y sobrevivir a los cambios en la era de la informatización.

La forma de integrar los procesos en las agencias de viajes con la organización del trabajo y la dirección, la toma, ejecución y control de las decisiones de dirección y las exigencias del entorno han variado en los últimos años. La aceleración de los cambios y la falta de respuesta de muchas agencias de viajes para adaptarse a estas transformaciones han dado lugar a que cada vez más se reclamen nuevas herramientas de gestión. (Gestión Turística. (Valdivia) n.17, jun. 2012)

2.2 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Para el óptimo desarrollo de esta investigación se ha tomado algunas referencias, de las cuales se ha tomado las conclusiones más importantes para el desarrollo del presente trabajo.

De acuerdo a los autores Lida Pineda Z. y Andrés Arteaga M.; en su propuesta **“Normas Técnicas para el uso de buses como medio de transporte en la actividad turística para la provincia del Guayas”**, hacen un análisis sobre el transporte terrestre en el que mencionan que ha tenido un desarrollo desordenado en el Ecuador y aspectos como dimensiones o equipamiento con los que debe contar un bus para trasladar turistas en el Ecuador.

Debido a la ausencia de una norma técnica para la actividad del transporte terrestre turístico, actualmente cualquier vehículo bajo cualquier condición mecánica o estética puede brindar el servicio de movilización a los turistas durante su permanencia en el país. Esta propuesta determinará y propondrá cuales son los requerimientos mínimos

para que un autobús pueda brindar el servicio de movilización. Además, busca beneficiar a los turistas, quienes hacen uso de estos vehículos, las agencias de viaje operadoras de turismo, las empresas de transporte de turistas y a las entidades de control de esta actividad: Ministerio de Turismo, Cámara de Provincial de Turismo del Guayas, Consejo Nacional de Tránsito y Comisión de Tránsito del Guayas.

Llegando a determinar la siguiente conclusión:

El transporte para la actividad turística, tiene una función fundamental en el sector y específicamente diferente a la del transporte público. El transporte terrestre con fines turísticos permite movilizar a los viajeros a un destino previamente escogido, además se procura que estos, durante el trayecto gocen de un servicio seguro y confortable mientras que el transporte público proporciona solamente un servicio de traslado de un mayor número de personas en menor tiempo, además, éste tiene circuitos y horarios previamente establecidos por una entidad de control.

Resultados

Presentar un documento de apoyo para todos los que trabajan directamente en el área de transporte de turistas y que hacen uso de buses para trasladar a los turistas, con el cual puedan tomar una decisión previa a la contratación, compra o ensamblaje de un bus.

El autor Edison Santos Avilés en su proyecto de tesis “**Evaluación de los procesos administrativos de la empresa de transporte terrestre interprovincial, durante el periodo 2006-2007**”, hace referencia a la carencia de una estructura organizacional, orientados hacia el mejoramiento interno y externo de la empresa de transporte terrestre. En la actualidad existe una competencia en el área de transporte por lo que es necesario la empresa interprovincial “Transportes Ecuador” conforme una

estructura organizacional y creación de procedimientos para cada departamento, sustentando así un crecimiento armónico y organizado.

El desarrollo del presente estudio se inicia con la necesidad de definir responsabilidades de los socios, conductores y personal que labora en dicha entidad en la correcta toma de decisiones en el manejo efectivo de sus recursos, y lograr un incremento en sus utilidades. Por otro lado los usuarios serán beneficiados con un servicio de calidad, para lo cual se procederá a realizar una adecuada selección, y una constante capacitación del personal que labora en la empresa con especial atención al personal que está al servicio del cliente.

Llegando a determinar la siguiente conclusión:

Con la medida que se adoptará en lo posterior permitirá sustentar un desarrollo con bases sólidas por lo que cada cooperativa de transportes cumplirá con funciones específicas para el mejoramiento de atención y buen servicio al cliente, desarrollo de la empresa a través de la optimización de recursos disponibles.

Resultados

Diseñar un proyecto con ayuda de la tecnología de punta para controlar los vehículos de carga y pasajeros. El Objetivo es colocar un tacógrafo (medidor de velocidad) en todos los automotores de la Empresa de Transporte Terrestre, con la finalidad de monitorear las actividades del conductor, aceleración, velocidad del vehículo, el tiempo de trabajo entre otros; son utilizados, discos que se introducen en la parte anterior del velocímetro. El tacógrafo registra el tiempo en que el conductor aumenta o disminuye la velocidad en determinado desplazamiento. Esto también favorece el control policial evitando así los accidentes de tránsito y desde luego un eficiente trato al cliente.

Yetsy González, Gregorio Moreno y Williams Flores en su **“Propuesta Para La Creación De Una Línea De Transporte Turístico Terrestre Que Cubra La Ruta Desde San Félix Hasta El Parque La Llovizna Y Viceversa Ubicado En El Municipio Caroni, San Félix – Bolívar, Periodo 2010.”** mencionan que la accesibilidad al parque es limitada por la ausencia de una línea de transporte turístico terrestre que cubra la ruta del mismo, y señalan que existe un problema a la hora de visitarlo por ciertas razones como: la ausencia de un buen transporte que cubra esa ruta turística, costos elevados de los taxis, el número de personas por familia para trasladarse al mismo tienen que alquilar dos vehículos. Esta situación con lleva a que se realice este proyecto con posibilidad de buscarle una solución a esta problemática, ya que los habitantes y visitantes utilizan transporte en pésimas condiciones.

El estudio de mercado, realizado evidencia que las agencia de viajes visitados sólo se dedica al pasaje aéreo dentro y fuera de Venezuela, en sus operaciones no contemplan realizar visitas al parque la llovizna u otros atractivos turísticos dentro del Municipio Caroní, teniendo que contratar empresas para poder cubrir este servicio a los turistas.

Llegando a determinar la siguiente conclusión:

La ausencia de una línea de transporte que no cubre esa ruta o cumpla con las condiciones exigidas por la Ley para la prestación de este servicio en la zona, surge la iniciativa de proponer la creación de una línea de transporte turístico terrestre que cumpla con las condiciones necesarias para satisfacer las necesidades de los habitantes y visitantes, este aumentaría el flujo del mismo en el Municipio Caroní y de esta forma los turistas al igual que los habitantes de la región contarían con una línea que los llevaría directamente al sitio antes mencionado.

Resultados

Creación de una línea de transporte turístico hacia el parque la llovizna, ya que en los actuales momentos sólo existe una empresa que presta esos servicios y no es conocida por los diferentes viajeros que llegan al Municipio; esto reactivará los atractivos turísticos de la región, mejorará la calidad de vida de las comunidades y aumentará la economía en el Municipio Caroní en fin, los turistas o visitantes podrán contar con los diferentes atractivos que existen en la región, y sus alrededor esto reactivará el turismo en Ciudad Guayana ya que sería otra entrada de divisas y generadora de empleo en el Municipio.

2.3 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.3.1. Historia y evolución del transporte

Desarrollo Histórico

El transporte como cualquier actividad surgió de una necesidad, de una exigencia de las relaciones humanas.

El fenómeno en menor escala se ha producido siempre, desde la aparición del hombre, y el medio de transporte fue sin duda el género humano. Analizando las costumbres de los pueblos, se deduce con facilidad las modalidades o procedimientos de que se ha valido, el hombre en todo momento para el trasporte de mercancías; citando algunos como: llevando la carga encima, arrastrándola o empujándola sobre el suelo; haciéndola deslizar o lanzándola y colocando la mercancía sobre ruedas.

LA RUEDA Y LA ADOPCIÓN DEL CARRO COMO MEDIO DE TRANSPORTE TERRESTRE



La rueda y el carro son productos del mundo antiguo, y, según ciertos etnólogos, la invención de ambos corresponde a un ciclo cultural pastoral antiquísimo; no fue con seguridad producto de una sola mente, sino consecuencia de una evolución natural del rollizo o tronco de árbol abatido.

Actualmente se utilizan rodillos de madera resistentes para el transporte de grandes pesos, si bien solo para distancias reducidas. Uno o varios rollizos, sobre los cuales se disponía una superficie más o menos rustica varios troncos delgados ligados entre sí a modo de plataforma sobre la que se disponía la carga, fue la idea que origino el carro de ruedas.

El carro fue conocido y utilizado como medio de transporte en el Asia varios milenios antes de Jesucristo. De esto dan fe bajos relieves antiquísimos, y se sabe con seguridad que en un principio la rueda era llena o maciza y formaba un todo rígido con el eje. Este tipo de rueda se emplea todavía en los países del Asia Central e incluso en ciertas zonas de la Europa Meridional (Portugal y otros países).

Seguramente la rueda radiada, esto es, con radios, apareció después que el hombre aprendió a fundir metales. La evolución y difusión del carro coincide, o mejor, es consecuencia de la intensificación de tres actividades humanas: la agricultura, el comercio y la guerra.



El carro con caja no fue invención romana, pero los romanos lo mejoraron aumentando sus dimensiones y capacidades en consonancia con la necesidad de aumentar el volumen de la mercancía transportada.

Una evolución notable fue la invención y adopción de la rueda libre sobre el eje fijo y la introducción del cubo de la rueda para aumentar su estabilidad; a aquella siguió la invención de la llanta de hierro, lámina de este metal con la que se reviste la superficie de rodamiento o borde de la rueda con el fin de prolongar su duración.

El hombre soluciono un difícil problema con la invención de la rueda y el carro, pero no sacó de ella un rendimiento elevado hasta fines del siglo X. Sujeto el caballo a los carros, pero con desconocimiento del modo racional de aprovechar éste. Del estudio de los bajos relieves antiguos -sirios, persas y babilónicos- se deduce que los pueblos antiguos desconocieron el atelaje racional todo el provecho posible del esfuerzo de los animales.

LOS PIONEROS DE LA INDUSTRIA AUTOMOTRIZ

Tras una etapa inicial protagonizada por los carruajes a vapor, a finales del siglo XIX, se idearon los motores de combustible y, poco después, los primeros automóviles.

EL AUTO A VAPOR DE CUGNOT

- En el año de 1771 el gobierno francés encarga al inventor Joseph Cugnot la fabricación de una máquina capaz de transportar cañones. El vehículo de Cugnot había creado un prototipo dos



años antes y consiste en una caldera de vapor acoplada a un carro de artillería. A pesar de que se trata de una máquina muy pesada "4,5 toneladas" y poco manejable, está considerada el primer automóvil movido por vapor de la historia.

- En 1876 el ingeniero alemán Nikolous Otto, construye un motor de 4 cilindros que constituye la base prácticamente de todos los motores de combustión interna posteriores. Otto toma como referencia el motor de gas construido por Etienne Lenoir en 1863 y consigue un modelo que funciona con un ciclo de cuatro tiempos, mezclando aire y combustible.
- El alemán Karl Benz se anticipa a Daimler y patenta el primer automóvil de la historia. Es un vehículo de tres ruedas, la de adelante dirigitible con un motor de 0,88 HP. Basado en el principio Otto y transmisión por correa.
- El ingeniero alemán Rudolf Diesel patenta el primer motor de combustión interna sin bujías que lleva su nombre en ese motor la combustión se logra por la compresión del aire en el interior del cilindro, lo que garantiza la auto inflamación de combustible al ser inyectado.

LOS ORÍGENES DE FORD

HENRY FORD consigue construir en el taller de su casa un automóvil de cuatro ruedas, movido por un motor de dos cilindros y cuatro tiempos, refrigerado por agua, similar a los que por entonces fabrica DAIMLER y BENZ. Posteriormente FORD decide comercializar el auto al módico precio de 200 dólares, y en vistas del éxito, en 1899 abandona su trabajo en la EDISON y funda su primera DETROIT AUTOMOBILE COMPANY.

Su filosofía es centrar la producción en un modelo estándar que abarate costos y facilite la fabricación. El primer auto de la FORD es el modelo "A".

- En 1908 empieza la producción del primer FORD T que destaca por ser económico y fiable. Su motor es de cuatro cilindros y 20 HP; alcanzando los 65 Km/h. Su aceptación es espectacular.
- En 1913 introduce por primera vez una auténtica cadena de montaje en serie en la factoría de HIGHLAND PARK. Este avance evolucionará completamente la industria; y no sólo en el sector del automóvil sino más bien se traduce en un importante incremento de la producción, un abaratamiento de costos y en consecuencia una notable bajada de precios.
- Hasta 1927 vende 15 millones de unidades y se calcula que en 1920 la mitad de los vehículos matriculados en el mundo son de éste modelo. En consecuencia WILLIAM DURANT funda la GENERAL MOTORS.

ÉPOCA DORADA

Los primeros ensayos dejan paso principalmente en Gran Bretaña a la época dorada de vehículos para el transporte por carreteras. El ingeniero GOLES WORTH GURNEY; comienza a construir grandes carruajes a vapor que tuvieron éxito notable. Algunos fueron capaces de transportar hasta 23 personas aunque no superan los 8 Km/h.

EL COOPERATIVISMO DEL TRANSPORTE

La idea de cooperación como tal, se remota a los primeros actos del ser humano quien, a fin de llenar sus necesidades más elementales, se asoció con sus semejantes, lo que facilitó el logro de los objetivos. Pero el Cooperativismo tuvo su origen formal en el año 1844, en un desconocido pueblo inglés llamado Rochdale, en donde un grupo de tejedores de fábrica, decepcionados al no poder conseguir los logros laborales que pretendían se organizaron y el 21 de diciembre abrieron su tienda con

productos de primera necesidad personal y familiar, ésta tienda atendía únicamente dos noches por semana, y luego de 50 años de continuo crecimiento tenía ya 12.000 socios, y sus operaciones anuales ascendieron a 535 mil libras esterlinas.

Estos pioneros 27 hombres y una mujer, son considerados los primeros cooperativistas del mundo, pese a que algunos de ellos ya tuvieron formación en éste campo, pero al implantar formalmente su doctrina, y crear los Principios de Cooperativistas, Rochdale se convierte en la cuna de este importante sector; dejando la piedra angular para que la idea cooperativista se extienda rápidamente primero por Europa, y luego por todo el planeta; llegó en el año de 1990 al continente americano, sembrando sus primeras semillas en Canadá donde pronto se propagó y extendió en sus concepciones de servicio, consumo, vivienda, producción, transporte, crédito, etc. Los Principios de Cooperativistas de Rochdale fueron tratados y aprobados, en el siglo XV Congreso de la Alianza Cooperativa Internacional, en Paris en 1937; y son los siguientes: Adhesión y retiro voluntario, Neutralidad política, religiosa y racial, Interés limitado al capital, Educación Cooperativa. Conceptualmente, los mismos principios se mantienen hasta la actualidad, de ciertas reformas fueron compendiados en Viena en 1996 en el XIII Congreso de la Alianza Cooperativa Internacional, y únicamente perdieron vigencia la Neutralidad política, religiosa y racial; se adicionó la Integración Cooperativista, pero el resto de principios con sus concepciones originales tienen vigencia hasta hoy.

HISTORIA DE LA TRANSPORTACIÓN EN EL ECUADOR

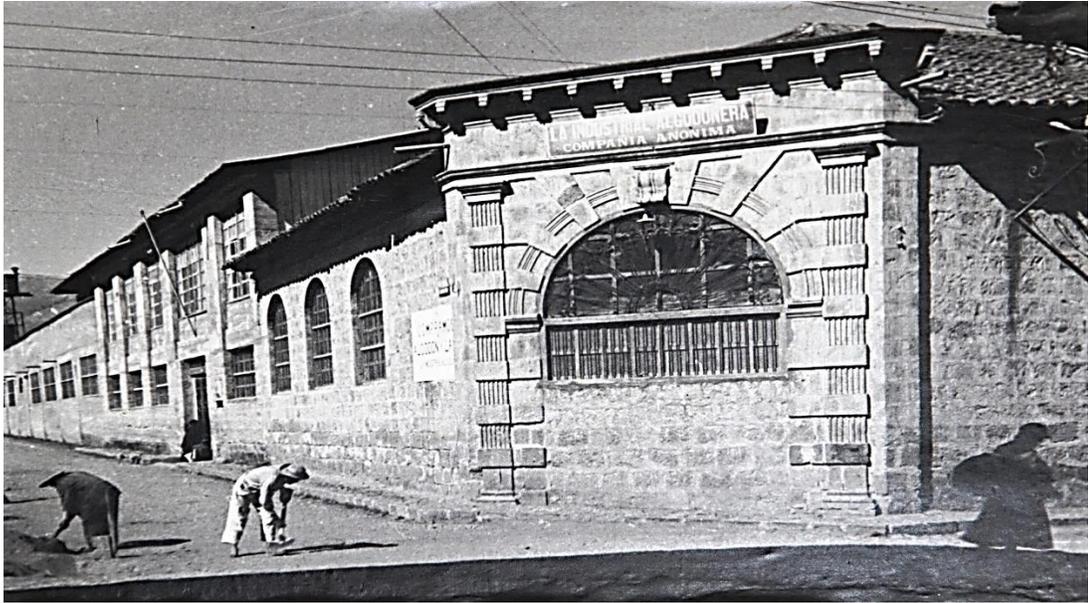


FOTO N° - 01: INDUSTRIA ALGODONERA IMPORTANTE FÁBRICA TEXTIL DE LA CIUDAD DE AMBATO Y DEL PAÍS, LAMENTABLEMENTE CERRADA POR PROBLEMAS OBREROS, SE ENCONTRABA UBICADA EN LAS CALLES LIZARDO RUIZ Y FERNÁNDEZ SECTOR DEL BARRIO OBRERO.

FUENTE: Municipio de Ambato- Biblioteca Municipal

La transportación en el Ecuador ha tenido, a lo largo de la historia, una diversidad de matices interesantes, desde la época de las mulas hasta los trailers modernos que transitan por las carreteras del país.

CAMINOS DE HERRADURA



FOTO N° - 02: QUINTA DE MONTALVO SECTOR FICOA

FUENTE: Municipio de Ambato- Biblioteca Municipal

Pequeños senderos sinuosos rodeaban las montañas y llanuras del territorio patrio. Por donde los arrieros conducían las mulas cargadas de productos de un lugar a otro, fueron mudos testigos de los inicios de la transportación en el país.

“Las posadas”, lugares del paraje obligado de los arrieros, para comer o dormir, están llenas de anécdotas, que van desde las pequeñas bromas entre compañeros, hasta la lucha conjunta entre fantasmas de montes y caminos. Pero el largo trayecto penoso a veces por la lluvia, tenía su recompensa al llegar a su destino.

EL FERROCARRIL

Pronto con la transportación en mulas, existía ya el riel que llevaba enormes vagones cargados de productos desde la Sierra hacia la Costa y viceversa. La Empresa de Ferrocarriles del Estado constituyó la entidad más importante en el transporte de

carga y de personas. Los pueblos por donde pasaba la línea férrea tuvieron gran desarrollo. Sin embargo, poco a poco la presencia del automóvil fue desplazando al ferrocarril.



FOTO N°- 03: ESTACIÓN DEL FERROCARRIL DE AMBATO, 1943, FUNCIONABA FRENTE AL MERCADO DE LAS FLORES Y SE EXTENDÍA DESDE LA CALLE MERA Y 12 DE NOVIEMBRE HASTA LA ESPEJO Y 12 DE NOVIEMBRE, HOY SE ENCUENTRA LOS EDIFICIOS DE LAS MULTIFAMILIARES Y LA EMPRESA ELÉCTRICA.

FUENTE: Municipio de Ambato- Biblioteca Municipal

LA LLEGADA DE LOS AUTOS AL ECUADOR

El motor de gasolina empezó a tomar vigencia con los vehículos FORD en Detroit (Estados Unidos), donde se inició la fabricación de autos en serie. Al principio tenían pocas oportunidades de movilizarse por las principales carreteras de la época. Lentamente el automotor fue obteniendo mayor importancia en el mundo. Millares de personas, no salían de su asombro al ver que los “carruajes” no eran arrastrados por caballos, sino que caminaba solos por los polvorientos caminos. A principios del

presente siglo, empezaron a llegar al Ecuador los primeros vehículos, traídos por familias influyentes de la época que gozaba de un gran poder económico.

Pese a ser considerados artículos de lujo en medio de la crisis económica por la que atravesaba el país, los automóviles poco a poco iniciaron su invasión a las principales ciudades. Entre los años 1912 y 1920 el crecimiento de las unidades de transporte fue significativo. Los gobiernos empiezan a preocuparse por la construcción de pequeñas carreteras, por cuanto los vehículos de sus amigos y colegas, no tenían por donde circular.



FOTO N° - 04: PRIMERAS DILIGENCIAS QUE REALIZABA EL TRANSPORTE ENTRE QUITO Y AMBATO

FUENTE: Municipio de Ambato- Biblioteca Municipal

Las décadas de los 40, 50 y 60 fueron decisivas en la infraestructura vial del Ecuador. En la transportación interprovincial, las vías de grada existentes entre las provincias de Pichincha y Guayas prestaron algunas facilidades. Luego, se construyeron

estrechos carreteros de piedra, transformándose más tarde en amplias carreteras asfaltadas. A pesar de que la transportación de personas y de carga se hacía todavía en mulas y ferrocarril, la construcción de la carretera Panamericana priorizó a los vehículos frente a los demás medios. En los inicios se veían circular carros marca Fargo, Chevrolet, Internacional, Dodge y Ford generalmente del tipo 600.



FOTO N°- 05: CALLES 12 DE NOVIEMBRE Y QUITO, DOMICILIO DEL SR. LARREA Y LOS PRIMEROS VEHÍCULOS

FUENTE: Municipio de Ambato- Biblioteca Municipal

LAS PRIMERAS COOPERATIVAS EN EL ECUADOR

- La transportación colectiva propiamente dicha se consolida con la inauguración del servicio de taxis en 1935; el de pasajeros en 1937 con la conformación de las primeras cooperativas.
- El transporte pesado inició su trabajo en 1941 con pequeñas unidades, las cuales estaban muy lejos de competir con el ferrocarril

- A partir de 1960, con la venida de las mulas y los trailers, se consolida esta rama de la transportación.



FOTO N°- 06: PRIMER MEDIO DE TRANSPORTE PÚBLICO DE AMBATO ENTRE LOS AÑOS 1930-1940

FUENTE: Municipio de Ambato- Biblioteca Municipal

2.3.2. Hitos históricos del transporte en la ciudad de Ambato

Primera carretera en Ambato

Así titula una de las crónicas en el diario ambateño EL Nacional, #2, del viernes 27 de mayo de 1932. Nos imaginamos que esta debió haber constituido una noticia impactante para la época, por ello se destaca en primera plana y también como primera noticia. Nos relata así:

“¿Cómo?, ¿Por dónde? A no ser en aeroplano, eso es imposible, dirá el lector. Pues sí señor, el problema que me atrevo a plantearlo es de numérica e incontestable demostración.

El cómo se adivina en automóvil, y el por donde, es por una carretera de la cual gran parte está ya construida. Es decir, que los vehículos no hay necesidad de importarlos del exterior, gastando millones de sucres, pues lo tenemos por centenares; y la vía no es férrea sino térrea, la carretera que no necesita superestructura ni pesado ni costoso material rodante.

De Quito a Ambato, tenemos la carretera Gabriel García Moreno, por la cual, un auto no emplea sino tres horas y aún menos. En esta sección, nada está por hacerse, todo está hecho.

De Ambato a Riobamba hace una hora y media, por la carretera Gabriel García Moreno hasta el punto Luisa o “Cuatro esquinas”. De este punto una carretera de segundo orden vira al Oriente para entrar a Riobamba.

Ambato, Cuatro esquinas y Riobamba forman tres puntos o tres vértices de un triángulo. La actual carretera recorre los dos lados de este triángulo.

Aproximaciones a la realidad vial en los años 1930

De alguna manera hagamos un corte con reminiscencias relativas a los años 1930 a 1940, puesto que, como queda dicho, no se puede desligar el quehacer de los choferes con sus automotores y las carreteras de la época. Si bien es cierto que un dato periodístico hay que entenderlo como un acercamiento a una realidad, a falta de otros testimonios, vamos a enfrentarnos a las noticias de los periódicos de la época para contextualizarnos en la materia.

Si retrocedemos a los datos sobre los esfuerzos de 1887 sobre el Camino Nacional, en lo que toca al entorno provincial. Un periódico a nivel provincial llamado “El

Nacional”, en su publicación de un viernes 1 de julio de 1887. La edición corresponde al # 244 y dice así:



FOTO N° - 07: CAMINO EN LAS AFUERAS DE AMBATO

FUENTE: Municipio de Ambato- Biblioteca Municipal

En otro semanario que surgió en Ambato en el año de 1933 y que se denominó La Crónica, el número 1 apareció el 10 de Agosto de 1933 en una edición de 12 páginas. Su administrador-Gerente fue Rodrigo Pachano Lalama. En el número 4 del 3 de Septiembre de 1933 pág. 7 se lee:

“Carretero Pelileo- Patate”

Gracias al trabajo de su jefe político de Pelileo se ha logrado llevar a cabo un contrato entre los señores Dr. Reinaldo Samaniego, Cesa Álvarez, Señora Irene

Muñoz, Señor Eduardo Samaniego Álvarez y Teodoro Álvarez M, según el cual estos señores se comprometen voluntariamente hasta la terminación del carretero Pelileo-Patate- Valle de Patate a sostener 30 jornaleros y 2 sobrestantes diarios permanentemente.

Es cuando a partir de esto que la gente mira la gran necesidad de contar con caminos que unan con los otros poblados para llevar sus productos o cambiarlos por otros.

La personas se unieron y trabajaron arduamente aunque al principio fue duro y peligroso ya que en ese entonces no se contaba con la maquinaria con la tenemos hoy en día pero con el respaldo de sus autoridades lograron surgir de lo que no había nada.



FOTO N° - 08: AMPLIACIÓN DE LA CARRETERA AMBATO EN EL AÑO DE 1920.

FUENTE: Municipio de Ambato- Biblioteca Municipal

INICIOS DE LAS COOPERATIVAS DE TRANSPORTE EN AMBATO



FOTO N°- 09: SOCIEDAD DE PILOTOS DE TUNGURAHUA DE AMBATO EN EL AÑO DE 1931, HOY SINDICATO DE CHOFERES.

FUENTE: Municipio de Ambato- Biblioteca Municipal

Estamos hablando de los años 1930 y 1940, época donde se organizan la Sociedad de Choferes de Tungurahua. Los carros, las carreteras y los hombres tienen una estructura diferente. Si los caminos fueron duros, los carros debieron tener su temple para resistir. Su construcción daba para que fueran instrumentos de utilidad a largo plazo. Y los choferes desde luego constituyeron el fiel reflejo del paisaje.

En un país de montaña y en una zona como la de la provincia de Tungurahua, los choferes recuerdan que viajaban en carros provistos hasta de piedras y cadenas para ir rellenando los huecos de las carreteras o poniendo cadenas entre los lodazales para que los carros no patinaran en las empinadas cuestas. Los “controladores” o ayudantes del chofer debían ser verdaderos atletas para salir o bajar delante de los vehículos transmontando las cordilleras guiando, encadenando, tapando o atrancando con piedras a sus vehículos para evitar que se fueran a los abismos. Podemos entender

que los choferes y sus ayudantes son verdaderos personajes épicos forjados en relatos que de todos modos se transformaron en leyenda viviente.

Conforme transcurrió el tiempo la gente empezó a organizarse mejor y muestra de esto es que se crean las compañías de transporte, recopilando información en diferentes fuentes y personas del medio se puede decir que la pionera en el cooperativismo data en 1948 “La Cooperativa de Transportes Tungurahua” la cual se formó como la pre-cooperativa con aproximadamente 34 miembros, al pasar 59 años de vida cuenta la Cooperativa con 157 socios siendo la pionera en el sector y la más reconocida en la ciudad.

Sus fundadores gestionaron ante los organismos correspondientes, para lograr personería jurídica, logrando con este objetivo el Primero de Diciembre de 1950 en constituirse ante la ley como la segunda Cooperativa de Transporte Urbano del país y es la hasta hoy existente Cooperativa de Transportes Tungurahua como la pionera en el Cantón Ambato seguida de la Cooperativa Unión, Los Libertadores, Vía Flores y Jerpazol respectivamente.

El estatuto legalmente reconocido era su partida de nacimiento inicia con treinta y cuatro socios calificados y mil quinientos sucres de capital con aportaciones de cuarenta y cuatro sucres cada uno, hoy la Cooperativa cuenta con cinco empleados administrativos Presidente, Gerente, Secretario, Contador, Recaudador, y 157 socios cada uno con certificados de aportaciones nominativos y transferibles de un valor de \$4.255,78 dólares americanos equivalente a 106.394,71 certificados de aportación por un valor unitario de 0,04 ctvs. de dólar. Entre los primeros vehículos que formaron parte del servicio en la cooperativa, podemos recordar a los Ford, Chevrolet, Dodge, Mércuri, con carrocerías mixtas y de madera.

En la actualidad la provincia de Tungurahua no se ha registrado crecimiento de compañías de transportes en el 2012, pero en cuanto a incorporación de nuevos socios si ha sido notorio el crecimiento en las aportaciones, a pesar de la situación en el país provocada por precios elevados en cuanto a repuestos, este y otros factores provocaron que en los primeros meses del año 2011 los pasajes incrementaran de 0.20 centavos a 0.25 centavos de dólar, a pesar de ello esto no ha impedido que en la provincia de Tungurahua incrementen el número de personas que se han afiliado a esta clase de cooperativismo por el servicio de transporte.

Es importante destacar que hoy en día se ha logrado que cada entidad pueda contar con las correspondientes oficinas de Presidencia, Gerencia, Recaudación, Contabilidad, Salas de Sesiones para los Consejos y las Comisiones y Salón para Asambleas Generales y Actos Sociales.

2.4 FUNDAMENTACIÓN TÉCNICA Y LEGAL

2.4.1. Ley de Transporte y Turismo del Ecuador

Durante doce años estuvo vigente en nuestro país la Ley de Tránsito y Transporte Terrestre, que fue publicada en el Registro Oficial Nro. 1.002 de fecha 2 de agosto de 1.996; Cuerpo Legal que contemplaba sanciones de multa y prisión a aquellos conductores que infringían la norma jurídica; sin embargo con el gobierno del economista Rafael Correa se dio un cambio radical en el marco jurídico de varias materias, y la de tránsito no podía ser la excepción; La Asamblea Constituyente tomando en cuenta que no se han dictado verdaderas políticas en el ámbito del transporte, que garantice a los ciudadanos la seguridad en la movilidad, que es necesario contar con una Ley de carácter eminentemente técnico que de forma integral norme en su conjunto los diferentes aspectos relacionados con el transporte terrestre, tránsito y seguridad vial y por cuanto la Ley de Tránsito anterior no

contempla normas relacionados con la prevención, expide la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, que se encuentra publicada en el Registro Oficial Nro. 398, de fecha 7 de agosto del año 2.008; y, el Reglamento General de Aplicación, publicado en el Registro Oficial No. 376 de fecha 3 de junio el año 2.009.

La nueva Ley Orgánica de Tránsito contempla novedosas reformas e involucra a otros actores sociales que anteriormente no eran sujetos de sanciones; principalmente se instituye el sistema de puntaje aplicado a las licencia de conducir; lo que ocasionó múltiples reacciones por parte de los conductores de vehículos, en especial aquellos que trabajan en el transporte público y que se encuentra legalmente asociados a una Cooperativa o Compañía de Transporte Público, en razón de que corren el riesgo de perder su trabajo por la reducción de puntos hasta completar el máximo de treinta que otorga la ley.

También dispone que los peatones deban ser sancionados pecuniariamente por infringir la Ley cuando cometan una contravención de tránsito; y, serán ser privados de la libertad cuando sean responsables de un delito de tránsito.

Habiéndose puesto en vigencia la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, de una manera sorpresiva y sin que se dé a conocer a todos y cada uno de los ciudadanos se generó un grave problema, por cuanto su aplicación fue inmediata; a los contraventores de tránsito los agentes empezaron a entregar boletas de citación a partir del 8 de octubre del año 2.008, una vez que a nivel nacional los diferentes organismos de tránsito se pusieron de acuerdo en la elaboración del formato único de dichas boletas. Los agentes de control del tránsito, que son los únicos policías nacionales a quienes se les entregó las boletas de citación empezaron a desarrollar su labor y encontraron mucho trabajo en la vías públicas, el mismo que luego fue trasladado a los Juzgados de Tránsito, dependencias públicas que se

saturaron de partes policiales por contravenciones de tránsito y como consecuencia de usuarios de la justicia.

La vigencia de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, a partir de su publicación en el Registro Oficial No. 398 de fecha 7 de agosto del año 2.008, y el Reglamento General de Aplicación, publicado en el Registro Oficial No. 376, de fecha 3 de junio del año 2.009 transformó el marco jurídico en materia de tránsito y otras son las reglas de juego que tienen que asumir y enfrentar los peatones y conductores de vehículos; la sociedad ecuatoriana necesitaba ponerse a tono con la realidad diaria y era imprescindible dictar una Ley en materia de Tránsito que regule el transporte y la circulación vial de una manera técnica y ordenada como la tienen otros países más desarrollados que el nuestro.

La nueva Ley de Tránsito instituyó el sistema de reducción puntos a las licencias de conducir, para los casos de comisión de infracciones de tránsito, y estableció una nueva clasificación a las contravenciones de tránsito, a saber: Leves de primera, segunda y tercera clase; graves de primera, segunda y tercera clase y muy grave, aumentó igualmente la cantidad de contravenciones de tránsito de manera considerable; lo que hizo que conductores de vehículos y peatones infrinjan la ley de Tránsito por diversas causas que gran cantidad de personas desconocían; siendo sancionados de manera legal, pero sorpresiva y angustiosamente.

Con la finalidad de contribuir de algún modo al mejoramiento de la circulación vial y disminuir la comisión de contravenciones de tránsito en la ciudad de Ambato por parte de los usuarios de las vías públicas.

Existen 92 tipos de contravenciones de tránsito, las mismas que son sancionadas con multa que comprende desde el cinco por ciento hasta el cien por ciento de una remuneración básica unificada del trabajador en general, reducción de puntos en la

licencia de conducir vehículos, desde 1.5 hasta 10 puntos; veinte horas de trabajo comunitario; privación de la libertad por tres días; y, retención del vehículo por veinticuatro horas.

Por lo expuesto y como todos sabemos que, el transporte terrestre en sus diferentes modalidades en cualquier país y especialmente en el Ecuador, es la columna vertebral para su desarrollo socio-económico, por lo tanto las distinguidas Autoridades y Organismos de Tránsito y Transporte Terrestre, deben cumplir con sus funciones específicas y bien determinadas en la Constitución, leyes, reglamentos etc. de la República del Ecuador, dejándose de oposiciones e interpretaciones jurídicas que confunden en la planificación, ordenamiento y vigilancia del transporte terrestre.

Sin embargo, cabe anotar y recalcar que estas empresas deben ser administradas o dirigidas técnicamente con conocimiento de causa como verdaderas empresas-compañías cuya finalidad es el lucro que se llama utilidad y esto se lo consigue mediante capacitación a todo nivel (Autoridades, Administradores, Socios o Accionistas) pero con profesionales calificados para obtener una capacitación o asesoramiento técnico jurídico-societario, contable-financiero para alcanzar un conocimiento cabal, que en el caso de ser socio o accionista poder defender sus derechos y cumplir con su obligaciones e inclusive para no dejarse estafar en los llamados puestos de trabajo como vulgarmente lo denominan los señores chóferes-transportistas al comprar o vender las participaciones o acciones en las compañías de Responsabilidad Limitada, Anónimas y de Economía Mixta y/o certificados de aportación en las cooperativas.

En general, se debe dar fin definitivamente con la viveza criolla que tanto mal hace al país y en este caso al transporte terrestre en el Ecuador, para no solamente utilizar el membrete o nombre de la cooperativa o compañía para beneficio personal o de pocos ciudadanos llamados privilegiados, creándose verdaderos monopolios prohibidos por

el Arts. 51, 52, 53 especialmente y siguientes de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.

2.4.2. Reglamento de Actividades Turísticas

En el reglamento de actividades turística nos indica que la Transportación comprende la movilización de pasajeros por cualquier vía (terrestre, aérea o acuática) que se realice directamente con turistas en apoyo a otras actividades como el alojamiento, la gastronomía, la operación y la intermediación de las agencias de viajes.

El Transporte Terrestre Turístico se encuentra determinado como una actividad turística en el Art.5 de la ley de Turismo; la que además dispone que el Ministerio de Turismo deba coordinar con las demás entidades del sector público sus acciones para beneficio general.

TABLA N° 2.1: 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:	<ul style="list-style-type: none"> 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. 	<ul style="list-style-type: none"> - ALOJAMIENTO - ALIMENTOS Y BEBIDAS - AGENCIAS DE VIAJES - TRANSPORTE TURÍSTICO

Las relaciones del transporte con el sector turístico son necesarias, porque el turismo es inseparable de viajar y de esta actividad depende. Entonces el medio de transportación tiene conexión directa con la agencias de viajes ya que por medio de estas se puede realizar la venta de paquetes turísticos, visitas guiadas, recorridos, etc.

Esta relación permita ofrecer un "servicio especializado", con seguridad y confort, que encuentre una excelencia operativa en todos y cada uno de los circuitos turísticos que se pudieren establecer a nivel nacional; esto hace indispensable que las personas jurídicas dedicadas a la transportación terrestre turística dispongan de los conocimientos básicos pertinentes para desarrollar esta actividad y que a su vez conozcan que sus vehículos deben cumplir con los requerimientos técnicos que las leyes exigen para el transporte público de pasajeros en la modalidad de turismo.

Es necesario establecer procedimientos que permitan normar la actividad de la Transportación Terrestre Turística, con el propósito de evitar a su vez la competencia desleal, que vaya en deterioro del turismo.

La actividad turística de la ciudad de Ambato, requiere del aporte de profesionales para alcanzar mejores resultados. Uno de los pilares clave para alcanzar este objetivo es contar con educación integral enfocada a formar profesionales idóneos y poder responder a la realidad actual, venciendo el paradigma de creer que el Turismo puede seguir manejándose como un simple negocio y enfocándose a desarrollar un turismo integral que debe responder a ciertos valores, tales como: satisfacción al cliente, habilidad y gestión presentación de servicios, comodidad.

Para cada medio de transportación lo que el turista busca es el confort, lo económico, lo rápido para sentirse bien y tener el agrado de viajar. Las investigaciones están referidas desde el aspecto económico, hasta llegar a satisfacerlas necesidades del turista. Es por estas razones antes expuestas la relación transporte y turismo es un

binomio inseparable. Actualmente la actividad turística se ubica en un importante ingreso de divisas al país, lo cual demuestra la gran importancia.

En base a las leyes y reglamentos establecidos en nuestro país es necesario que las empresas de viajes, sobre todo de las agencias de viajes y de transporte de la ciudad de Ambato, tengan los conocimientos técnicos para sintetizar operaciones de programación y ejecución y lo más importante poner en práctica ya que de esto depende el funcionamiento de las mismas.

2.4.3. Norma de Competencias Laborales

Un concepto generalmente aceptado la establece como una capacidad efectiva para llevar a cabo exitosamente una actividad laboral con respecto a los niveles requeridos en el empleo. Son las “aptitudes, conocimientos y destrezas necesarias para cumplir exitosamente las actividades que componen una función laboral, según estándares definidos por el sector productivo. Dicho de otra manera, es la capacidad de vincular las destrezas prácticas (hacer) y los conocimientos teóricos (saber) en un saber hacer.

El concepto de competencia engloba no sólo las capacidades requeridas para el ejercicio de una actividad profesional, sino también un conjunto de comportamientos, facultad de análisis, toma de decisiones, transmisión de información, etc., considerados necesarios para el pleno desempeño de la ocupación.

Las Competencias Laborales están dirigidas a la formación en áreas de ocupación determinadas:

- **INTELECTUALES**

Comprenden aquellos procesos de pensamiento que la persona debe usar con un fin determinado, como toma de decisiones, creatividad, solución de problemas, atención, memoria y concentración.

- **PERSONALES**

Se refieren a los comportamientos y actitudes esperados en los ambientes productivos, como la orientación ética, dominio personal, inteligencia emocional y adaptación al cambio.

- **INTERPERSONALES**

Son necesarias para adaptarse a los ambientes laborales y para saber interactuar coordinadamente con otros, como la comunicación, trabajo en equipo, liderazgo, manejo de conflictos, capacidad de adaptación y pro actividad.

- **ORGANIZACIONALES**

Se refieren a la habilidad para aprender de las experiencias de los otros y para aplicar el pensamiento estratégico en diferentes situaciones de la empresa, como la gestión de la información, orientación al servicio, competitividad, gestión y manejo de recursos y responsabilidad ambiental.

- **TECNOLÓGICAS**

Permiten identificar, transformar e innovar procedimientos, métodos, y usar herramientas informáticas al alcance. También hacen posible el manejo de tecnologías y la elaboración de modelos tecnológicos.

En el Ecuador las normas que rigen son las INEN de competencia laboral, estas son consideradas como los estándares que describen las competencias laborales en términos del conjunto de conocimientos destrezas y actitudes que son aplicados al desempeño eficiente de una determinada función productiva. El sistema de competencias laborales ha girado sobre dos aspectos: el educativo y laboral.

Una norma de competencia laboral describe:

- Lo que una persona debe ser capaz de hacer
- La forma en que puede juzgarse si lo que hizo está bien hecho
- Las condiciones en que la persona debe mostrar su aptitud
- La capacidad para desempeñarse en un ambiente organizacional y para relacionarse con terceros.

Por esta razón el Ministerio de Turismo ha visto la necesidad urgente de desarrollar 11 competencias reconocidas como prioritarias por el sector turístico y hotelero, siendo estas:

1. Administrador/a de restaurantes;
2. Mesero/a polivalente;
3. Cocinero/a polivalente;
4. Seguridad alimentaria para personal operativo;
5. Administrador/a de empresas de alojamiento;
6. Recepcionista polivalente;
7. Camarero/a de pisos;
8. Hospitalidad;
9. Gerente de operadora turística;
10. Agente de ventas;
11. Conductor de Transporte Turístico.

Cada una de las normas INEN establece los requisitos mínimos de competencia laboral; para el sector del Transporte Turístico sus elementos de competencia son: Conocimientos, habilidades y actitudes.

Para mejorar el servicio de transporte turístico en la ciudad de Ambato es necesario desarrollar los conocimientos, habilidades y actitudes mencionados en la norma INEN 2463:2008 aplicada al transporte, para desempeñar el cargo de conductor de transporte turístico.

Las empresas relacionadas con el sector turístico, así como las personas que trabajan en ellas como las agencias de viajes, han de comprender con claridad que la responsabilidad social empresarial es una manera de asegurar la sostenibilidad productiva de la empresa y del sector turístico.

Para formar parte de la economía de un país requiere de la interrelación de las agencias de viajes con el transporte, de modo que el proceso de comercialización del producto turístico va a depender de la vinculación que se tenga entre las empresas minoristas, tour operadores y mayoristas y las empresas transportistas.

Por esta razón es necesario implementar una guía para la capacitación turística integral a nivel local dirigido a los actores involucrados en el sector de transporte turístico, con la finalidad de fortalecer el sector, mejorando las habilidades, destrezas y conocimientos técnicos del talento humano en la ejecución de actividades, tareas y funciones que realizan en el día a día.

CAPÍTULO III

3.- DIAGNOSTICO SITUACIONAL

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

Ambato cuenta con una red de carreteras que la unen con las poblaciones cercanas de su provincia especialmente con Baños y sus alrededores. En las últimas décadas la "Ciudad Jardín del Ecuador" ha experimentado un considerable incremento poblacional y de la ciudad en si por ello, cuenta con una amplia red de autobuses que abarcan todos los rincones de su área metropolitana y con los que se conecta fácilmente con el centro y las zonas comerciales. La provincia del Tungurahua ha crecido seis veces en los últimos 10 años respecto a productividad y desarrollo social, económico y turístico.

A continuación se hace un listado detallado de las cooperativas de transporte existentes en la ciudad de Ambato:

DISCO	COOPERATIVA	DIRECCIÓN	CUPOS
1	Tungurahua	Av. Unidad Nacional y Calle Darquea	157
2	Unión Ambateña	Calle Cuenca y Montalvo	97
3	Los Libertadores	Av. Atahualpa y Rio Coca	75
4	Vía Flores	Santa Rosa (Plazoleta)	51
5	Jerpazol	(Izamba) Tfno.2854439	51
		TOTAL	431

Fuente: I. Municipalidad de Ambato (2013)

Realizado por: JIMÉNEZ, Andrea (2013)

TABLA N° 3.2: INFRAESTRUCTURA VIAL DE AMBATO

INGRESO NORTE	INGRESO SUR	INGRESO ESTE
Recibe todo el tráfico de ingreso a la ciudad y salida a Quito, tiene una extensión de 2.200 mts. de longitud.	Recibe el tráfico de ingreso y salida hacia la ciudad de Riobamba y a la Costa Ecuatoriana, tiene una extensión de 2.000 mts. de longitud.	La I. Municipalidad de Ambato construyó una pileta moderna en el redondel de intersección del Ingreso Este y el Paso Lateral, se invirtió 90.000 dólares en su construcción.
AVENIDAS		
• Av. Bolivariana	• Av. Los Atis	• Av. Cervantes
• Av. El Cóndor	• Av. Atahualpa	• Avenida Libraga
• Av. Pasteur		
PUENTES		
• Puente Luis A. Martínez	• Puente Jaramillo	• Puente Curvo
• Juan León Mera		
VIAS ASFALTADAS		
• Calle La Delicia	• Calle Paita	• Av. Víctor Hugo
• Calle Calándreas	• Vía a Pasa	• Calle Buscapie
• Calle Gonzalo Zaldumbide	• Socavón	• Calle Ernesto Albán
• Calle Espejo	• Calle Vargas Torres	• Barrio Buen Pastor
VIAS ADOQUINADAS		
• Calle Junín	• Calle Francisco de Almagro La Vicentina	• Calle Las Margaritas Miraflores
• Calles Centrales Los Tres Juanes	• Calles Quillán-Habana Managua-Dinamarca	• Calle Atacazo y Lenner Barrio Juan León Mera
• Calle el Ollero	• Calle Las Bananas Ficoa	• Pasaje Garcés
• Ingahurco bajo		

VIAS EMPEDRADAS		
• Calle Miguel Egas	• Calle Regenerador Huachi Chico	• Calle Cajabamba Huachi Chico
• Calle A.Moncayo	• Pasaje Paredes Atocha	• Calle Pablo Neruda
• Calle Custodio Sánchez Huachi Solís	• Calle Sixto María Durán	• Calle Ascazubi
OBRAS EN PARROQUIAS		
• Barrio El Paraíso San Vicente de Macasto	• Calles Céntricas de Pinllo	• Barrio San Luis Parroquia Martínez
• Barrio Las Américas Santa Rosa	• Vía Pasa-Langogi	• Vías Quillán Loma
• Calles céntricas de Pasa		
OBRAS – VARIAS		
• Coliseo del Colegio Rumiñahui		

Fuente: I. Municipalidad de Ambato

Realizado por: JIMÉNEZ, Andrea (2013)

En la ciudad de Ambato el transporte es muy indispensable para la población ya que dependen mucho para realizar sus actividades principalmente las de comercio, educación y turismo, pero se debe considerar que para el tema de turismo el transporte público no está capacitado para brindar este servicio y no cumple con las normas de competencia laboral establecidas para el transporte turístico, ya que dentro de los elementos que el transporte turístico debe tener es que la empresa así como los conductores debe ser entrenados y capacitados en temas relacionados a los conocimientos en reglas de urbanidad, geografía turística, habilidades como la planificación de rutas y sobre todo tener la actitud para servir al cliente.

Según los datos obtenidos de la actividad turística de la ciudad de Ambato con relación al Transporte Turístico, presentados por el Registro Catastral Turístico del Ecuador e-Regitur y Cámara Provincial de Turismo de Tungurahua registrados en el año 2010; se puede comprobar que Ambato cuenta con empresas de transporte turístico ubicados en la categoría de Renta car, estos proveedores de servicios cuentan con una variedad de modelos de vehículos en los que se destacan las minivan, buses busetas, camionetas, Ford Explorer, Jeep, etc.

A continuación se detallan las siguientes empresas de transporte turístico en la ciudad de Ambato:

TABLA N° 3.3: EMPRESAS DE TRANSPORTE TURÍSTICO DE AMBATO

N°	NOMBRE	ACTIVIDAD/ TIPO	CATEGORÍA	CUPOS	DIRECCIÓN	TELÉFONO
1	Larreauto Avis	Transporte Turístico	Renta Car	120	Av. Atahualpa y Víctor Hugo	2844-529 2400-318
2	Servitureal Cía. Ltda.	Transporte Turístico	Renta Car	15	Sucre y Francisco Flor	2824-151 099740920
3	Maxi Car	Transporte Turístico	Renta Car	40	Bolívar 20- 23 y Quito	+593 3 2826130

3.2. Identificación y clasificación de las agencias de viajes de la ciudad de Ambato.

La ciudad de Ambato posee un considerable número de empresas destinadas al servicio de viajes organizados por lo cual se ha realizado un listado de la clasificación de las agencias de viajes por su categoría las cuales han sido tomadas del Registro Catastral Turístico del Ecuador e-Regitur y La Cámara Provincial de Turismo de Tungurahua registrados en el año 2010; en donde existe una categorización de agencias como: Agencias de Viajes Mayorista, Internacional, Dualidad y Operadoras de Turismo.

A continuación se mencionan las siguientes:

TABLA N° 3.4: AGENCIAS DE VIAJES/ MAYORISTA

N°	NOMBRE	ACTIVIDAD/TIPO	CATEGORÍA	DIRECCIÓN	TELÉFONO
1	Albortuors	Agencia de Viajes	Mayorista	Juan B. Vela 0756 y Montalvo	+593 3 2826462

TABLA N° 3.5: AGENCIAS DE VIAJES /INTERNACIONAL

N°	NOMBRE	ACTIVIDAD/ TIPO	CATEGORÍA	DIRECCIÓN	TELÉFONO
1	Alpantour	Agencia de Viajes	Internacional	La Lama 9-20 y Bolívar	+593 3 2820096
2	Barose	Agencia de Viajes	Internacional	Bolívar 1922 y Castillo	+593 3 2828912
3	Borches tours	Agencia de Viajes	Internacional	Bolívar 10-54 y Tomas Sevilla Ave. Cevallos 17-33 y Montalvo	+593 3 2421780
4	Cantabria tours	Agencia de Viajes	Internacional	Sucre 11-19 y Guayaquil	+593 3 2412696
5	Cistour	Agencia de Viajes	Internacional	Rio Anzu y Payamino	+593 3 2418170
6	Clantour	Agencia de Viajes	Internacional	Cevallos 18-57 y Quito	+593 3 2422460
7	Delgado Travel	Agencia de Viajes	Internacional	Mera y Sucre	+593 3 2845554
8	Freire turismo fretur S.A.	Agencia de Viajes	Internacional	Rocafuerte 1462 y Castillo	+593 3 2825881
9	Freygi travel	Agencia de Viajes	Internacional	Montalvo y Cevallos	+593 3 2411561
10	Global travel	Agencia de Viajes	Internacional	Av. Cevallos 2208 y Francisco Flor	+593 3 097783164
11	K Y M Planet Travel	Agencia de Viajes	Internacional	Av. Cevallos y Tomas Cevilla	+593 3 2825981
12	Magui turismo	Agencia de Viajes	Internacional	Mera 07-60 y 12 de Noviembre	+593 3 2822181
13	Maxi promociones	Agencia de Viajes	Internacional	Bolívar 20-23 y quito	+593 3 2826130

14	Metropolitan Touring Ambato	Agencia de Viajes	Internacional	Av. Los capulíes 05-77 y Montalvo c. C. Caracol Av. Atahualpa s/n y Víctor Hugo (Mall d los andes.)	+593 3 2820211 2421-614 2421-615 2421-616
15	Mundo Aéreo	Agencia de Viajes	Internacional	Av. Cevallos 12-24 y Espejo	+593 3 087819616
16	Velaguitravel	Agencia de Viajes	Internacional	Martínez 0432 y Bolívar	+593 3 2822417

TABLA N° 3.6: AGENCIAS DE VIAJES/ DUALIDAD

N°	NOMBRE	ACTIVIDAD/ TIPO	CATEGORÍA	DIRECCIÓN	TELÉFONO
1	Darvitur	Agencia de Viajes	Dualidad	Bolívar 1723 y Mera	+593 3 2828541
2	Ecualexplorer Travel Agency	Agencia de Viajes	Dualidad	Guayaquil 0315 y Sucre	+593 3 2427278
3	Foruncorp	Agencia de Viajes	Dualidad	Castillo 961 y Rocafuerte	+593 3 2424682
4	Interturing	Agencia de Viajes	Dualidad	Montalvo 05-17 y Sucre	+593 3 2420619
5	Macartin travel	Agencia de Viajes	Dualidad	Martínez 07-60 y Juan B. Vela	+593 3 2821377
6	Mulvitur	Agencia de Viajes	Dualidad	Sucre 03-08 y Mariano Equez	+593 3 032427705
7	Muristour Expeditions	Agencia de Viajes	Dualidad	Paseo Comercial La Catedral Oficina N°-6	032420631/0 998396229
8	Oceanic Travel	Agencia de Viajes	Dualidad	Juan León Mera 359 y Bolívar	+593 3 2425789
9	Sendertur	Agencia de viajes	Dualidad	Cevallos 1908 y Quito	+593 3 2826387
10	Soslayo Travel Agency	Agencia de Viajes	Dualidad	Bolívar 21-22 y Guayaquil	+593 3 2821294
11	Turisatour	Agencia de Viajes	Dualidad	Av. Atahualpa y Pasaje Robayo	+593 3 2413148
12	Voguel tour	Agencia de Viajes	Dualidad	Martínez 05-28 y Bolívar	+593 3 2426060

TABLA N° 3.7: AGENCIAS DE VIAJES/ OPERADORA

N°	NOMBRE	ACTIVIDAD/ TIPO	CATEGORÍA	DIRECCIÓN	TELÉFONO
1	Geoturismo Cia. Ltda.	Agencia de Viajes	Operadora	Augusto Martínez (13 de dic. y caoba)	032855-595
2	Hambatus	Agencia de Viajes	Operadora	Km 5 1/2 vía a Baños	
3	Kanutravel	Agencia de Viajes	Operadora	Luis A. Martínez Y Thomas Halfants	+593 3 2742355
4	Teamadventure	Agencia de Viajes	Operadora	Espejo y Maldonado	+593 3 09891178
5	Tycatours	Agencia de Viajes	Operadora	1° Imprenta 0534 y Vargas Torres	+593 3 2420361

Realizado por: JIMÉNEZ, Andrea (2013)

En la ciudad de Ambato existe una variedad de agencias de viajes de las cuales no todas utilizan el servicio de transporte tal es el caso de las agencias internacionales y mayoristas ya que dentro de sus paquetes turísticos utilizan el transporte privado y en algunos casos no es necesario el transporte ya que sus servicios más se da con la venta de tickets aéreos.

3.3. Establecimiento del FODA y análisis de interrelaciones

El análisis FODA representa un esfuerzo para examinar la interacción entre las características particulares de los prestadores turísticos y el entorno en el cual éste compete. Para tener una visión más clara de la posición turística de las agencias de viajes en la ciudad de Ambato y la relación con el servicio de transporte turístico en el resto del país, se han determinado las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas para aprovechar lo positivo y minimizar lo negativo.

Entre los diversos factores que habrán de marcar el futuro papel de las agencias de viajes figuran los intereses de los grandes negocios y las relaciones entre empresas,

los hábitos de consumo, las leyes de protección al consumidor, la relación entre los distintos servicios turísticos, etc.

TABLA N° 3.8 ANÁLISIS FODA: AGENCIAS DE VIAJES Y TRANSPORTE TURÍSTICO DE AMBATO

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

ANALISIS DE INTERRELACIONES

Una vez realizada el análisis FODA, se debe hacer una reflexión profunda del estado de las empresas de transporte turístico y las agencias de viaje.

Cada vez son más las empresas que operan en el sector de turismo y que ofrecen servicios y productos sustitutos, entre los cuales se encuentran: agencias de viaje,

transporte, guías turísticos, entre otros. La existencia de un gran número de empresas y servicios de estas características, origina un alto grado de competitividad sectorial, por lo que las empresas especializadas en servicios turísticos urbanos deben esforzarse por ofrecer una mejor oferta y mayor calidad en sus servicios; ya que los turistas tienen un alto nivel de exigencia en cuanto a satisfacción de sus necesidades y esto se debe a la mayor diversificación de productos turísticos y a su tendencia a informarse sobre los destinos a visitar.

Pero hay que identificar que la falta de vigilancia de ciertas actividades relacionadas con el sector de turismo, ocasionando que sean numerosas las empresas informales que operan en el sector. Estas empresas, de carácter informal, desarrollan su actividad sin regulación alguna y al margen de las exigencias recogidas por la normativa vigente y aplicable al sector. En consecuencia, los servicios que estas empresas ofrecen, en ocasiones, son inadecuados, de baja calidad y a precios por debajo de los establecidos en el mercado, originando que se proyecte una mala imagen de la actividad.

Dentro de esto se puede mencionar que puede existir una competencia desleal por parte de otras entidades que se dedican a la misma actividad. Otra amenaza que podemos ver es el deterioro del medio ambiente por la utilización de los espacios destinados a las actividades turísticas; para ello es necesario hacer conciencia en las personas involucradas para mantener un cuidado continuo en estos lugares ya que la imagen que brindamos al turista es importante y de ello depende realizar las actividades turísticas.

Dentro del tema del medio ambiente también se encuentran los desastres naturales los cuales pueden impedir la movilización y las actividades turísticas a los lugares; y en este caso como su palabra mismo lo dice son desastres naturales los cuales ya se salen de las manos del hombre.

Para la realización de los viajes y paquetes turísticos el transporte que se va utilizar debe estar en condiciones adecuadas y las empresas regulatorias deben controlar este aspecto ya que cada vehículo tiene una vida útil y con el paso del tiempo tiene una depreciación que si afecta en el servicio y la comodidad del cliente.

Entre de las fortalezas identificadas se puede señalar la existencia de las agencias de viajes registradas en la ciudad de Ambato, las cuales brindan el servicio de asesoramiento e intermediación en el momento de conseguir un servicio turístico.

La segunda fortaleza es la ubicación estratégica de las empresas de servicios turísticos urbanos en lugares de gran afluencia de visitantes extranjeros y de gran actividad comercial. Esto permite por un lado, que los turistas y potenciales clientes localicen más fácilmente a la empresa, y por otro, que la misma empresa tenga más facilidades a la hora de establecer estrategias de captación de clientes.

La existencia de una ley para los prestadores turísticos es una fortaleza para las empresas del sector. La normatividad permite que se regule de forma más adecuada el ejercicio de la actividad, y que se establezcan parámetros y lineamientos específicos que estructuran el correcto desarrollo de dicha actividad.

El contar con alianzas estratégicas de prestadores turísticos los cuales pueden ser de alimentación, recreación, y transporte, etc.; es muy importante mencionar ya que el papel que realizan los prestadores es fundamental para la realización de las actividades y sin ellas no se podrían lograr.

Otra de las fortalezas es la afluencia de turistas nacionales y extranjeros con poca restricción migratoria a la ciudad, sobre todo por las actividades turísticas que se realizan en la ciudad de Ambato. Frecuentemente se llevan a cabo y se promueven eventos atractivos para los visitantes (La Feria de las Flores, festivales, programas

culturales etc.), lo cual permite que las empresas del sector no estén limitadas en su ejercicio a ciertas temporadas en el año, y realicen actividades adaptadas a las necesidades del público objetivo.

El tener carreteras de primer orden se convierte en una de las fortalezas más importantes ya que para la movilización es necesaria que las vías de acceso sean adecuadas para llegar hasta los sitios turísticos de interés.

Respecto a las debilidades, en primer lugar, destaca la escasa existencia de empresas de transporte turístico registradas en la ciudad de Ambato las cuales no cumplen con las expectativas de los turistas.

Esto, en buena parte, es consecuencia de una escasa especialización en la oferta de los servicios y la falta de conocimiento y cultura de servicio de los prestadores turísticos la cual no permite una acogida apropiada al turista y un apoyo en información y orientación para el mismo.

La carencia de entrenamiento y capacitación a prestadores de servicios turísticos a través de guías de capacitación y otro factor importante el manejo de un segundo idioma, dificulta una prestación adecuada del servicio en la ciudad y limita el alcance a turistas que no hablen el idioma español.

Y en el tema de costos si existe diferencia porque al no tener costos establecidos los prestadores de servicios ofertan los servicios a precios altos.

Del lado de las oportunidades identificadas, en primer lugar, destaca el incremento de la cultura el ocio en la población por la necesidad de relajarse para salir del estrés y con la existencia de los servicios de transportación facilitan a los turistas y la frecuencia de sus viajes.

Una oportunidad son los diversos sistemas de publicidad verbal y escrita y el internet, etc. Las cuales ayudan a la difusión de los servicios que ofrecen la planta turística.

Hay que entender que las agencias de viaje constituyen una importante actividad dentro de la planta turística, en donde se ubica también el transporte por carretera.

La última de las oportunidades detectadas, es la vinculación de entidades públicas y privadas que trabajan de manera conjunta para la puesta en marcha de programas de capacitación para el desarrollo turístico que den impulso a la ciudad de Ambato como un destino turístico representativo a nivel nacional.

El turismo posee un gran efecto multiplicador sobre la generación de empleos e ingresos lo cual es una oportunidad para que muchas personas puedan trabajar y así sostener a sus familias.

CAPÍTULO IV

4.- ESTUDIO DE MERCADO

4.1 Modalidad Básica de la Investigación

Para el presente estudio tiene las siguientes modalidades:

- **Bibliográfica:** Porque la información es obtenida a través de libros, documentos e internet.
- **De Campo:** Debido a que la presente investigación será realizada en el mismo lugar de estudio, utilizando para esto como herramienta básica un cuestionario estructurado.

4.2 Nivel de la Investigación

Para el presente estudio se utilizará la metodología de investigación exploratoria y de trabajo de campo, y se aplicara el método deductivo, debido a que a partir de un problema, se formuló soluciones a las necesidades requirentes en el transporte turístico del cantón.

Se realizará una investigación a los prestadores del transporte turístico y a los que hacen uso de los mismos, esto permitirá establecer un contacto con los involucrados en dicho estudio, siendo ellos las principales fuentes de información.

4.3 Población y Muestra

El trabajo de investigación será enfocado a la población de visitantes que ingresan al Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua. De acuerdo con los datos proporcionados

por el (INEC 2010), tenemos que 35.300 turistas ingresan al país aproximadamente, de los cuales 3500 llegan hasta la ciudad de Ambato, y específicamente hasta esta zona turística de Ambato se calcula que entre 300 a 200 personas al mes realizan algún tipo de actividad turística en la zona a realizarse el estudio.

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

Dónde:

- n= Tamaño de la muestra.
- z= Nivel de confiabilidad (1,96) valor constante.
- P= Probabilidad de ocurrencia (0,5) valor constante
- Q= Probabilidad de no ocurrencia (0,5) valor constante
- N= Número de población (250).
- e= Error de la muestra (0,05) valor constante

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

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

$$n = \frac{((3,84) (0,25) (250))}{((3,84) (0,25) + (250) (0,0025))}$$

$$n = \frac{(0,96 (250))}{(0,96 + 0,625)}$$

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

n= 152Personas

4.4 Hipótesis

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?

4.5 Variables de investigación

- **Variable Independiente:** El Servicio de Transporte Turístico de la ciudad de Ambato
- **Variable Dependiente:** Mejora del servicio

4.6 Operacionalización de variables

TABLA N° 4.1 VARIABLE INDEPENDIENTE: EL SERVICIO DE TRANSPORTE TURÍSTICO DE LA CIUDAD DE AMBATO

CONCEPTO	CATEGORIAS DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM BÁSICO	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
El servicio de Transporte Turístico es el medio de alcanzar el destino turístico y también el medio de moverse dentro del propio destino. (Burkart y Medlik, 1981)	Servicio	Calidad del servicio prestado	¿El servicio de transporte turístico que prestan los transportistas en este cantón es bueno, regular o malo?	Observación directa. Entrevistas. 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?	

Elaborado por: Andrea Jiménez, (2013)

TABLA N° 4.2 VARIABLE DEPENDIENTE: MEJORA DEL SERVICIO

CONCEPTO	CATEGORIAS DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM BÁSICO	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
Una agencia de viajes es una sociedad mercantil que se dedica de manera habitual y profesional a asesorar y/o vender y/o organizar viajes u otros servicios turísticos tales como: alojamiento, transporte, recreación.	Asesora	Informar al viajero sobre los servicios. Ayudarle en la selección de lo más adecuado.	¿Está usted satisfecho con la asesoría que brinda las agencias de viajes en la prestación de sus servicios?	Observación directa. Entrevistas. Encuestas.
	Mediadora	Gestionar e intermediar la reserva. Distribución y venta de productos turísticos.	¿Está usted satisfecho con la asesoría que brinda las agencias de viajes en la programación de un paquete turístico?	
	Productora	Diseñar, organizar, comercializar y operar viajes y productos turísticos.	¿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?	

Elaborado por: Andrea Jiménez, (2013)

4.7 Plan de Recolección de Información

TABLA N° 4.3 PROCEDIMIENTO DE LA INFORMACIÓN

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
1. ¿Para qué?	<ul style="list-style-type: none"> Lograr los objetivos planteados para la investigación. Proponer alternativas de mejoramiento del transporte turístico a través de una guía.
2. ¿De qué personas u objetos?	Turistas que visitan el cantón Ambato y a las instituciones competentes.
3. ¿Sobre qué aspectos?	Turismo interno, servicio de transporte ofertado.
4. ¿Quién?	Egresada Andrea Jiménez
5. ¿Cuándo?	Año 2013

6. ¿Dónde?	Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua.
7. ¿Cuántas veces?	Una vez.
8. ¿Qué técnicas de recolección?	Entrevistas, encuestas, observación directa
9. ¿Con qué?	Cuestionarios estructurados, fichas de observación, preguntas pre elaborado.
10. ¿En qué situación?	En los sitios y lugares de interés turístico, instituciones competentes.

Elaborado por: Andrea Jiménez, (2013)

4.8 Plan de Procesamiento y Análisis

Plan para el procesamiento de la información:

- Análisis total de la información que arroja la investigación, mediante la observación directa, entrevistas y las encuestas estructuradas.
- Revisión crítica de la información, es decir limpieza de la información defectuosa, desechando lo que no es útil para los fines de la investigación.
- Repetición de recolección en ciertos casos individuales para corregir fallas de ejecución de la encuesta.
- Tabulación de la información obtenida, mediante la ilustración gráfica, sea esta en pasteles o barras, este método nos permitirá tener una información ordenada y clara del trabajo realizado.

4.9 Análisis de Resultados

- Análisis de los resultados estadísticos, destacando tendencias o relaciones fundamentales de acuerdo con los objetivos y la hipótesis.
- Interpretación de resultados.
- Comprobación de la hipótesis
- Establecimiento de las conclusiones y recomendaciones

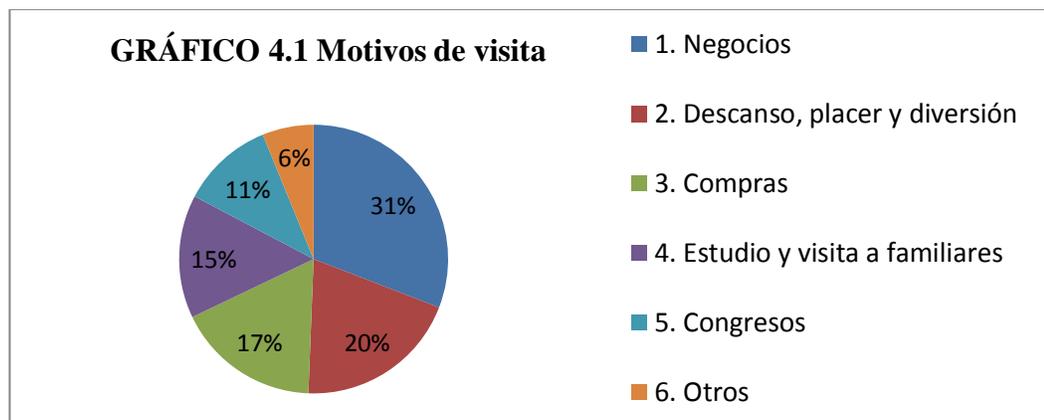
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS (ENCUESTAS)

ENCUESTA REALIZADA A LAS AGENCIAS DE VIAJES DE LA CIUDAD DE AMBATO PROV. DE TUNGURAHUA

1. Por orden de importancia enumere los motivos principales de visita de los turistas a la ciudad de Ambato, siendo (1) el más importante y (6) el menos importante.

TABLA N° 4.4 TABULACIÓN - MOTIVOS DE VISITA

CATEGORÍAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
1. Negocios	25	31 %
2. Descanso, placer y diversión	16	20 %
3. Compras	14	17 %
4. Estudio y visita a familiares	12	15 %
5. Congresos	9	11 %
6. Otro	5	6 %
Total		100 %



Fuente: Encuesta Agencias de Viajes de la ciudad de Ambato

Elaborado por: JIMÉNEZ, Andrea (2013)

ANÁLISIS: De las 34 agencias de viajes registradas en la ciudad de Ambato, y que fueron encuestadas el 31% de estas que equivale a 25 agencias mencionan que los

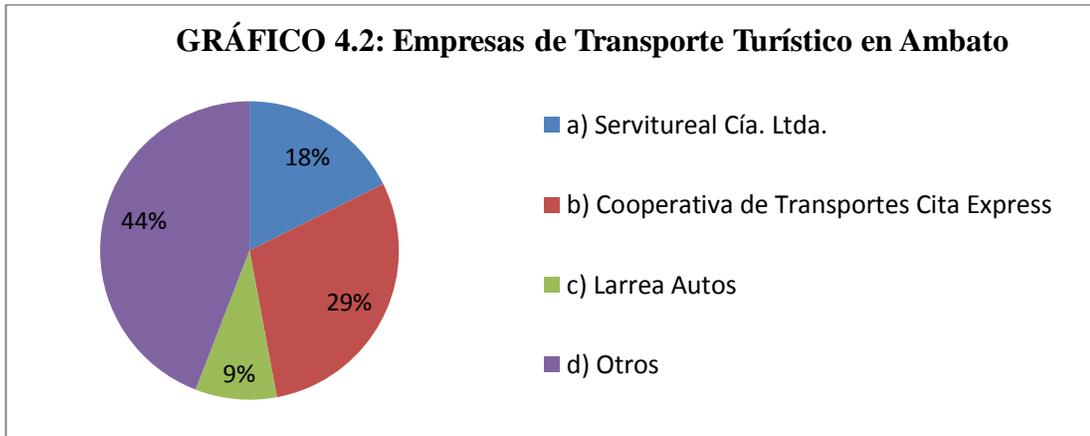
motivos principales de visita de los turistas a la ciudad de Ambato son por negocios, por el contrario el 20% representado por 16 agencias indican que son por descanso, placer y diversión, el 17% que corresponden a 14 agencias aseguran que la llegada a la ciudad son por motivos de compras, mientras que el 15% que pertenece a 12 agencias agregan que las visitas a la ciudad también son por estudios y visitas a familiares, el 11% que equivale a 9 agencias señalan que también las visitas son por motivo de congresos y hay un 6% que equivale a 5 agencias en donde indican que la mayor parte de la visita a la Provincia de Tungurahua es por las fiestas de las flores y las frutas y la diablada pillareña.

INTERPRETACIÓN: La realidad que se aprecia de acuerdo a los resultados obtenidos, es que la ciudad de Ambato como tal es una ciudad en la que se puede realizar muchas actividades; por eso varias de las agencias de viajes de Ambato concuerdan con esto, pero hay que destacar que la mayor parte de visitas que se realiza han sido por motivos de negocio y turismo.

2. De las siguientes empresas de transporte terrestre turístico registradas en la ciudad de Ambato, con cuales ha realizado recorridos y/o tours de viajes?

TABLA N° 4.5 Tabulación - Empresas de Transporte Turístico

CATEGORÍAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
a) Servitureal Cía. Ltda.	6	18 %
b) Cooperativa de Transportes Cita Express	10	29 %
c) Larrea Autos	3	9 %
d) Otros	15	44 %
Total	34	100 %



Fuente: Encuesta Agencias de Viajes de la ciudad de Ambato

Elaborado por: JIMÉNEZ, Andrea (2013)

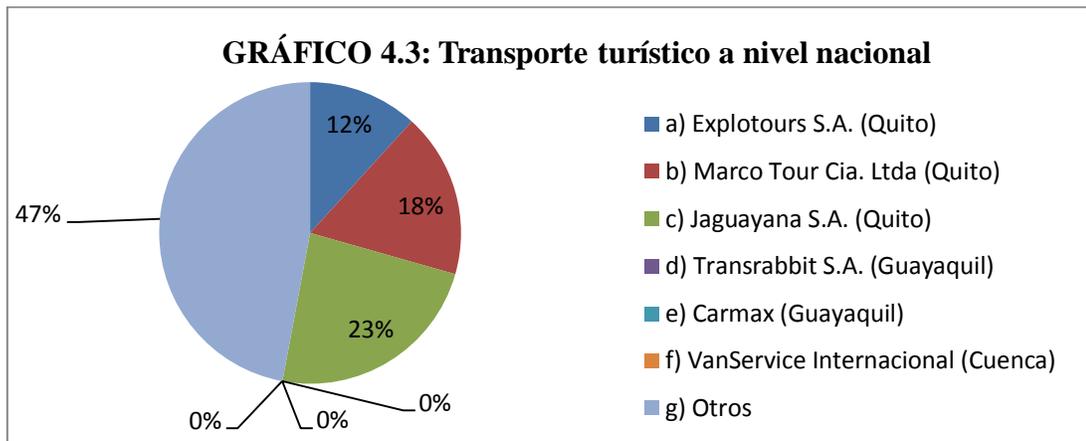
ANÁLISIS: Del 100% de encuestados se determina que el 18% que equivalen a 6 agencias de viajes utilizan los servicios de transporte Servitoreal Cía. Ltda., mientras que un 29% que corresponde a 10 agencias de viajes han utilizado alguna vez el transporte de la Cooperativa Cita Express, el 9% que son 3 agencias de viajes indican que han utilizado los servicios de Larrea Autos, y el 44% que equivale a 15 agencias de viajes mencionan que no han utilizado los servicios de transporte de las empresas mencionadas anteriormente, que con las que prefieren trabajar son con Transporte Cevallos, Flota Pelileo, transporte VIP o privado.

INTERPRETACIÓN: El servicio prestado por las compañías de transporte turístico registradas en Ambato se puede decir que no alcanza un grado óptimo para las agencias de viajes que contratan los servicios y para los visitantes, también mencionaron que este tipo de transporte tiene muchas desventajas para las agencias de viajes ya que al adquirir estos vehículos, la persona puede recurrir tranquilamente a la oficina y obtener el vehículo que desee, y de esta manera ya no necesitarían la intermediación de un agencia de viajes, los costos son elevados, los vehículos son con un mínimo para 7 personas y no cumplen con las expectativas ya que la función que tienen estas compañías es la de renta car.

3. De las siguientes empresas de transporte terrestre turístico registradas a nivel nacional, con cuales ha realizado recorridos y/o tours de viajes?

TABLA N° 4.6 Tabulación - Transporte turístico a nivel nacional

CATEGORÍAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
a) Explotours S.A. (Quito)	4	12%
b) Marco Tour Cía. Ltda. (Quito)	6	18%
c) Jaguayana S.A. (Quito)	8	23%
d) Transrabbit S.A. (Guayaquil)	0	0%
e) Carmax (Guayaquil)	0	0%
f) VanService Internacional (Cuenca)	0	0%
g) Otros	16	47%
Total	34	100 %



Fuente: Encuesta Agencias de Viajes de la ciudad de Ambato

Elaborado por: JIMÉNEZ, Andrea (2013)

ANÁLISIS: El 12% que equivale a 4 agencias de viajes encuestadas respondieron que han realizado recorridos con Explotours S.A., el 18% que corresponde a 6 agencias de viajes han utilizado los servicios de Marco Tour Cía. Ltda., mientras que un 23% que equivale a 8 agencias de viajes mencionan que han trabajado con Jaguayana S.A. y un 47 % de estas indican que no han utilizado los servicios de las

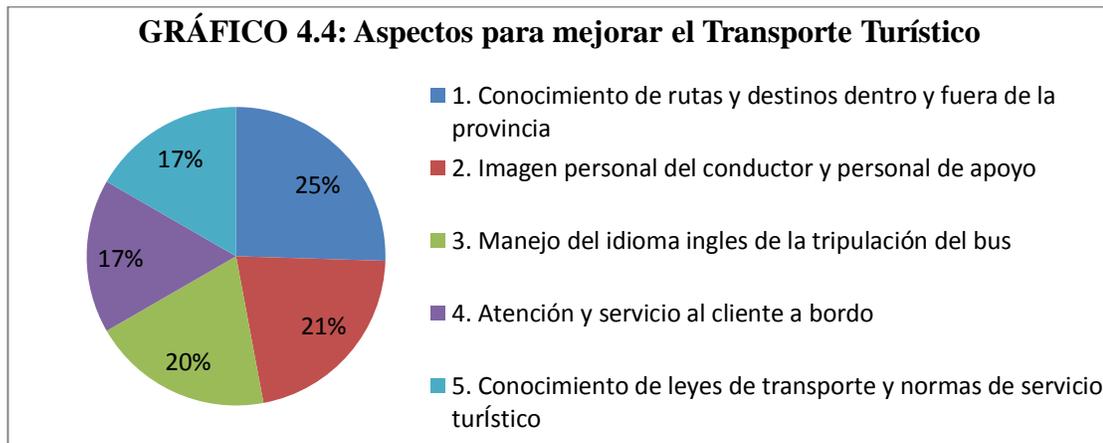
empresas de transporte turístico mencionadas anteriormente, y con las que alguna vez han realizado recorridos y/o tours de viajes ha sido con Flota Pelileo, Transporte Dorado, Trasandina y Furgonetas privadas son su elección.

INTERPRETACIÓN: El servicio prestado por las compañías de transporte turístico registradas a nivel nacional, las agencias de viajes supieron manifestar que estas empresas ya están más posesionadas en el mercado y que por su trayectoria el servicio que ofrecen es más garantizado y entre las ventajas que tienen es que son buses bien equipados que cuentan con un guía turístico, conocen y manejan bien las rutas, y cuentan con su página web.

4. Según su criterio como agente operador de viajes, los conductores de transporte turístico terrestre que aspectos considera que deberían mejorar para dar un excelente servicio?. Enumere por orden de importancia del 1 al 5 siendo 1 el más importante y 5 el menos importante

TABLA N° 4.7 Tabulación - Aspectos para mejorar el Transporte Turístico

CATEGORÍAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
1. Conocimiento de rutas y destinos dentro y fuera de la provincia	26	25%
2. Imagen personal del conductor y personal de apoyo	22	21%
3. Manejo del idioma ingles de la tripulación del bus	20	20%
4. Atención y servicio al cliente a bordo	17	17%
5. Conocimiento de leyes de transporte y normas de servicio turístico	17	17%
Total		100 %



Fuente: Encuesta Agencias de Viajes de la ciudad de Ambato

Elaborado por: JIMÉNEZ, Andrea (2013)

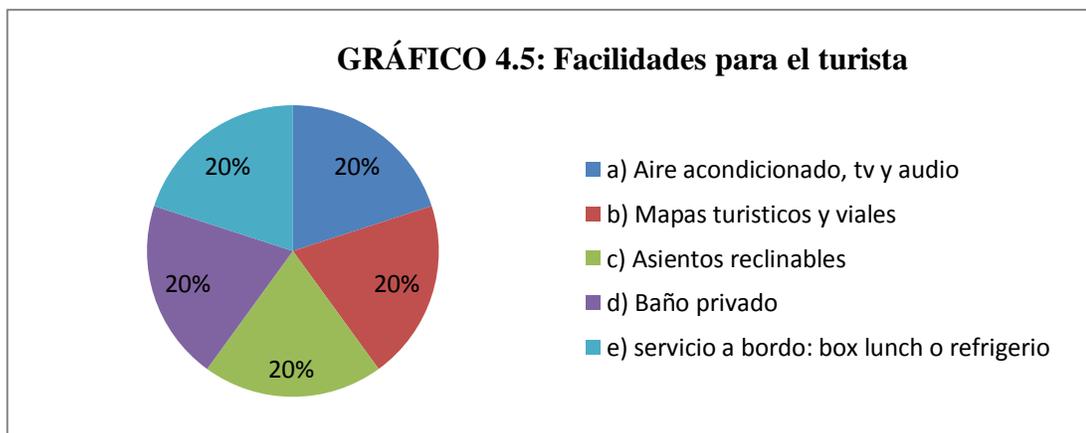
ANÁLISIS: El 25% que equivale a 26 agencias de viajes encuestadas mencionan que los conductores de transporte terrestre turístico deberían tener conocimiento de rutas y destinos dentro y fuera de la provincia, el 21% que equivale a 22 agencias de viajes indican que algo importante que deberían mejorar sería la imagen personal del conductor y personal de apoyo, el 20% que equivale a 20 agencias de viajes añade que los transportistas también deben manejar el idioma ya que los turistas no siempre son nacionales sino extranjeros también, el 17% que equivale a 17 agencias de viajes asegura que la atención y servicio al cliente a bordo se debería mejorar, y otro 17% de las agencias de viajes menciona que los transportistas para dar un mejor servicio a los turistas deberían tener conocimiento de leyes de transporte y normas de servicio turístico.

INTERPRETACIÓN: Según la encuesta realizada a las agencias de viajes de Ambato se percibe que con el mejoramiento de este servicio de transporte turístico contribuye al progreso turístico del cantón de Ambato, por lo cual se considera realizar un cambio en este servicio.

5. De su criterio como agente operador de viajes sobre qué aspectos deberían mejorar el transporte terrestre (bus) para brindar mayores facilidades al turista?

TABLA N° 4.8 Tabulación - Facilidades para el turista

CATEGORÍAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
a) Aire acondicionado, tv y audio	34	20%
b) Mapas turísticos y viales	34	20%
c) Asientos reclinables	34	20%
d) Baño privado	34	20%
e) servicio a bordo: box lunch o refrigerio	34	20%
Total		100%



Fuente: Encuesta Agencias de Viajes de la ciudad de Ambato

Elaborado por: JIMÉNEZ, Andrea (2013)

ANÁLISIS: El 20% que equivale a 34 agencias de viajes opinan que para mejorar el servicio del transporte terrestre es necesario que el bus tenga aire acondicionado, tv y audio, el 20% que equivale a 34 agencias de viajes considera que el servicio también podría mejorarse si se cuenta con mapas turísticos y viales, el 20% que corresponde a 34 agencias de viajes mencionan que para brindar mayor facilidad para el turista, otro aspecto sería contar con asientos reclinables, el 20% que equivale a 34 agencias de viajes que

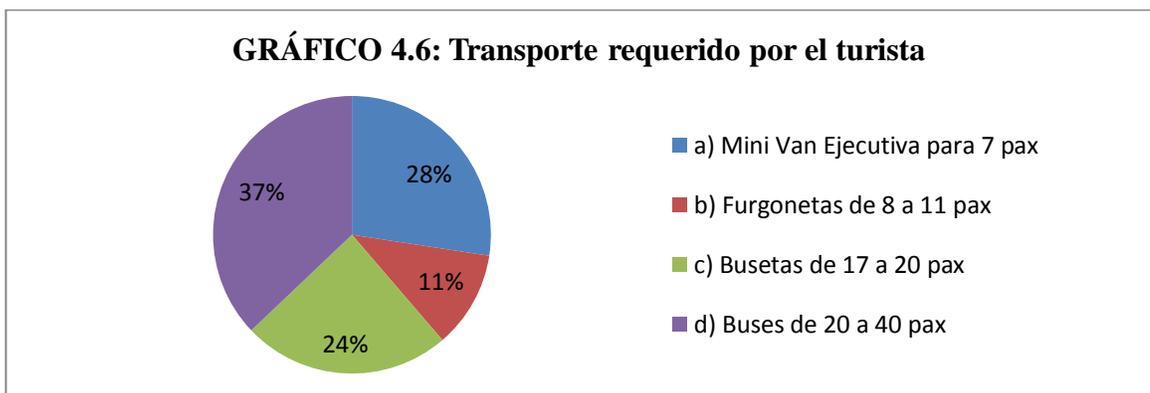
equivale a 34 agencias de viajes sugieren que todo transporte deben contar con baño privado, y el 20% que corresponde a 34 agencias de viajes consideran que el servicio a bordo mejoraría el servicio del transporte turístico.

INTERPRETACIÓN: Claramente se puede evidenciar que las agencias de viajes encuestadas han opinado de igual manera y recalcan que todos los aspectos antes mencionados son importantes para facilitar al turista un buen servicio y que los transportistas deberían mejorar.

6. En la programación de tours de su agencia de viajes que tipo de transporte terrestre es el más requerido por el turista?

TABLA N° 4.9 Tabulación - Transporte requerido por el turista

CATEGORÍAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
a) Mini Van Ejecutiva para 7 pax	17	28%
b) Furgonetas de 8 a 11 pax	7	11%
c) Busetas de 17 a 20 pax	15	24%
d) Buses de 20 a 40 pax	23	37%
Total		100%



Fuente: Encuesta Agencias de Viajes de la ciudad de Ambato
Elaborado por: JIMÉNEZ, Andrea (2013)

ANÁLISIS: Del 100% de agencias de viajes encuestadas, el 28% que equivale a 17 agencias de viajes considera que las Mini Van Ejecutiva para 7 pax es el tipo de transporte terrestre requerido por el turista, el 11% que equivale a 7 agencias de viajes menciona que las Furgonetas de 8 a 11 pax es utilizado por los turistas, el 24% representado por 15 agencias de viajes comentan que las busetas de 17 a 20 pax es el tipo de transporte que con frecuencia necesitan los turistas y un 37% que equivale a 23 agencias de viajes aseguran que los buses de 20 a 40 pax los turistas utilizan para los diferentes viajes o tours.

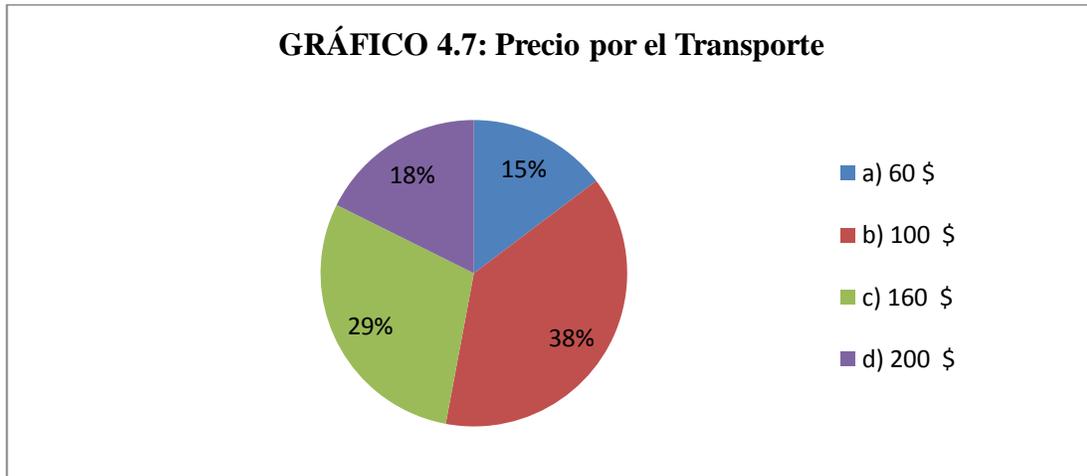
INTERPRETACIÓN: Se puede estimar que la mayoría de personas opinan que su mejor opción de transporte terrestre son los buses para 20 a 40 pax, ya que generalmente los turistas viajan en grupos grandes casi siempre viajes familiares.

7. Al momento de rentar un bus de servicio turístico para la programación de un tour, el precio por día cuánto estaría dispuesto a pagar:

TABLA N° 4.10 Tabulación - Precio por el Transporte

CATEGORÍAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
a) 60 \$	5	15%
b) 100 \$	13	38%
c) 160 \$	10	29%
d) 200 \$	6	18%
Total	34	100%

GRÁFICO 4.7: Precio por el Transporte



Fuente: Encuesta Agencias de Viajes de la ciudad de Ambato

Elaborado por: JIMÉNEZ, Andrea (2013)

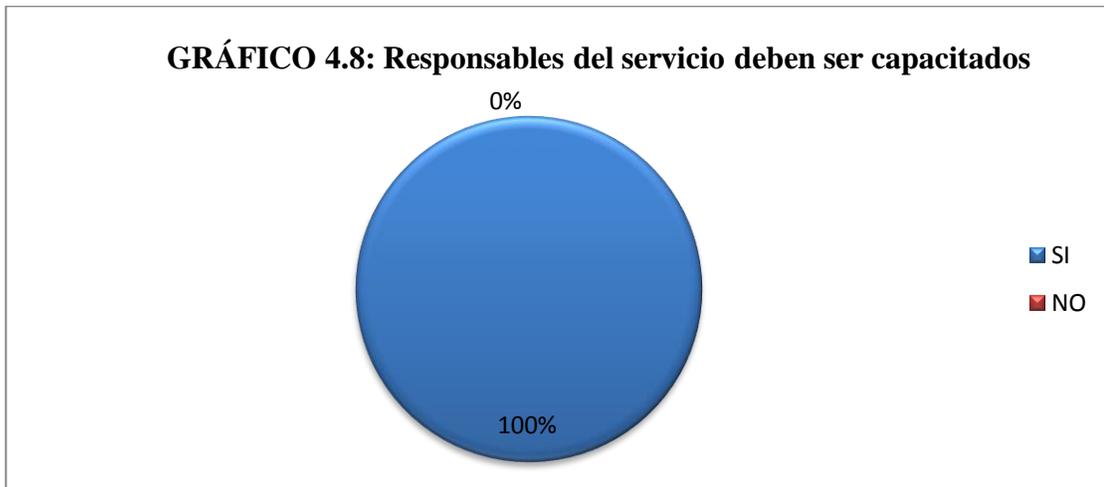
ANÁLISIS: De las 34 agencias de viajes encuestadas, el 15% mencionan que por el servicio de transporte por día estaría dispuesto a pagar 60\$, el 38% de las agencias de viajes estarían dispuestas a pagar 100\$, el 29% de las agencias dependiendo de la ruta pagarían 160\$ y el 18% de las agencias de viajes opinan que por este servicio el precio que pagarían sería 200\$.

INTERPRETACIÓN: En la encuesta realizada podemos ver que el precio del transporte es un factor muy importante al momento de programar un tour, por lo mismo las agencias de viaje lo que buscan es satisfacer las expectativas del turista; y que además de dar un buen servicio los precios del transporte terrestre sean más accesibles, esto se menciona ya que las agencias de viajes de Ambato coinciden en que prefieren trabajar con las cooperativas de transporte terrestre público ya que con relación al transporte turístico los precios son elevados y sus vehículos tienen menos disposición de capacidad de pasajeros.

8. ¿Cree usted que los responsables de brindar el servicio de transporte deberían ser capacitados en relaciones humanas y atención al cliente?

TABLA N° 4.11 Tabulación - Responsables del servicio deben ser capacitados

CATEGORÍAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	34	100%
NO	0	0%
Total	34	100%



Fuente: Encuesta Agencias de Viajes de la ciudad de Ambato

Elaborado por: JIMÉNEZ, Andrea (2013)

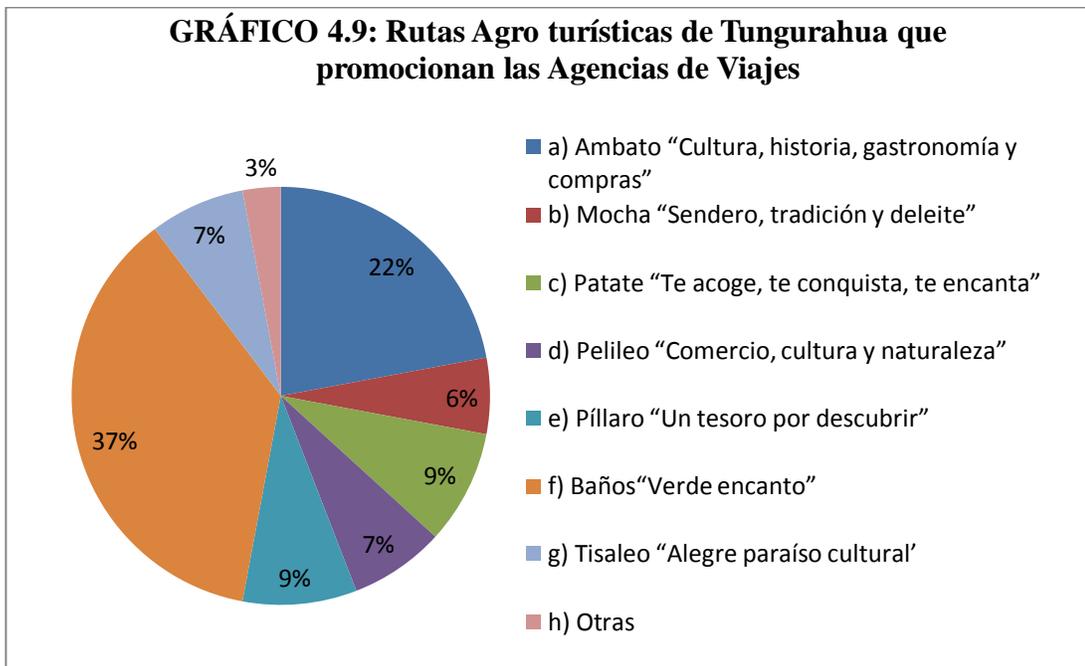
ANÁLISIS: El 100% de las personas encuestadas que equivalen a 34 agencias de viajes están de acuerdo con que los responsables de este servicio deben ser capacitados en cursos relaciones humanas y atención al cliente.

INTERPRETACIÓN: La mayor falencia que encuentran las agencias de viajes en este servicio es el trato que reciben por parte de los prestadores del mismo, debido a que no se encuentran capacitados, lo cual representa un obstáculo para la prestación óptima del servicio de transporte en la ciudad de Ambato.

9. De las siguientes Rutas Agro Turísticas Artesanales de Tungurahua que se mencionan a continuación cuál de ellas ofertan su agencia de viajes?

TABLA N° 4.12 Tabulación - Rutas agro turísticas de Tungurahua que promocionan las agencias de viajes

CATEGORÍAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
a) Ambato "Cultura, historia, gastronomía y compras"	15	22%
b) Mocha "Sendero, tradición y deleite"	4	6%
c) Patate "Te acoge, te conquista, te encanta"	6	9%
d) Pelileo "Comercio, cultura y naturaleza"	5	7%
e) Píllaro "Un tesoro por descubrir"	6	9%
f) Baños "Verde encanto"	25	37%
g) Tisaleo "Alegre paraíso cultural"	5	7%
h) Otras	3	3%
Total		100%



Fuente: Encuesta Agencias de Viajes de la ciudad de Ambato
Elaborado por: JIMÉNEZ, Andrea (2013)

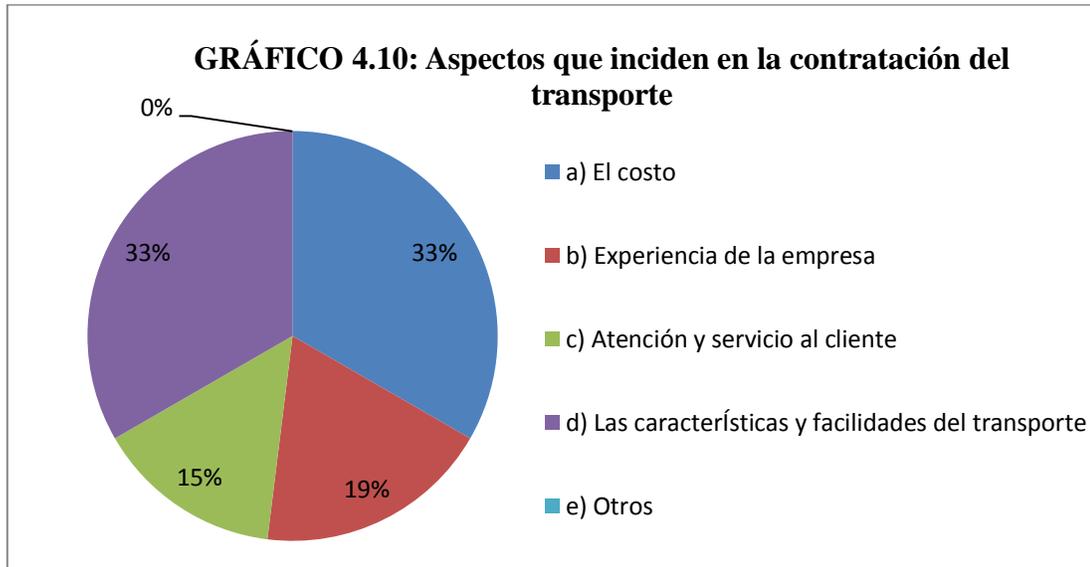
ANÁLISIS: De las 34 agencias de viajes encuestadas, respondieron que el 22% promocionan la ciudad de Ambato “Cultura, historia, gastronomía y compras”, el 6% promocionan Mocha “Sendero, tradición y deleite”, el 9% promocionan Patate “Te acoge, te conquista, te encanta”, el 7% promocionan a Pelileo “Comercio, cultura y naturaleza”, el 9% de las agencias mencionaron que promocionan a Píllaro “Un tesoro por descubrir”, el 37% de las mismas respondieron que el destino que más promocionan es Baños “ Verde encanto ”, el 7% promociona Tisaleo “Alegre paraíso cultural” y un 3% de las agencias de viajes mencionaron que también promocionan Salasaka, Quisapincha y el Mercado Mayorista.

INTERPRETACIÓN: Se puede estimar que la mayoría de agencias de viajes, las rutas que promocionan son las de Ambato y Baños ya que estas son las que los turistas prefieren visitar y en la que les permite conocer los distintos lugares de interés, hay que agregar que las agencias de viajes son las entidades que promocionan el turismo de una ciudad, sin embargo en algunas de las agencias de viajes encuestadas su prioridad han sido otros puntos turísticos.

10. Al momento de contratar el tipo de transporte terrestre para un viaje programado que aspectos inciden en la selección?

TABLA N° 4.13 Tabulación - Aspectos que inciden en la contratación del transporte

CATEGORÍAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
a) El costo	34	33%
b) Experiencia de la empresa	19	19%
c) Atención y servicio al cliente	15	15%
d) Las características y facilidades del transporte	34	33%
e) Otros	0	0%
Total		100%



Fuente: Encuesta Agencias de Viajes de la ciudad de Ambato
Elaborado por: JIMÉNEZ, Andrea (2013)

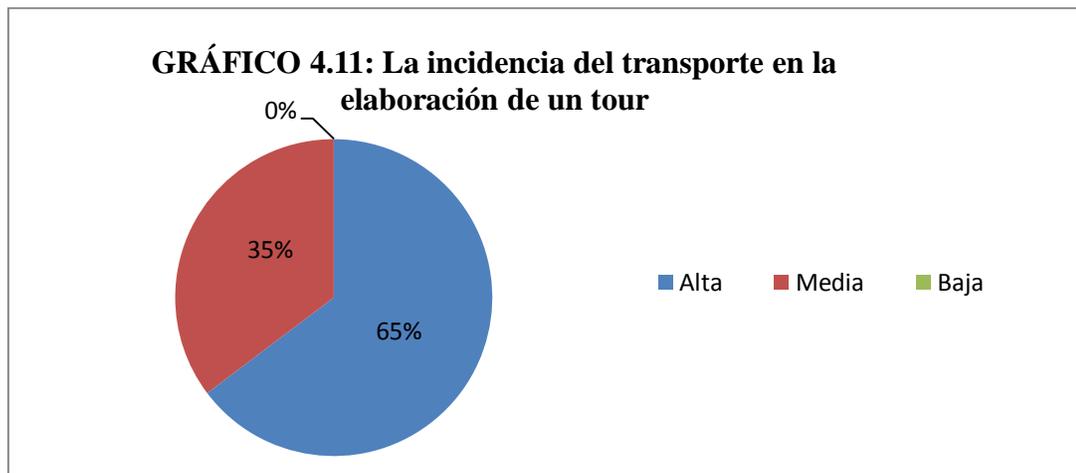
ANÁLISIS: De las 34 agencias de viajes encuestadas, el 33% de las agencias de viajes mencionan que lo que incide al momento de la contratación de un vehículo es el costo, el 19% agregan que es la experiencia de la empresa, el 15% señalan la atención y servicio al cliente, y el 33% mencionan que lo que incide en la selección del transporte son las características y facilidades del transporte.

INTERPRETACIÓN: Según la encuesta realizada, puedo decir que en su mayoría las agencias de viajes de Ambato señalan que todos los aspectos mencionados anteriormente son importantes e inciden en la selección del tipo de transporte, ya que para brindar un buen servicio a los turistas es necesario que el transporte sea confortable y cumpla con las expectativas del turista.

11. La incidencia del transporte en la elaboración de un tour, que incidencia tiene en los costos del paquete turístico?

TABLA N° 4.14 Tabulación - La incidencia del transporte en la elaboración de un tour

CATEGORÍAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Alta	22	65%
Media	12	35%
Baja	0	0%
Total	34	100%



Fuente: Encuesta Agencias de viajes de la ciudad de Ambato

Elaborado por: JIMÉNEZ, Andrea (2013)

ANÁLISIS: Del 100% de las agencias de viajes encuestadas, el 65% opinan que la incidencia del transporte en los costos del paquete turístico es alta, y el 35% indican que es media

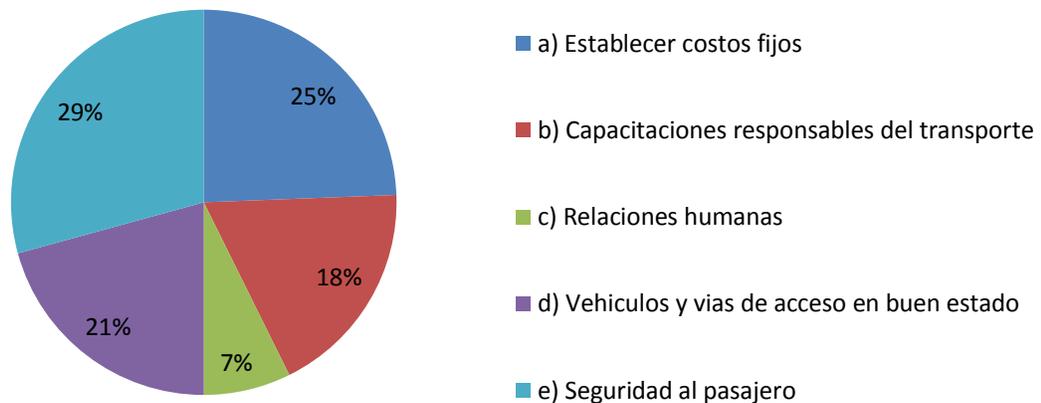
INTERPRETACIÓN: Claramente se puede observar que la incidencia del transporte en la elaboración de un tour es muy importante, porque si no existe un transporte no se generaría las actividades turísticas que se plantean en un tour programado y esto impediría que se realice el turismo.

12. Para que el turismo en la ciudad de Ambato progrese que aspectos técnicos en cuanto al transporte terrestre cree usted que deberían mejorar? Señale cuales son:

TABLA N°4.15 Tabulación: Aspectos para mejorar el transporte

CATEGORÍAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
a) Establecer costos fijos	20	25%
b) Capacitaciones responsables del transporte	15	18%
c) Relaciones humanas	6	7%
d) Vehículos y vías de acceso en buen estado	17	21%
e) Seguridad al pasajero	24	29%
Total		100%

GRÁFICO 4.12: Aspectos para mejorar el transporte



Fuente: Encuesta Agencias de Viajes de la ciudad de Ambato

Elaborado por: JIMÉNEZ, Andrea (2013)

ANÁLISIS: Del 100% de las agencias de viajes encuestadas, el 25% de las agencias de viajes consideraron que para mejorar el transporte en la ciudad de Ambato es necesario llegar a un consenso entre las cooperativas de transporte y llegar a un acuerdo en relación a los costos ya que algunas de estas son elevados, el 18% de las

agencias también señalaron que la ciudad de Ambato no cuenta con suficientes empresas de transporte turístico y los que existen los choferes y responsables del transporte no están lo suficientemente capacitados para brindar un mejor servicio a los clientes. El 7% mencionaron que hay que mejorar las relaciones humanas y ser cordial sobre todo con el turista que visita la ciudad. El 21% de las agencias de viajes mencionaron que las vías deben ser accesibles para promocionar las Rutas de Tungurahua y sus vehículos deben estar en buen estado, y el 29% agregaron que los transportistas deben brindar seguridad para transportar al turista.

INTERPRETACIÓN: Basados en los resultados obtenidos en la encuesta puedo decir que el transporte en la ciudad de Ambato todavía existe falencias que hay que mejorar y que son importantes para que el turismo crezca aún más.

CONCLUSIONES

1. El entorno que existe en la ciudad de Ambato de acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta realizada a las agencias de viaje de Ambato se puede apreciar que la mayor parte de visitas a la ciudad se realiza han sido por motivos de negocio y turismo.
2. El problema que existe es que el servicio prestado por las compañías de transporte turístico de la ciudad de Ambato no alcanza un grado óptimo para las agencias de viajes que necesitan del servicio y para los visitantes, entre algunas de las desventajas que señalan las agencias de viajes es que para adquirir el transporte la persona puede recurrir a las oficinas de las compañías de transporte y obtener el vehículo que desee y así ser su propio guía del destino que desea conocer, por lo que ya no necesitarían de la intermediación de un agencia de viajes y con relación a los costos son un poco altos y la capacidad de pasajeros son con un mínimo de 7 pax.
3. En la encuesta realizada manifiestan que el precio del transporte es un factor muy importante al momento de programar un tour, por lo mismo las agencias de viaje lo que buscan es satisfacer las expectativas del turista; y que además de dar un buen servicio los precios del transporte terrestre sean más accesibles, esto se menciona ya que las agencias de viajes de Ambato coinciden en que prefieren trabajar con las cooperativas de transporte terrestre público ya que con relación al transporte turístico los precios son elevados y sus vehículos tienen menos disposición de capacidad de pasajeros.
4. En el caso del servicio de transporte turístico de las compañías registradas a nivel nacional, se puede decir que estas empresas ya están más posesionadas en el

mercado, su trayectoria en el servicio que ofrecen es garantizado entre las ventajas que tienen es que son buses bien equipados que cuentan con un guía turístico, conocen y manejan bien las rutas, y cuentan con su página web.

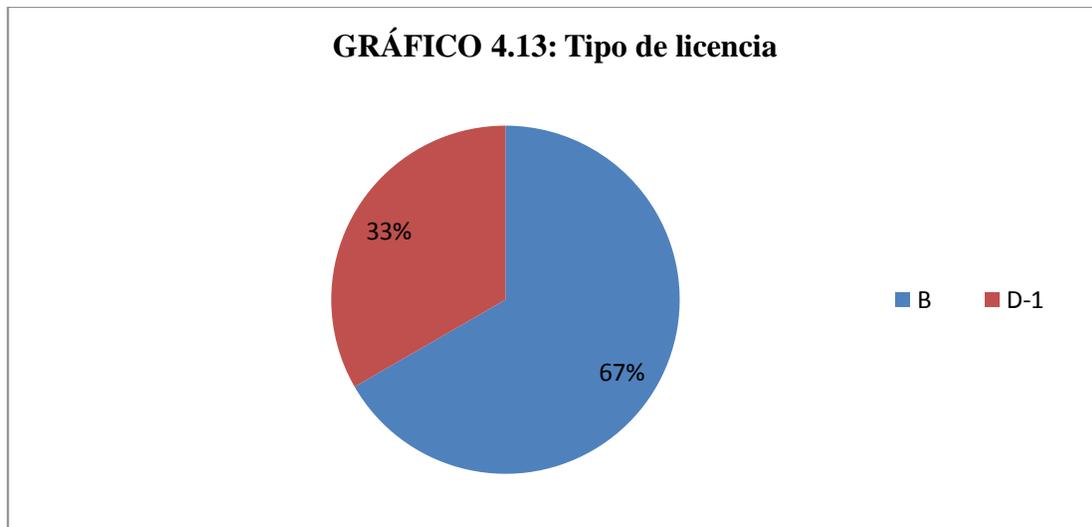
5. Otra de las falencias que encuentran en las compañías de transporte turístico es el trato que reciben por parte de los prestadores del mismo, debido a que no se encuentran capacitados, esto representa un obstáculo para la prestación óptima del servicio de transporte en la ciudad de Ambato.
6. La mayoría de agencias de viajes, las rutas que promocionan son las de Ambato y Baños ya que estas son las que los turistas prefieren visitar y en la que les permite conocer los distintos lugares de interés, hay que agregar que las agencias de viajes son las entidades que promocionan el turismo de una ciudad, sin embargo en algunas de las agencias de viajes encuestadas su prioridad han sido otros puntos turísticos.
7. Basados en los resultados obtenidos en la encuesta puedo decir que el transporte en la ciudad de Ambato todavía existe falencias que hay que mejorar y que son importantes para que el turismo crezca aún más, por lo cual se considera realizar un cambio en este servicio.

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS
ENCUESTA REALIZADA A LAS EMPRESAS DE TRANSPORTE
TERRESTRE DE LA CIUDAD DE AMBATO PROV. DE TUNGURAHUA**

1. Qué tipo de licencia posee usted, señale los años de experiencia que tiene en la conducción del transporte terrestre

TABLA N° 4.16 Tabulación - Tipo de licencia

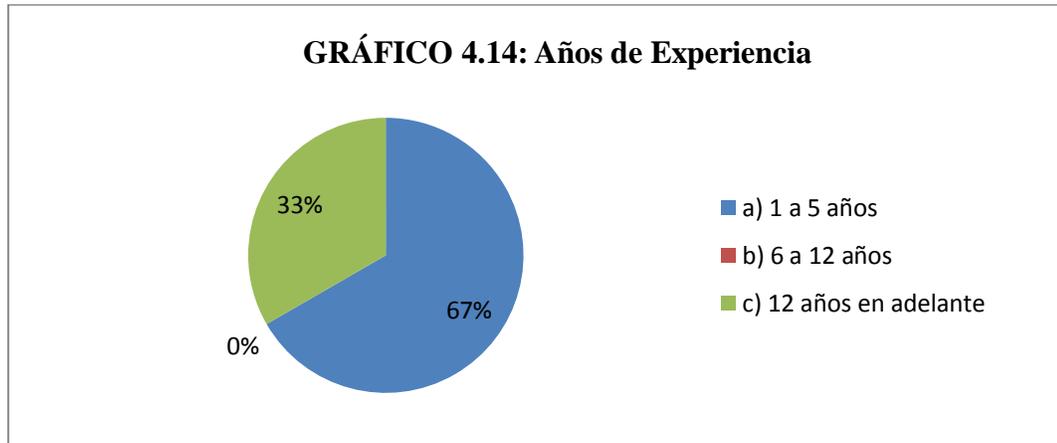
CATEGORÍAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
B	2	67%
D-1	1	33%
TOTAL	3	100%



Fuente: Encuesta Empresas de Transporte Terrestre de la ciudad de Ambato
Elaborado por: JIMÉNEZ, Andrea (2013)

TABLA N° 4.17 Tabulación - Años de Experiencia

CATEGORÍAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
a) 1 a 5 años	2	67%
b) 6 a 12 años	0	0%
c) 12 años en adelante	1	33%
TOTAL	3	100%



Fuente: Encuesta Empresas de Transporte Terrestre de la ciudad de Ambato
Elaborado por: JIMÉNEZ, Andrea (2013)

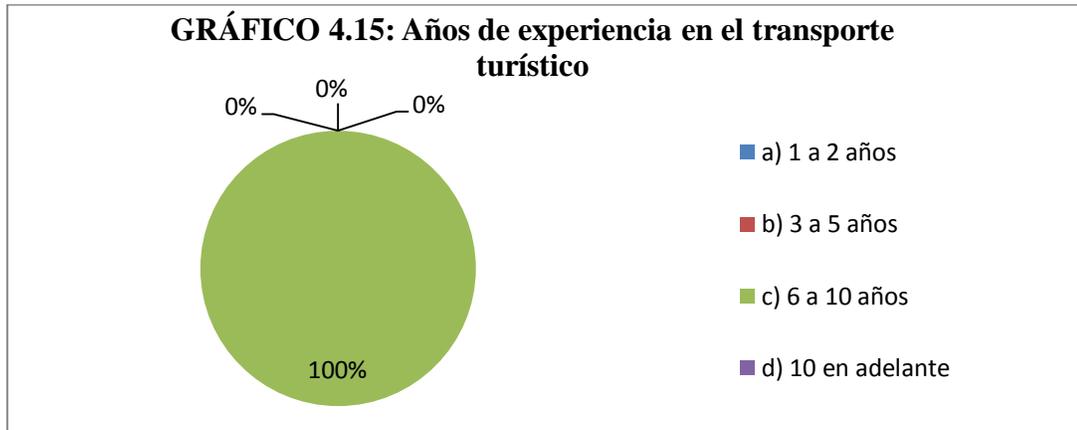
ANÁLISIS: Del 100% de las empresas de transporte turístico de Ambato encuestadas, el 67% mencionan que tienen la licencia de conducir tipo B y tienen de 1 a 5 años de experiencia en el transporte terrestre y el 33% señala que tienen la licencia tipo D-1 y que tiene 12 años de experiencia.

INTERPRETACIÓN: De las empresas de transporte turístico de la ciudad de Ambato que fueron encuestadas puede decirse que los conductores que se dedican a esta actividad deben cumplir con los requerimientos indicados como el tener la licencia adecuada, ya que sin este requisito no pueden realizar los viajes.

2. Cuantos años trabaja en el transporte turístico de la ciudad de Ambato, sirviendo a las agencias de viajes y turistas?

TABLA N° 4.18 Tabulación - Años de experiencia en el transporte turístico

CATEGORÍAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
a) 1 a 2 años	0	0%
b) 3 a 5 años	0	0%
c) 6 a 10 años	3	100%
d) 10 en adelante	0	0%
TOTAL	3	100%



Fuente: Encuesta Empresas de Transporte Terrestre de la ciudad de Ambato

Elaborado por: JIMÉNEZ, Andrea (2013)

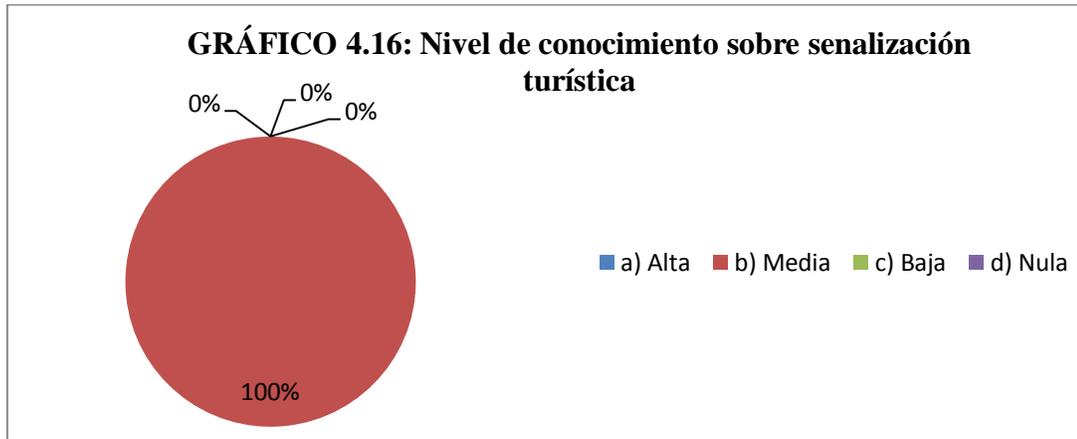
ANÁLISIS: En su totalidad, es decir el 100% mencionan que de 6 a 10 años han trabajado en el transporte turístico de la ciudad de Ambato, sirviendo a las agencias de viajes y turistas.

INTERPRETACIÓN: Según la encuesta realizada se percibe que los conductores de las empresas de transporte turístico poseen experiencia en la conducción y en el trabajo con las agencias de viajes de Ambato.

3. Su nivel de conocimiento sobre señalización turística es:

TABLA N° 4.19 Tabulación - Nivel de conocimiento sobre señalización turística

CATEGORÍAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
a) Alta	0	0%
b) Media	3	100%
c) Baja	0	0%
d) Nula	0	0%
TOTAL	3	100%



Fuente: Encuesta Empresas de Transporte Terrestre de la ciudad de Ambato
Elaborado por: JIMÉNEZ, Andrea (2013)

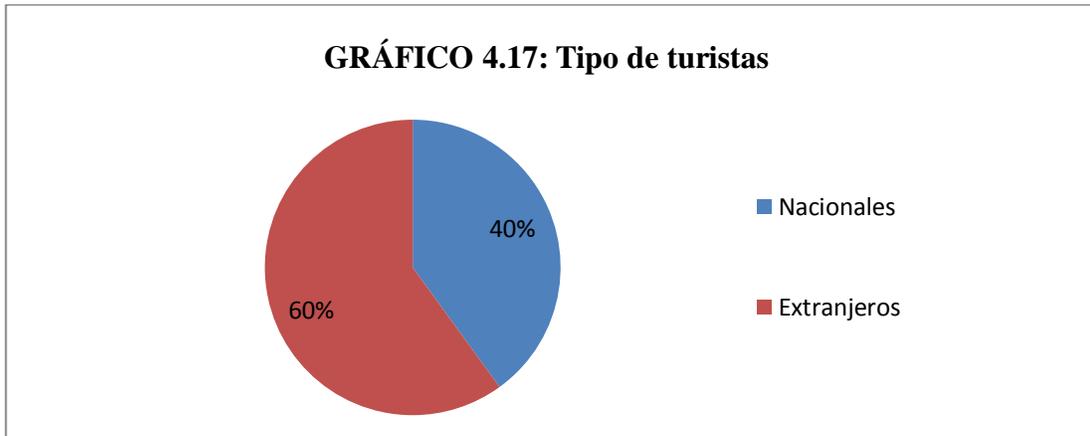
ANÁLISIS: El 100% de las empresas de transporte turístico de Ambato poseen un nivel de conocimiento sobre señalización turística medio.

INTERPRETACIÓN: En las empresas de transporte turístico existe una falencia que puede perjudicar al turismo ya que los conductores deben estar capacitados en señalización turística, esto puede representar un obstáculo para el servicio del transporte.

4. ¿Qué tipo de turistas maneja usted con frecuencia en los recorridos y viajes programados que realiza?

TABLA N° 4.20 Tabulación – Tipo de turistas

CATEGORÍAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Nacionales	2	40%
Extranjeros	3	60%
TOTAL		100%



Fuente: Encuesta Empresas de Transporte Terrestre de la ciudad de Ambato
Elaborado por: JIMÉNEZ, Andrea (2013)

ANÁLISIS: El 40% de las empresas de transporte turístico respondieron que el tipo de turistas que manejan con frecuencia son turistas nacionales mientras que el otro 60% señalaron que la mayoría de turistas que recurren a los servicios son turistas internacionales.

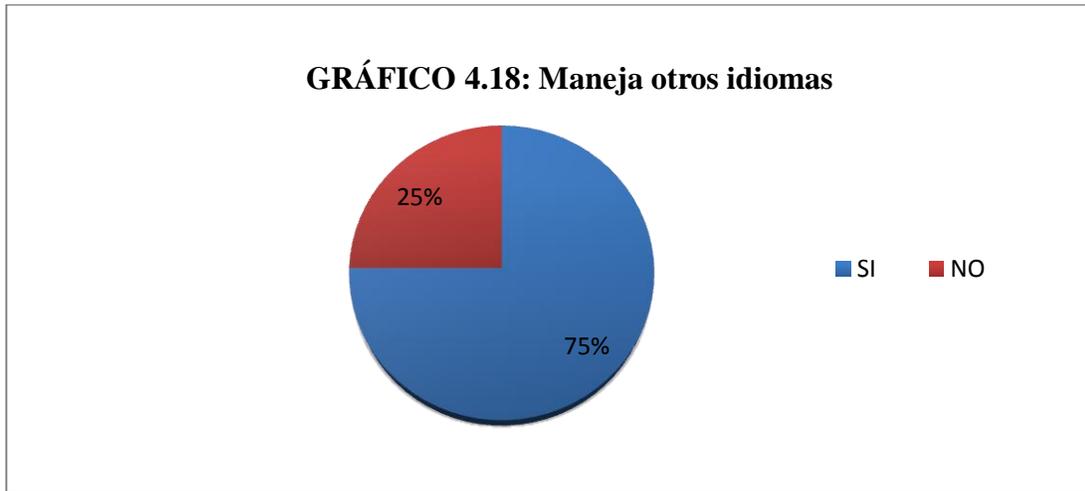
INTERPRETACIÓN: Los visitantes que realizan recorridos y viajes programados a la ciudad de Ambato, en su mayoría el transporte turístico es utilizado por los turistas internacionales ya que a su parecer son vehículos cómodos y nuevos, y en los que los turistas pueden viajar a cualquier lugar de su preferencia.

5. Maneja otros idiomas, mencione cuales:

TABLA N° 4.21 Tabulación – Maneja otros idiomas

CATEGORÍAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	2	75%
NO	1	25%
TOTAL		100%

GRÁFICO 4.18: Maneja otros idiomas



Fuente: Encuesta Empresas de Transporte Terrestre de la ciudad de Ambato

Elaborado por: JIMÉNEZ, Andrea (2013)

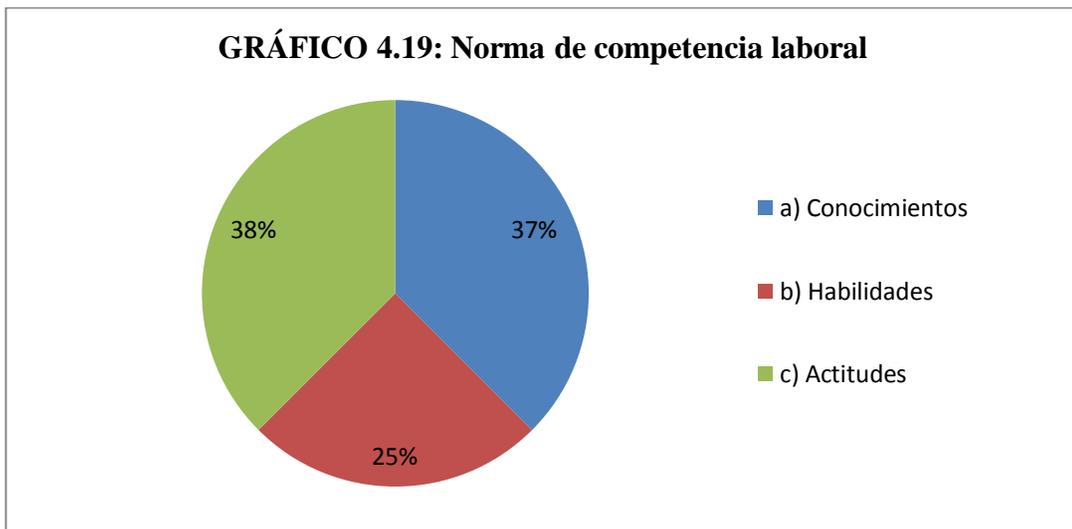
ANÁLISIS: El 75% de las empresas de transporte turístico de Ambato respondieron que manejan el idioma inglés, ya que es el idioma más utilizado por los turistas que son de procedencia extranjera, y el 25% respondieron que no manejan otro idioma.

INTERPRETACIÓN: Se puede estimar que la mayoría de las empresas de transporte turístico manejan otro idioma, pero hay que señalar que existe todavía la falta de conocimiento de otros idiomas ya que los turistas que llegan a la ciudad de Ambato son de diferentes lugares y por lo mismo las personas encargadas de brindar el servicio de transporte deben manejar otros idiomas.

6. En base a la norma de competencia laboral, el conductor de transporte turístico para alcanzar los resultados esperados debe ser competente en base a qué aspectos?

TABLA N° 4.22 Tabulación – Norma de competencia laboral

CATEGORÍAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
a) Conocimientos	3	37%
b) Habilidades	2	25%
c) Actitudes	3	38%
TOTAL		100%



Fuente: Encuesta Empresas de Transporte Terrestre de la ciudad de Ambato

Elaborado por: JIMÉNEZ, Andrea (2013)

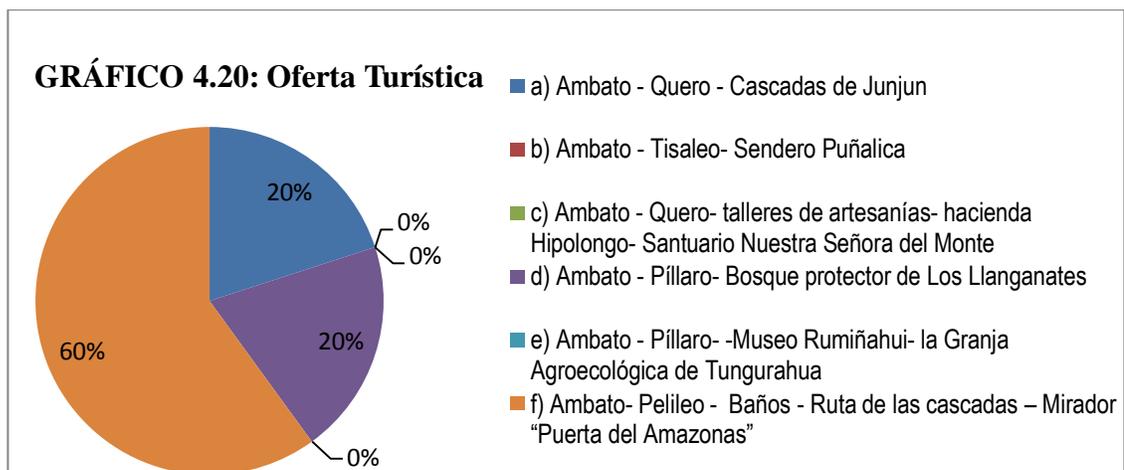
ANÁLISIS: El 37% de las empresas de transporte turístico indican que el conductor de transporte para alcanzar los resultados esperados debe ser competente en base a los conocimientos como primeros auxilios, geografía turística, el 25% contestó que el conductor debe tener habilidades en Guianza, atención al cliente y el 38% mencionaron que los conductores de transporte turístico deben tener actitudes para servir al turista.

INTERPRETACIÓN: Para ofrecer al turista un servicio de transporte que sea cómodo y seguro es necesario que los conductores de transporte cumplan con las normas de competencia laboral en la que menciona, que toda persona responsable del transporte turístico debe ser competente en conocimientos, habilidades y actitudes para satisfacer las necesidades del turista.

7. De las siguientes destinos que son parte de la oferta turística de la provincia de Tungurahua, señale cual destino opera?

TABLA N° 4.23 Tabulación – Oferta Turística

CATEGORÍAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
a) Ambato - Quero - Cascadas escondidas de Junjun	1	20%
b) Ambato - Tisaleo- Sendero Puñalica	0	0%
c) Ambato - Quero- talleres de artesanías- la hacienda Hipolongo- Santuario Nuestra Señora del Monte	0	0%
d) Ambato - Píllaro- Bosque protector de Los Llanganates	1	20%
e) Ambato - Píllaro- -Museo Rumiñahui- la Granja Agroecológica del Gobierno Provincial de Tungurahua	0	0%
f) Ambato- Pelileo - Baños – Ruta de las cascadas – Mirador “Puerta del Amazonas”	3	60%
TOTAL		100%



Fuente: Encuesta Empresas de Transporte Terrestre de la ciudad de Ambato

Elaborado por: JIMÉNEZ, Andrea (2013)

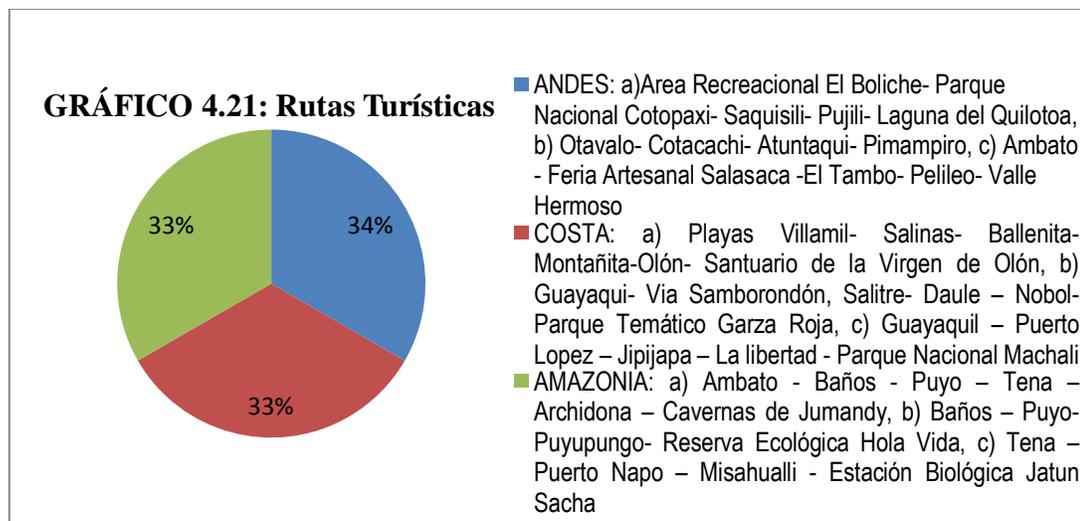
ANÁLISIS: El 20% de las empresas de transporte turístico menciona que los destinos que han operado ha sido Ambato - Quero - Cascadas escondidas de Junjun, otro 20% señala que el destino que han manejado es Ambato - Píllaro- Bosque protector de Los Llanganates y el 60% de las empresas de transporte añade que el destino que han hecho es Ambato- Pelileo - Baños – Ruta de las cascadas – Mirador “Puerta del Amazonas”.

INTERPRETACIÓN: La realidad que existe es que las empresas de transporte turístico de la ciudad de Ambato operan los destinos de Ambato y Baños.

8. De las siguientes rutas turísticas que se promocionan a nivel nacional, señale cual destino opera?

TABLA N° 4.24 Tabulación – Rutas Turísticas

CATEGORÍAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
ANDES	3	34%
COSTA	3	33%
AMAZONIA	3	33%
TOTAL		100%



Fuente: Encuesta Empresas de Transporte Terrestre de la ciudad de Ambato
Elaborado por: JIMÉNEZ, Andrea (2013)

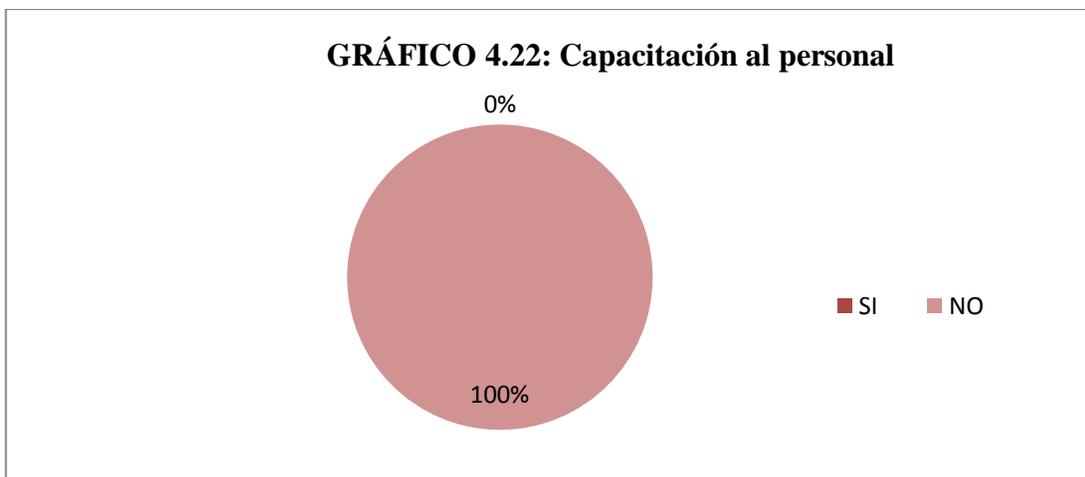
ANÁLISIS: El 34% de las empresas de transporte turístico encuestadas mencionan que de las rutas turísticas que se promocionan a nivel nacional, los destinos que operan es los andes, el 33% señalan que los destinos que operan son de la costa y el 33% indican que las rutas que operan son de la amazonia.

INTERPRETACIÓN: Se puede observar que existen diferentes destinos que se promociona a nivel nacional, en donde las empresas de transporte turístico de Ambato operan.

9. Mencione si ha recibido capacitación al personal de conducción y apoyo de la empresa durante el último año, señalando los temas de formación

TABLA N° 4.25 Tabulación – Capacitación al personal

CATEGORÍAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	3	100%
TOTAL	3	100%



Fuente: Encuesta Empresas de Transporte Terrestre de la ciudad de Ambato
Elaborado por: JIMÉNEZ, Andrea (2013)

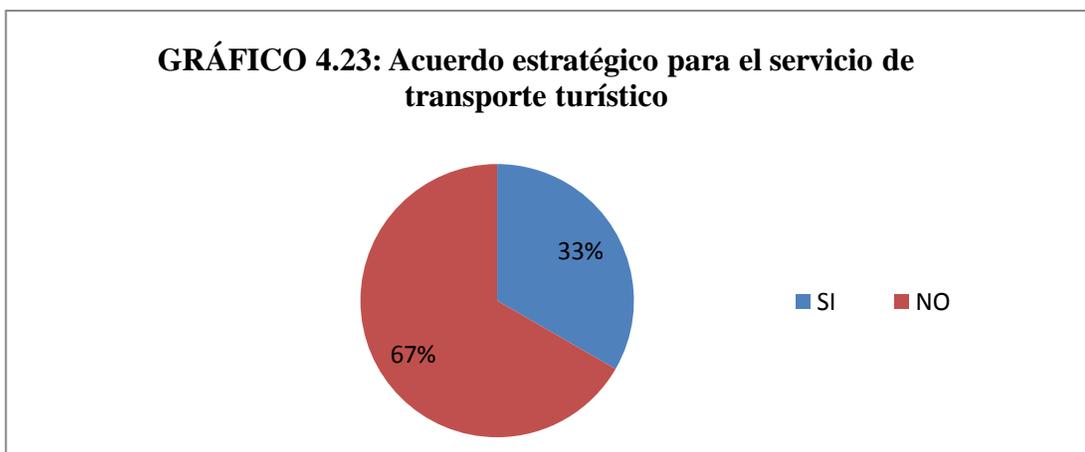
ANÁLISIS: El 100% de las empresas de transporte turístico encuestadas mencionaron que no han recibido capacitación el personal de conducción y apoyo de la empresa en el último año.

INTERPRETACIÓN: El problema que existe en el servicio de transporte es que el personal y los responsables de brindar este servicio no tiene capacitaciones con frecuencia, lo cual representa un obstáculo en la prestación óptima de servicios dentro la ciudad de Ambato.

10. Existe una alianza o acuerdo estratégico con las agencias de viaje de la ciudad de Ambato para la prestación del servicio de transporte turístico?

TABLA N° 4.26 Tabulación – Acuerdo estratégico para el servicio de transporte turístico

CATEGORÍAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	1	33%
NO	2	67%
TOTAL		100%



Fuente: Encuesta Empresas de Transporte Terrestre de la ciudad de Ambato
Elaborado por: JIMÉNEZ, Andrea (2013)

ANÁLISIS: El 33% de las empresas de transporte que fueron encuestadas, contestaron que si mantienen acuerdos estratégicos con algunas de las agencias de viajes como es el caso de Darvitur y Oceanic Travel y el 67% aseguran que no trabajan con ninguna de las agencias de viajes de Ambato.

INTERPRETACIÓN: Según la encuesta realizada se percibe que las empresas de transporte turístico y las agencias de viajes de Ambato en su mayoría no mantienen acuerdo o alianzas estratégicas de trabajo, lo cual vendría a ser una desventaja ya que con esto no contribuye al progreso turístico.

CONCLUSIONES

1. De las empresas de transporte turístico de la ciudad de Ambato que fueron encuestadas los conductores que se dedican a esta actividad no tienen conocimientos con los requerimientos indicados por las normas de competencia laboral INEN.
2. En las empresas de transporte turístico existe una falencia que puede perjudicar al turismo ya que los conductores deben estar capacitados en señalización turística, atención al turista y rutas turísticas esto puede representar un obstáculo para el servicio del transporte.
3. En algunas de las empresas de transporte turístico manejan el idioma inglés , pero hay que señalar que existe todavía la falta de conocimiento de otros idiomas ya que los turistas que llegan a la ciudad de Ambato son solamente nacionales sino extranjeros también y por lo mismo las personas encargadas de brindar el servicio de transporte deben manejar otros idiomas.
4. Según la encuesta realizada se percibe que las empresas de transporte turístico y las agencias de viajes de Ambato en su mayoría no mantienen acuerdo o alianzas estratégicas de trabajo, lo cual vendría a ser una desventaja ya que con esto no contribuye al progreso turístico.

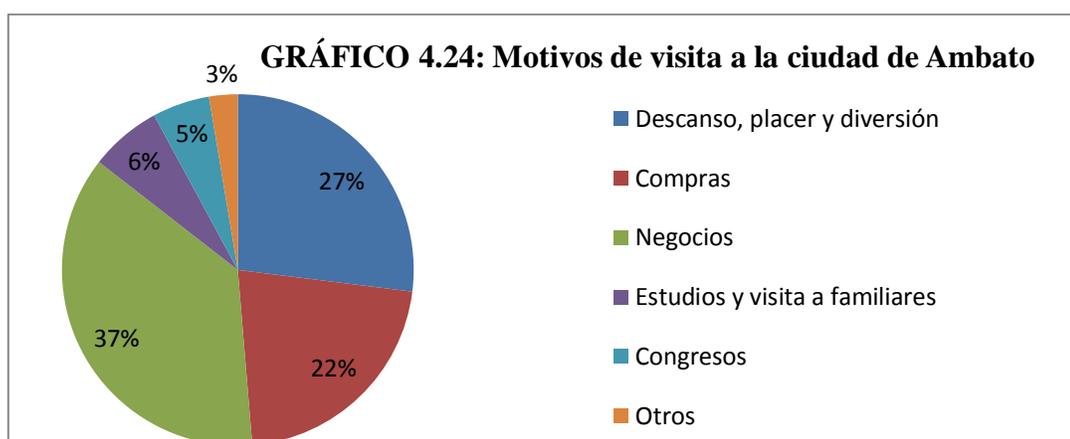
**ENCUESTA REALIZADA A LOS TURISTAS DE LA CIUDAD DE AMBATO
PROV. DE TUNGURAHUA**

Objetivo: Conocer su nivel de satisfacción frente a los servicios prestados por las agencias de viajes y transporte turísticos de la ciudad de Ambato, la información obtenida es con fines académicos la cual será confidencial por lo que se solicita responda con entera libertad.

1. Marque con una (x) los motivos principales de su visita a la ciudad de Ambato provincia de Tungurahua.

TABLA N° 4.27 Tabulación – Motivos de visita a la ciudad de Ambato

CATEGORÍAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Descanso, placer y diversión	41	27%
Compras	33	22%
Negocios	56	37%
Estudios y visita a familiares	10	6%
Congresos	8	5%
Otros	4	3%
TOTAL		100%



Fuente: Encuesta Turistas de la ciudad de Ambato
Elaborado por: JIMÉNEZ, Andrea (2013)

ANÁLISIS: Del 100% de las personas que fueron encuestadas el 27% mencionan que los motivos principales de visita a la ciudad de Ambato son por descanso, placer y diversión, por el contrario el 22% indican que son por compras, el 37% aseguran que la llegada a la ciudad son por motivos de compras, mientras que el 6% agregan que las visitas a la ciudad también son por estudios y visitas a familiares, el 5% señalan que también las visitas son por motivo de congresos y hay un 3% en donde indican que la mayor parte de la visita a la Provincia de Tungurahua es por las fiestas de las flores y las frutas.

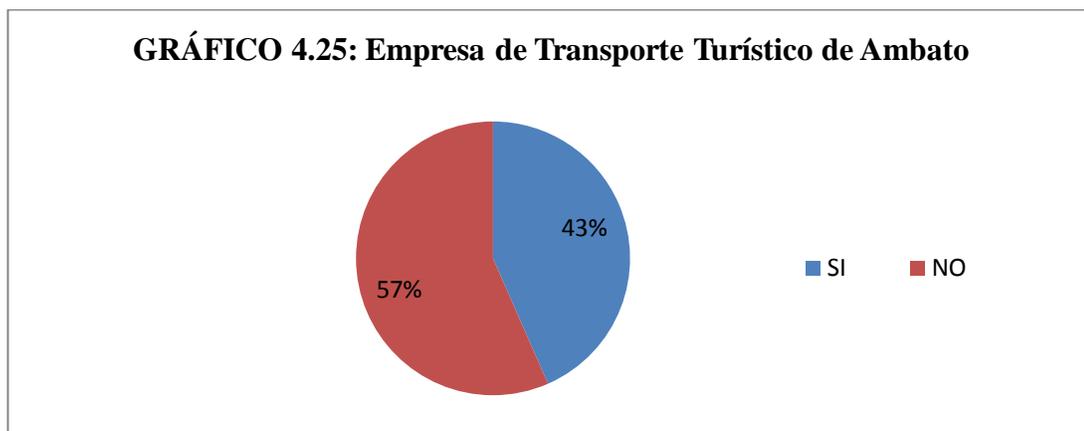
INTERPRETACIÓN: La realidad que se aprecia de acuerdo a los resultados obtenidos, es que las personas que visitan la ciudad de Ambato si realizan actividades que generan ingreso para la ciudad; principalmente por el comercio y el turismo. Es importante mencionar que los turistas que llegan hasta esta ciudad sus motivos principales son los de descanso, placer y diversión y compras.

2. ¿Ha utilizado el servicio de alguna empresa de transporte turístico de Ambato para trasladarse a un lugar turístico de su interés?

TABLA N° 4.28 Tabulación – Empresa de Transporte Turístico de Ambato

CATEGORÍAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	66	43%
NO	86	57%
TOTAL	152	100%

GRÁFICO 4.25: Empresa de Transporte Turístico de Ambato



Fuente: Encuesta Turistas de la ciudad de Ambato

Elaborado por: JIMÉNEZ, Andrea (2013)

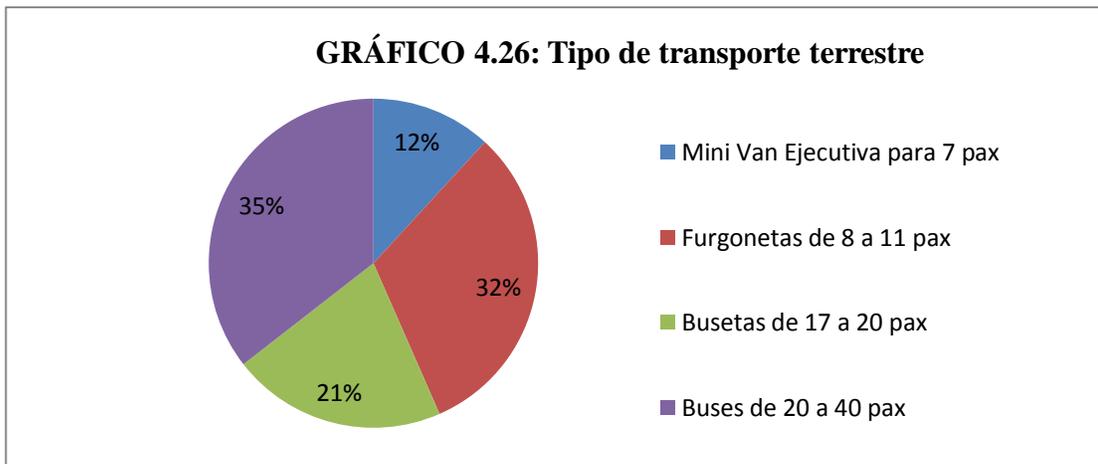
ANÁLISIS: De las 152 personas encuestadas, el 43% que equivale a 66 personas respondieron que en algún momento si han requerido del servicio de un transporte turístico de Ambato, y el 57% representado por 86 personas encuestadas mencionan que no han utilizado el servicio de transporte turístico.

INTERPRETACIÓN: Los visitantes de esta ciudad en su mayoría respondieron que por falta de conocimiento de la existencia de las empresas de transporte turístico no han utilizado sus servicios, otros señalan que no hay una empresa de transporte que se destaque de entre las empresas que ya se encuentran operando, y por esta razón muchas de las veces han preferido utilizar transporte público o vehículos propios.

3. ¿Para los viajes y/o paquetes turísticos que realiza qué tipo de transporte terrestre más utiliza?

TABLA N° 4.29 Tabulación – Tipo de transporte terrestre

CATEGORÍAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Mini Van Ejecutiva para 7 pax	18	12%
Furgonetas de 8 a 11 pax	48	30%
Busetas de 17 a 20 pax	32	22%
Buses de 20 a 40 pax	54	36%
TOTAL	152	100%



Fuente: Encuesta Turistas de la ciudad de Ambato

Elaborado por: JIMÉNEZ, Andrea (2013)

ANÁLISIS: Del 100% de personas encuestadas, el 12% respondieron que el medio de transporte terrestre que utilizan para los viajes son las mini van para 7 pax, el 32% menciona que el medio de transporte son las furgonetas de 8 a 11 pax, el 21% han utilizado las busetas de 17 a 20 pax y el 35 % prefieren viajar en buses de 20 a 40 pax.

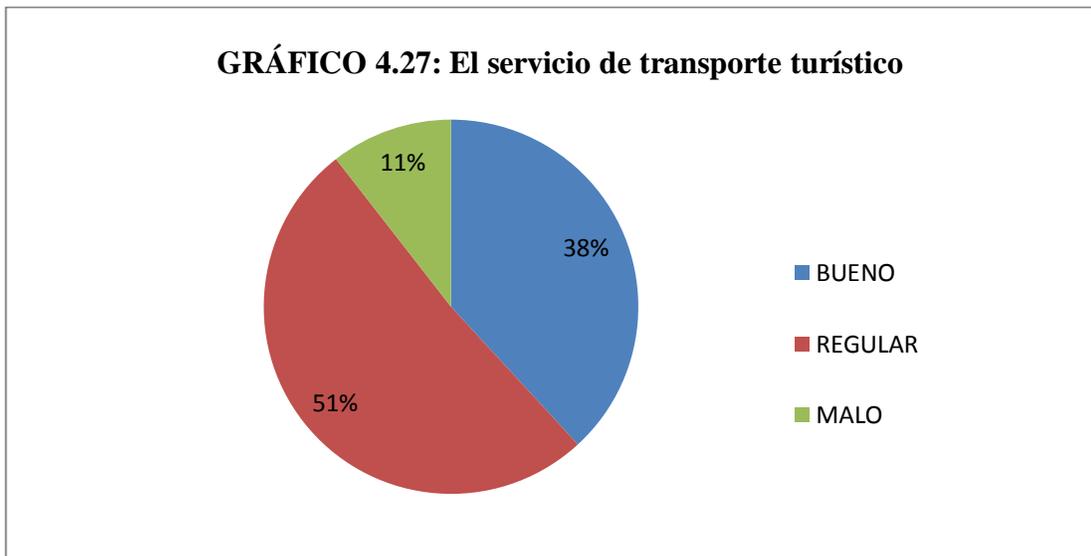
INTERPRETACIÓN: Se puede observar que las personas en su mayoría, el medio de transporte terrestre que han utilizado y que en el que prefieren viajar son en buses

de 20 a 40 pax, ya que por lo general los viajes los hacen en familia y con relación a los costos son todavía accesibles.

4. De su criterio: El servicio de transporte turístico que prestan compañías existentes en la ciudad de Ambato ha sido:

TABLA N° 4.30 Tabulación – El servicio de transporte turístico

CATEGORÍAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
BUENO	58	38%
REGULAR	78	51%
MALO	16	11%
TOTAL	152	100%



Fuente: Encuesta Turistas de la ciudad de Ambato

Elaborado por: JIMÉNEZ, Andrea (2013)

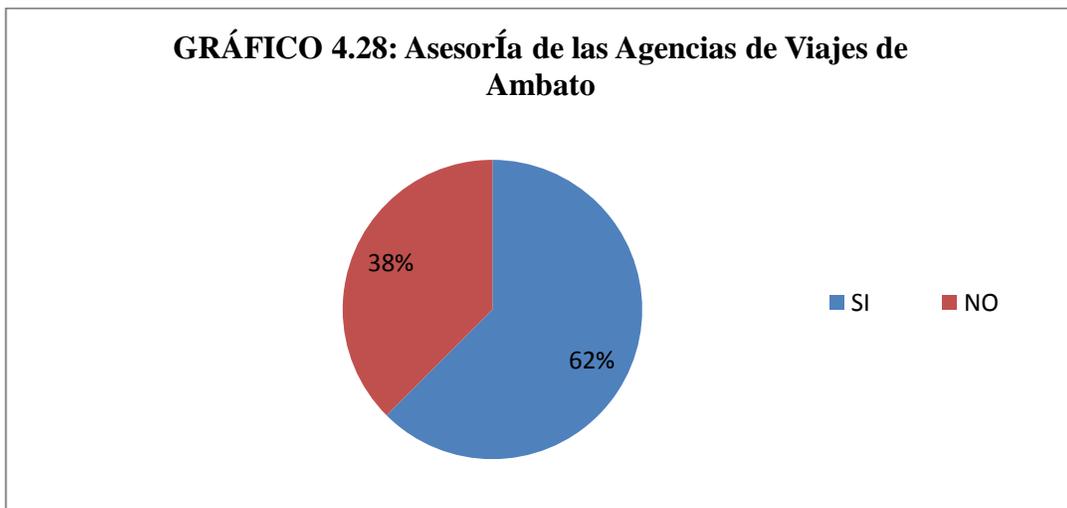
ANÁLISIS: Del 100% de personas encuestados, el 38% respondieron que el servicio de transporte turístico que prestan las compañías existentes en la ciudad de Ambato ha sido bueno, mientras que el 51% opinan que el servicio es regular y el 11% respondieron que en definitiva el servicio es malo.

INTERPRETACIÓN: La realidad que se aprecia de acuerdo a los resultados obtenidos desacredita a la prestación de servicios por parte de los transportistas hacia los turistas, por lo que se vuelve imprescindible que exista un cambio y así buscar la satisfacción de los turistas, también hay que agregar que un gran número de turistas consideran que el servicio es regular, por lo que cabe recalcar que es necesario que exista un cambio positivo en esta área de gran importancia en el turismo del cantón.

5. ¿Está usted satisfecho con la asesoría que brinda las agencias de viajes en la programación de un paquete turístico?

TABLA N° 4.31 Tabulación – Asesoría de las Agencias de Viajes de Ambato

CATEGORÍAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	95	62%
NO	57	38%
TOTAL	152	100%



Fuente: Encuesta Turistas de la ciudad de Ambato
Elaborado por: JIMÉNEZ, Andrea (2013)

ANÁLISIS: El 62% que equivale a 95 personas encuestadas respondieron que están satisfechos con la asesoría que brindan las agencias de viajes de Ambato en la programación de un paquete turístico, mientras que un 38% que equivale a 57 personas no están satisfechos con la asesoría de las agencias de viajes.

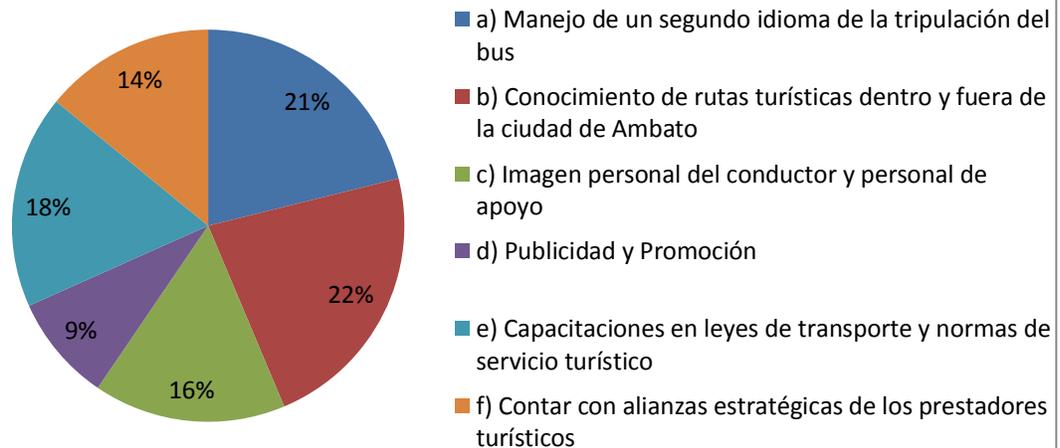
INTERPRETACIÓN: Los visitantes de este cantón en su mayoría están satisfechos con la asesoría que han recibido de las agencias de viajes, tomando en cuenta que hay un porcentaje en el que manifiestan que no están satisfechos, ya que algunas de las agencias de viajes solo promocionan ciertos puntos turísticos de Ambato y en otras ni si quiera manejan rutas de Ambato sino de otros lugares del país.

6. A su criterio, ¿Qué actividades deberían hacer las empresas de servicios de transporte y agencias de viaje para mejorar el servicio al usuario en el futuro?

TABLA N°4.32 Tabulación – Mejorar el servicio de las agencias de viajes y el transporte de Ambato

CATEGORÍAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
a) Manejo de un segundo idioma de la tripulación del bus	60	21%
b) Conocimiento de rutas turísticas dentro y fuera de la ciudad de Ambato	64	22%
c) Imagen personal del conductor y personal de apoyo	45	16%
d) Publicidad y Promoción	25	9%
e) Capacitaciones en leyes de transporte y normas de servicio turístico	50	18%
f) Contar con alianzas estratégicas de los prestadores turísticos	40	14%
TOTAL		100%

GRÁFICO 4.29: Mejorar el servicio de las agencias de viajes y el transporte de Ambato



Fuente: Encuesta Turistas de la ciudad de Ambato

Elaborado por: JIMÉNEZ, Andrea (2013)

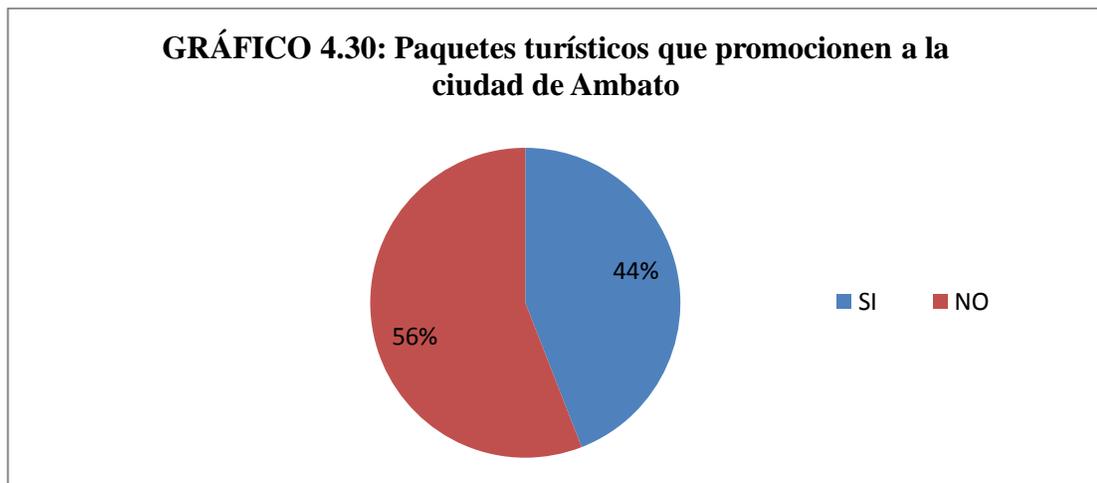
ANÁLISIS: Del 100% de las personas encuestadas, el 21% respondió que una de las actividades que deberían hacer para mejorar el servicio de las empresas de servicios de transporte y agencias de viaje es el manejo de un segundo idioma de la tripulación del bus, el 22% menciona el conocimiento de rutas turísticas dentro y fuera de la ciudad de Ambato, 16% señaló la imagen personal del conductor y personal de apoyo, el 9% agregó la publicidad y promoción, el 18% sugiere las capacitaciones en leyes de transporte y normas de servicio turístico, y el 14% sugiere contar con alianzas estratégicas de los prestadores turísticos .

INTERPRETACIÓN: Según la encuesta realizada se puede observar que con el mejoramiento de los servicios que ofrecen las agencias de viajes y las empresas de transporte turístico para el turista, contribuye al progreso turístico del cantón Ambato, por lo cual se considera necesario realizar cambios positivos en este servicio.

7. ¿Conoce usted paquetes turísticos que promocionen a la ciudad de Ambato como un punto turístico? Mencione cuales son:

TABLA N°4.33 Tabulación – Paquetes turísticos que promocionen a la ciudad de Ambato

CATEGORÍAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	67	44%
NO	85	56%
TOTAL	152	100%



Fuente: Encuesta Turistas de la ciudad de Ambato

Elaborado por: JIMÉNEZ, Andrea (2013)

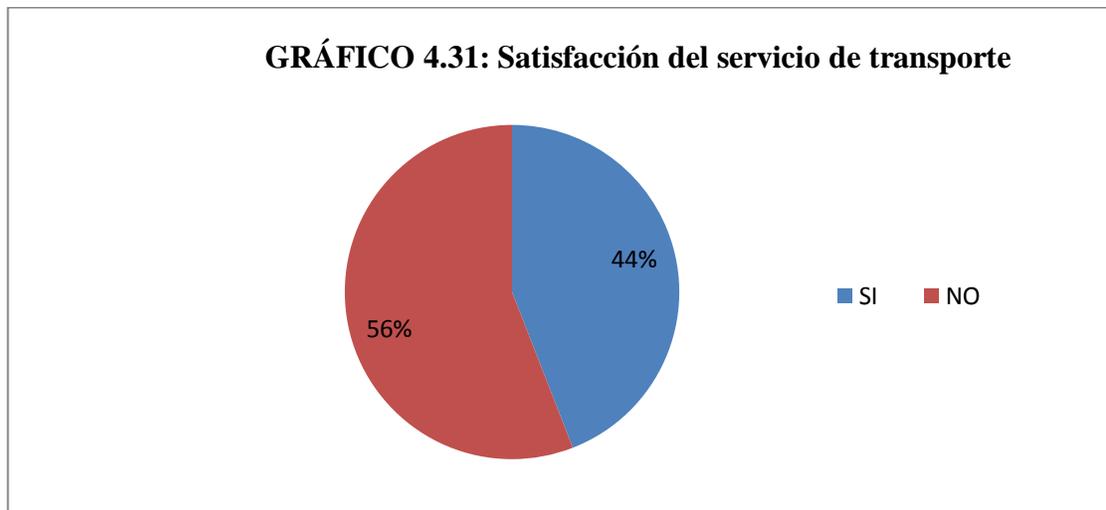
ANÁLISIS: El 44% de las personas encuestadas que equivalen a 67 turistas respondieron que si conocen paquetes turísticos que promocionen a la ciudad de Ambato y el 56% que corresponde a 85 turistas señalan que no conocen.

INTERPRETACIÓN: Los visitantes de este cantón generalmente los lugares que visitan es Ambato y Baños por lo que son netamente turísticos, pero no tienen el conocimiento de la existencia de las rutas turísticas de Ambato por la falta de promoción y publicidad por parte de los encargados del turismo.

8. ¿Está usted satisfecho(a) con el servicio recibido por parte de las compañías de transporte turístico?

TABLA N° 4.34 Tabulación – Satisfacción del servicio de transporte

CATEGORÍAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	67	44%
NO	85	56%
TOTAL	152	100%



Fuente: Encuesta Turistas de la ciudad de Ambato

Elaborado por: JIMÉNEZ, Andrea (2013)

ANÁLISIS: De las 152 personas encuestadas el 44% que equivale a 67 personas si se encuentran satisfechos con el servicio de transporte recibido, y el 56% representado por 85 turistas encuestados no están satisfechos con el servicio recibido por parte de los transportistas.

INTERPRETACIÓN: La realidad que se aprecia de acuerdo a los resultados obtenidos sobre la satisfacción del servicio de los transportistas hacia los turistas, se vuelve indispensable que las empresas de transporte se preocupen por ofrecer un servicio que supere las expectativas del cliente, sobre todo en los aspectos de conocimientos de rutas turísticas, comodidad y seguridad para el turista.

CONCLUSIONES

1. La realidad que se aprecia de acuerdo a los resultados obtenidos, es que las personas que visitan la ciudad de Ambato si realizan actividades que generan ingreso para la ciudad; principalmente por el comercio y el turismo. Es importante mencionar que los turistas que llegan hasta esta ciudad sus motivos principales son los de descanso, placer y diversión y compras.
2. Los visitantes de esta ciudad en su mayoría respondieron que por falta de conocimiento de la existencia de las empresas de transporte turístico no han utilizado sus servicios, otros señalan que no hay una empresa de transporte que se destaque de entre las empresas que ya se encuentran operando, y por esta razón muchas de las veces han preferido utilizar transporte público o vehículos propios.
3. Se puede observar que las personas en su mayoría, el medio de transporte terrestre que han utilizado y que en el que prefieren viajar son en buses de 20 a 40 pax, ya que por lo general los viajes los hacen en familia y con relación a los costos son todavía accesibles.
4. De acuerdo a los resultados obtenidos desacredita a la prestación de servicios por parte de los transportistas hacia los turistas, por lo que se vuelve imprescindible que exista un cambio para buscar la satisfacción de los turistas, también hay que agregar que un gran número de turistas consideran que el servicio es regular, por lo que es necesario que exista un cambio positivo en esta área de gran importancia para el cantón.
5. Los visitantes de este cantón en su mayoría están satisfechos con la asesoría que han recibido de las agencias de viajes, tomando en cuenta que hay un porcentaje en el que manifiestan que no están satisfechos, ya que algunas de las agencias de

viajes solo promocionan ciertos puntos turísticos de Ambato y en otras ni siquiera manejan rutas de Ambato sino de otros lugares del país.

6. Los visitantes de este cantón generalmente los lugares que visitan es Ambato y Baños por lo que son netamente turísticos, pero no tienen el conocimiento de la existencia de las rutas turísticas de Ambato por la falta de promoción y publicidad por parte de los encargados del turismo.

7. Los resultados obtenidos sobre la satisfacción del servicio de los transportistas hacia los turistas, se vuelve indispensable que las empresas de transporte se preocupen por ofrecer un servicio que supere las expectativas del cliente, sobre todo en los aspectos de conocimientos de rutas turísticas, comodidad y seguridad para el turista.

CAPÍTULO V

5.- MATRIZ DE CALIDAD DE SERVICIO

5.1 Parámetros de medición

Las normas INEN 2010 establece los requisitos mínimos de competencia laboral y sus resultados esperados, así como sus elementos de competencia, tales como:

1. Conocimientos
2. Habilidades
3. Actitudes

Desarrollo

Existen múltiples conceptos elaborados por diferentes autores que definen las competencias, sin embargo podemos tomar el criterio de Mertens (1997), el cual plantea que es la " Aptitud de un individuo para desempeñar una misma función productiva en diferentes contextos y con base en los requerimientos de calidad esperados por el sector productivo. Estas aptitudes se logran con la adquisición y desarrollo de conocimientos, habilidades y actitudes que son expresados en el saber, el hacer, y el saber hacer".

Analizando este concepto se puede decir, que las competencia laborales abarca un conjunto de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes que una organización debe desarrollar para desempeñar todo un conjunto de actividades con calidad, eficiencia y eficacia, esto obliga a las empresas de transporte turístico de la ciudad de Ambato a contar con un personal competente, y puede ser considerado como una condición necesaria, aunque no suficiente para ayudar a que las organizaciones alcancen sus objetivos y metas. Por tanto, otros criterios acerca de las competencias

lo aporta Carlos Mora Vanega (2001), planteando que las mismas pueden consistir en motivos, rasgos de carácter, conceptos de uno mismo, actitudes o valores, contenido de conocimiento.

Por otro lado las normas INEN 2010 de competencia laboral lograrán:

1. Detectar las competencias que requiere un puesto de trabajo para que la persona que lo desarrolle mantenga un rendimiento superior.
2. Determinar a la persona que cumpla con estas competencias.
3. Beneficiar el desarrollo de competencias destinados a mejorar aún más el desempeño en el puesto de trabajo.
4. Permitir que el recurso humano de la organización se transforme en una aptitud central y de cuyo desarrollo se obtendrá una ventaja competitiva para la empresa.

Lo cierto es que cuando se instala la gestión por competencias, se evita que las personas pierdan el tiempo en programas de entrenamiento y desarrollo que no tienen que ver con las necesidades de la organización o las necesidades particulares de cada puesto de trabajo.

Las competencias son una lista de comportamientos que ciertas personas poseen en mayor medida que otras, y que los transforman en más eficaces para una situación dada. Esos comportamientos son observables en la realidad cotidiana del trabajo e igualmente en situaciones de evaluación. Son indicios integrales de aptitudes, rasgos de personalidad y conocimientos adquiridos.

Las competencias representan un rasgo de unión entre las características individuales y las cualidades requeridas para conducir las misiones profesionales prefijadas. La competencia se estructura en base a tres componentes fundamentales: el saber actuar, el querer actuar y el poder actuar (Le Boterf, 1996).

El saber actuar es el conjunto de factores que definen la capacidad innata que tiene la persona para poder efectuar las acciones definidas por la organización. Tiene que ver con su preparación técnica, sus estudios formales, el conocimiento y el buen manejo de sus recursos cognitivos puestos al servicio de sus responsabilidades. Este componente es el que más tradicionalmente se ha utilizado a la hora de definir la idoneidad de una persona para un puesto específico y permite contextualizar el énfasis que hacen muchas empresas en la capacitación de su personal. El querer actuar es otro componente fundamental de la competencia. Alude no sólo al factor de motivación de logro personal, sino también a la condición más subjetiva y situacional que hace que el individuo decida efectivamente emprender una acción en concreto. Influyen fuertemente la percepción de sentido que tenga la acción para la persona, la imagen que se ha formado de sí misma respecto de su grado de efectividad, el reconocimiento por la acción y la confianza que posea para lograr llevarla a efecto.

El tercer componente de la competencia, es el poder actuar. En muchas ocasiones la persona sabe cómo actuar y tiene el deseo de hacerlo, pero las condiciones no existen para que realmente pueda efectuarla. Las condiciones del contexto así como los medios y recursos de los que disponga el individuo, condicionan fuertemente la efectividad en el ejercicio de sus funciones.

5.2 Indicadores

TABLA N° 5.1 NORMAS INEN 2 463:2008 APLICADAS AL TRANSPORTE TURISTICO TERRESTRE	
AREAS DE COMPETENCIAS	SUB AREAS DE COMPETENCIA
Conocimientos "SABER"	1. Reglas de urbanidad y cuidados de higiene personal.
	2. Leyes y reglamentos aplicables a la conducción de vehículos.
	3. Reglamentos y procedimientos para minimizar el impacto ambiental del vehículo.
	4. Mecánica automotriz para reparar daños básicos.
	5. Primeros auxilios básicos.
	6. Geografía turística nacional.
	7. Seguridad vial.
	8. Arreglo de equipaje en el vehículo.
	9. Señalización turística y de tránsito.
	10. Atención al cliente.
Habilidades "HACER"	1. La Comunicación con los clientes
	2. Cálculos de distancia y de tiempo para recorridos.
	3. Planificación de corto plazo de acuerdo con la ruta y condiciones del trayecto.
	4. Preparación física para viajes largos y capacidad para transportar peso.
Actitudes "SABER HACER"	1. Perseverante: Se ajusta a plazos acordados, completa las tareas, constante para cumplir con la rutina, le gustan los programas definidos.
	2. Atento: Cordial con el cliente, considerado hacia los otros, ayuda a aquellos que lo necesitan, tolerante, comprometido.
	3. Equilibrado emocionalmente: No transparenta emociones, reservado en sus sentimientos, controla explosiones temperamentales

Realizado por: JIMÉNEZ, Andrea

Descripción Básica de las Competencias

Las competencias laborales juegan un valor importante en el sector turístico, ya que mediante éstas el capital humano demuestra los conocimientos, habilidades y actitudes, en el área que desempeña, contribuyendo al mejoramiento de la eficiencia y eficacia del trabajo, realizando las cosas bien desde el inicio para la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes internos y externos que los visitan.

La conformación de las competencias identificadas para el transporte turístico, marca como esencial el coordinar, asignar, delegar, supervisar, verificar, todo lo relacionado con los servicios de transporte de pasajeros, y dentro de las habilidades a desarrollar en el trabajo está la solución de problemas y la toma de decisiones.

La norma INEN establece los requisitos mínimos de competencia laboral y los resultados esperados que debe cumplir el conductor de transporte turístico terrestre, al operar su vehículo, teniendo en cuenta que los servicios que presta son de vital importancia para proyectar la imagen del país, el cual cuenta con servicios turísticos competitivos.

El conductor de transporte turístico terrestre se ocupa, principalmente, de trasladar a los turistas en vehículos tipo autobús, furgoneta y automóvil, en ambientes urbanos, carreteras rurales, para excursiones, paseo local, traslados y desplazamientos especiales.

Las Normas INEN 2 463:2008 aplicadas al Transporte Turístico Terrestre son documentos resultantes de un trabajo consensuado entre diversos integrantes del sector turístico, que describen las competencias mínimas: los resultados esperados, las habilidades, los conocimientos y las actitudes necesarias para el desempeño eficaz y de calidad en una determinada ocupación o competencia.

Para el trabajador:

- Adquiere reconocimiento social y profesional de su competencia;
- Tiene diferencias competitivas frente a los demás profesionales;
- Cuenta con mayores oportunidades de empleo;
- Se adapta a nuevos perfiles ocupacionales y al trabajo en equipo;
- Promueve la creatividad y mejora la capacidad de aprendizaje;
- Fomenta la actualización continua de conocimientos y habilidades que le permiten lograr un desempeño eficiente y un desarrollo integral;
- Conoce el estándar contra el cual será evaluado (Norma de Competencia Laboral).

Para la empresa:

- Aumenta la motivación y mejora la actitud de los trabajadores;
- Disminuye la rotación de personal;
- Induce a la mejora de la calidad de los productos y servicios ofrecidos a los clientes;
- Aumenta la productividad del negocio;
- Facilita la selección de personal;
- Facilita el desarrollo de un lenguaje común entre los diferentes actores de los procesos de capacitación en la empresa;
- Facilita la evaluación de las capacidades de los trabajadores y la detección de áreas de competencia en las que necesitan mejorar para ser considerados competentes;
- Reduce costos de capacitación y entrenamiento.

Para los efectos de esta norma, se adoptan las siguientes definiciones:

- **Competencia.** Capacidad de desarrollar y aplicar conocimientos, habilidades y actitudes en el desempeño laboral y en la solución de problemas, para cumplir con los requisitos establecidos.
- **Conocimiento.** Noción, idea, información, es el saber.
- **Habilidad.** Es la destreza de una persona para realizar una tarea, es el saber hacer.
- **Actitud.** Disposición de ánimo manifestada exteriormente.
- **Ocupación.** Actividad diferenciada caracterizada por un conjunto articulado de funciones, tareas y operaciones, que constituyen las obligaciones atribuidas al trabajador, destinadas a la obtención de productos o prestación de servicios.
- **Postura profesional.** Posición, actitud, disposición de una persona con respecto a su trabajo.
- **Resultados esperados.** Conjunto mínimo de actividades que componen una ocupación laboral.

5.3 Ponderaciones

Una vez definidos los indicadores que van evaluar el desempeño a las empresas de transporte turístico de Ambato se va realizar la matriz de evaluación de cumplimiento de las competencias laborales en base a la norma INEN 2 463:2008 para el transporte turístico, en la que describe cada una de las áreas de competencia las cuales son: Conocimientos "SABER", Habilidades "HACER" y Actitudes "SABER HACER".

A cada una de las competencias se ha designado un porcentaje de acuerdo a los factores de evaluación que señala cada una de ellas. Para lo cual en las ponderaciones se ha realizado una escala de valor en donde se va a conocer el nivel de conocimiento estableciendo al nivel básico, nivel medio, nivel aceptable y el nivel consolidado.

TABLA N° 5.2 TABLA DE VALOR	
NIVELES	PUNTUACIÓN
▪ Básico	1 a 20 puntos
▪ Medio	21 a 40 puntos
▪ Aceptable	41 a 60 puntos
▪ Consolidado	61 a 100 puntos

De esta manera con la elaboración de la matriz, obtendremos un análisis real del cumplimiento de las normas y el nivel de conocimiento que tienen las empresas que se dedican al servicio de Transporte Turístico en la ciudad de Ambato.

5.4 Guía metodológica de aplicación

Que es la guía?

Es un instrumento de trabajo que es empleado para el entrenamiento en áreas de conocimiento, habilidades y actitudes basados en las normas competentes para el transporte turístico que proporcione al trabajador facilitarle un mayor desarrollo personal y profesional que permita, en consecuencia, el desarrollo de la empresa misma.

Para qué sirve la guía?

Los criterios para promover la calidad del servicio de transporte turístico es parte de un proceso de investigación que contribuye a la formación y capacitación para los prestadores del transporte turístico efectuado en el año 2013 cuyos resultados son expuestos en el año 2014, datos tomados de las encuestas realizadas a las empresas de transporte turístico, agencias de viajes y turistas; se realiza la matriz- guía de cumplimiento de calidad del servicio de transporte turístico en base a las competencias laborales INEN 2463:2008 para el transporte turístico.

5.4.1 Propósitos de la guía

- Analizar el 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.
- Generar un instrumento acoplado a las condiciones reales del transporte turístico con referencia a las normas INEN 2463: 2008.
- Contar con indicadores que permitan a las empresas de transporte turístico tener criterios de calidad sobre conocimientos, habilidades y actitudes para mejorar en el servicio de transporte turístico.

5.4.2 Portada y contraportada

- **Portada:** Son las partes exteriores de la guía. El material es un papel de tipo couche más duro que el de las páginas.
En la cubierta lleva el título de la guía, las ilustraciones o diseños para hacerlo identificable y atractivo.
- **Contraportada:** En la cubierta posterior o contraportada se encuentra los logotipos referentes a la carrera de Ingeniería en Administración Turística y Hotelera, el logo de la Universidad de las Fuerza Armadas y el del ministerio de turismo.



5.4.3 Créditos

Se relaciona con las personas y entidades públicas que colaboraron para realización de la guía de formación y capacitación para buenas practicas turísticas 2014, a través de la información teórica, encuestas realizadas y la matriz de evaluación del servicio de transporte turístico aplicada a las empresas de transporte de la ciudad de Ambato y la diagramación y diseño de la guía.

5.4.4 Presentación

La presente guía está diseñada con el fin de orientar a las empresas de transporte turístico sobre el servicio de transporte y lo que conlleva para realizarlo de una mejor manera. La aplicación de esta herramienta asegurará a su usuario el levantamiento de los conocimientos, habilidades y actitudes necesarias para poder cubrir los

requerimientos descritos en la Norma NTE INEN 2 463:2008 sobre la competencia laboral de Conductor de Transporte Turístico Terrestre.

5.4.5 Índice

Contiene un listado sobre el contenido de la guía sobre los criterios para promover la calidad del servicio de transporte turístico, enumerada cada una de las secciones y carillas que corresponden al lugar que se encuentran en la guía.

5.4.6 Introducción

En la introducción se describe el alcance de la guía y se da una breve explicación o resumen del mismo. También se explica algunos de los antecedentes que son importantes para el posterior desarrollo del tema central.

5.4.7 Criterios de Calidad

Se indica las partes importantes que contiene la guía sobre los criterios para promover la calidad del servicio de transporte turístico donde se describen los indicadores que se van a desarrollar estos son:

CONOCMIENTOS

En este punto se definen las características que las empresas de transporte turístico y los conductores deben saber aplicar en el trabajo así como la imagen que proyectan hacia el cliente y sus compañeros de trabajo, y tener en cuenta aspectos como:

- Reglas de urbanidad y cuidados de higiene personal.
- Leyes y reglamentos aplicables a la conducción de vehículos.

- Reglamentos y procedimientos para minimizar el impacto ambiental del vehículo.
- Mecánica automotriz para reparar daños básicos.
- Primeros auxilios básicos.
- Geografía turística nacional.
- Seguridad vial.
- Arreglo de equipaje en el vehículo.
- Señalización turística y de tránsito.
- Atención al cliente.

HABILIDADES

La habilidad hace referencia a la aptitud por parte del individuo para ejecutar una tarea, actividad o acción específica. Es la capacidad adquirida por el hombre, de utilizar creadoramente sus conocimientos y hábitos tanto en el proceso de actividad teórica como práctica, por lo tanto, logra realizar algo con éxito gracias a su destreza.

En las habilidades se ha determinado aspectos importantes como:

- La Comunicación con los clientes
- Cálculos de distancia y de tiempo para recorridos.
- Planificación de corto plazo de acuerdo con la ruta y condiciones del trayecto.
- Preparación física para viajes largos y capacidad para transportar peso.

ACTITUDES

La actitud es la forma de actuar de una persona, el comportamiento que emplea un individuo para hacer las cosas. En este sentido, se puede decir que es su forma de ser o el comportamiento de actuar, también puede considerarse como cierta forma de motivación social -de carácter, por tanto, secundario, frente a la motivación biológica,

de tipo primario- que impulsa y orienta la acción hacia determinados objetivos y metas. Eiser define la actitud de la siguiente forma: predisposición aprendida a responder de un modo consistente a un objeto social.

Kimball Young: “Define a la actitud como la tendencia o predisposición aprendida, más o menos generalizada y de tono afectivo, a responder de un modo bastante persistente y característico, por lo común positiva o negativamente (a favor o en contra), con referencia a una situación, idea, valor, objeto o clase de objetos materiales, o a una persona o grupo de personas”.

De tal forma se describe a la actitud de la siguiente manera:

- Perseverante
- Atento
- Equilibrado emocionalmente

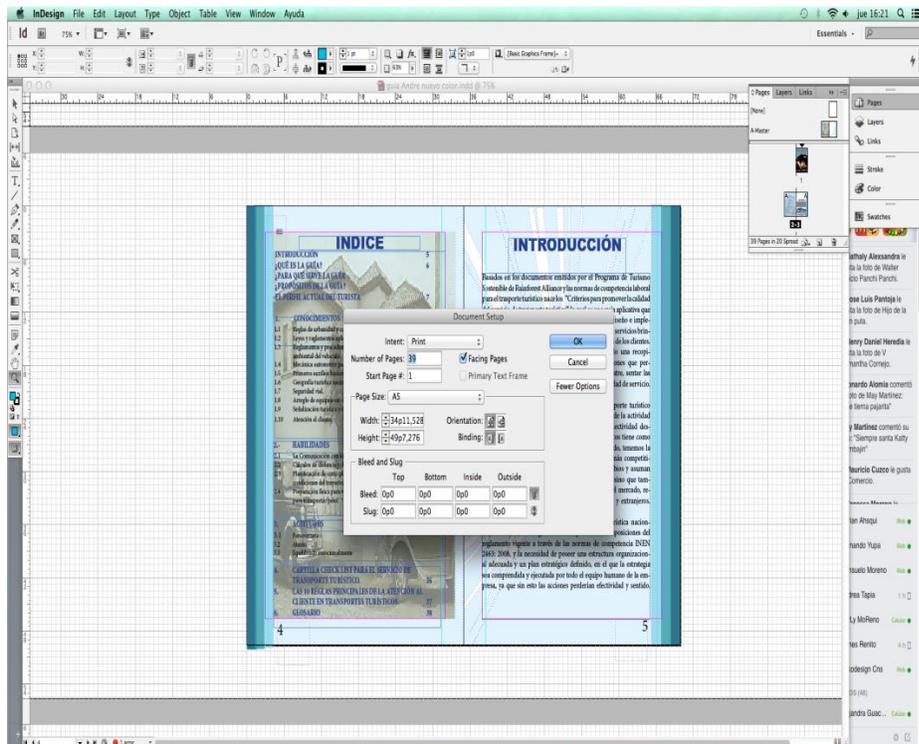
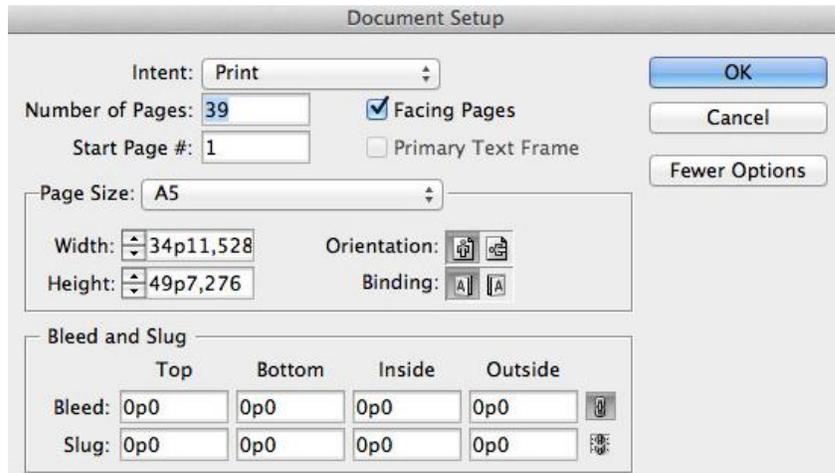
Cartilla Check List para el servicio de transporte turístico

Ya para finalizar en la guía se encuentra la matriz de evaluación de cumplimiento de las competencias laborales norma INEN 2463:2008 que se aplicó a las empresas de transporte turístico de la ciudad de Ambato para que a través de esta sea un ejemplo para aplicar a las empresas de transporte turístico existentes en el país y tener un control del funcionamiento de las mismas.

5.4.8 Distribución de márgenes y espacios en la página

Con lo que respecta al tamaño de la guía cada página tiene un formato A5 en donde su ancho es de 34 p y su altura de 49 p. Los márgenes están determinados de la

siguiente manera: el margen superior o de cabeza 2 cm, el margen inferior o de pie 2 cm, el margen interior o de lomo 3 cm y el margen exterior 1.5 cm.



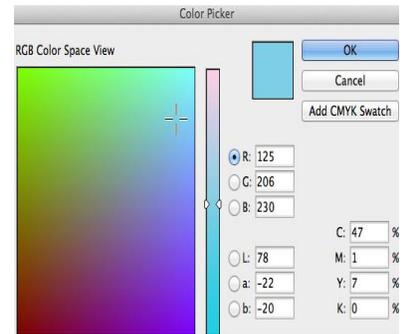
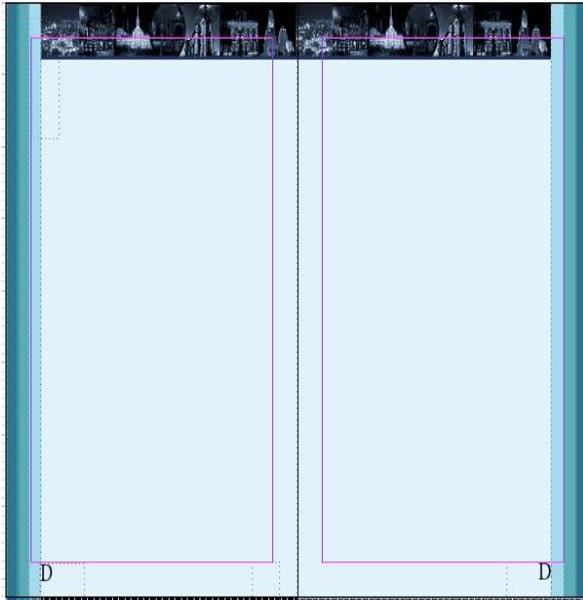
5.4.9 Tipografía

Se entiende por tipografía al estilo o apariencia de un grupo completo de caracteres, números y signos, regidos por características comunes. Cada fuente y familia tipográfica tiene características que la distinguen entre otras, que las hace únicas y le da personalidad al texto. Esa personalidad se magnifica cuando una fuente se usa a través de una presentación digital. Por esto la guía está diseñada de la siguiente manera, se realizara en hojas de papel bond tamaño A5 de color blanco, dobladas por la mitad de manera horizontal, para los títulos se utilizara el tipo de letra Arial Black de 24 pt y para el texto del contenido Minion Pro de 12 pt.



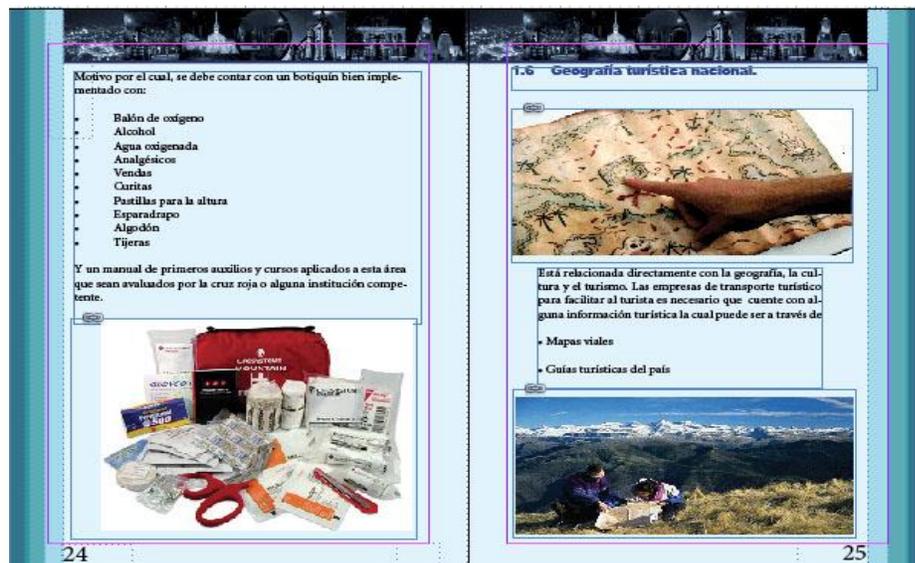
5.4.10 Color

En la parte del color la guía fue creada con los tonos de la gama de turquesa, celeste y azul aguamarina ya que son tonos claros y contrastan con las imágenes y logos de la portada y contraportada de la guía.



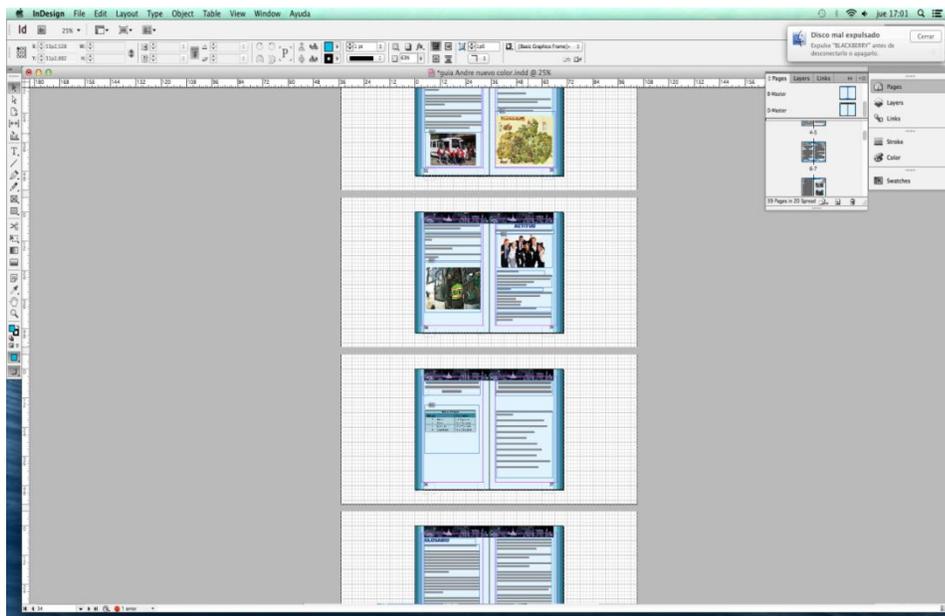
5.4.11 Imagen

Las imágenes que fueron utilizadas para la elaboración de la guía, algunas fueron fotografías que forman parte del contenido. y otras descargadas desde la red pero modificadas en Adobe Photoshop.



5.4.12 Software para el diseño y diagramación

Para la realización de la guía sobre los criterios para promover la calidad del servicio de transporte turístico hemos utilizado el programa de Adobe Indesign el cual nos permite realizar la diagramación de dicho documento.



CAPITULO VI

6.- RESULTADOS DE LA INVESTIGACION

6.1 Cuadros de Cumplimiento

**MATRIZ N° 6.1 DE EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE LAS
COMPETENCIAS LABORALES NORMA INEN 2463:2008 APLICADA AL
TRANSPORTE TURISTICO LARREAUTO AVIS DE LA CIUDAD DE
AMBATO PROVINCIA DE TUNGURAHUA**

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 o 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				
	3. Reglamentos y procedimiento	3.1 Limpieza del vehículo	Vidrios espejos, asientos, corredores,	✓				

s para minimizar el impacto ambiental del vehículo.		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				
4. Mecánica automotriz para reparar daños básicos.	4.1 Maletín de herramientas y/o kit de mecánica básica	Un juego de llaves, destornillador, lubricante y grasa específica, trapos y papel absorbente, linterna frontal y pilas de repuesto, martillo, pinzas, desarmadores, gatas.	✓				
	4.2 Existencia mínima de repuestos		X				
	4.3 Estructura del vehículo en buenas condiciones	Pintura de fachada y guardachoques, tapicerías, 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, líquido de frenos.					
		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				
				1/1PUNTO				
	5. Primeros auxilios básicos.	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				
				1/1PUNTO				
6. Geografía turística nacional.	6.1	Mapas viales y guías turísticas del país		X				
	6.2	GPS (Sistema de posicionamiento global)						
	6.3	Certificado de operación o técnicas de guiar		X				
				1/1PUNTO				
7. Seguridad vial.	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	X				

		grabación infrarroja, sensores de apertura y cierre de puertas en el caso de los buses						
			1/1PUNTO					
8. Arreglo de equipaje en el vehículo.	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					
9. Señalización turística y de tránsito.	9.1 Conoce y respeta las señales de tránsito y turística	Manuales de señalización turística	X					
	9.2 Documentación de señalización turística							
			1/1PUNTO					
10. Atención al cliente.	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	X					
	10.4 Servicio a bordo	box lunch, snacks, almohadas y frazadas, tv móvil,						

			asientos reclinables cómodos					
		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.	✓				
	SUBTOTAL:			12				
2. Habilidades "Hacer" (20%)				2/2PUNTO				
	1. La Comunicación con los clientes	1.1 Usa lenguaje apropiado a los turistas	Da seguridad y bienestar al turista	✓				
				2/2PUNTO				
	2. Cálculos de distancia y de tiempo para recorridos.	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				
				2/2PUNTO				
	3. Planificación de corto plazo de acuerdo con la ruta y condiciones	3.1 Coordinación con los Tour operadores	Listado de las agencias de viajes con las que opera Itinerarios de viaje	X				

	del trayecto.		programados					
			Boletines informativos con regularidad a los tour operadores, publicidad escrita, páginas web, contactos, mail.					
		3.2 Informar al guía cuando una persona solicita detalles sobre el recorrido.		X				
				2/2PUNTO				
	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	✓				
	SUBTOTAL:			8				
3. Actitudes "Saber Hacer" (50%)	1. Perseverante	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				
				5/5 PUNTOS				

		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				
				5/5 PUNTOS				
2. Atento	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 y empatía		Ayuda en situaciones de emergencia o de no emergencia Comprende a los demás y se pone en el lugar del otro	X				
				5/5 PUNTOS				
3. Equilibrado emocionalmente	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	✓				
	SUBTOTAL:			20				
	TOTAL:			40				

Elaborado por: JIMÉNEZ, Andrea (2013)

TABLA DE VALOR	
NIVELES	PUNTUACION
▪ Básico	1 a 20 puntos
▪ Medio	21 a 40 puntos
▪ Aceptable	41 a 60 puntos
▪ Consolidado	61 a 100 puntos

**MATRIZ N° 6.2 DE EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE LAS
COMPETENCIAS LABORALES NORMA INEN 2463:2008 APLICADA AL
TRANSPORTE TURISTICO SERVITUREAL CÍA. LTDA. DE LA CIUDAD
DE AMBATO PROVINCIA DE TUNGURAHUA**

AREAS DE COMPETENCIA	SUB AREAS DE COMPETENCIA	FACTORES DE EVALUACIÓN	ITEM	PONDERACIÓN	NIVEL DE CONOCIMIENTO			
					B	M	A	C
1. Conocimientos "Saber" (30%)	1. Reglas de urbanidad y cuidados de higiene personal.	1.1 Higiene personal	peinado, afeitado, calzado	X				
		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	X				
		2.3 Kilometraje	Contador y registro	✓				
		2.4 Combustible	Indicador y abastecimiento					
				1/1PUNTO				

3. Reglamentos y procedimientos para minimizar el impacto ambiental del vehículo.	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				
4. Mecánica automotriz para reparar daños básicos.	4.1 Maletín de herramientas y/o kit de mecánica básica	Un juego de llaves, destornillador, lubricante y grasa específica, trapos y papel absorbente, linterna frontal y pilas de repuesto, martillo, pinzas, desarmadores, gatas.	✓				
	4.2 Existencia mínima de repuestos		X				
	4.3 Estructura del vehículo en buenas condiciones	Pintura de fachada y guardachoques, tapicería, llantas en buen	X				

			estado, luces en correcto funcionamiento.					
		4.4 Otros aspectos internos	Nivel de aceite del motor normalizado, aceite regulado, nivel de batería adecuada, líquido de frenos.	✓				
		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				
				1/1PUNTO				
	5. Primeros auxilios básicos.	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				
				1/1PUNTO				
	6. Geografía turística nacional.	6.1 Mapas viales y guías turísticas del país		X				
		6.2 GPS (Sistema de posicionamiento global)						
		6.3 Certificado de operación o técnicas de guiar		X				
				1/1PUNTO				
	7. Seguridad vial.	7.1 Certificados de educación vial	Escuela de Conductores Profesionales	✓				
		7.2 Hebillas del cinturón de seguridad, y puertas diseñadas para una fácil apertura después del accidente		X				
		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 infrarroja, sensores de apertura y cierre de puertas en el caso de los buses	X				
				1/1PUNTO				
	8. Arreglo de equipaje en el vehículo.	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				
	9. Señalización turística y de tránsito.	9.1 Conoce y respeta las señales de tránsito y turística	Manuales de señalización turística	X				
		9.2 Documentación de señalización turística						
				1/1PUNTO				
	10. Atención al cliente.	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	✓				
		10.3 Entretenimiento a	Películas, revistas,	X				

		bordo	periódicos					
		10.4 Servicio a bordo	box lunch, snacks, almohadas y frazadas, tv móvil, asientos reclinables cómodos					
		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.	X				
	SUBTOTAL:			9				
2. Habilidades "Hacer" (20%)				2/2PUNTO				
	1. La Comunicación con los clientes	1.1 Usa lenguaje apropiado a los turistas	Da seguridad y bienestar al turista	✓				
				2/2PUNTO				
	2. Cálculos de distancia y de tiempo para recorridos.	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					
			2/2PUNTO					
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						
		Boletines informativos con regularidad a los tour operadores, publicidad escrita, páginas web, contactos, mail.						
	3.2 Informar al guía cuando una persona solicita detalles sobre el recorrido.		✓					
			2/2PUNTO					
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	✓					
		4.2 Se encuentra en buenas condiciones físicas y de salud.		NO Ingiere bebidas alcohólicas	✓			
		4.3 Evita distracciones durante la		Celulares, radios, discusiones		✓		

		conducción	con el personal a bordo					
	SUBTOTAL:			14				
3. Actitudes "Saber Hacer" (50%)	1. Perseverante	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				
				5/5 PUNTOS				
	2. Atento	2.1 Cordial con el cliente	Manual de la organización, visión, misión, metas específicas de la empresa	X				
		2.2 Considerado hacia los otros		X				
		2.3 Tolerante y comprometido		X				
		2.4 Comportamiento y empatía	Ayuda en situaciones de emergencia o de no emergencia Comprende a los demás y se pone en el lugar del otro	✓				
					5/5 PUNTOS			
	3. Equilibrado emocionalmente	3.1 Trabaja en equipo	Alianzas estratégicas con los tour operadores	✓				
3.2 Es profesional no mezcla el trabajo con las		Experiencia de la empresa	X					

		relaciones personales.						
		3.3 Neutral en sus sentimientos y el carácter	Adopta una posición natural y relajada, expresando físicamente acogida y apertura	✓				
	SUBTOTAL:			15				
	TOTAL:			38				

Elaborado por: JIMÉNEZ, Andrea (2013)

TABLA DE VALOR	
NIVELES	PUNTUACION
▪ Básico	1 a 20 puntos
▪ Medio	21 a 40 puntos
▪ Aceptable	41 a 60 puntos
▪ Consolidado	61 a 100 puntos

**MATRIZ N° 6.3 DE EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE LAS
COMPETENCIAS LABORALES NORMA INEN 2463:2008 APLICADA AL
TRANSPORTE TURISTICO MAXICAR DE LA CIUDAD DE AMBATO
PROVINCIA DE TUNGURAHUA**

AREAS DE COMPETENCIA	SUB AREAS DE COMPETENCIA	FACTORES DE EVALUACIÓN	ITEM	PONDERACIÓN	NIVEL DE CONOCIMIENTO			
					B	M	A	C
				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	✓				

1. Conocimientos "Saber" (30%)			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				
		3. Reglamentos y procedimientos para minimizar el impacto ambiental del vehículo.	3.1 Limpieza del vehículo	Vidrios y espejos, asientos, corredores, portaequipaje.	✓			
			3.2 Recipientes recolectores de basura	Rotulados y específicos por producto a recolectar.	✓			
			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			
	4. Mecánica automotriz para reparar daños básicos.	4.1 Maletín de herramientas y/o kit de mecánica básica	Un juego de llaves, destornillador, lubricante y grasa específica, trapos y	✓				
		4.2 Existencia mínima de		X				

		repuestos	papel absorbente, linterna frontal y pilas de repuesto, martillo, pinzas, desarmadores, gatas.				
		4.3 Estructura del vehículo en buenas condiciones	Pintura de fachada y guardachos, 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, líquido de frenos.	✓			
		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 mantenimi	✓			

			ento para el vehículo				
				1/1PUNTO			
5. Primeros auxilios básicos.	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			
				1/1PUNTO			
6. Geografía turística nacional.	6.1	Mapas viales y guías turísticas del país		✓			
	6.2	GPS (Sistema de posicionamiento global)					

		6.3 Certificado de operación o técnicas de guiar		X				
				1/1PUNTO				
7. Seguridad vial.	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		✓				
	7.4	Sistema Integrado de Seguridad Ecu911 (Transporte seguro)	Botones de auxilio, dispositivo de rastreo satelital (GPS), cámaras de video con capacidad de grabación infrarroja, sensores de apertura y cierre de puertas en el caso de los buses	X				
				1/1PUNTO				
8. Arreglo de equipaje en el vehículo.	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				
9. Señalización turística y de tránsito.	9.1 Conoce y respeta las señales de tránsito y turística	Manuales de señalización turística	X					
	9.2 Documentación de señalización turística							
			1/1PUNTO					
10. Atención al cliente.	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 lunch, snacks, almohadas y frazadas, tv móvil, asientos reclinables cómodos						
	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,	X					

			pasajeros con dificultad de visión.					
	SUBTOTAL:			16				
2. Habilidades "Hacer" (20%)				2/2PUNTO				
	1. La Comunicación con los clientes	1.1 Usa lenguaje apropiado a los turistas	Da seguridad y bienestar al turista	✓				
				2/2PUNTO				
	2. Cálculos de distancia y de tiempo para recorridos.	2.1 Planificación de recorrido	Hoja de ruta, cuadros de tiempos	✓				
		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				
				2/2PUNTO				
	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					
Boletines informativos con regularidad a los tour operadores, publicidad escrita,								

			páginas web, contactos, mail.					
		3.2	Informar al guía cuando una persona solicita detalles sobre el recorrido.	✓				
				2/2PUNTO				
	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	✓			
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	✓				
SUBTOTAL:				16				
				5/5 PUNTOS				
3. Actitudes "Saber Hacer" (50%)	1. Perseverante	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			
	SUBTOTAL:				5/5 PUNTOS			
	2. Atento	2.1	Cordial con el cliente	Manual de la organización, visión,	X			
		2.2	Considerado hacia los otros		X			

		2.3 Tolerante y comprometido	misión, metas específicas de la empresa	X				
		2.4 Comportamiento y empatía	Ayuda en situaciones de emergencia o de no emergencia	✓				
			Comprende a los demás y se pone en el lugar del otro					
				5/5 PUNTOS				
	3. Equilibrado emocionalmente	3.1 Trabaja en equipo	Alianzas estratégicas con los tour operadores	✓				
		3.2 Es profesional no mezcla el trabajo con las relaciones personales.	Experiencia de la empresa	X				
		3.3 Neutral en sus sentimientos y el carácter	Adopta una posición natural y relajada, expresando físicamente acogida y apertura	✓				
		SUBTOTAL:			15			
	TOTAL:			47				

Elaborado por: JIMÉNEZ, Andrea (2013)

TABLA DE VALOR	
NIVELES	PUNTUACIÓN
▪ Básico	1 a 20 puntos
▪ Medio	21 a 40 puntos
▪ Aceptable	41 a 60 puntos
▪ Consolidado	61 a 100 puntos

**MATRIZ N° 6.4 DE EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE LAS
COMPETENCIAS LABORALES NORMA INEN 2463:2008 APLICADA AL
TRANSPORTE TURISTICO “COTULLARI” DE LA CIUDAD DE
LATACUNGA PROVINCIA DE COTOPAXI**

AREAS DE COMPETENCIA	SUB AREAS DE COMPETENCIA	FACTORES DE EVALUACIÓN	ITEM	PONDERACIÓN	NIVEL DE CONOCIMIENTO			
					B	M	A	C
1. Conocimientos "Saber" (30%)	1. Reglas de urbanidad y cuidados de higiene personal.	1.1 Higiene personal	peinado, afeitado, calzado	1/1PUNTO X				
		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				
	3. Reglamentos y procedimientos para minimizar el impacto ambiental del	3.1 Limpieza del vehículo	Vidrios y espejos, asientos, corredores, portaequipaje.	✓				

vehículo.	3.2 Recipientes recolectores de basura	Rotulados y específicos por producto a recolectar.	✓				
	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				
4. Mecánica automotriz para reparar daños básicos.	4.1 Maletín de herramientas y/o kit de mecánica básica	Un juego de llaves, destornillador, lubricante y grasa específica	✓				
	4.2 Existencia mínima de repuestos	, trapos y papel absorbente, 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, líquido de frenos.	✓				
		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	✓				
				1/1PUNTO				
	5. Primeros auxilios básicos.	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				
				1/1PUNTO				
	6. Geografía turística nacional.	6.1 Mapas viales y guías turísticas del país		✓				
		6.2 GPS (Sistema de posicionamiento global)						
		6.3 Certificado de operación o técnicas de guiar		✓				
				1/1PUNTO				
	7. Seguridad vial.	7.1 Certificados de educación vial	Escuela de Conductores Profesionales	✓				
		7.2 Hebillas del cinturón de seguridad, y puertas diseñadas para una fácil apertura después del accidente			X			

	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 infrarroja, sensores de apertura y cierre de puertas en el caso de los buses	X				
			1/1PUNTO				
8. Arreglo de equipaje en el vehículo.	8.1 Ayuda al turista a subir y a bajar el equipaje.		✓				
	8.2 Lleva registros de artículos olvidados en el transporte	Fondo de indemnización por pérdida de equipaje	X				
			1/1PUNTO				
9. Señalización turística y de tránsito.	9.1 Conoce y respeta las señales de tránsito y turística	Manuales de señalización turística	✓				
	9.2 Documentación de señalización turística						
			1/1PUNTO				
10. Atención al cliente.	10.1 Carpeta de documentación con la información de registro de pasajeros	Ficha del pasajero	✓				
	10.2 Azafata y/o personal de	Soluciona problemas	X				

		servicio	Manejo de otros idiomas					
		10.3 Entretenimiento a bordo	Películas, revistas, periódicos	✓				
		10.4 Servicio a bordo	box lunch, snacks, almohadas y frazadas, tv móvil, asientos reclinables cómodos					
		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.	X				
		SUBTOTAL:		17				
2. Habilidades "Hacer" (20%)				2/2PUNTO				
	1. La Comunicación con los clientes	1.1 Usa lenguaje apropiado a los turistas	Da seguridad y bienestar al turista	✓				
				2/2PUNTO				
	2. Cálculos de distancia y de	2.1 Planificación de recorrido	Hoja de ruta,	✓				

	tiempo para recorridos.		cuadros de tiempos					
		2.2 Registro de entrada y de salida del vehículo	Elaboración salvocondictos 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				
				2/2PUNTO				
	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					
			Boletines informativos con regularidad a los tour operadores, publicidad escrita, páginas web, contactos, mail.					
		3.2 Informar al guía cuando una persona solicita detalles sobre el recorrido.		✓				
				2/2PUNTO				

	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	✓				
		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	✓				
SUBTOTAL:				16				
				5/5 PUNTOS				
3. Actitudes "Saber Hacer" (50%)	1. Perseverante	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	✓				
					5/5 PUNTOS			
	2. Atento	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		X				
2.4 Comportamiento y empatía		Ayuda en situaciones de emergencia o de no emergencia	✓					

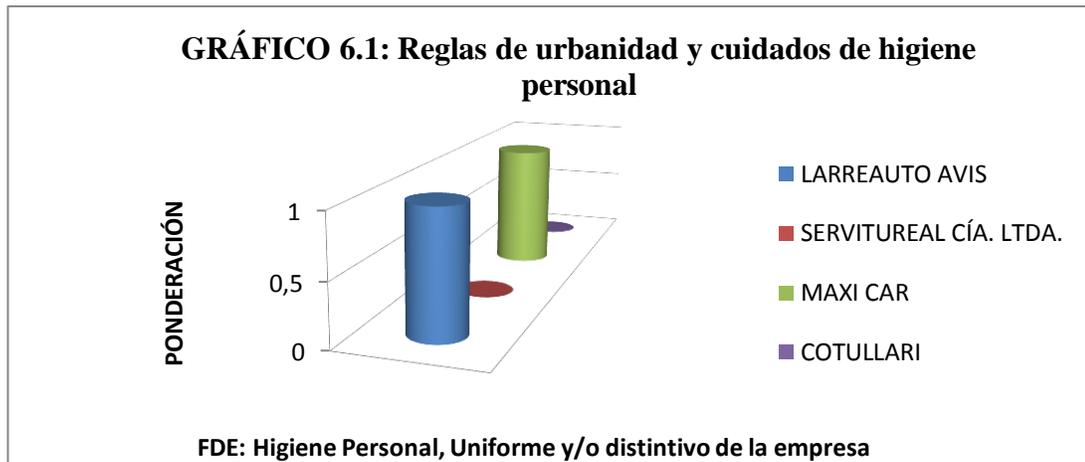
			Comprende a los demás y se pone en el lugar del otro				
				5/5 PUNTOS			
	3. Equilibrado emocionalmente	3.1 Trabaja en equipo	Alianzas estratégicas con los tour operadores	✓			
		3.2 Es profesional no mezcla el trabajo con las relaciones personales.	Experiencia de la empresa	X			
		3.3 Neutral en sus sentimientos y el carácter	Adopta una posición natural y relajada, expresando físicamente acogida y apertura	✓			
	SUBTOTAL:			25			
	TOTAL:			58			

Elaborado por: JIMÉNEZ, Andrea (2013)

TABLA DE VALOR	
NIVELES	PUNTUACIÓN
▪ Básico	1 a 20 puntos
▪ Medio	21 a 40 puntos
▪ Aceptable	41 a 60 puntos
▪ Consolidado	61 a 100 puntos

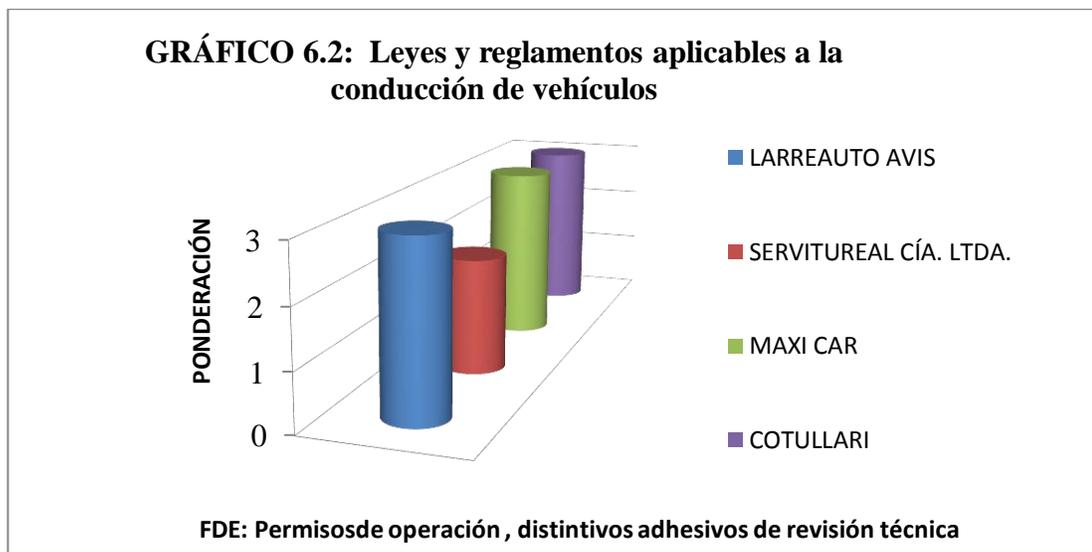
6.2 Análisis de Resultados

Área de competencia: Conocimientos “Saber” (1/1)



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

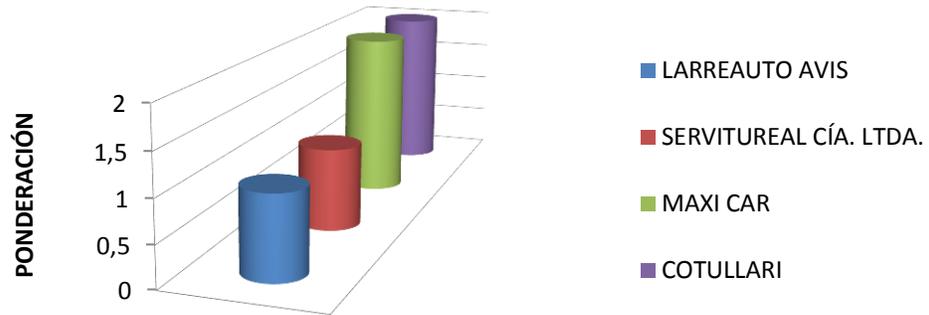
Elaborado por: JIMÉNEZ, Andrea (2013)



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

Elaborado por: JIMÉNEZ, Andrea (2013)

GRÁFICO 6.3: Reglamentos y procedimientos para minimizar el impacto ambiental del vehículo

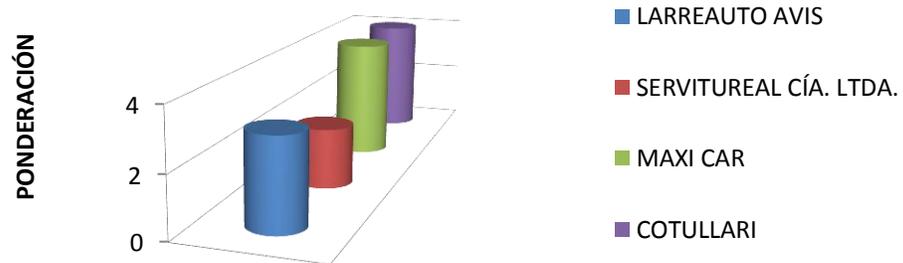


FDE: Limpieza del vehículo, recolectores de basura, letresos de prohibiciones, documentación con las normas y reglamentos ambientales.

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

Elaborado por: JIMÉNEZ, Andrea (2013)

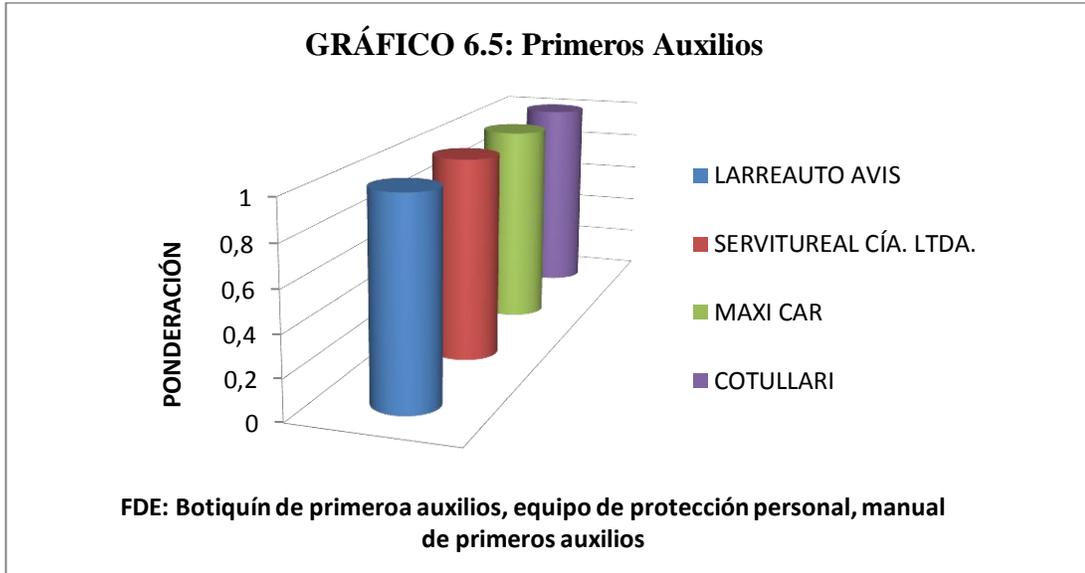
GRÁFICO 6.4: Mecánica automotriz para reparar daños básicos



FDE: Maletín de herramientas y/o kit de mecánica, existencia mínima de repuestos, estructura del vehículo en buenas condiciones, certificación de conocimientos en mecánica, mantenimiento y reparación.

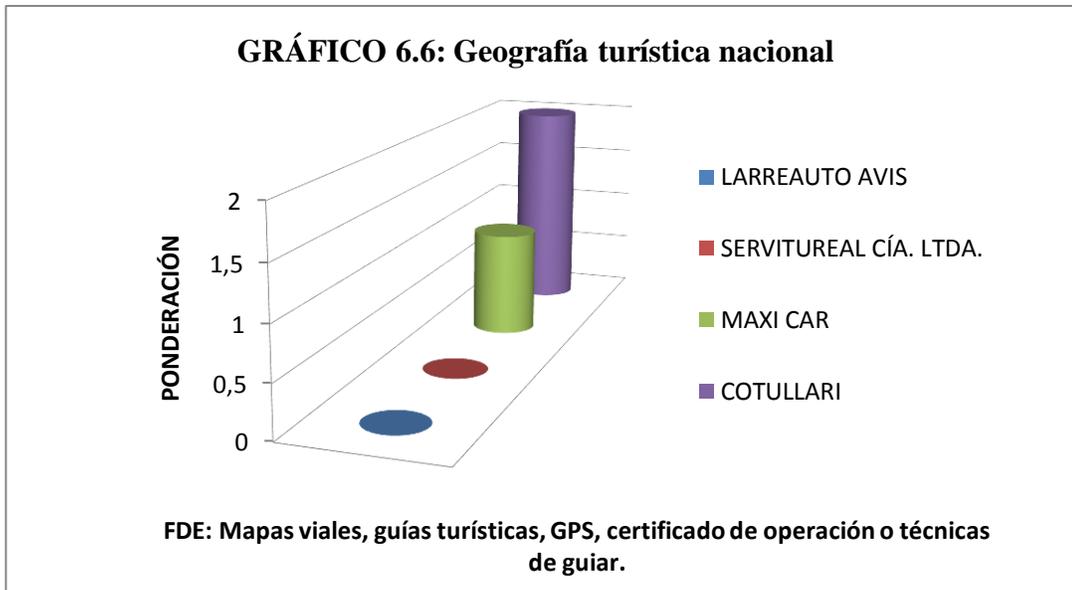
Fuente: Matriz de evaluación de cumplimiento de las competencias laborales norma INEN 2463:2008

Elaborado por: JIMÉNEZ, Andrea (2013)



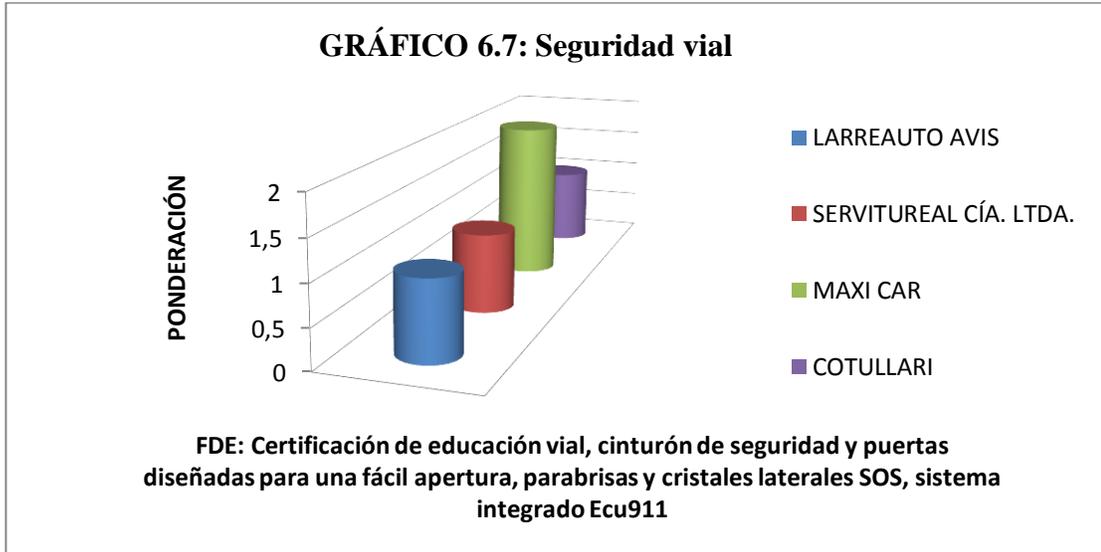
Fuente: Matriz de evaluación de cumplimiento de las competencias laborales norma INEN 2463:2008

Elaborado por: JIMÉNEZ, Andrea (2013)



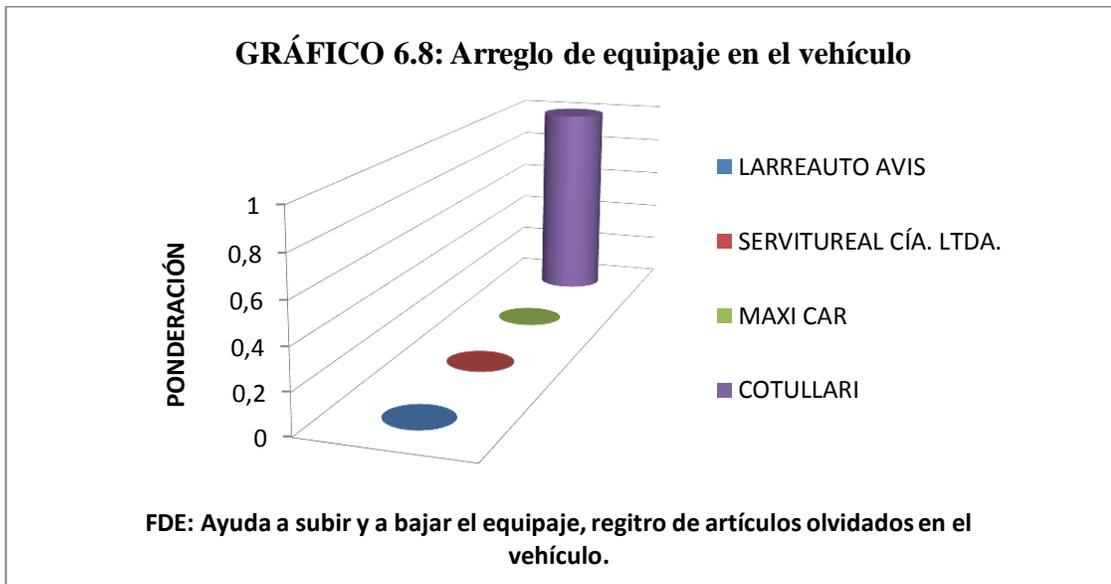
Fuente: Matriz de evaluación de cumplimiento de las competencias laborales norma INEN 2463:2008

Elaborado por: JIMÉNEZ, Andrea (2013)



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

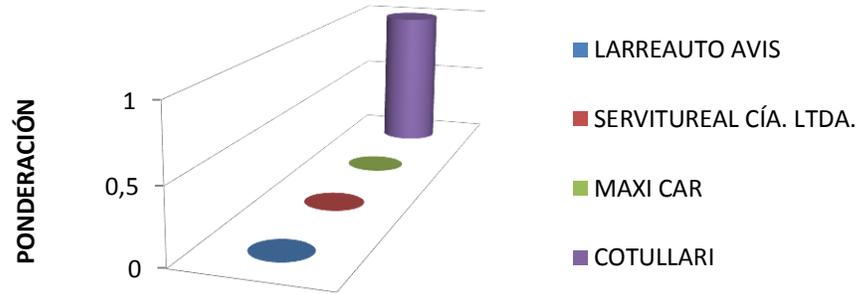
Elaborado por: JIMÉNEZ, Andrea (2013)



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

Elaborado por: JIMÉNEZ, Andrea (2013)

GRÁFICO 6.9: Señalización turística y de tránsito

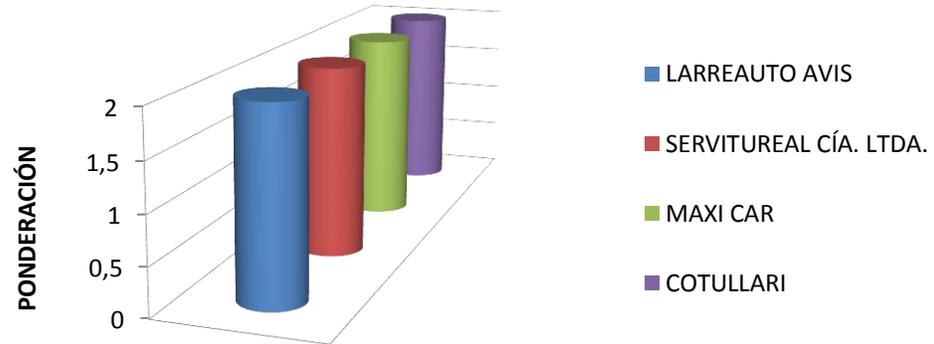


FDE: Conoce y respeta las señales de tránsito y turística, documentación de las señalización turística.

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

Elaborado por: JIMÉNEZ, Andrea (2013)

GRÁFICO 6.10: Atención al cliente

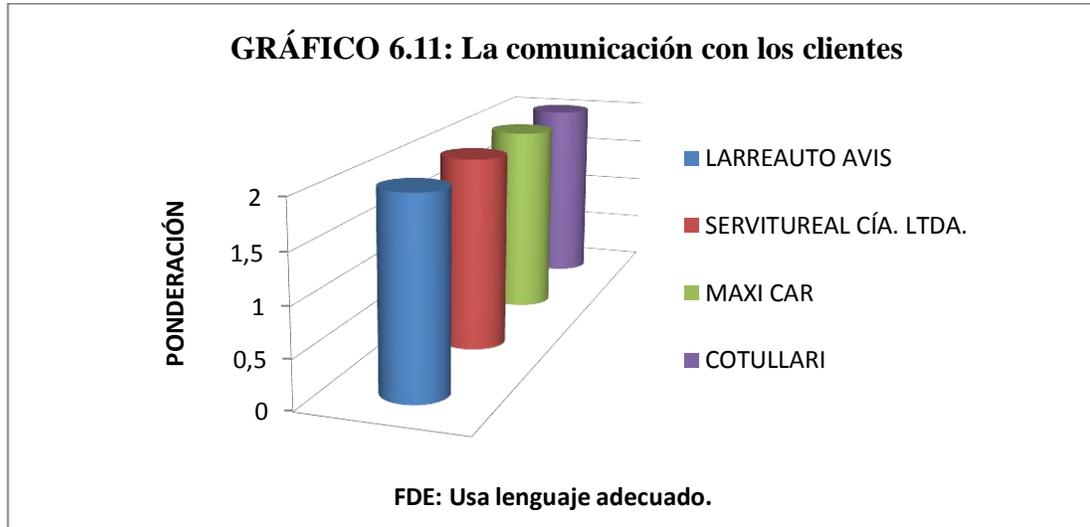


FDE: Documentación del pasajero, Azafata y/o personal de servicio, entretenimiento y servicio a bordo, asistencia al pasajero.

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

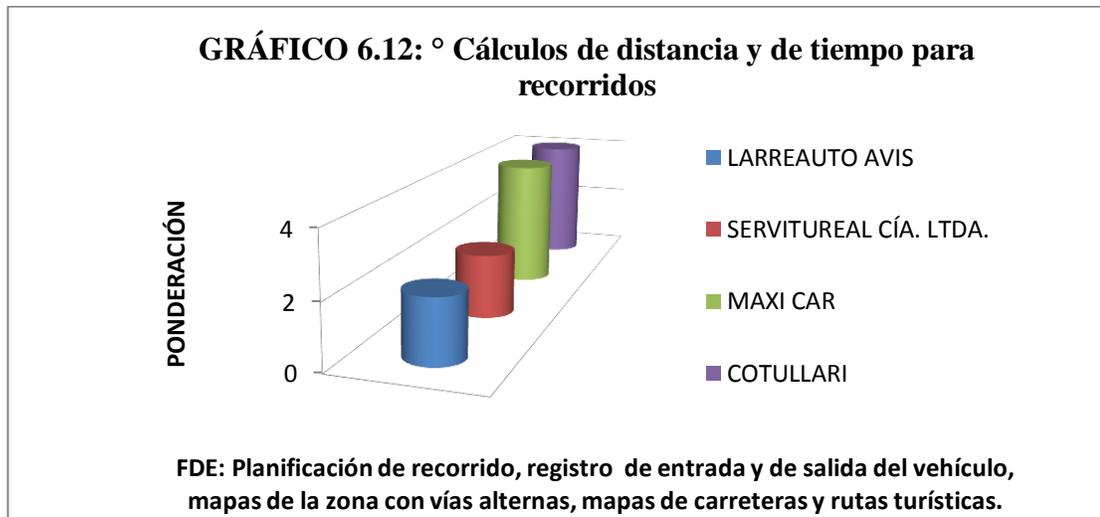
Elaborado por: JIMÉNEZ, Andrea (2013)

Área de competencia: Habilidades “Hacer” (2/2 puntos)



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

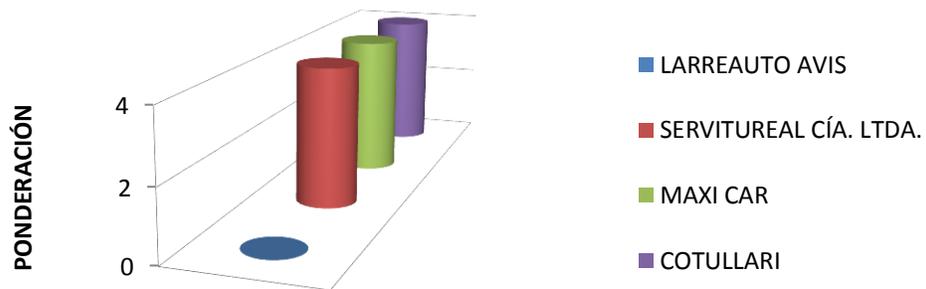
Elaborado por: JIMÉNEZ, Andrea (2013)



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

Elaborado por: JIMÉNEZ, Andrea (2013)

GRÁFICO 6.13: Planificación de corto plazo de acuerdo con la ruta y condiciones del trayecto

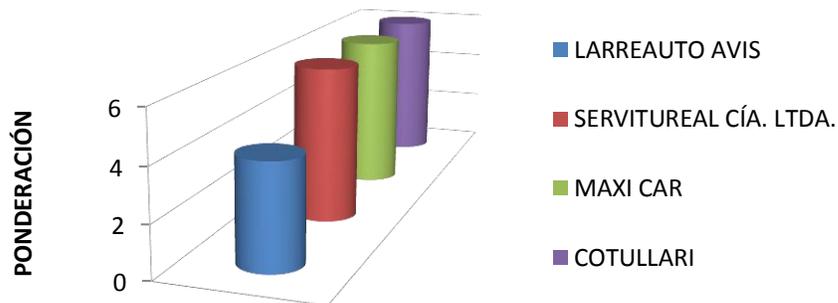


FDE: Coordinación con tour operadores, informar al guía cuando la persona solicita detalles sobre el recorrido.

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

Elaborado por: JIMÉNEZ, Andrea (2013)

GRÁFICO 6.14: Preparación física para viajes largos y capacidad para transportar peso

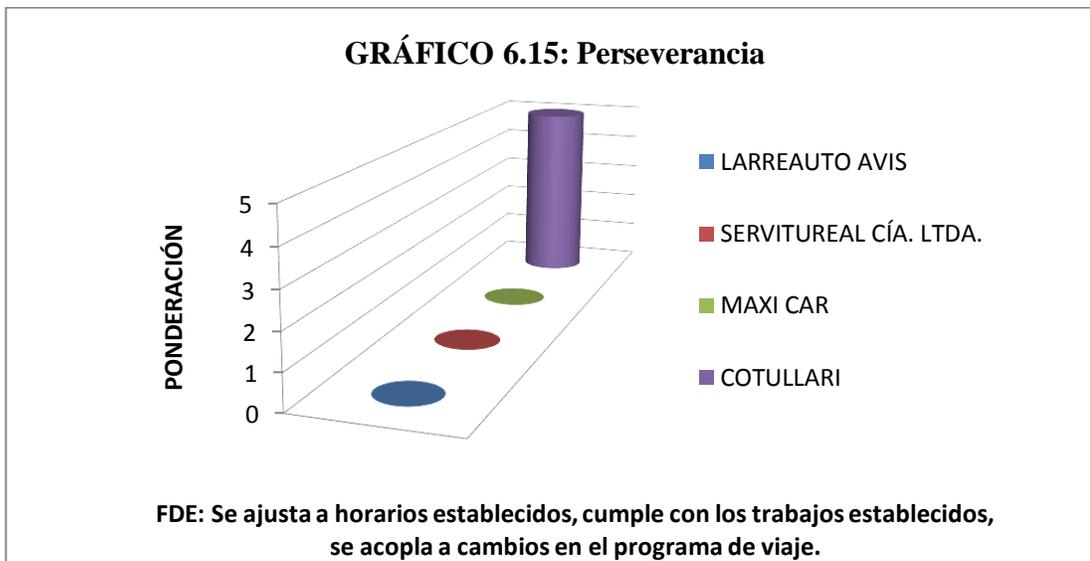


FDE: Seguro de riesgos y de viajes, buenas condiciones físicas y de salud, evita distracciones durante la conducción

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

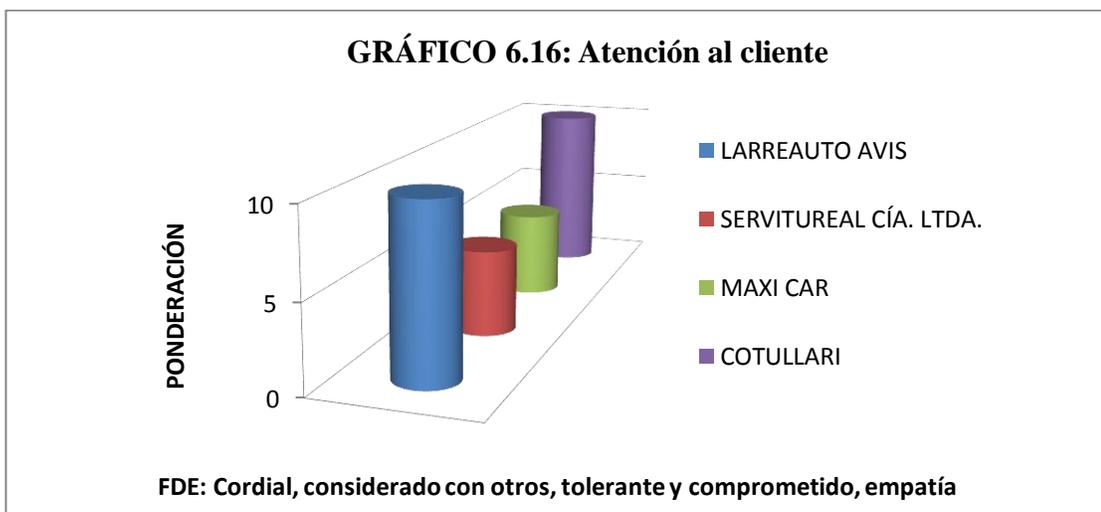
Elaborado por: JIMÉNEZ, Andrea (2013)

Área de competencia: Actitudes "Saber Hacer"



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

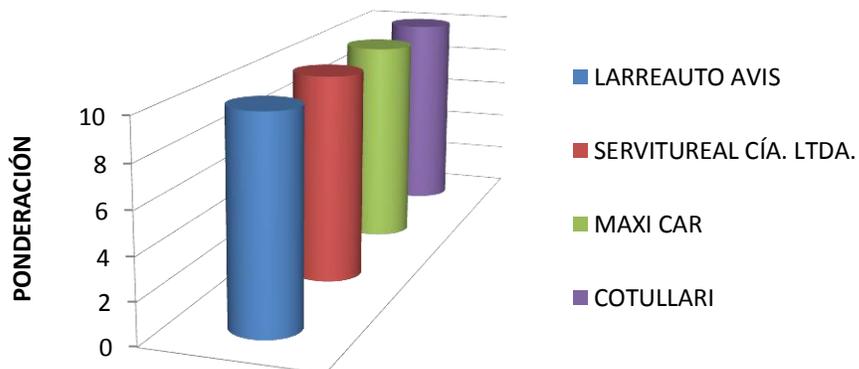
Elaborado por: JIMÉNEZ, Andrea (2013)



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

Elaborado por: JIMÉNEZ, Andrea (2013)

GRÁFICO 6.17: Equilibrado emocionalmente

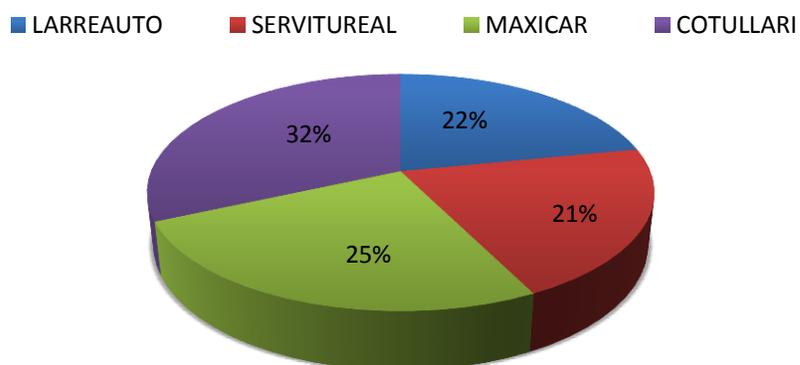


FDE: Trabaja en equipo, es profesional no mezcla el trabajo con las relaciones personales, neutral con sus sentimientos y el carácter.

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

Elaborado por: JIMÉNEZ, Andrea (2013)

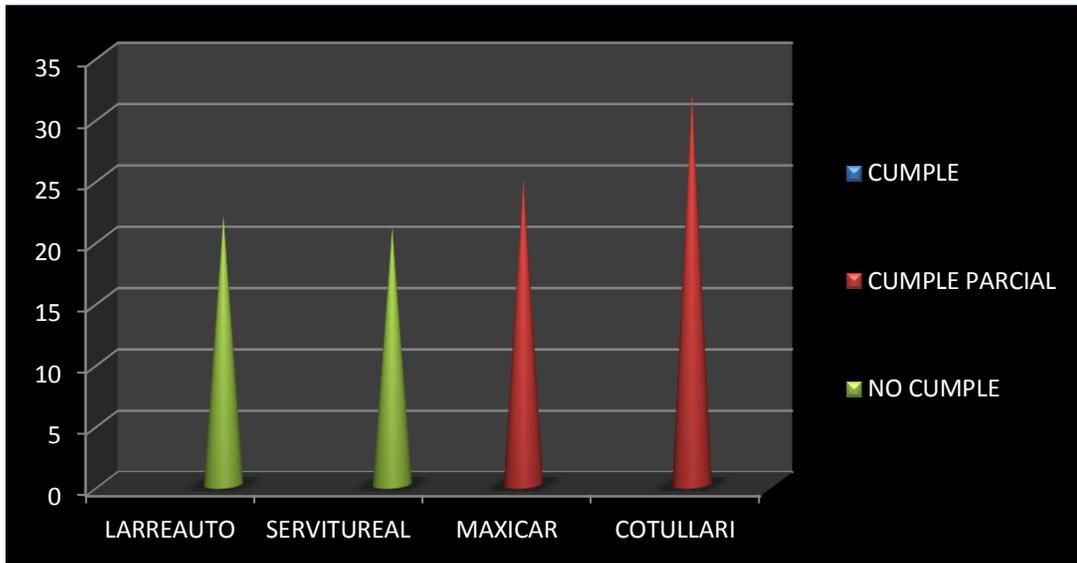
GRÁFICO 6.18: HERRAMIENTA DE EVALUACIÓN



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

Elaborado por: JIMÉNEZ, Andrea (2013)

GRÁFICO 6.19: CUMPLIMIENTO DE LA HERRAMIENTA DE EVALUACIÓN



Fuente: Herramienta de Evaluación

Elaborado por: JIMÉNEZ, Andrea (2013)

Tabla N° 6.1 HERRAMIENTA DE AUTOEVALUACIÓN

Cumple	70 a 100 %
Cumple parcial	69 a 30 %
No cumple	29 a 1 %

La presente matriz de evaluación de las competencias laborales aplicadas al transporte turístico de Ambato, tiene la finalidad de verificar el cumplimiento de los transportistas que brindan este servicio.

Por esta razón se ha realizado un análisis profundo del estado en el que se encuentra el transporte turístico, puesto que en la actualidad no se encuentran satisfechos con los servicios de movilización que perciben los turistas que llegan a la ciudad.

En las puntuaciones obtenidas en la matriz aplicada a Larreauto Avis se pudo determinar que el nivel de conocimiento es medio, por lo que es necesario que esta

empresa realice una formación en cuanto a las habilidades, conocimientos y actitudes, ya que en algunos factores de evaluación no logran el puntaje indicado, a la vez Servitoreal también presenta un nivel de conocimiento medio porque no cumple con los parámetros de evaluación; el problema que existe es que estas empresas no están adiestradas en temas como reglamentos y procedimientos para minimizar el impacto ambiental del vehículo, geografía turística, cálculos de distancia y de tiempo para recorridos, reglas de urbanidad y cuidados de higiene personal, y primeros auxilios.

En el caso de la empresa de transporte turístico Maxicar encontramos que su nivel de conocimiento es aceptable pero este no quiere decir que es un nivel que se espera que tengan las empresas de transporte turístico de Ambato, ya que lo que se busca es brindar excelencia en el servicio y trato con el cliente.

La matriz de evaluación de cumplimiento de las competencias laborales también se aplicó a la empresa de transporte turístico “Cotullari” de la ciudad de Latacunga; en la que encontramos que su nivel de conocimiento es aceptable sin embargo aún tiene algunas falencias en cuanto a seguridad vial, asistencia al pasajero, y guías turísticas de viajes.

En la ciudad de Latacunga se llevó a cabo la “Tercera Convención Nacional de Transporte Turístico” organizada por la ATTE (Asociación de transporte turístico del Ecuador), en donde hubieron algunas intervenciones de las autoridades del ministerio de turismo, distintas delegaciones de las provincias, y miembros de la asociación; en donde se habló sobre la unión de todas las empresas de transporte turístico a nivel del Ecuador y hacer la invitación a que formen parte de la ATTE, también se trataron temas a cerca de la informalidad de algunas personas que realizan este trabajo del transporte turístico, competencias municipales y en si a la problemática que se ha venido dando en cuanto al transporte.

En la participación que tuvo cada uno de los asistentes mencionaron el tema de la legalización de las unidades con las que cuenta cada empresa de transporte, en donde uno de los problemas es que de acuerdo a las nuevas normas para la circulación de las unidades está que deben ser nuevas y cumplir con los requisitos establecidos por la Comisión Nacional de transporte, tránsito y seguridad vial, ley Orgánica de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial y el Ministerio de turismo dentro del ámbito de sus competencias laborales.

Cada uno expuso su punto de vista y en su mayoría menciono que necesitan que el ministerio de turismo y las autoridades competentes les ayuden a controlar esto, ya que por la demanda del transporte público que existe temen a que el transporte turístico desaparezca.

En cuanto al transporte que existe en la ciudad de Ambato se ha llegado a la conclusión de que el transporte turístico de Larreauto y Serviturreal no cumplen con las normas de competencia laboral INEN 2 463:2008 y tan solo Maxicar cumple parcialmente, por lo tanto el servicio de transporte turístico todavía no es el idóneo y no cumplen con ciertos parámetros que son necesarios para el servicio óptimo del transporte.

Gracias a que los índices de crecimiento turístico en la ciudad de Ambato se considera factible la creación de una guía de formación y capacitación para estas empresas, las cuales se deben poner en marcha hasta el punto de que estas estrategias posicionen en el mercado a las empresas que brindan este servicio tan importante para el crecimiento del turismo.

La guía de capacitación a las empresas de transporte turístico de la Ciudad de Ambato, surge como iniciativa a la necesidad de dotar una herramienta de trabajo a los señores que realizan la labor de transportar a los turistas nacionales y extranjeros,

para esto se debe contar con funcionarios del Municipio de Ambato y otros profesionales calificados, que puedan brindar su aporte en la capacitación integral a los transportistas, quienes podrán instruirse en temas como: conocimiento de atractivos turísticos, servicio al cliente, inglés técnico, normas y leyes de transporte turístico, asistencia al pasajero, primeros auxilios y otras temáticas que se encuentren en el diagnóstico de la matriz y que aún no las cumplen.

La intención es brindarles a este gremio una capacitación de alto nivel, no sólo en términos de sensibilización hacia el turista sino también una formación integral para la atención a los mismos.

Es necesario indicar que para que el trabajo de investigación genere los resultados esperados, será necesario el apoyo del Municipio de Ambato, Ministerio de Turismo, autoridades y funcionarios, de las empresas privadas, y a quienes de una u otra manera se involucren en este estudio, en favor de los trabajadores del volante.

Luego de analizar el medio de transporte a los cuales los turistas podrían tener acceso y las debilidades que presenta nace la idea de contar con capacitaciones continuas. Con esto se busca ofrecer un servicio de calidad, con la seguridad y comodidad que los clientes requieren garantizando total cumplimiento de la obligación que se tiene con el cliente.

CAPÍTULO VII

7. - CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.1 Conclusiones

1. El servicio de transporte turístico de la ciudad de Ambato provincia de Tungurahua no incide en la agenciación y operación de paquetes turísticos, por lo que es necesario 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.
2. 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.
3. Se considera que el proyecto de una guía es viable socialmente y es una pauta para la creación de una guía de formación y capacitación para las empresas de transporte turístico.
4. Con la aplicación de la guía de formación y capacitación contribuye a la superación personal y profesional de los transportistas.
5. Con el mejoramiento de los servicios que ofrecen las agencias de viajes y las empresas de transporte turístico, contribuye al progreso turístico del cantón Ambato, por lo cual se considera necesario realizar cambios positivos en este servicio.

7.2 Recomendaciones

1. 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.
2. Alcanzar un cambio positivo en la prestación del servicio de transporte turístico, y para que esto se lleve a cabo es fundamental que los prestadores del mismo conozcan la importancia que su rol tiene en el ámbito turístico.
3. Corregir las falencias que este servicio posee, capacitando al talento humano involucrado en cursos de relaciones humanas y normas de servicio turístico y de este modo contribuir de forma significativa en el progreso turístico de la ciudad de Ambato.

BIBLIOGRAFÍA

- MARIA E. AVILA, Transporte Terrestre Turístico, Editorial Trillas, 1ª edición, 2009.
- MIGUEL A. ACERENZA, Funcionamiento y organización Institucional del Turismo, Primera edición, junio 2006.
- FERNANDO B. MARINE & INMACULADA M. ROJA, Operaciones y Procesos de Producción en el Sector Turístico, Editorial Síntesis, 2006.
- MIGUEL A. ACERENZA, Política Turística y Planificación del Turismo, Primera edición, septiembre 2006.
- MARIA A. GONZALEZ COBREROS, Gestión Turística “Fundamentos Teóricos y Gestión Practica de las Agencias de Viajes”, Editorial Síntesis, 2000.
- PEDRO A. REINO GARCÉS, “Breve historia sobre la transportación y el sindicato de choferes profesionales de Tungurahua.”, Editorial Milenium tres, 2004.
- NORMAS DE COMPETENCIA LABORAL INEN 2463: 2008 APLICADAS AL TRABNSPORTE TURÍSTICO
- Programa de Turismo Sostenible de Rainforest Alliance.

LINKOGRAFÍA

- <http://es.scribd.com/doc/30365462/MANUAL-DE-CALIDAD-PARA-TRANSPORTE-TURISTICO>
- <http://html.rincondelvago.com/tipos-de-transporte.html>
- <http://www.buenastareas.com/ensayos/Transporte-Turistico/1811425.html>
- <http://www.monografias.com/trabajos/transporte/transporte.shtml>
- <http://ecuador.pordescubrir.com/atractivos-turisticos-tungurahua-promocionan-aeropuerto-quito.html>

- <http://ecuador.pordescubrir.com/avanza-colocacion-senalizacion-turistica-tungurahua.html>
- http://www.ambato.gob.ec/sitio2/index.php?option=com_content&view=article&id=48&Itemid=92
- <http://www.viajandox.com/tungurahua/ambato-canton.htm>
- <http://www.paisturistico.com/atractivos.php?pais=ecuador&destino=ambato>
- <http://guialocal.com.ec/search/jefatura%20de%20transito/tungurahua/30>
- <http://www.viajandox.com/tungurahua/fiesta-fruta-y-flores-ambato.htm>
- www.rainforest-alliance.org

COLABORADORES CIENTÍFICOS

- Sra. Ana Burbano, Ritha Cáceres- Biblioteca Municipal del cantón Ambato.
- Arq. Trajano Sánchez, Arq. José Villas- Unidad de tránsito Ambato
- Ing. Verónica Parreño- Estudio de Mercadeo
- Karina Zumba- Diseño de la guía de formación y capacitación para buenas prácticas turísticas 2014.

ANEXOS



**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA**

**ENCUESTA REALIZADA A LAS EMPRESAS DE TRANSPORTE TERRESTRE DE LA CIUDAD DE AMBATO
PROV. DE TUNGURAHUA**

Objetivo: Obtener información de las empresas de transporte terrestre y los servicios turísticos de la ciudad de Ambato con fines académicos, la información será confidencial por lo que se solicita responda con entera libertad.

Información General

Fecha:

Edad:..... Género: Masculino Femenino

Nombre de la Empresa:

Cargo que desempeña en la empresa:

Profesión:

Años de experiencia:

1. Qué tipo de licencia posee usted, señale los años de experiencia que tiene en la conducción del transporte terrestre

TIPO DE LICENCIA
AÑOS DE EXPERIENCIA	
1 a 5 años
6 a 12 años
12 en adelante

2. Cuantos años trabaja en el transporte turístico de la ciudad de Ambato, sirviendo a las agencias de viajes y turistas?

- a) 1 a 2 años
- b) 3 a 5 años
- c) 6 a 10 años
- d) 10 en adelante

3. Su nivel de conocimiento sobre señalización turística es:

- a) Alta
- b) Media
- c) Baja
- d) Nula

4. ¿Qué tipo de turistas maneja usted con frecuencia en los recorridos y viajes programados que realiza?

Nacionales Extranjeros

5. Maneja otros idiomas, mencione cuales:

SI NO Cuales:

.....

6. En base a la norma de competencia laboral, el conductor de transporte turístico para alcanzar los resultados esperados debe ser competente en base a qué aspectos?

Conocimientos		
	a) Señalización turística y de tránsito	
	b) Geografía turística nacional	
	c) Rutas de los principales atractivos turísticos y ubicación de hoteles, restaurantes, mercados y tiendas de artesanías	
	d) Primeros auxilios	
Habilidades		
	a) Interpretación de mapas y carreteras, señalización de rutas turísticas	
	b) Cálculos de distancia y de tiempo de recorrido	
	c) Visión aguda para identificar colores, objetos e informaciones a distancia	
Actitudes		
	a) Perseverante	
	b) Cordial con el cliente	
	c) Equilibrado emocionalmente	

7. De las siguientes destinos que son parte de la oferta turística de la provincia de Tungurahua, señale cual destino opera?

- a) Ambato - Quero - Cascadas escondidas de Junjun
- b) Ambato - Tisaleo- Sendero Puñalica
- c) Ambato - Quero- talleres de artesanías- la hacienda Hipolongo- Santuario Nuestra Señora del Monte
- d) Ambato - Píllaro- Bosque protector de Los Llanganates
- e) Ambato - Píllaro- -Museo Rumiñahui- la Granja Agroecológica del Gobierno Provincial de Tungurahua
- f) Ambato- Pelileo - Baños – Ruta de las cascadas – Mirador “Puerta del Amazonas”
- g) Ninguna de las anteriores

8. De las siguientes rutas turísticas que se promocionan a nivel nacional, señale cual destino opera?

<u>ANDES</u>		
	Área Recreacional El Boliche- Parque Nacional Cotopaxi- Saquisií- Pujilí- Laguna del Quilotoa	
	Otavaló- Cotacachi- Atuntaqui- Pimampiro	
	Ambato - Feria Artesanal Salasaca -El Tambo- Pelileo- Valle Hermoso	
<u>COSTA</u>		
	Playas Villamil- Salinas- Ballenita- Montañita-Olón- Santuario de la Virgen de Olón	
	Guayaquí- Vía Samborondón, Salitre- Daule – Nobol- Parque Temático Garza Roja	
	Guayaquí – Puerto López – Jipijapa – La libertad - Parque Nacional Machalilla	
<u>AMAZONIA</u>		
	Ambato - Baños - Puyo – Tena – Archidona – Cavernas de Jumandy	
	Baños – Puyo- Puyupungo- Reserva Ecológica Hola Vida	
	Tena – Puerto Napo – Misahualli - Estación Biológica Jatun Sacha	

9. Mencione si ha recibido capacitación al personal de conducción y apoyo de la empresa durante el último año, señalando los temas de formación

NO.....

SI..... TEMAS:

10. Existe una alianza o acuerdo estratégico con las agencias de viaje de la ciudad de Ambato para la prestación del servicio de transporte turístico?

NO.....

SI.....

SEÑALE:

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA

ENCUESTA REALIZADA A LAS AGENCIAS DE VIAJES DE LA CIUDAD DE AMBATO PROV. DE
TUNGURAHUA

Objetivo: Obtener información del mercado de las agencias de viajes y de los servicios turísticos de la ciudad de Ambato con fines académicos, la información será confidencial por lo que se solicita responda con entera libertad.

Información General

Fecha:

Edad:..... Género: Masculino Femenino

Nombre de la Empresa:

Cargo que desempeña en la empresa:

Profesión:

Años de experiencia:

1. Por orden de importancia enumere los motivos principales de visita de los turistas a la ciudad de Ambato, siendo (1) el más importante y (6) el menos importante.

- () Descanso, placer y diversión
- () Compras
- () Negocios
- () Estudios y visita a familiares
- () Congresos
- () Otro.....

2. De las siguientes empresas de transporte terrestre turístico registradas en la ciudad de Ambato, con cuales ha realizado recorridos y/o tours de viajes?

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

3. De las siguientes empresas de transporte terrestre turístico registradas a nivel nacional, con cuales ha realizado recorridos y/o tours de viajes?

- a) Explotours S.A. (Quito) e) Transrabbit S.A. (Guayaquil)
- b) Marco Tour Cia. Ltda. (Quito) f) Carmax (Guayaquil)
- c) Jaguayana S.A. (Quito) g) VanServiceInternacional(Cuenca)
- d) DKV Platinum (Quito) h) Otros.....

4. Según su criterio como agente operador de viajes, los conductores de transporte turístico terrestre que aspectos considera que deberían mejorar para dar un excelente servicio? Enumere por orden de importancia del 1 al 5 siendo 1 el más importante y 5 el menos importante

- a) Imagen personal del conductor y personal de apoyo ()
- b) Manejo del idioma ingles de la tripulación del bus ()
- c) Conocimiento de rutas y destinos dentro y fuera de la provincia ()
- d) Atención y servicio al cliente a bordo ()
- e) Conocimiento de leyes de transporte y normas de servicio turístico ()

5. De su criterio como agente operador de viajes sobre qué aspectos deberían mejorar el transporte terrestre (bus) para brindar mayores facilidades al turista?

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

11. La incidencia del transporte en la elaboración de un tour, que incidencia tiene en los costos del paquete turístico?

- a) Alta
- b) Media
- c) Baja
- d) Nula

12. Para que el turismo en la ciudad de Ambato progrese que aspectos técnicos en cuanto al transporte terrestre cree usted que deberían mejorar? Señale cuales son:

.....

.....

.....

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA

ENCUESTA REALIZADA A LOS TURISTAS DE LA CIUDAD DE AMBATO PROV. DE TUNGURAHUA

Objetivo: Conocer su nivel de satisfacción frente a los servicios prestados por las agencias de viajes y transporte turísticos de la ciudad de Ambato, la información obtenida es con fines académicos la cual será confidencial por lo que se solicita responda con entera libertad.

Lea detenidamente y marque con una X en la opción que usted considere

1. Marque con una (x) los motivos principales de su visita a la ciudad de Ambato provincia de Tungurahua

- () Descanso, placer y diversión
- () Compras
- () Negocios
- () Estudios y visita a familiares
- () Congresos
- () Otro.....

2. ¿Ha utilizado el servicio de alguna empresa de transporte turístico para trasladarse a un lugar turístico de su interés?, mencione cual:

SI NO Cual:

3. ¿Para los viajes y/o paquetes turísticos que realiza qué tipo de transporte terrestre más utiliza?

- a) Mini Van Ejecutiva para 7 pax ()
- c) Busetas de 17 a 20 pax ()
- b) Furgonetas de 8 a 11 pax ()
- d) Buses de 20 a 40 pax ()

4. De su criterio: El servicio de transporte turístico que prestan los transportistas en la ciudad de Ambato ha sido:

BUENO REGULAR MALO

5. ¿Las unidades de transporte están en óptimas condiciones y aptas para brindarle un buen servicio?

SI NO

Porque:.....
.....

6. ¿Está usted satisfecho con la asesoría que brinda las agencias de viajes en la programación de un paquete turístico?

SI NO

7. A su criterio, ¿Qué actividades deberían hacer las empresas de servicios de transporte y agencias de viaje para mejorar el servicio al usuario en el futuro?

- a) Manejo de un segundo idioma de la tripulación del bus
- b) Conocimiento de rutas turísticas dentro y fuera de la ciudad de Ambato
- c) Imagen personal del conductor y personal de apoyo
- d) Publicidad y Promoción
- e) Capacitaciones en leyes de transporte y normas de servicio turístico
- f) Contar con alianzas estratégicas de los prestadores turísticos

8. ¿Conoce usted paquetes turísticos que promocionen a la ciudad de Ambato como un punto turístico? Mencione cuales son:

SI NO Cuales:
.....

9. ¿Está usted satisfecho(a) con el servicio recibido por parte de las compañías de transporte turístico?

SI NO

Porque:.....
.....

GRACIAS POR SU TIEMPO Y SU COLABORACION

EXTRACTO
LEY DE TRANSITO Y TRANSPORTE TERRESTRE.

Ley 000, Registro Oficial 1002 de 2 de Agosto de 1996.

EL PLENARIO DE LAS COMISIONES LEGISLATIVAS

Considerando:

En uso de sus atribuciones, expide la siguiente: LEY DE TRANSITO Y TRANSPORTE TERRESTRES.

TITULO I
DE LAS INFRACCIONES Y DE LAS PENAS
CAPITULO I
GENERALIDADES

Art. 56.- Son infracciones de tránsito las acciones u omisiones que, pudiendo y debiendo ser previstas pero no queridas por el agente, se verifican por negligencia, imprudencia, impericia o por inobservancia de las leyes, reglamentos y más disposiciones de tránsito, o de órdenes legítimas de las autoridades y agentes a cargo de su control y vigilancia.

Art. 57.- Los delitos y contravenciones tipificados en la presente Ley de Tránsito y Transporte Terrestres son de carácter culposo y conllevan a la obligación civil y solidaria de pagar costas, daños y perjuicios, por parte de los responsables de las infracciones. La acción para perseguirlos es pública y pesquisable de oficio, dentro de la cual, de haberse interpuesto acusación particular, se establecerá el monto de las obligaciones civiles indicadas.

Art. 58.- Cuando del proceso aparezca prueba de que el sindicado es autor, cómplice o encubridor de infracción dolosa, el juez de la causa lo pondrá a órdenes de un juez de lo penal para su juzgamiento.

Si apareciere prueba de que se ha cometido, a más de la infracción que se juzga, otro delito distinto de infracción de tránsito, sin perjuicio de continuar con el proceso, se remitirá copias de lo actuado al juez competente para su juzgamiento.

Art. 59.- Las infracciones de tránsito no serán punibles cuando fueren el resultado de caso fortuito o fuerza mayor debidamente comprobados.

CAPITULO II

DE LAS CIRCUNSTANCIAS DE LAS INFRACCIONES DE TRANSITO

Art. 69.- Sin perjuicio de las contempladas en el Código Penal, son circunstancias atenuantes:

- a) El auxilio y la ayuda inmediata proporcionada a las víctimas del accidente;
- b) La oportuna y espontánea reparación de los daños y perjuicios causados, antes de iniciarse la acción penal correspondiente o durante el proceso y hasta antes de declararse cerrada la etapa probatoria;
- c) Dar aviso a la autoridad más cercana; y,
- d) El haber observado respeto para las autoridades y agentes de tránsito, y acatamiento a sus disposiciones.

CAPITULO III

DE LAS PENAS

Art. 71.- Las penas aplicables a los delitos de tránsito son las siguientes:

1. Reclusión menor ordinaria de seis a nueve años;
2. Prisión de hasta cinco años;
3. Multa de un cuarto a cuarenta salarios mínimos vitales generales;
4. Revocatoria de la licencia de conducir; y,
5. Suspensión temporal de la licencia de conducir.

Art. 72.- Las penas aplicables a las contravenciones de tránsito son las siguientes:

1. Prisión de ocho a treinta días;
2. Multa de un cuarto a un salario mínimo vital general; y,
3. Suspensión temporal de la licencia de conducir.

Art. 73.- Cuando se justifique en favor del infractor circunstancias atenuantes y no exista en su contra ninguna agravante, no constitutiva o modificatoria de infracción, la pena de reclusión será reducida a prisión ordinaria. Las penas de prisión y de multa, se reducirán hasta en un tercio de las mismas.

CAPITULO IV

DE LOS DELITOS DE TRANSITO

Art. 74.- Será reprimido con reclusión menor extraordinaria de seis a nueve años, revocatoria definitiva de la licencia para conducir vehículos motorizados y multa de diez a cuarenta salarios mínimos vitales generales, quien ocasionare un accidente conduciendo un vehículo en estado de embriaguez o de intoxicación bajo los efectos de bebidas alcohólicas, o bajo la acción de estupefacientes o sustancias psicotrópicas, del que resultaren muertas una o más personas.

Art. 75.- Si la muerte de una o más personas, se produjere como consecuencia de un accidente causado por exceso de velocidad, impericia, o a sabiendas de que el vehículo está en malas condiciones mecánicas, la pena será de tres a cinco años de prisión ordinaria, suspensión por igual tiempo de la licencia de conducir y multa de ocho a cuarenta salarios mínimos vitales generales.

Art. 76.- Si la muerte de una o más personas, se produjere como consecuencia de negligencia, imprudencia, o inobservancia de la presente Ley, reglamentos, de las órdenes legítimas de las autoridades o agentes de tránsito, la pena será de uno a tres

años de prisión ordinaria, suspensión por igual tiempo de la licencia de conducir y multa de seis a treinta y cinco salarios mínimos vitales generales.

Art. 77.- Si el accidente que ocasionare la muerte de una o más personas fuere resultado del cansancio, sueño o malas condiciones físicas del conductor, la pena será de nueve a dieciocho meses de prisión ordinaria, suspensión de la licencia de conducir vehículos motorizados por igual tiempo, y multa de cinco a veinticinco salarios mínimos vitales generales.

Las mismas penas se impondrán al empleador que hubiere exigido o permitido al conductor trabajar en dichas condiciones.

Art. 78.- La negligencia en la ejecución de obras en la vía pública que ocasionare un accidente de tránsito del cual resultare una o más personas muertas o con lesiones graves, será sancionada con prisión ordinaria de uno a tres años y multa de ocho a cuarenta salarios mínimos vitales generales según la gravedad de la infracción y resarcimiento económico de las pérdidas producidas por el accidente.

Art. 79.- Para los casos en que las infracciones se perpetren en las circunstancias señaladas en los artículos 74, 75, 76 y 77 y los resultados fueren lesiones a las personas, las penas previstas en cada uno de estos artículos se aplicarán según la siguiente escala:

- a) Las tres cuartas partes de las penas si el accidente causare pérdida de órgano principal, enfermedad, lesión o incapacidad laboral permanentes;
- b) La mitad de las penas si el accidente causare incapacidad laboral o enfermedad que exceda de noventa días;
- c) Un tercio de las penas si el accidente causare incapacidad laboral o enfermedad de sesenta a noventa días; y, d) Un cuarto de las penas si el accidente ocasionare incapacidad laboral o enfermedad de dieciséis a cincuenta y nueve días.

Art. 80.- Será sancionado con prisión ordinaria de treinta y uno a sesenta días, suspensión de la licencia para conducir vehículos a motor por igual tiempo y multa de tres salarios mínimos vitales generales, quien causare un accidente de tránsito del que resultaren solamente daños materiales, cuyo costo de reparación exceda de cien salarios mínimos vitales generales.

Si entre el indiciado y el ofendido o perjudicado se acordare en forma voluntaria el pago de los daños y perjuicios ocasionados por el accidente de tránsito, el juez que conoce del caso aprobará de inmediato el acuerdo en sentencia en la que no se impondrá pena de prisión.

Art. 81.- Quien, sin estar legalmente autorizado para conducir vehículos a motor, o haciendo uso de una licencia de conducir de categoría y clase inferior a la necesaria según las características del vehículo, incurriere en alguno de los delitos contemplados en los artículos anteriores, será reprimido con el máximo de la pena correspondiente.

Art. 82.- Cuando el responsable del accidente no sea el conductor de un vehículo sino el peatón, pasajero, controlador u otra persona, éste será reprimido con las penas previstas en los artículos anteriores, rebajados de un tercio a la mitad, según las circunstancias del delito.

Art. 83.- Quien hubiere sustraído un vehículo y con el ocasionare un accidente de tránsito, será reprimido con el máximo de las penas establecidas para la infracción cometida, aumentadas en la mitad, sin perjuicio de la acción penal a que haya lugar por la sustracción del automotor.

Art. 84.- El conductor de un vehículo responsable de un delito penal común que haya conducido el vehículo con el cual se perpetró el delito, será además privado definitivamente de la licencia para conducir por el juez que sentenciare la causa.

Art. 85.- Quien conduzca un vehículo motorizado, estando suspendido temporalmente de la licencia para conducir, será penado con prisión ordinaria de tres a cinco meses, y multa de tres salarios mínimos vitales generales.

Si el infractor hubiere sido privado definitivamente de la licencia para conducir, será reprimido hasta con el doble de estas penas.

CAPITULO V DE LAS CONTRAVENCIONES DE TRANSITO

Art. 86.- Las contravenciones de tránsito, son de primera, segunda, tercera clase y graves, las mismas que serán reprimidas con multa, prisión y multa, según el caso.

Art... Las contravenciones de primera clase serán sancionadas con una multa de hasta cinco dólares estadounidenses; las contravenciones de segunda clase serán sancionadas con una multa de hasta diez dólares estadounidenses; las contravenciones de tercera clase serán sancionadas con una multa de hasta quince dólares estadounidenses; y, las contravenciones graves serán sancionadas con una multa de hasta cuarenta dólares estadounidenses.

Nota: Artículo agregado por Art. 159 de Ley No. 000, publicada en Registro Oficial Suplemento 144 de 18 de Agosto del 2000.

CONTRAVENCIONES DE PRIMERA CLASE

Art. 87.- Incurren en contravención de primera clase y serán sancionados con multa equivalente al diez por ciento (10%) de un salario mínimo vital general:

- a) El conductor que usare en forma inadecuada la bocina u otros dispositivos sonoros contraviniendo las normas tolerables de emisión de ruidos;

- b) El transportista que no cumple con los horarios e itinerarios establecidos para la prestación del servicio masivo de transporte;
- c) El conductor que no presente la lista de pasajeros, tratándose de vehículos de transporte público interprovincial e internacional;
- d) Quien desde el interior de un vehículo arroje a la vía pública papeles, colillas de cigarrillos y demás desechos que contaminen el ambiente. Será también responsable el conductor que no advierta a los pasajeros sobre esta prohibición;
- e) Los peatones, ciclistas y conductores de vehículos de tracción animal que no respetaren los semáforos y demás señales de tránsito; y, a los peatones que en las vías públicas no transitaran por las aceras o sitios destinados para éstos;
- f) Los vendedores ambulantes, que se ubicaren en aceras, zonas de protección, andenes, pretilos u otros sitios similares, de manera que impidan el desplazamiento normal y adecuado de la circulación;
- g) Los ciclistas y motociclistas que circulen por las aceras de las vías públicas o en parques y demás sitios de prohibida circulación;
- h) Quien condujere un vehículo motorizado que no lleve las placas de identificación correspondiente, en el lugar determinado según el Reglamento;
- i) El comprador que no inscribiere el traspaso de un vehículo en las jefaturas provinciales de tránsito, dentro del plazo de treinta días, contados a partir de la fecha del respectivo contrato;
- j) Los conductores de vehículos de servicio masivo que circulen sin los distintivos reglamentarios y la identificación, con letras grandes y visibles, sobre el tipo de servicio que preste su unidad; y, k) Quien causare un accidente de tránsito del que resultaren solamente daños materiales; cuyo monto de reparación no llegue a quince salarios mínimos vitales generales.

DE SEGUNDA CLASE

Art. 88.- Son responsables de contravenciones de segunda clase y serán sancionados con multa equivalente al veinte por ciento (20%) de un salario mínimo vital general:

- a) Circular sin los silenciadores incumpliendo las normas tolerables para la emisión de ruidos o emanación de gases;
- b) Quien no condujere su vehículo por la derecha en las vías de doble dirección;
- c) El conductor de servicio público que no tenga instalado en el vehículo, un botiquín elemental de primeros auxilios y un extintor mínimo de incendios, de acuerdo con el Reglamento;
- d) Las personas que, sin permiso de la respectiva jefatura o subjefatura de tránsito, realizaren actividades o competencias deportivas en las vías públicas, con o sin vehículos a motor o de tracción humana o animal;
- e) Quien estacionare un vehículo en sitios prohibidos;
- f) Quien obstaculizare el tránsito al quedarse sin gasolina el vehículo que conduce;
- g) Quien viaje en un vehículo que tenga, según el Reglamento, la obligación de tener cinturón de seguridad y no lo utilice;
- h) Quien condujere un vehículo sin portar su licencia de conducir o estando caducada;
- i) El que condujere un automotor con uno o más neumáticos en mal estado o su banda de rodadura lisa;
- j) No detener el vehículo, antes de cruzar una línea férrea, de trolebús o similares o antes de una señal de pare;
- k) Los propietarios de mecánicas, estaciones de servicio, talleres de bicicletas, motocicletas, o locales de reparación en general, que presten sus servicios en la vía pública;
- l) Quien causare accidente de tránsito del que resultaren solamente daños materiales, cuyo monto de reparación sea de quince a treinta salarios mínimos vitales generales;

CONTRAVENCIONES DE TERCERA CLASE

Art. 89.- Son responsables de contravenciones de tercera clase y serán sancionados con multa del treinta por ciento (30%) de un salario mínimo vital general:

- a. Quien condujere un vehículo a motor a una velocidad mayor o menor a la permitida;
- b. Los conductores que al descender por una pendiente, apagaren el motor de sus vehículos;
- c. Los dueños o cuidadores de animales que los abandonaren o los dejaren vagar por las calles o carreteras, o los condujeran sin las debidas precauciones;
- d. Quien arroje en la vía pública botellas de vidrio, tachuelas, clavos, alambres, recipientes de metal, maderos, piedras o cualquier otro objeto que ponga en peligro a los transeúntes y vehículos en general;
- e. A las personas que impidan la visibilidad o la lectura de las señales de tránsito, la circulación de los vehículos o la visibilidad de las vías mediante la instalación de avisos, rótulos o la mantención de árboles, contraviniendo lo establecido en el respectivo reglamento; f) Los conductores de motocicletas, motonetas, bicimotos, tricar y cuádrimotos que no lleven correctamente sujeto a su cabeza el casco de seguridad al igual que su acompañante, en caso de haberlo;
- f. Los conductores de motocicletas o similares que transporten una persona adicional a la capacidad de dicho vehículo;
- g. El conductor que desobedeciere las órdenes de las autoridades o agentes de tránsito, o que no observe las señales manuales de dichos agentes, y en general toda señalización colocada en vías públicas, tales como: semáforos, alto, pare, cruce, límite de velocidad o preferencia de vías;
- h. Quien transportare carga sin colocar banderines rojos, o luces en la noche, en los extremos sobresalientes de la carga, o sin observar los requisitos exigidos en los respectivos reglamentos;
- i. Los ciclistas que se sujetaren a un vehículo en marcha;

- j. Quien causare accidente de tránsito del que resultaren solamente daños materiales avaluados entre treinta y cincuenta salarios mínimos vitales generales;
- k. El conductor de un vehículo a diesel cuyo tubo de escape no esté instalado de conformidad con el Reglamento;
- l) Los propietarios o conductores de vehículos a motor que, en caso de emergencia o calamidad pública, luego de ser requeridos, se negaren a prestar los servicios solicitados;
- l. Los conductores de vehículos a motor que, ante las señales de alarma o toque de sirena de los vehículos de Policía, Cuerpo de Bomberos, Cruz Roja, ambulancias, o de otras entidades autorizadas, no dejaren la vía libre;
- m. El conductor que para dejar o recibir pasajeros o carga, o por cualquier otro motivo, se estacionare o detuviere el vehículo en lugares no permitidos para el efecto;
- ñ) Quien dejare estacionado cualquier clase de vehículo en vías urbanas, sin tomar las precauciones reglamentarias para evitar un accidente;
- n. El conductor que no utilice el taxímetro en las ciudades determinadas por el Consejo Nacional de Tránsito o que altere su funcionamiento o no exhiba el indicado aparato de obligatoria instalación en todos los vehículos que operan como taxis;
- o. Los propietarios o conductores de vehículos que no estén provistos de partes, componentes y equipos que aseguren que no rebasen los niveles máximos permisibles de emanación de gases contaminantes, y ruidos establecidos en el Reglamento;
- p. El que condujere un vehículo en sentido contrario a la vía autorizada de circulación, que deberá estar suficiente, clara y visiblemente señalizada; y, el conductor que circule por el carril que no le corresponda o haga cambio brusco o indebido;
- q. El conductor que cargue combustible en los vehículos de transporte masivo de pasajeros, cuando estos se encuentren en su interior;

CONTRAVENCIONES GRAVES

Art. 90.- Serán sancionados con prisión de treinta a ciento ochenta días y multa equivalente de cinco a diez salarios mínimos vitales generales, quienes incurrieren en contravención grave, sin perjuicio de su detención inmediata para ser puesto a órdenes del juez de tránsito respectivo, en los siguientes casos:

- a. Quien causare accidente de tránsito del que resultare herida o lesionada alguna persona, produciéndole enfermedad, o incapacidad para el trabajo, que no exceda de quince días;
- b. Quien condujere en estado de embriaguez o de intoxicación bajo los efectos de bebidas alcohólicas, drogas o sustancias estupefacientes;
- c. Los conductores que detuvieren o estacionaren vehículos en sitios o zonas que entrañen peligro, tales como: curvas, puentes, túneles, ingresos y salidas de puentes y túneles, zonas estrechas de poca visibilidad, cruces de caminos, cambios de rasante, pendientes, pasos a desnivel, espacios o carriles de circulación, sin tomar en consideración las medidas de seguridad reglamentariamente establecidas;
- d. Quienes rebasaren a otro vehículo en marcha en zonas o sitios peligrosos, tales como: curvas, puentes, túneles, al coronar una cuesta o contraviniendo expresas normas reglamentarias o de señalización;
- e. Quien causare accidente de tránsito del que resultare herida o lesionada alguna persona, con las consecuencias previstas en el literal a) de este artículo, por conducir un vehículo en sentido contrario a la vía autorizada de circulación, que deberá estar suficiente, clara y visiblemente señalizada.
- f. Quien condujere un automotor sin haber obtenido la licencia para conducir vehículos a motor, igual contravención comete el dueño del vehículo que entrega el mismo al infractor o permite tal infracción;
- g. Quien causare accidente de tránsito del que resultare solamente daños materiales cuyo costo de reparación sea superior a cincuenta salarios mínimos vitales

- generales y no sobrepase a cien salarios mínimos vitales generales, vigentes al momento de la infracción;
- h. Quien construyere reductores de velocidad, sobre la calzada de las vías, inobservando las disposiciones del respectivo reglamento;
 - i. Quienes roturaren o dañaren las vías de circulación vehicular y no pusieren las señales adecuadas o no retiraren los desperdicios luego de terminadas las obras, sin perjuicio de pagar los daños que se ocasionen a las personas, a los vehículos, al conductor y acompañantes, en caso de ocurrir un accidente. Si del accidente solo resultaren daños materiales y el responsable a pagado en forma voluntaria los daños y perjuicios ocasionados, el juez que conozca el caso, ordenará de oficio el archivo de la causa;
 - j. El que conduciendo un vehículo a motor, causare daños o deterioro a la superficie de la vía pública;
 - k. Quien alterare la seguridad del tránsito al colocar obstáculos en la vía pública, sin fijar los avisos correspondientes; o al derramar en la misma, sustancias o materiales deslizantes o inflamables;
 - l. Los conductores de vehículos de transporte escolar que no porten figuras distintivas, luces especiales de parqueo, las mismas que deberán ser utilizadas en las paradas para dejar o recoger estudiantes;
 - m. El conductor que transporte exceso de pasajeros, carga o volumen, a la capacidad del vehículo; y,
 - ñ) Faltar de obra a las autoridades o agentes de tránsito.
 - n. El conductor profesional o no profesional, que preste servicio de transporte público, de personas o bienes, con un vehículo que no esté legalmente autorizado para realizar esta actividad, recibiendo remuneración por dichos servicios.

EXTRACTO
REGLAMENTO A LEY DE TRANSPORTE TERRESTRE
TRANSITO Y SEGURIDAD VIAL

Decreto Ejecutivo 1196

Registro Oficial Suplemento 731 de 25-jun-2012

Estado: Vigente

Rafael Correa Delgado

PRESIDENTE CONSTITUCIONAL DE LA REPUBLICA

Considerando:

Que la Asamblea Nacional Constituyente expidió la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, promulgada en el Registro Oficial Suplemento No. 398 de 7 de agosto del 2008; Que el 29 de marzo de 2011 se publicó en el Registro Oficial Suplemento 415, la Ley Orgánica reformativa a la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial;

Que la antedicha ley reformativa introdujo cambios sustanciales en la organización del sector del transporte, con la finalidad de armonizar la ley con las disposiciones constitucionales que otorgan a los Gobiernos Regionales Autónomos Descentralizados competencias en materia de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial; y,

TITULO II
DE LOS SERVICIOS DE TRANSPORTE

CAPITULO I

DE LAS CLASES DE SERVICIOS DE TRANSPORTE TERRESTRE

Art. 51.- Para fines de aplicación de la presente Ley, se establecen las siguientes clases de servicios de transporte terrestre:

- a) Público;
- b) Comercial; y,
- c) Por cuenta propia.

Art. 52.- El Estado garantizará la prestación del servicio de transporte público en forma colectiva y/o masiva de personas y bienes, dentro del territorio nacional, haciendo uso del parque automotor ecuatoriano y sujeto a una contraprestación económica.

Art. 53.- Prohíbese toda forma de monopolio y oligopolio en el servicio de transporte terrestre. La Comisión Nacional regulará las formas de prestación del servicio conforme la clasificación prevista en esta Ley. La prestación del servicio del transporte terrestre estará sujeta a la celebración de un contrato de operación.

Art. 54.- La prestación del servicio de transporte atenderá los siguientes aspectos:

- a) La protección y seguridad de los usuarios, incluida la integridad física, psicológica y sexual de las mujeres, adolescentes, niñas y niños;
- b) La eficiencia en la prestación del servicio;
- c) La protección ambiental; y,
- d) La prevalencia del interés general por sobre el particular.

Art. 55.- El transporte público se considera un servicio estratégico, así como la infraestructura y equipamiento auxiliar que se utilizan en la prestación del servicio. Las rutas y frecuencias a nivel nacional son de propiedad exclusiva del Estado, las cuales podrán ser comercialmente explotadas mediante contratos de operación.

Art. 56.- El servicio de transporte público podrá ser prestado por el Estado, u otorgado mediante contrato de operación a compañías o cooperativas legalmente constituidas. Para operar un servicio público de transporte deberá cumplir con los

términos establecidos en la presente Ley y su Reglamento. Comprende también al que se presta mediante tranvías, metros, teleféricos, funiculares y otros similares y será servido a través de rutas, cables o fajas transportadoras preestablecidas.

Art. 57.- Se denomina servicio de transporte comercial el que se presta a terceras personas a cambio de una contraprestación económica, siempre que no sea servicio de transporte colectivo o masivo. Para operar un servicio comercial de transporte se requerirá de un permiso de operación, en los términos establecidos en la presente Ley y su Reglamento.

Dentro de esta clasificación, entre otros, se encuentran el servicio de transporte escolar e institucional, taxis, carga liviana, mixto, turístico y los demás que se prevean en el Reglamento, los cuales serán prestados únicamente por compañías y cooperativas autorizadas para tal objeto y que cumplan con los requisitos y las características especiales de seguridad establecidas por la Comisión Nacional.

Art. 58.- El transporte por cuenta propia es un servicio que satisface necesidades de movilización de personas o bienes, dentro del ámbito de las actividades comerciales exclusivas de las personas naturales y/o jurídicas, mediante el uso de su propio vehículo o flota privada.

Requerirá de una autorización, en los términos establecidos en la presente Ley y su Reglamento. No se incluye en esta clase el servicio particular, personal o familiar. Por lo tanto, se prohíbe prestar mediante esta clase de transporte, servicio público o comercial.

Art. 59.- El transporte internacional de personas y mercancías, es un servicio de transporte público garantizado por el Estado, consecuentemente, se requerirá de un contrato de operación de acuerdo con los términos establecidos en la presente Ley, y

se registrará adicionalmente por los tratados, convenios y acuerdos internacionales suscritos por el país.

CAPITULO II
DEL REGIMEN ADMINISTRATIVO
SECCION I
DE LAS OPERADORAS DEL TRANSPORTE TERRESTRE

Art. 77.- Constituye una operadora de transporte terrestre, toda empresa, ya sea esta compañía o cooperativa que habiendo cumplido con todos los requisitos exigidos en esta Ley y su Reglamento, haya obtenido legalmente el título habilitante, para prestar el servicio de transporte terrestre en cualquier de sus clases y tipos.

Art. 78.- Toda operadora de transporte terrestre que estuviese autorizada para la prestación del servicio, deberá hacerlo única y exclusivamente en las clases de automotores que el Reglamento determine, dependiendo de su clase y tipo.

Art. 79.- Por ser el servicio de transporte terrestre, de carácter económico - estratégico para el Estado, las operadoras deberán tener un objeto social exclusivo en sus estatutos, de acuerdo con el servicio a prestarse.

SECCION II
DE LAS INFRACCIONES Y SANCIONES ADMINISTRATIVAS PARA LAS
OPERADORAS

Art. 80.- Infracciones de Primera Clase.- Constituyen infracciones de transporte de primera clase, y serán sancionados con multa de cuatro (4) remuneraciones básicas unificadas del trabajador en general, las siguientes:

1. El incumplimiento de las estipulaciones contractuales suscritas por parte del operador, en cuanto no constituya una infracción más grave;

2. No atender en un plazo máximo de 96 horas los reclamos presentados por escrito por los usuarios a las operadoras sobre incumplimiento de las frecuencias otorgadas por la Comisión Nacional de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial;
3. Las operadoras que para el cumplimiento de sus fines, importen, fabriquen, distribuyan o vendan vehículos, y no cumplan con las especificaciones técnicas y los permisos correspondientes establecidos por el Instituto Ecuatoriano de Normalización, Ministerio de Industrias y Competitividad, Ministerio del sector del transporte y la Comisión Nacional del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial;
4. Las operadoras que se dediquen a la venta de partes o piezas de vehículos, y que no dispongan del certificado de homologación;
5. No acatar las disposiciones legales, reglamentarias o contractuales vigentes o las que norme la Comisión Nacional del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial;
6. Proveer a la Comisión Nacional o a las Comisiones Provinciales de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, información inexacta o incompleta sobre aspectos de los títulos habilitantes, frecuencias y rutas;
7. La falta de pago de derechos y contribuciones, en los plazos estipulados;
8. No proveer información solicitada por la Comisión Nacional del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial que sea necesaria para que este Organismo pueda ejercer sus funciones, de planificar, evaluar, regular las actividades de transporte;
9. No proporcionar a los usuarios los términos y condiciones de prestación del servicio establecido por la operadora en los documentos que suscriba con la Comisión Nacional o la Comisión Provincial correspondiente, títulos habilitantes, contratos, permisos de operación, las frecuencias y rutas;
10. No llevar contabilidad de costos separada de los servicios que presta la operadora;

11. Las operadoras, que no cumplan con las normas de protección ambiental y de contaminación de ruido estipuladas por la Comisión Nacional de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, Comisiones Provinciales y demás organismos de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial.

Art. 81.- Infracciones de Segunda Clase.- Constituyen infracciones de transporte de segunda clase, que serán sancionadas con multa de seis (6) remuneraciones básicas unificadas del trabajador en general, las siguientes:

1. Reincidir en el período de un año, de una misma infracción de primera clase;
2. Incumplir las disposiciones legales y contractuales, referentes a los contratos, autorizaciones y permisos de operación, salvo casos de fuerza mayor o caso fortuito, debidamente comprobados por la Comisión Nacional del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial;
3. El uso de contratos de adhesión no aprobados ni inscritos en la Comisión Nacional del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial;
4. Realizar la conexión de rutas en términos o condiciones distintas a las establecidas por la Comisión Nacional de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial y/o Comisión Provincial del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial;
5. Cobrar por la prestación de servicios de los operadores, tarifas superiores a las reguladas por la Comisión Nacional del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, o a las establecidas en los contratos de operación;
6. Incumplir las condiciones establecidas en los planes operacionales;
7. El acuerdo entre varios operadores que tenga como objeto el restringir o distorsionar la competencia, influir arbitrariamente en los precios, el reparto total o parcial de rutas y frecuencias, o la concertación en procesos competitivos que se lleven a cabo de conformidad con esta Ley; sin perjuicio de las acciones legales que por competencia desleal se puedan iniciar;

8. Los acuerdos entre operadores, que tengan por objeto impedir o limitar el uso de determinados vehículos que no estén descritos en el Reglamento y para este tipo de transporte;
9. Efectuar publicidad ofreciendo servicios de transporte y carga distintos a los autorizados o permitidos;
10. La utilización de frecuencias sin contar con los permisos, evaluaciones técnicas y certificaciones autorizadas por la Comisión Nacional del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial;
11. Impedir u obstaculizar la supervisión, control y evaluación en los operadores por parte de la Comisión Nacional del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial de conformidad con la Ley;
12. El cobro de servicios no utilizados por el usuario.

Art. 82.- Infracciones de Tercera Clase.- Constituyen infracciones de transporte de tercera clase, que serán sancionadas con multa de ocho (8) remuneraciones básicas unificadas del trabajador en general las siguientes:

1. Reincidir en el período de un año, en la comisión de una misma infracción de segunda clase;
2. La prestación de servicios que no correspondan al objeto del contrato de operación, autorización, permiso o licencias, frecuencias o rutas que no se les haya asignado conforme a la Ley;
3. Las operadoras o los propietarios de los vehículos de transporte terrestre que incumplan la obligación de afiliarse al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) a los conductores y oficiales que laboran en sus unidades, sin perjuicio de las demás acciones legales a que hubiere lugar;
4. Las Cooperativas de Transporte Público que no mantengan una caja común para los ingresos que obtengan del desarrollo de las actividades de transporte para las cuales estén autorizados;

5. Los que realizaren operaciones clandestinas de servicios y transportación, en cualquiera de sus modalidades;
6. Contravenir lo establecido en la presente Ley respecto de garantizar el trato no discriminatorio en la prestación de los servicios de transporte a niños, adultos mayores de 65 años de edad y personas con capacidades especiales;
7. Interrumpir o suspender, sin causa justificada, la prestación de servicios de operadores.

SECCION 2

DE LA APLICACION DE LAS SANCIONES

Art. 83.- Las sanciones por infracciones en contra de las operadoras que contempla este capítulo, serán impuestas por el Director Ejecutivo de la Comisión Nacional del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial. La Comisión Nacional de Tránsito podrá intervenir a una operadora, revocar el contrato, permiso o autorización de operación, de acuerdo a la gravedad de la falta y el interés público comprometido, de conformidad al procedimiento establecido en el Reglamento correspondiente, garantizando las normas del debido proceso establecidas en la Constitución Política de la República.

Art. 84.- La sanción será aplicada mediante resolución motivada y contendrá la referencia expresa a las disposiciones legales y reglamentarias aplicadas y a la documentación y actuaciones que las fundamenten; decidirán sobre todas las cuestiones planteadas en la notificación y su contestación y en las alegaciones pertinentes de los interesados; esta resolución será notificada en debida forma a quien cometa la infracción corresponda a quien se le atribuya la comisión de una infracción.

TITULO II
DEL CONTROL
CAPITULO I
DE LOS CONDUCTORES
SECCION 1
DE LAS LICENCIAS DE CONDUCIR

Art. 89.- La circulación por las vías habilitadas al tránsito vehicular queda sometida al otorgamiento de una autorización administrativa previa, con el objeto de garantizar la aptitud de los conductores en el manejo de vehículos a motor, incluida la maquinaria agrícola, y la idoneidad de los mismos para circular con el mínimo de riesgo posible.

Art. 90.- Para conducir vehículos a motor, incluida la maquinaria agrícola, se requiere ser mayor de edad, estar en pleno goce de los derechos de ciudadanía y haber obtenido el título de conductor profesional o el certificado de conductor no profesional y la respectiva licencia de conducir.

No obstante, mediante permisos, se podrá autorizar la conducción de vehículos motorizados a los menores adultos, mayores a dieciséis años, si la persona que lo represente legalmente lo solicita por escrito y presenta una garantía bancaria por un valor igual a veinticinco (25) remuneraciones básicas unificadas del trabajador en general, que garantice el pago de daños a terceros y la presentación del menor ante el Juzgado de la Niñez y Adolescencia para su juzgamiento en caso de infracciones de tránsito. El permiso lo concederán las Comisiones Provinciales de conformidad con el Reglamento.

Art. 91.- Sin perjuicio de lo dispuesto en los artículos siguientes, la vigencia de las autorizaciones administrativas previstas en este Título estarán subordinadas a que el beneficiario cumpla los requisitos exigidos para su otorgamiento.

Art. 92.- La licencia, constituye el título habilitante para conducir vehículos a motor, o maquinaria agrícola, el documento lo entregará las Comisiones Provinciales de Tránsito y su capacitación y formación, estará a cargo de las escuelas de conducción autorizadas en el país, y en el caso de maquinaria agrícola del SECAP.

Art. 93.- El certificado o los títulos de aprobación de estudios que otorguen las escuelas autorizadas, incluido el SECAP, constituye requisito indispensable para el otorgamiento de la licencia de conducir por parte de las Comisiones Provinciales de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.

Los representantes legales de las escuelas autorizadas, incluido el SECAP y las autoridades que, en su caso, acrediten falsamente la certificación o títulos de aprobación de estudios, u otorgaren una licencia de conducir, sin el cumplimiento efectivo de los requisitos académicos y legales establecidos en la Ley y el Reglamento, sin perjuicio de las acciones adicionales a que hubiere lugar por el delito de falsedad de documentos públicos, serán sancionados administrativamente, en lo que fuere aplicable a cada una de sus calidades con:

- a) La clausura definitiva de la escuela autorizada;
- b) La inhabilidad, por 2 años, de ejercer funciones públicas, privadas o gremiales relacionadas con el transporte terrestre y tránsito; y,
- c) La destitución de su cargo.

Art. 94.- Obligatoriamente se establece la rendición de pruebas: teórica, psicosenométrica y exámenes médicos, para todos los conductores que van obtener por primera vez su licencia, renovarla y/o ascender de categoría, así como para los infractores que aspiren rehabilitarse. En el caso de adultos mayores de 65 años de edad y personas con capacidades especiales, se estará a lo previsto en el Reglamento a esta Ley.

Art. 95.- Las categorías de licencias para conductores profesionales y no profesionales serán definidas en el reglamento correspondiente.

Art. 96.- El titular de una licencia de conducir, podrá cambiar la categoría de su licencia, cumpliendo los requisitos que señale la Ley, el Reglamento y demás disposiciones vigentes, siempre y cuando cumplan las siguientes condiciones:

- a) Tener en vigencia, al menos 2 años, la licencia de conducir en la categoría inicial; y,
- b) Asistir, aprobar y obtener el título correspondiente que acredite su capacitación en la clase superior de vehículo que aspira conducir.

Las licencias de conducir tendrán una vigencia de cinco años, contados a partir de la fecha de su expedición, al cabo de la cual deberán ser obligatoriamente renovadas.

Las licencias de conducir serán otorgadas con 30 puntos para su plazo regular de vigencia de 5 años, y se utilizará un sistema de reducción de puntos por cada infracción cometida, según la siguiente tabla:

INFRACCIONES PUNTOS

CONTRAVENCIONES	PUNTOS
Contravenciones leves de primera clase	1,5
Contravenciones leves de segunda clase	3
Contravenciones leves de tercera clase	4,5
Contravenciones graves de primera clase	6
Contravenciones graves de segunda clase	7,5
Contravenciones graves de tercera clase	9
Contravención muy grave	10
Delitos	11 - 30

Art. 98.- Los puntos perdidos pueden ser restituidos a partir de la mitad del tiempo de vigencia de la licencia, de conformidad con lo establecido en el Reglamento de esta

Ley. La recuperación de los puntos será por un máximo del 50% de los puntos perdidos.

CAPITULO III DE LAS PENAS Y SU MODIFICACION

Art. 123.- Las penas aplicables a los delitos y contravenciones de tránsito son:

- a) Reclusión;
- b) Prisión;
- c) Multa;
- d) Revocatoria, suspensión temporal o definitiva de la licencia o autorización para conducir vehículos;
- e) Reducción de puntos;
- f) Trabajos comunitarios.

Una o varias de estas penas se aplicarán de conformidad con lo establecido en cada tipo penal.

En todos los casos de delitos y contravenciones de tránsito se condenará obligatoriamente al infractor con la reducción de puntos en la licencia de conducir de conformidad con la tabla contenida en el artículo 97 de la presente ley y sin perjuicio de la pena peculiar aplicable a cada infracción.

CAPITULO IV DE LOS DELITOS DE TRANSITO

Art. 126.- Quien conduciendo un vehículo a motor en estado de embriaguez, o bajo los efectos de sustancias estupefacientes o psicotrópicas, ocasionare un accidente de tránsito del que resultaren muertas una o más personas será sancionado con reclusión

mayor ordinaria de ocho a doce años, revocatoria definitiva de la licencia para conducir vehículos a motor y multa equivalente a treinta (30) remuneraciones básicas unificadas del trabajador en general.

Art. 127.- Será sancionado con, prisión de tres a cinco años, suspensión de la licencia de conducir por igual tiempo y multa de veinte (20) remuneraciones básicas unificadas del trabajador en general, quien ocasione un accidente de tránsito del que resulte la muerte de una o más personas, y en el que se verifique cualquiera de las siguientes circunstancias:

- a) Negligencia;
- b) Impericia;
- c) Imprudencia;
- d) Exceso de velocidad;
- e) Conocimiento de las malas condiciones mecánicas del vehículo;
- f) Inobservancia de la presente Ley y su Reglamento, regulaciones técnicas u órdenes legítimas de las autoridades o agentes de tránsito.

Art. 128.- El contratista y/o ejecutor de una obra que por negligencia o falta de previsión del peligro o riesgo en la ejecución de obras en la vía pública, ocasione un accidente de tránsito del que resulten muerta o con lesiones graves una o más personas, será sancionado con prisión de tres a cinco años, multa de veinte (20) remuneraciones básicas unificadas del trabajador en general, y el resarcimiento económico por las pérdidas producidas por el accidente. Si las obras hubieren sido ejecutadas mediante administración directa por una institución del sector público, la sanción en materia civil se aplicará directamente a la institución, y en cuanto a la responsabilidad penal se aplicarán las penas señaladas en el inciso anterior al funcionario responsable directo de la obras.

Art. 129.- Será sancionado con prisión de uno a tres años, suspensión de la licencia de conducir por igual tiempo, multa de quince (15) remuneraciones básicas unificadas del trabajador en general, quien ocasione un accidente de tránsito del que resulte la muerte de una o más personas, y en el que se verifique que la circunstancia del accidente se debió a cansancio, sueño o malas condiciones físicas del conductor, con sujeción a los parámetros específicos establecidos en el Reglamento a esta Ley.

La misma multa se impondrá al empleador que hubiere exigido o permitido al conductor trabajar en dichas condiciones.

Art. 137.- Para los casos de los delitos que se perpetren en las circunstancias señaladas en los artículos 127, 128, 129, y cuyos resultados fueren lesiones a las personas, las penas privativas de libertad previstas en cada uno de estos artículos se modificarán de acuerdo a la siguiente escala:

- a) Las tres cuartas partes, si el accidente causare pérdida de órgano principal, enfermedad, lesión o incapacidad laboral permanentes;
- b) La mitad, si el accidente causare incapacidad laboral o enfermedad que exceda de noventa días;
- c) Un tercio, si el accidente causare incapacidad laboral o enfermedad de sesenta a noventa días; y,
- d) Un cuarto, si el accidente ocasionare incapacidad laboral o enfermedad de treinta y uno a cincuenta y nueve días.

REGLAMENTO DE TRANSPORTE TERRESTRE TURÍSTICO

A través del Decreto Ejecutivo No. 830 se expide al Reglamento de Transporte Terrestre Turístico, el cual entre sus disposiciones establece:

TRANSPORTE TERRESTRE TURÍSTICO

Es la movilización de personas que tienen la condición de turistas, en vehículos de transporte terrestre debidamente habilitados, desde y hacia los establecimientos o sitios de interés turístico, con los objetivos de recreación, descanso o sano esparcimiento, mediante el pago acordado libremente por las partes, que contemplará el arriendo del vehículo, con chofer y la prestación del servicio.

OBLIGACIONES

Los Prestadores de Servicio de Transporte Terrestre Turístico tienen la obligación de:

- Contar con un Guía de Turismo para el caso de ser contratado por una operadora de turismo; cuando se refieran a contratos directos con instituciones o grupos, transfer, no será necesario cumplir con este requisito;
- Realizar sus actividades con los permisos otorgados por la Comisión Interinstitucional de Transporte Terrestre Turístico, de lo contrario podrá ser sancionado con prisión de 30 a 180 días y multa equivalente a 5 – 10 salarios mínimos vitales generales.
- Los permisos de operación concedidos por la Comisión, tienen validez a nivel nacional y quienes cuenten con dichos permisos pueden circular en todo el territorio nacional; y
- Entregar al Ministerio de Turismo toda la información requerida en forma anual, máximo hasta los primeros cinco días del siguiente año.

PROHIBICIONES

Los prestadores de servicios de transporte terrestre turístico NO podrán:

- Organizar ni prestar los servicios propios de las agencias de viajes operadoras;
- Realizar transporte inter e intraprovincial de pasajeros que no tengan condición de turistas; y
- Realizar transporte público regular de pasajeros o cualquier otra modalidad distinta a la que le corresponde, de lo contrario serán sancionados con la revocatoria o cancelación del permiso de operación.

FUENTE: Registro Oficial No. 252 – 15 de enero del 2008



COMUNICADO

TRANSPORTE TERRESTRE TURÍSTICO

El Ministerio de Turismo del Ecuador recuerda a las empresas de Transporte Terrestre Turístico que para el ejercicio de esta actividad son de obligatorio cumplimiento los siguientes requisitos y disposiciones legales:

1. Obtener el Registro de Turismo y la Licencia Única Anual de Funcionamiento en el Ministerio de Turismo o en los Municipios que tengan descentralizada esta competencia (Art. 8 Ley de Turismo).
2. El Transporte Terrestre Turístico será prestado únicamente por compañías autorizadas para tal objeto y que cumplan con los requisitos establecidos por la Comisión Nacional de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial (Art. 57 Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial) y el Ministerio de Turismo (Art. 15 Ley de Turismo), dentro del ámbito de sus competencias.
3. Los prestadores de Transporte Terrestre Turístico, están prohibidos de realizar transporte público regular de pasajeros o cualquier otra modalidad distinta a la que le corresponde (Art.19 Reglamento de Transporte Terrestre Turístico).

La inobservancia de las disposiciones legales y reglamentarias aplicables al Transporte Terrestre Turístico dará lugar a la imposición de las sanciones que establezca la Ley.