

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL



CARRERA DE ADMINISTRACIÓN HOTELERA Y TURÍSTICA

TEMA:

ANÁLISIS DEL TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE LA CIUDAD DE QUITO, CASO PARTICULAR COMPAÑÍA TRANS ESMERALDAS S.A., Y SU INFLUENCIA EN EL TURISMO INTERNO DEL ECUADOR.

Trabajo de Graduación previo a la obtención del título de Ingeniero en Administración Hotelera y Turística.

AUTOR:

Guido E. Ramírez V.

TUTOR:

Msc. Aníbal Fuentes

Quito – Ecuador

2013

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Graduación, nombrado por la Comisión Académica de Pregrados de la Universidad Tecnológica Israel certifico:

Que el Trabajo de Investigación “ANÁLISIS DEL TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE LA CIUDAD DE QUITO, CASO PARTICULAR COMPAÑÍA TRANSPORTES ESMERALDAS S.A., Y SU INFLUENCIA EN EL TURISMO INTERNO DEL ECUADOR”, presentado por el Sr. Guido Esteban Ramírez Vinuesa con C.C 171432835-6, estudiante del programa de Pregrado en Administración Hotelera y Turística, reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la evaluación del Tribunal de Grado que la Comisión Académica de Pregrados designe.

Quito, Mayo del 2013

TUTOR

Msc. Aníbal Fuentes.

C.C. 1708007156

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL

CERTIFICADO DE AUTORÍA

El documento de tesis con título “Análisis del Transporte Interprovincial de la ciudad de Quito, caso particular compañía Trans Esmeraldas S.a., y su influencia en el turismo interno del Ecuador.” ha sido desarrollado por Guido Esteban Ramírez Vinueza con C.C. No. 171432835-6, persona que posee los derechos de autoría y responsabilidad, restringiéndose la copia o utilización de cada uno de los productos de esta tesis sin previa autorización.

Guido Esteban Ramírez Vinueza.

C.C. 171432835-6

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

Los miembros del Tribunal de Grado, designado por la Comisión Académica de Pregrados, aprueban la tesis de graduación de acuerdo con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Tecnológica “ISRAEL” para títulos de pregrados.

Quito, Mayo del 2013

Para constancia firman:

TRIBUNAL DE GRADO

PRESIDENTE

MIEMBRO 1

MIEMBRO2

AGRADECIMIENTO.

Quisiera darle las gracias a Dios, por haberme guiado por el camino de la felicidad hasta ahora y así poder culminar con Fe y agrado un escalón más en mi vida; a mis padres Lucy y Guido por ser el soporte perfecto en el camino de mi carrera, mis hermanas Angie y Karla, que fueron un apoyo incondicional para acabar y seguir siempre adelante con mis propósitos en la vida, a mi Esposa Jajayra R., por ser una parte fundamental para la culminación del presente trabajo de titulación.

Mi más amplio agradecimiento para el Msc. Aníbal Fuentes, tutor de esta tesis, por su valiosa orientación y apoyo para la conclusión del mismo; a la Eco. Ana Lucia Andrade quien con su excelente lectura, interés y valiosas aportaciones hicieron posible la realización de este estudio.

De la misma manera quisiera expresar mi más sincero agradecimiento a todas las personas que estuvieron vinculadas de cierta forma a este trabajo de titulación, las que dieron ese granito de arena para que todo el desarrollo salga a la perfección y no esperan nunca nada a cambio.

A todos ustedes mi mayor reconocimiento y gratitud.

GUIDO RAMÍREZ.

DEDICATORIA

A mi sobrina Martina, por ella es que mis días tienen sentido, la que me da fuerzas para luchar y seguir adelante, en busca de un mejor futuro, por la alegría que ella representa en mi vida.

A Dios, porque la gloria es de Cristo sin Él no pudiera estar donde estoy, a mis padres y hermanas porque ellos fueron, son y serán el pilar fundamental que me sostiene, que siempre tienen los consejos adecuados para levantarme cuando parece que todo está perdido.

A mi esposa, Jajayra R., que con ese entusiasmo, amor y empuje, me dio el coraje y el valor para este caminar y llegar alcanzar mis metas en todo sentido, porque supo darme el mayor de mis anhelos, el ser padres es la bendición más grande del universo.

A la Universidad Tecnológica Israel y todos sus docentes que supieron guiarme académicamente en el pasar de los años.

A todos ustedes dedico el producto de mi esfuerzo.

GUIDO RAMÍREZ.

ÍNDICE GENERAL

| A. PÁGINAS PRELIMINARES | Pág. |
|---------------------------------|-------------|
| AGRADECIMIENTO | V |
| DEDICATORIA | VI |
| ÍNDICE DE CUADROS | XII |
| ÍNDICE DE GRÁFICOS | XIII |
| RESUMEN | XIV |
| ABSTRACT | XV |

| B. CONTENIDO | Pag. |
|--|-------------|
| INTRODUCCIÓN | 1 |
| CAPÍTULO I | 4 |
| 1. EL PROBLEMA | 4 |
| 1.1. Antecedentes | 4 |
| 1.2. Planteamiento del problema | 5 |
| 1.3. Sistematización | 5 |
| 1.3.1. Diagnóstico | 5 |
| 1.3.1.1. Diagrama de ishikawa | 7 |
| 1.3.2. Pronóstico | 7 |
| 1.3.3. Control del pronóstico | 8 |
| 1.4. Objetivos | 9 |
| 1.4.1. Objetivo General | 9 |
| 1.4.2. Objetivos específicos | 9 |
| 1.5. Justificación | 10 |
| 1.5.1. Justificación teórica | 10 |
| 1.5.2. Justificación práctica | 10 |
| 1.5.3. Justificación metodológica | 11 |

| | |
|--|-----------|
| 1.6. Alcance y limitaciones..... | 11 |
| 1.6.1. Alcance | 11 |
| 1.6.2. Limitación | 11 |
| 1.7. Factibilidad de la investigación..... | 12 |
| 1.7.1 Técnica | 12 |
| 1.7.2. Operativa | 12 |
| 1.7.3. Económica..... | 13 |
| | |
| CAPÍTULO II | 14 |
| 2. MARCO DE REFERENCIA | 14 |
| 2.1.- Marco teórico | 14 |
| 2.1.1. La Administración | 14 |
| 2.1.1.1 Valores institucionales de la administración | 16 |
| 2.1.2. Turismo y evolución..... | 17 |
| 2.1.2.1. Tipos de turismo..... | 18 |
| ▪ Turismo individual..... | 18 |
| ▪ Turismo de masas..... | 19 |
| ▪ Turismo natural | 19 |
| ▪ Turismo Cultural | 19 |
| ▪ Turismo activo | 19 |
| ▪ Turismo interno..... | 19 |
| 2.1.2.2. Servicios turísticos..... | 19 |
| 2.1.2.3. Componentes de la Planta Turística..... | 20 |
| 2.1.3. El sistema turístico | 22 |
| 2.1.3.1. La Infraestructura | 23 |
| 2.1.3.2. El servicio al cliente..... | 25 |
| 2.1.4. Teoría del análisis crítico del e-learning de Venezuela..... | 26 |
| 2.1.4.1. Concepto.- | 26 |
| 2.1.4.2. Pasos.- | 27 |
| 2.1.5. Teoría del sistema del transporte turístico | 28 |
| 2.1.5.1. Beneficios de un sistema de transporte turístico. | 28 |

| | |
|---|-----------|
| 2.1.5.2. Calidad del servicio | 29 |
| 2.1.5.3. Procedimiento para fijar costos en el transporte. | 31 |
| 2.1.6. Mantenimiento de vehículos..... | 31 |
| 2.6.1.1. Inspecciones antes del recorrido | 32 |
| 2.1.6.2. Revisiones periódicas | 33 |
| 2.1.7. Presentación del vehículo | 33 |
| 2.1.7.1. Aspectos internos..... | 33 |
| 2.1.7.2. Aspectos externos | 34 |
| 2.1.7.3. Accesorios..... | 34 |
| 2.1.8. Preparación y salida del vehículo | 34 |
| 2.1.8.1 Inspección Ocular..... | 34 |
| 2.1.9. Documentación | 35 |
| 2.1.9.1. Hoja de ruta.-..... | 35 |
| 2.1.9.2. Carpeta de viaje.- | 35 |
| 2.1.10. Servicio a bordo, características del conductor..... | 35 |
| 2.1.11. Asistencia al pasajero..... | 36 |
| 2.1.12. Seguridad vial..... | 36 |
| 2.2. Marco Conceptual..... | 37 |
| 2.3. Marco legal | 40 |
| 2.3.1. Ley del transporte interprovincial..... | 40 |
| 2.3.2. Ley orgánica de transporte terrestre, tránsito y seguridad | 41 |
| 2.4. Marco institucional | 44 |
| 2.4. Marco Espacial..... | 46 |
| CAPÍTULO III..... | 47 |
| 3. METODOLOGÍA | 47 |
| 3.1. Proceso de investigación | 47 |
| 3.1.1. Unidad de análisis | 47 |
| 3.1.2. Tipo de investigación..... | 47 |
| 3.1.3. Método..... | 47 |

| | |
|---|-----------|
| 3.1.4. Técnicas..... | 48 |
| 3.1.5. Instrumentos | 49 |
| 3.1.5.1. Determinación del tamaño de la muestra | 49 |
| CAPÍTULO IV | 53 |
| 4. PROCESO DEL DESARROLLO Y RESULTADOS OBTENIDOS | 53 |
| 4.1. El transporte interprovincial en la ciudad de Quito | 53 |
| 4.1.1. Introducción | 53 |
| 4.2. Visión general de la compañía Trans. Esmeraldas Internacional Sociedad Anónima (Cia. Trans Esmeraldas Internacional S.A)..... | 55 |
| 4.2.1. Reseña histórica y giro del negocio de Trans Esmeraldas | 55 |
| 4.2.2. Destinos, rutas, servicios y características de las unidades | 56 |
| 4.2.2.1. Destinos y rutas | 56 |
| 4.2.2.2. Servicios | 57 |
| 4.2.2.3. Características de las unidades..... | 57 |
| 4.2.3. Principios filosóficos..... | 58 |
| 4.2.3.1. Misión y Visión | 58 |
| 4.2.3.2. Objetivo Empresarial | 59 |
| 4.2.3.3. Valores y principios corporativos | 59 |
| 4.2.4. Política de calidad y seguridad ocupacional | 60 |
| 4.2.5. Eslogan de la Empresa..... | 60 |
| 4.3. Situación actual de la compañía Trans Esmeraldas Internacional S.A. . | 61 |
| 4.3.1. Análisis e interpretación de los resultados de la encuesta y entrevista | 62 |
| 4.3.1.1. Encuesta | 62 |
| 4.3.1.2. Entrevista | 77 |
| 4.4 Problemas establecidos a través de la investigación | 78 |
| 4.5. Propuestas de capacitación..... | 78 |
| 4.5.1. Capacitación en calidad en el servicio..... | 79 |
| 4.5.1.1. Atención y servicio al cliente | 79 |

| | |
|---|-----------|
| 4.5.1.2. Programas de capacitación al personal administrativo y operativo | |
| 4.5.1.3 Certificaciones | 83 |
| 4.5.1.4. Modelo de certificado..... | 83 |
| 4.5.2. Mejoramiento de las políticas empresariales..... | 84 |
| 4.5.2.1. Plan de emergencia en la carretera | 84 |
| 4.5.2.2. Tiempo de respuesta a la emergencia..... | 84 |
| 4.5.2.3. Seguro de riesgos | 86 |
| 4.5.2.4. Conducción responsable | 86 |
| 4.5.3. Programa de difusión y promoción de servicios de la empresa | 90 |
| | |
| CAPITULO V..... | 91 |
| 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES..... | 91 |
| 5.1. Conclusiones | 91 |
| 5.2. RECOMENDACIONES..... | 92 |
| | |
| C. MATERIALES DE REFERENCIA | 94 |
| BIBLIOGRAFÍA Y LINKOGRAFÍA | 94 |
| | |
| ANEXOS | 96 |
| Anexo N°1. Encuesta Tipo: | 96 |
| Anexo N°2. Modelo de entrevista..... | 99 |
| Anexo N° 3. Reglamento del transporte turístico..... | 101 |
| Anexo N° 4. Programas de los módulos de capacitación | 111 |

ÍNDICE DE CUADROS.

| | |
|--|----|
| CUADRO 1.- Problemas Y Ponderación..... | 8 |
| CUADRO 2.- Presupuesto Estimado De La Investigación..... | 13 |
| CUADRO N° 3.- Planta Turística | 20 |
| CUADRO 4.- Sistema Turístico. | 22 |
| CUADRO 5.- Reglas Para El Mantenimiento De Vehículos..... | 33 |
| CUADRO 6.- Inspección Vehicular | 34 |
| CUADRO 7.- Método Y Técnicas Utilizados En El Estudio, Según Capítulo. ... | 48 |
| CUADRO 8.- Total De Usuarios De Trans Esmeraldas | 50 |
| CUADRO 9.- Número De Pasajeros Viajantes En La Compañía | 50 |
| CUADRO N° 10.- Listado De Cooperativas De La Ciudad De Quito. | 54 |
| CUADRO 11 .- Promedio De Edades De Usuarios..... | 62 |
| CUADRO 12.- Género..... | 64 |
| CUADRO 13.- Lugar De Residencia..... | 65 |
| CUADRO 14.- Pregunta 1 | 66 |
| CUADRO 15.- Pregunta 2 | 67 |
| CUADRO 16.- Pregunta 3 | 68 |
| CUADRO 17.- Pregunta 4 | 69 |
| CUADRO 18.- Pregunta 5 | 70 |
| CUADRO 19.- Pregunta 6 | 71 |
| CUADRO 20.- Pregunta 7 | 72 |
| CUADRO 21.- Pregunta 8 | 73 |
| CUADRO 22.- Pregunta 9. | 74 |
| CUADRO 23.- Pregunta 9 (NO)..... | 74 |
| CUADRO 24.- Pregunta 10 | 76 |
| CUADRO 25. Módulos DE CAPACITACIÓN. | 82 |
| CUADRO 26.- Fallas De vehículo..... | 85 |
| CUADRO 27. institución A comunicarse Según tipo de emergencia. | 85 |
| CUADRO 28.- Consideraciones para conducir responsablemente..... | 87 |

ÍNDICE DE GRÁFICOS.

| | |
|---|----|
| GRÁFICO 1. ESQUEMA ISHIKAWA..... | 7 |
| GRÁFICO 2. PROCESO DE ADMINISTRACIÓN..... | 14 |
| GRÁFICO 3.-CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS SEGÚN SU TIPO. 25 | |
| GRÁFICO 4. NÚMERO DE USUARIOS..... | 51 |
| GRÁFICO 5.- PROMEDIO DE EDADES..... | 63 |
| GRÁFICO 6.- GÉNERO..... | 64 |
| GRÁFICO 7.- LUGAR DE RESIDENCIA.-..... | 65 |
| GRÁFICO 8.- PREGUNTA 1..... | 66 |
| GRÁFICO 9.- PREGUNTA N° 2..... | 67 |
| GRÁFICO 10.- PREGUNTA 3..... | 68 |
| GRÁFICO 11.- PREGUNTA 4..... | 69 |
| GRÁFICO 12.- PREGUNTA 5..... | 70 |
| GRÁFICO 13.- PREGUNTA 6..... | 71 |
| GRÁFICO 14.- PREGUNTA 7..... | 72 |
| GRÁFICO 15.- PREGUNTA 8..... | 73 |
| GRÁFICO 16.- PREGUNTA 9..... | 74 |
| GRÁFICO 17.- PREGUNTA 9 (NO)..... | 75 |
| GRÁFICO 18.- PREGUNTA 10..... | 76 |

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL
INGENIERIA EN HOTELERÍA Y TURISMO

TEMA:

“ANÁLISIS DEL TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE LA CIUDAD DE QUITO, CASO PARTICULAR COMPAÑÍA TRANS ESMERALDAS S.A., Y SU INFLUENCIA EN EL TURISMO INTERNO DEL ECUADOR.”.

AUTOR.

Guido Esteban Ramírez Vinueza.

TUTOR.

Msc. Aníbal Fuentes

RESUMEN

El presente trabajo de estudio tiene como finalidad el análisis del transporte interprovincial de la ciudad de Quito, y su influencia en el turismo interno, tomando como caso concreto una compañía que tiene mucha trayectoria en el Ecuador que es Trans Esmeraldas, verificando así, si esta cumple con los estándares de calidad en servicio, como en la flota que poseen, por lo que se realizará un proceso de investigación de campo donde se identificará las falencias que tiene, haciendo de la misma manera encuestas a los involucrados directamente con el servicio, para verificar exactamente lo que se necesita para realizar los cambios pertinentes.

Se plantea una propuesta de capacitación del personal, con charlas y cursos, de acuerdo a lo establecido por la Guía de Buenas Prácticas, para empresas de transporte turístico, realizado por Rain forest Alliance. Además contiene información veraz y objetiva, obtenida a través de la interacción con los actores relacionados con el tema, con la que se realiza el análisis y se alcanzan los objetivos del trabajo investigativo.

PALABRAS CLAVE: transporte interprovincial, servicio al cliente, charlas, Trans Esmeraldas, turismo interno, capacitación.

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL
PREGRADUATE UNIT
MANAGEMENT AND TOURISM ENGINEERING

TOPIC:

“ANALYSIS OF THE INTERPROVINCIAL TRANSPORT WITHIN QUITO, AND IN PARTICULAR THE WORK OF TRANS ESMERALDAS S.A. AND ITS INFLUENCE ON THE DOMESTIC TOURISM IN ECUADOR”

AUTHOR

Guido Esteban Ramírez Vinueza

TUTOR

Msc. Aníbal Fuentes.

ABSTRACT

The present work aims to study the interprovincial transport analysis of Quito, and its influence on domestic tourism, the central case is the transportation company Trans Esmeraldas S.A. wich has a lot of influence in Ecuador. The research question is whether Trans Esmeraldas S.A. meets the standars of quality service. To answer this question, this research will consist of a field research which will identify the shortcomings we have, including surveys with those directly involved with the services in order to verify what needed to make the appropriate changes if needed.

A proposal could be staff training, with speeches and training courses done in obedience of the provisions of the *Guía de buenas Prácticas* conducted by the *Rain Forest Alliance*. In addition to the mentioned above, this case study will also contain information obtained throughout interaction with actors related to the subject, with which the analysis is performed and which useful to achieve the necessary objectives.

KEYWORDS: interprovincial transportation, customer service, talks, Trans Esmeraldas, domestic tourism, training.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación se trata de “Análisis del transporte interprovincial de la ciudad de Quito, caso particular compañía Trans Esmeraldas S.A., y su influencia en el turismo interno del Ecuador” a fin de conocer las falencias que tiene dicha empresa y cómo influye en la economía del Ecuador basándose en el turismo interno, respondiendo así a la siguiente interrogante:

¿El análisis del transporte interprovincial de la ciudad de Quito y su influencia en el turismo interno del Ecuador, determinará las necesidades para un mejor funcionamiento en la industria?

Este estudio está estructurado en 5 capítulos, los cuales tratan de temas indispensables para el logro de los objetivos propuestos, los cuales se resumen a continuación:

CAPÍTULO I.- Hace referencia a los antecedentes del problema a investigar, los objetivos, tanto general como específicos, los aspectos político administrativos, demográficos, geofísicos, socioculturales, económicos, así como la fundamentación teórica, técnica y operativa de la investigación.

Permite conocer los síntomas y las causas de la problemática, para luego de la formulación y sistematización tener claro el proceso investigativo, así como los aspectos metodológicos.

Este capítulo contiene información relevante del transporte interprovincial como las dificultades que han tenido algunas empresas en el transcurso del año 2012 y 2013.

CAPÍTULO II.- Dentro del mismo están contemplados el marco de referencia, legal, conceptual y espacial. Lo que permitió estructurar de una manera más científica los temas a tratarse del transporte como del turismo y lo que conlleva el servicio al cliente.

Se realiza un estudio profundo teóricamente de la temática abordando el tema del transporte interprovincial, la administración, el turismo y su evolución, los servicios turísticos, la planta turística, el sistema turístico, la superestructura turística, el servicio al cliente que debe haber de acuerdo a los estándares de calidad internacionales, la teoría del sistema del transporte turístico, el mantenimiento de vehículos tanto correctivo como preventivo, la seguridad vial y como debe ser el trato de los transportistas con los usuarios.

Todo lo que conlleva el transporte se rige en leyes que determinan las normas legales a seguir en el Ecuador tomando lo establecido en la Constitución y leyes orgánicas de turismo y transporte interprovincial.

CAPÍTULO III.- Aquí se plantea la metodología a utilizar para el desarrollo de la investigación.

Hace referencia al acercamiento realizado a los involucrados directamente con el problema, que son los clientes internos como externos, es decir los usuarios y los accionistas que actúan como objetos principales en la investigación.

Por otra parte, hace mención a la investigación de campo, el levantamiento de una información adecuada con recopilación documental, encuestas, entrevistas y observación de campo, que ayudó a llegar al fondo del tema para proponer la solución adecuada a base de los resultados obtenidos, llegando a establecer que en este caso lo fundamental es mejorar el trato a los diversos usuarios para incrementar el aporte del turismo en el Ecuador.

CAPÍTULO IV.- Contiene el análisis de los resultados obtenidos, desarrollando una introducción del transporte interprovincial en la ciudad de Quito.

Por otra parte, contempla el análisis de la empresa Trans. Esmeraldas S.A. su reseña histórica, giro del negocio, sus valores y principios, la misión y la visión, su objetivo empresarial, la política de calidad y seguridad ocupacional, el eslogan como influye en su organización y una visión completa de la empresa en general.

Además contiene módulos que se proponen para atención al cliente que la empresa debería impartir, los cuales se espera aplicarlos periódicamente para mejorar su desenvolvimiento en la industria del transporte, mejorar el trato a sus empleados administrativos y operativos y por ende mejorar el trato al cliente externo que es el sustento de la organización como un aporte fundamental al turismo interno del país.

CAPÍTULO V.- en el que se registran las conclusiones y recomendaciones del trabajo investigado.

A través de la presente investigación se determina que la mejora continua de los operadores con los clientes de la empresa Trans Esmeraldas S.A., es de suma importancia puesto que sin ella no habrá el aporte necesario para el desarrollo del turismo interno del país.

Además se concluyó que la empresa como tal esta bien estructurada, sin embargo necesita implantar unas cuantas mejoras para que el servicio y la calidad mejoren,

CAPÍTULO I

1. EL PROBLEMA

1.1. Antecedentes

Los buses interprovinciales en el Ecuador son una herramienta de transporte muy utilizada por los ecuatorianos para desarrollar sus actividades diarias, tanto comerciales como de esparcimiento. Entre las principales empresas de transporte interprovincial están: transportes Occidental, transportes Esmeraldas internacional sociedad anónima, cooperativa de transportes Ecuador, Panamericana internacional, cooperativa Flota Imbabura, Cooperativa de transporte Aerotaxi, cooperativa de transporte Vencedores, cooperativa Aloag, entre otros; cabe señalar que en los últimos años han afrontado varios accidentes de tránsito que involucran pérdidas tanto materiales como humanas.

Las estadísticas anuales de muertes y heridos tienden a incrementarse significativamente ante los percances en los que están involucrados los buses de servicio interprovincial, debido a la numerosa cantidad de personas que están expuestas a ser afectadas en un accidente de estas unidades.

Los accidentes son causados principalmente por las impericias del chofer, generadas por efectos del consumo de sustancias sicotrópicas, alcohol, baja formación y capacitación; o, mal estado de las unidades.

Todo esto se debe a que desarrollan un plan de rutas y frecuencias inadecuado, los choferes no llevan la cantidad de pasajeros necesarios y se ven obligados a competir por tener más ingresos tanto para la cooperativa como para el accionista o dueño del vehículo, al igual como para generar turismo dentro del Ecuador.

Por lo expuesto anteriormente es necesario abordar este tema ya que gran parte del turismo interno del Ecuador se maneja a través de estos medios de transporte,

por tanto, los turistas corren el riesgo de estar involucrados en varios percances mecánicos, de tiempo y falta de capacitación de los choferes. Es aquí donde nace el interés para trabajar con los turistas y las cooperativas de transporte interprovincial y analizar esta situación desde la perspectiva enfocada hacia el turismo y mejorarlo paulatinamente.

1.2. Planteamiento del problema

¿El análisis del transporte interprovincial de la ciudad de Quito y su influencia en el turismo interno del Ecuador, determinará las necesidades para un mejor funcionamiento en la industria?

1.3. Sistematización

1.3.1. Diagnóstico

“Ecuador es un país que se encuentra en América del Sur, limita al norte con Colombia, al sur y al este con Perú, y al oeste con el Océano Pacífico, con una extensión de 283. 561 km²; es un Estado constitucional de derechos y justicia, social, democrático, soberano, independiente, unitario, intercultural, plurinacional y laico. Se organiza en forma de república y se gobierna de manera descentralizada. Dividido político-administrativamente en 4 regiones, 24 provincias, 226 cantones y 1.500 parroquias.”[1].

“Entre sus provincias se tiene a Pichincha, que se encuentra ubicada al norte del país en la zona geográfica conocida como sierra, la provincia adquiere su nombre del estratovolcán activo homónimo, ubicado al centro norte de esta, en su capital, su altitud es de 2.816 m.s.n.m; su capital administrativa es la ciudad de Quito, la cual además, es su urbe más habitada, la provincia de Pichincha está dividida en 8 cantones, está administrada por un sistema de Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial, que tiene a su cargo regir las normas y leyes, para cumplirlas a través de políticas de Estado.

La población del Ecuador según el censo de “población y vivienda 2010” realizado por el INEC (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos) es de 14'306.876 habitantes, de la cual a Pichincha corresponde 2'796.838, que equivale el 19,55% de la población total, gracias a esto se puede destacar que Pichincha conjuntamente con Quito, es el mayor centro administrativo, financiero y comercial del Ecuador, pues es sede de casi todos los organismos gubernamentales, bancos y 55 de las 100 empresas más grandes del país.”[2].

Quito es la capital del Ecuador y la cabecera cantonal, limitada al norte por la provincia de Imbabura, al sur los cantones Rumiñahui y Mejía, al este los cantones Pedro Moncayo, Cayambe y provincia del Napo, al oeste los cantones Pedro Vicente Maldonado, San Miguel de los Bancos y Santo Domingo de los Tsáchilas, se encuentra entre lo contemporáneo y lo colonial, es una metrópoli que día a día se construye, donde la estructura moderna se funde con la heredad mestiza y colonial, en la que residentes nacionales y visitantes extranjeros encuentran siempre un lugar para disfrutar y recordar. Situada en la cordillera de los Andes a 2.800 metros sobre el nivel del mar, ocupa una meseta de 12.000 kilómetros cuadrados, rodeada de los volcanes Pichincha, Cotopaxi, Antisana y Cayambe, que conforman un contorno andino majestuoso.

La ciudad de Quito cuenta con dos terminales terrestres que comunican a la ciudad con el resto del país, uno de gran envergadura en el sur de la ciudad llamado "Quitumbe", por el sector en el que se ubica, y que recibe y embarca pasajeros con destino a las provincias del centro, sur, oriente y occidente del país. Y otro en el norte, más pequeño, que hace lo mismo con los buses que se desplazan desde y hacia las provincias del norte. Abarca alrededor de 29 Cooperativas afiliadas a la Federación Nacional de cooperativas de transporte público de pasajeros del Ecuador (FENACOTIP), muchas de ellas son de transporte urbanos, mientras que otras son de transporte interprovincial.

Más de lo mencionado, Quito es considerada como una ciudad distribuidora de turismo a nivel nacional, sobre todo de gente que va hacia las islas Galápagos a los Andes, y a la costa, por la existencia de los dos terminales antes mencionados.

Esto ha motivado el crecimiento de compañías y cooperativas de transporte interprovincial, que brindan servicios a los turistas que van de paso por la ciudad y que se quedan entre dos y tres días, así según. La Cámara de Turismo de Pichincha (Captur), “a Quito llega un 65% del turismo que ingresa al país y que permanece en promedio dos días, para luego distribuirse a otros lugares.”[3].

1.3.1.1. Diagrama de Ishikawa

Para determinar y ponderar los problemas y deficiencias que tiene el transporte interprovincial en la ciudad de Quito, se utilizó el diagrama Ishikawa, porque este sirve para facilitar el análisis de los problemas que tiene la ciudad y poder formular soluciones para cada problema identificado.

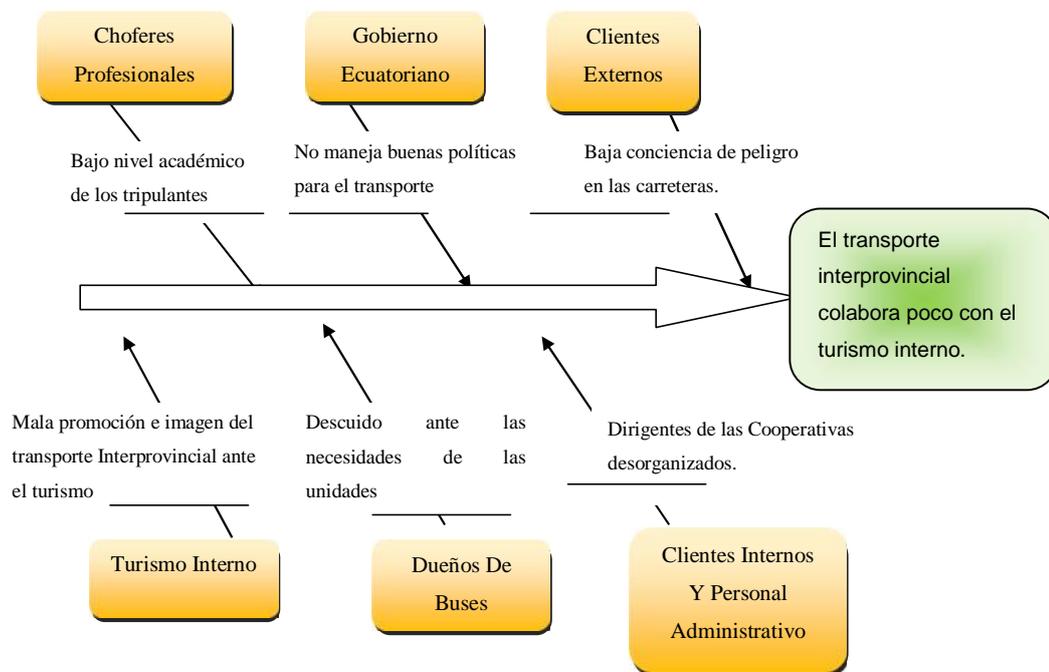


Gráfico 1. Esquema Ishikawa.

1.3.2. Pronóstico

La ponderación se dio del análisis crítico del entorno en el que se desenvuelve el problema.

Cuadro 1.- Problemas y ponderación.

| N° | CAUSA DEL PROBLEMA | PONDERACIÓN % |
|-----------|---|-------------------------|
| 1 | Incumplimiento de las políticas | 30,00 |
| 2 | Bajo nivel académico de los choferes | 25,00 |
| 3 | Baja conciencia del peligro de parte de los choferes | 18,00 |
| 4 | Dirigentes de cooperativas desorganizados | 15,00 |
| 5 | Descuido por parte de los propietarios de transporte | 7,00 |
| 6 | Imagen un poco distorsionada del transporte interprovincial ante el turismo interno | 5,00 |
| | TOTAL | 100,00 |

Elaborado por.- Guido Ramírez.

Fuente.- investigación de campo

1.3.3. Control del pronóstico

La gran mayoría de usuarios del transporte interprovincial son turistas internos, que desean es un buen servicio y llegar de forma segura a su destino, esto se logrará concientizando a los dirigentes, para que generen políticas de acción y así poner en práctica lo aprendido y así mejorar las cooperativas de buses interprovinciales que en este caso especial es Trans Esmeraldas.

Existen varias formas de atenuar estos inconvenientes, que se suscitan a diario en las empresas de buses interprovinciales de la ciudad de Quito, entre estas están:

- Capacitar periódicamente a los tripulantes de los buses y personal administrativo, que son los encargados de brindar a los usuarios un servicio con calidad y calidez, con el fin de no perder su confianza a futuro, y así el turismo interno genere mayor dinamía a la economía local y nacional.
- Realizar un control periódico de las unidades de transporte, como el chequeo del motor, llantas, asientos, y funcionamiento mecánico, con el

afán de salvaguardar las vidas humanas que son transportadas diariamente en dichos buses.

- Aplicar la normativa establecida con relación a estándares internacionales mejoraría el servicio y trato al cliente, ya que se influenciaría tanto directa como indirectamente en la adquisición de nuevos buses que cumplan con las garantías de seguridad para el usuario. Al igual que se obtendría una mayor afluencia de turistas nacionales e internacionales al utilizar medios de transporte que estén a la vanguardia y con renovación tecnológica frecuente.
- Colocar la guía tutorial en un link direccionado a través de la Agencia Nacional de Transito o la Policía Nacional, para que los turistas o el público en general puedan acceder a ellos de forma rápida y gratuita, y conocer las condiciones que debe tener el transporte para su correcto funcionamiento.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo General

Analizar la influencia que tiene el transporte interprovincial en el turismo interno, y determinar las falencias que existen en el caso de estudio de Trans. Esmeraldas Internacional S.A., y plantear las correspondientes alternativas de solución con módulos de capacitación que se debería impartir al personal administrativo y operativo de la empresa.

1.4.2. Objetivos específicos

- Identificar y diseñar una investigación para el análisis del transporte interprovincial de la ciudad de Quito.
- Fundamentar teóricamente las bases de la investigación y así determinar las mejoras de la situación propuesta.
- Definir el macro y micro entorno de la situación real del transporte interprovincial en la ciudad de Quito, y su influencia en el turismo interno del país.

- Proponer un estudio sobre el transporte interprovincial, que permita el desarrollo de las cooperativas y compañías de la provincia y del Ecuador, con un análisis referente a su problemática.

1.5. Justificación

1.5.1. Justificación teórica

Mediante la investigación realizada, se busca concienciar a los conductores de los buses interprovinciales, a manejar con precaución y profesionalismo, de lo contrario, esto podría causar una mala reacción frente al volante. De esta manera el proyecto se apoya en la información obtenida del blog de la revista Cuenca Ilustre edición de Marzo 2010, que dice: “El transporte interprovincial dentro del país atraviesa serios inconvenientes por múltiples razones, una de las cuales es el aumento de nuevos transportes alternativos como las furgonetas que prestan servicios más cómodos, personalizados, seguros y de mejor calidad que el transporte interprovincial.” [...] [4].

1.5.2. Justificación práctica

El conocer de manera teórica y técnica el nivel de aplicabilidad de los estándares de calidad en transportación de pasajeros y en atención al cliente, establecido para los buses interprovinciales a través de la investigación propuesta, permitirá generar un aporte al segmento en estudio, pues se podrá tener claro los parámetros que exigen los órganos de control y las exigencias del turista en cuanto a servicio se refiere.

Por tanto es importante tener en cuenta que para analizar el sector del transporte interprovincial se debe considerar la predisposición que tendría la empresa Trans Esmeraldas Internacional S.A. como la industria del transporte. El producto generado de la investigación debe ser adaptable a las realidades de la empresa, considerando que es una compañía de mucha afluencia turística por lo que el alcanzar estándares de calidad en el servicio al cliente, asegurará su fidelidad a la organización.

1.5.3. Justificación metodológica

La metodología que se usará, será la investigación de campo, mediante encuestas y entrevistas, a los transportistas, accionistas, personal administrativo y usuarios, también se complementará con la información de la Comisión Nacional de Transito y la Unión de Cooperativas de Transporte de Pichincha. Considerando que el transporte interprovincial se ha convertido en un medio de transporte básico para la mayoría de turistas en el Ecuador, es importante mencionar que el resultado de la presente investigación permitirá entregar a la compañía de transporte de pasajeros Trans. Esmeraldas Internacional S.A. un método de cómo tratar con el cliente interno y externo, con el cual podrán sobresalir ante el turismo interno del país.

1.6. Alcance y limitaciones

1.6.1. Alcance

El proyecto se desarrollará en la Provincia de Pichincha, cantón Quito, con la compañía de transporte de pasajeros Trans. Esmeraldas Internacional S.A., para realizar el análisis y evaluación del comportamiento con el turismo, servicio al cliente, y debilidades que ha tenido en los últimos 5 años.

El análisis y mejoramiento de la compañía Trans Esmeraldas Internacional S.A., tiene como alcance generar tácticas y guías de servicio al cliente, mediante charlas y conferencias, las cuales serán impartidas a los dirigentes de la compañía, accionistas, personal administrativo y tripulación, para mejorar los servicios y reducir los accidentes.

1.6.2. Limitación

Las principales limitaciones que se pueden dar al realizar este proyecto son:

- Poca o nula disposición de los accionistas, de los dueños de cooperativas y usuarios del transporte a responder a la encuesta, a facilitar la entrevista y a proporcionar información cualitativa y cuantitativa.

- La información dada por los dirigentes y tripulación, puede ser poco confiable y efectiva.

1.7. Factibilidad de la investigación

1.7.1 Técnica

El presente proyecto es factible, debido a que existe información necesaria para la realización del mismo, ya que tanto en la web como en las bases de datos de la A.N.T. (Agencia Nacional de Regulación y Control de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial), la F.E.N.A.C.O.T.I.P (Federación Nacional de Cooperativas de Transporte Público de Pasajeros), existen estadísticas sobre la investigación del proyecto, de igual manera en la internet se puede encontrar estándares internacionales de servicio al cliente y acerca del manejo del transporte público, en este caso, del transporte interprovincial en el extranjero, para de esta manera, basarse en las correcciones necesarias que deba hacerse en los de nuestro país.

Por otra parte, los conocimientos técnicos - científicos adquiridos a lo largo de la carrera universitaria permitirán el adecuado desarrollo de la investigación propuesta.

1.7.2. Operativa

Es importante señalar que en la investigación se permitirá del mismo modo, consultar a los operarios del transporte de manera profesional y concreta las interrogantes que se tiene para que todo salga en marcha, además que los usuarios están totalmente predispuestos en contestar todas las preguntas que se realizara en las encuestas, contestando con total veracidad y sinceridad.

Una vez terminado el trabajo de titulación de pregrado, permitirá a los responsables del transporte la toma de decisiones en beneficio de ellos y de los usuarios, para mejorar sus servicios, la manera de proceder ante una emergencia y el estado de sus unidades, para evitar las pérdidas materiales y humanas que se han dado en el transcurso de los años, del mismo modo permitirá a los usuarios estar informados acerca de este estudio.

1.7.3. Económica

Con el fin de determinar el presupuesto estimado “Análisis del Transporte Interprovincial de la ciudad de Quito y su influencia en el turismo interno del Ecuador.”, se toman en cuenta los siguientes indicadores:

- Número de personal que participa en la elaboración del Trabajo de titulación de pregrado.
- Tiempo de participación en la aprobación del proyecto y elaboración de la propuesta.

A continuación se presenta un cuadro, detallando el presupuesto para el desarrollo del proyecto.

Cuadro 2.- Presupuesto estimado de la investigación del análisis del transporte interprovincial de la ciudad de Quito y su influencia en el turismo interno.

| DESCRIPCIÓN | UNIDAD | CANTIDAD | HORAS | VALOR UNITARIO (Dólares) | VALOR TOTAL (Dólares) |
|-----------------------------|----------------|----------|-------|--------------------------|-----------------------|
| APOYO TÉCNICO | Técnico | 2 | | | |
| Tutor de trabajo | Persona | 1 | 98 | \$ 10,50 | \$ 1.029,00 |
| Diseñador gráfico | Persona | 1 | 6 | \$ 8,00 | \$ 48,00 |
| MATERIALES E INSUMOS | | | | | |
| Papel bond | Resma | 2 | | \$ 5,00 | \$ 10,00 |
| Copias | unidad | 372 | | \$ 0,03 | \$ 11,16 |
| Empastado | unidad | 2 | | \$ 8,50 | \$ 17,00 |
| | | | | | |
| OTROS | | | | | |
| Derechos de grado | Dólar | 1 | | \$ 874,00 | \$ 874,00 |
| Alimentación | Almuerzos | 10 | | \$ 2,50 | \$ 25,00 |
| Gasolina | Galones | 40 | | \$ 2,00 | \$ 80,00 |
| TOTAL | | | | | \$ 2.094,16 |

Fuente y elaborado por.- Guido Ramírez.

CAPÍTULO II

2. MARCO DE REFERENCIA

2.1.- Marco teórico

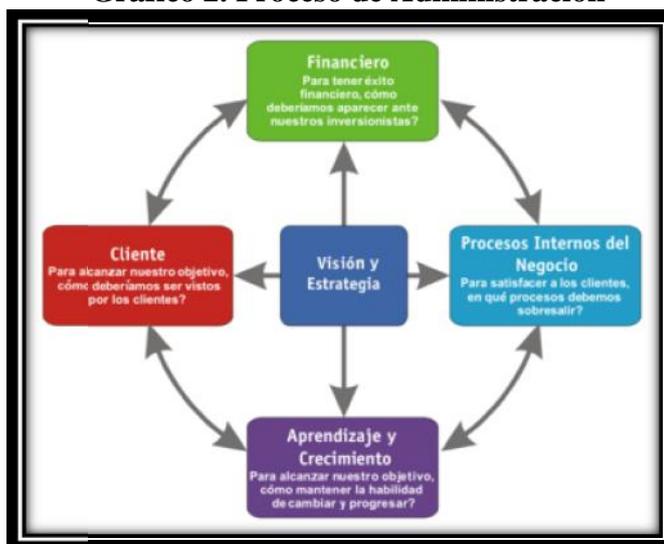
Según Miguel Ángel en su estudio de Administración del Turismo, conceptualización y organización, en el año 1991 señala que “ El diagnóstico administrativo es un estudio sistemático, integral y periódico que tiene como propósito fundamental conocer la organización administrativa y el funcionamiento del área objeto de estudio, con la finalidad de detectar las causas y efectos de los problemas administrativos de la empresa, para analizar y proponer alternativas viables de solución que ayuden a la erradicación de los mismos”.

En este caso es un texto largo, de varias investigaciones sobre las cooperativas y compañías que pertenecen a la ciudad de Quito.

Se obtendrá un todo de lo que se necesita saber acerca de la administración, por ende al hablar de administración se tiene que:

2.1.1. La Administración

Gráfico 2. Proceso de Administración



Elaborado por.- Guido Ramírez.

Fuente.- 1. ACERENZA, Miguel Ángel, Administración del Turismo, conceptualización y organización,

“La palabra administración proviene del latín *ad* (hacia, dirección, tendencia) y *minister* (subordinación, obediencia, al servicio de), y significa aquel que realiza una función bajo el mando de otro, es decir, aquel que presta un servicio a otro, estar al servicio de otro (de la sociedad), haciéndola más productiva (eficiencia, para el cumplimiento de sus objetivos).”[5].

Tomando en cuenta esta definición entonces se puede decir que la administración conlleva a que se produzcan varias acciones que son:

“El autor Lyndall F. Urwich en su estudio de mecánica y dinámica de la administración lo fundamenta de la siguiente manera:”[6].

- **Planificar:** Es el proceso que comienza con la visión que tiene la persona que dirige a una organización; la misión de la organización; fijar objetivos, las estrategias y políticas organizacionales, usando como herramienta el mapa estratégico; todo esto teniendo en cuenta las fortalezas/debilidades de la organización y las oportunidades/amenazas del contexto (Análisis FODA). La planificación abarca el largo plazo (de 5 a 10 o más años), el mediano plazo (entre 1 y 5 años) y el corto plazo, donde se desarrolla el presupuesto anual más detalladamente. En la actualidad los cambios continuos concebidos por factores sociales, políticos, climáticos, económicos, tecnológicos, generan un entorno turbulento donde la planificación se dificulta y se acortan los plazos de la misma, y obligan a las organizaciones a revisar y redefinir sus planes en forma sistemática y permanente.
- **Organizar:** Responde a las preguntas ¿Quién? va a realizar la tarea, implica diseñar el organigrama de la organización definiendo responsabilidades y obligaciones; ¿cómo? se va a realizar la tarea; ¿cuándo? se va a realizar; mediante el diseño de proceso de negocio, que establece la forma en que se deben realizar las tareas y en qué secuencia temporal, en definitiva organizar es coordinar y sincronizar.
- **Dirigir:** Es la influencia o capacidad de persuasión ejercida por medio del liderazgo sobre los individuos para la consecución de los objetivos fijados;

basado esto en la toma de decisiones usando modelos lógicos y también intuitivos de toma de decisiones.

- **Controlar:** Es la medición del desempeño de lo ejecutado, comparándolo con los objetivos y metas fijados; se detectan los desvíos y se toman las medidas necesarias para corregirlos. El control se realiza a nivel estratégico, nivel táctico y a nivel operativo; la organización entera es evaluada, mediante un sistema de control de gestión; por otro lado también se contratan auditorías externas, donde se analizan y controlan las diferentes áreas funcionales de la organización.

Es importante reconocer que existen diversas opiniones en cuanto al número de etapas que constituyen el proceso administrativo aunque de hecho, para todos los autores los elementos esenciales son los mismos.

2.1.1.1 Valores institucionales de la administración

De carácter eminentemente social, se rige por una serie de valores que le proporcionan no solo una validez moral ante el mundo, sino también infamación ética que debe orientar la conducta del administrador n la sociedad. La observación de estos valores influye directamente en el. Incremento de la eficiencia en cualquier grupo social.

Los valores institucionales de la administración puede ser:

- **Sociales**

Estos son de mayor importancia, ya que contribuyen a bienestar de la sociedad a través del:

- Mejoramiento de la calidad y precio del producto y/o servicio para satisfacer adecuadamente las necesidades reales del ser humano.
- Mejoramiento de la situación socioeconómica de la población.
- Cumplimiento de obligaciones físicas que permiten sostener a los gobiernos locales y federales.
- Evitar la competencia desleal.
- Promoción del desarrollo a través de la creación de fuentes de trabajo.

- Incrementar y preservar las riquezas naturales y culturales de la sociedad.

- **Organizacionales.**

Aquellos que tienden a mejorar la organización de los recursos con que cuenta el grupo social:

- Impulsar la innovación, investigación y desarrollo tecnológico.
- Optimizar la coordinación de recursos.
- Maximizar la eficiencia en métodos, sistemas y procedimientos.
- Conciliar intereses entre los diferentes miembros del grupo social.

- **Económicos**

Son los que se orientan a la obtención de beneficios económicos:

- Generar riqueza.
- Máxima obtención de utilidades.
- Manejo adecuado de los recursos financieros.
- Desarrollo económico del grupo social.
- Promover la inversión.

2.1.2. Turismo y evolución

Al hablar del turismo, se basará en la teoría latina que dice que: “La palabra turismo deriva del latín tornus= torno y tornare= redondear, tornear, girar. Mientras que el sufijo -ismo se refiere a la acción que realiza un grupo de personas, por lo que etimológicamente puede definirse al turismo como "la actividad que realizan las personas que consiste en viajar y que además tienen la intención de retornar a su domicilio actual.” [7].

Para Arthur Bormann, en su libro “Die ehre vom Fremdenverkehr” (Berlín, 1930) define: “el turismo como el conjunto de los viajes cuyo objeto es el placer o por motivos comerciales o profesionales y otros análogos, y durante los cuales la ausencia de la residencia habitual es temporal, no son turismo los viajes realizados para trasladarse al lugar de trabajo.” [8].

Por otro lado para Walter Hunziker - Kurt Krapf, en su libro Fundamentos de la Teoría General del Turismo, 1942, señala que: "El turismo es el conjunto de relaciones y fenómenos producidos por el desplazamiento y permanencia de personas fuera de su domicilio, en tanto que dichos desplazamientos y permanencia no están motivados por una actividad lucrativa".[9].

La Organización Mundial de Turismo (OMT), en la Conferencia Internacional de Estadísticas de Turismo y Viajes, realizada en junio de 1991, revisó y actualizó sus conceptos estableciendo que: “el turismo comprende las actividades de personas que viajan y permanecen en lugares fuera de su ambiente usual durante no más de un año consecutivo con fines de gozar de tiempo libre, negocios u otros” [10].

Esta definición fue adoptada por la Comisión Estadística de las Naciones Unidas el 4 de marzo de 1993 y se utiliza para definir y clasificar las actividades turísticas internas e internacionales.

En otro concepto, turista y turismo son dos conceptos estrechamente relacionados, la Ley Federal de Turismo Mundial, define al turista como “la persona que viaja desplazándose temporalmente fuera de su lugar de residencia habitual y que utilice alguno de los servicios turísticos a que se refiere esta Ley”. La misma ley señala que servicios turísticos son los que se prestan a través de hoteles, moteles, albergues y demás establecimientos de hospedaje; agencias, sub-agencias y operadoras de viajes; guías de turistas; restaurantes, cafés, bares y centros nocturnos que se encuentren ubicados en los establecimientos de hospedaje, así como en aeropuertos, terminales de autobuses, estaciones de ferrocarril, museos y zonas arqueológicas; y empresas de sistemas de intercambio de servicios turísticos.

2.1.2.1. Tipos de turismo

Las principales formas de turismo son:

- **Turismo individual**

Es aquel cuyo programa de actividades e itinerario son decididos por los viajeros sin intervención de operadores turísticos.

- **Turismo de masas**

Es aquel que se realiza masivamente por todo tipo de personas, sin importar su nivel económico por lo que no es un tipo de turismo exclusivo. Es el más convencional, pasivo y estacional, es normalmente menos exigente y especializado. Aquí se encuentra el turismo de sol y playa.

- **Turismo natural**

Se desarrolla en un medio natural, tratando siempre de realizar actividades recreativas sin deteriorar el entorno, el cual se divide en: rural, ecoturismo, Agroturismo, agro-ecoturismo, ornitológico, ictioturismo o pesca deportiva, cinegético.

- **Turismo Cultural**

Es el que precisa de recursos histórico-artísticos para su desarrollo, es más exigente y menos estacional, y se divide en: creativo, vinculado, urbano, monumental, arqueológico, funerario, de compras, etnográfico, literario, idiomático, gastronómico, enológico, industrial.

- **Turismo activo**

El turismo activo es aquel que se realiza en espacios naturales, el turismo activo está estrechamente relacionado con el turismo rural y generalmente este tipo de actividades se realizan en un parque natural debido al interés ecológico que estos presentan. Están divididos en: parques temáticos, deportivo, aventura, religioso, espiritual, místico, termal o de salud, médico, Social, experiencial, itinerante.

- **Turismo interno**

Dentro de este turismo, se destacan las actividades que se realizan dentro de su país de origen sin importar que tipo de turismo se esté realizando, el desplazamiento se lo puede realizar por tierra, aire y por agua.

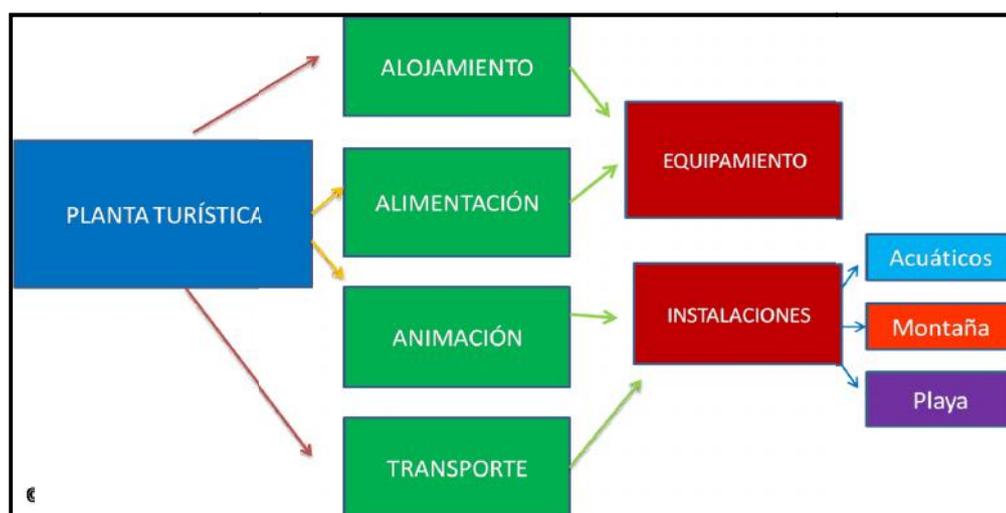
2.1.2.2. Servicios turísticos

Se refieren a la prestación de los siguientes servicios:

- **Alojamiento**, cuando se facilite hospedaje o estancia a los usuarios de servicios turísticos, con o sin prestación de otros servicios complementarios.
- **alimentación**, cuando se proporcione alimentos o bebidas para ser consumidas en el mismo establecimiento o en instalaciones ajenas.
- **guía**, cuando se preste servicios de guianza turística profesional, para interpretar el patrimonio natural y cultural de un lugar.
- **acogida**, cuando se brinde organización de eventos como reuniones, congresos, seminarios o convenciones.
- **información turística**, cuando se facilite información a usuarios de servicios turísticos sobre recursos turísticos, con o sin prestación de otros servicios complementarios.
- **intermediación**, cuando en la prestación de cualquier tipo de servicio turístico susceptible de ser demandado por un usuario, intervienen personas como medio para facilitarlos.
- **consultoría turística**, esta dado por especialistas licenciados que cuenta el sector del turismo, para realizar la labor de consultoría en temas relacionados con el turismo.

2.1.2.3. Componentes de la Planta Turística

Cuadro N° 3.- Planta turística



Realizado por.- Guido Ramírez.

Fuente.- Msc. Aníbal Fuentes. Estudio en proceso de publicación.

Está conformada por el conjunto de servicios que se les ofrece a los turistas, con el fin de satisfacer sus necesidades, aquí se incluyen las siguientes categorías: alojamiento, alimentación, esparcimiento, transporte y otros servicios. La Planta Turística, está conformada por las empresas que facilitan al turista la permanencia en el lugar de destino (alojamiento, restauración, esparcimiento, desplazamiento, etc.). Estos servicios suelen darse en el destino a excepción de las agencias de viajes emisoras, que actúan en el lugar de origen.

La infraestructura permite el buen uso y funcionamiento de recursos turísticos y planta turística, incluye las infraestructuras relativas al transporte (carreteras, ferrocarriles, puertos, aeropuertos...), telecomunicaciones, energía, agua potable, alcantarillado, recolección de basuras y desechos. El transporte corresponde a los medios terrestres, aéreos y acuáticos disponibles en la zona turística.

Los elementos institucionales están relacionados con la legislación turística y general, la organización institucional, las facilidades públicas a empresas privadas, promoción pública, y en definitiva toda actividad pública que influya al turismo.

Dependiendo del territorio donde se desarrolle la actividad turística, es decir del destino turístico, se puede distinguir dos categorías principales de turismo, por una parte el turismo urbano, y por otra el rural, atendiendo a la clasificación más sencilla del espacio realizada en geografía. Ahora bien, en atención a las motivaciones y actividades que se desarrollen en estos espacios se pueden distinguir otros tipos de turismo, unos más propios del espacio urbano, otros más propios del espacio rural y finalmente otros que se practican indistintamente en un territorio u otro.[11].

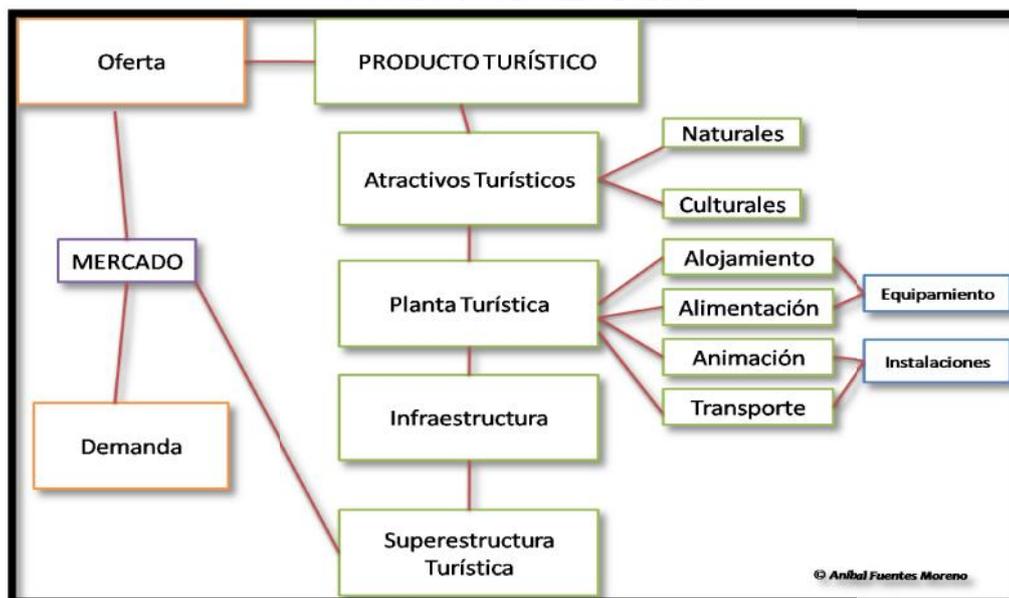
La planta turística tiene como empresas a dos grandes bloques las que producen bienes y servicios (productoras), y las que los distribuyen (distribuidoras). Dentro de esto se encuentra: la hotelería, restauración, transporte y agencias de viajes.

Hay otras muchas empresas relacionadas con el turismo directa o indirectamente como las de ocio (cines, discotecas, espectáculos), empresas de equipamiento de hostelería, lavanderías, artículos de viaje, publicaciones especializadas, entre otros.

Son compañías de transporte aquellas destinadas a trasladar o transportar viajeros de un punto a otro. Se clasifican en: transporte aéreo (líneas regulares y chárter). transporte terrestre (autocar, tren, automóvil y alquileres de automóviles). transporte marítimo (líneas regulares y cruceros).

2.1.3. El sistema turístico

Cuadro 4.- Sistema Turístico.



Realizado por: Guido Ramírez.

Fuente.- Msc. Aníbal Fuentes, estudio en proceso de publicación

En las últimas décadas el turismo ha contribuido de manera significativa al desarrollo económico, social y cultural de un gran número de destinos y de países y se ha convertido en una actividad altamente lucrativa para la mayoría de las empresas involucradas en la prestación de los servicios turísticos.

Es por este motivo que se ha puesto especial interés en lograr un mejor conocimiento del fenómeno turístico, con el propósito de establecer los

fundamentos que permitan una adecuada comprensión del turismo actual y sus tendencias y el óptimo aprovechamiento de los beneficios que brinda su desarrollo sostenible.

En los últimos años, la idea de sistematizar y lograr una mejor comprensión del turismo ha llevado a desarrollar un nuevo enfoque en los estudios de la actividad turística, que consiste en analizar su funcionamiento a través de la aplicación de la teoría general de los sistemas, entendiendo por sistema a un conjunto integrado por elementos actuantes destinados a realizar cooperativamente una función determinada.[12].

Uno de los pioneros en este sentido es Raimundo Cuervo, en su libro *Fases Teóricas Del Turismo* (2011, 11), manifiesta que:

“El concepto sistema permite el estudio científico de los más diversos estados operacionales y de múltiples estructuraciones simples o compuestas, sencillas o complejas, de donde resulta su alta utilidad y practica”.[13].

El sistema turístico permite tener un enfoque real y lógico de las verdaderas posibilidades de un lugar, para convertirse en destino turístico.

2.1.3.1. La Infraestructura

Son los servicios adicionales o dotación de servicios básicos complementarios de la planta turística, para que el sistema turístico pueda funcionar, necesita de la infraestructura básica que no pertenece al sistema turístico pero que sin su existencia, no podría desarrollarse la actividad turística.

La infraestructura, constituye en muchos países un condicionante para el desarrollo turístico, por la insuficiencia de la infraestructura básica, el alto costo de las obras de infraestructura y su recuperación a largo plazo, hacen muy claras las diferencias entre el desarrollo y el subdesarrollo e inciden en las tendencias de la demanda receptiva.

En cuanto a su expresión física, la infraestructura puede formar una red o un sistema y en lo que se refiere a su localización, se puede hablar de infraestructura interna y externa, o sea endógena o exógena al sector del turismo. Una de las

labores primordiales de la infraestructura es vincular entre sí a los asentamientos humanos y resolver las necesidades de los mismos; la circulación de personas, mercaderías, fluidos, energía y noticias van formando en el territorio una red, que se hace más compleja a medida que los países progresan en su desarrollo.

Otro tipo de infraestructura, es el que corresponde a la dotación de salud, educación y vivienda, cuya expresión física en el espacio geográfico es puntual y por lo tanto intermitente; son sistemas que establecen relaciones funcionales entre todos los elementos que lo componen y los servicios que brinda a la comunidad.

La otra forma de dividir a la infraestructura es: externa e interna, se define por sí mismo; es externa porque es general y sirve a todos los sectores, sin pertenecer especialmente a ninguno de ellos aunque circunstancialmente pueda servir a unos más que a otros, y es interna por que se refiere a un solo sector por ejemplo el ayuntamiento.

Otra condición de externalidad que se presenta, es la que se refiere a las redes y o elementos de un sistema que se extiende por el territorio, enlazando entre sí a los centros de producción, nudos de comunicaciones y conglomerados urbanos.

A continuación los componentes de la infraestructura turística:

- Transporte: terrestre, marítimo, fluvial, aéreo, férreo.
- Corredores turísticos: carreteras, caminos.
- Sanidad (salud): Hospitales, clínicas, dispensarios, médicos.
- Seguridad: Policía, Bomberos, Defensa civil, 911.
- Servicios básicos: Agua, energía eléctrica, alcantarillado, telecomunicaciones (teléfono, fax, Internet)

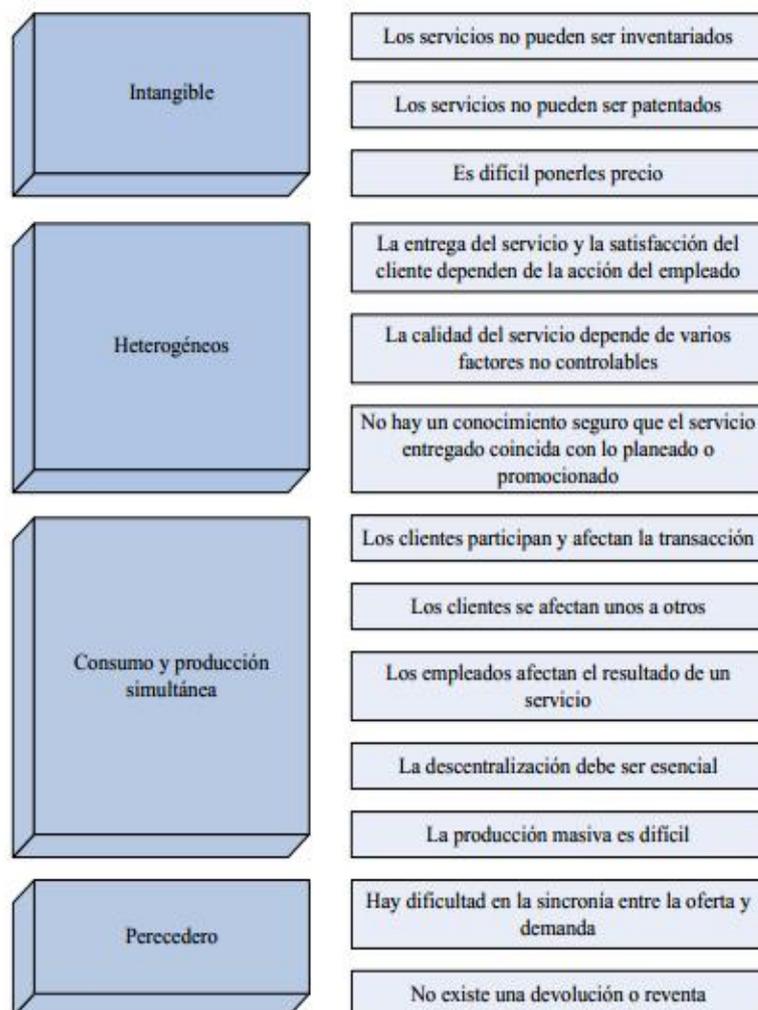
Una de las principales funciones de la superestructura es no solo vigilar, sino intervenir en el proceso de venta del producto turístico, lo que representa uno de los mayores problemas para la superestructura de la actividad turística, ya que debe controlar la calidad de los servicios, hecho que regularmente no se lo hace;

los programas de calidad que recientemente se están incorporando a la industria del turismo, han venido a solucionar parcialmente la falta de control de calidad en la prestación de los servicios.

2.1.3.2. El servicio al cliente

El servicio al cliente se considera como un valor adicional en el caso de productos tangibles y por supuesto, es la esencia en los casos de empresas de servicios. Las empresas se deben caracterizar por el alto nivel en la calidad de los servicios que entrega a los clientes que compran o contratan.

Gráfico 3.-Características de los Servicios según su tipo.



Elaborado por.- Guido E. Ramírez V.

Fuente.- http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos

La calidad de los servicios depende de la actitud de todo el personal de la empresa. El servicio es la solución de un problema o la satisfacción de una necesidad.

El personal en todos los niveles y áreas debe ser consciente de que el éxito de las relaciones entre la empresa y cada uno de los clientes depende de las actitudes y conductas que observen en la atención de las demandas de las personas que son o representan al cliente. La calidad se logra a través de todo el proceso de compra, operación y evaluación de los servicios que entregamos. El grado de satisfacción que experimenta el cliente por todas las acciones en las que consiste el mantenimiento en sus diferentes niveles y alcances.

2.1.4. Teoría del análisis crítico del e-learning de Venezuela

El análisis crítico es la evaluación interna del desarrollo lógico de las ideas, planteamientos o propuestas de un autor. Puede decirse también que es la interpretación personal respecto a la posición de un autor, a partir de los datos principales, extraídos de un texto escrito por el autor. La técnica implica la realización de: inferencias, razonamientos, comparaciones, argumentaciones, deducciones, críticas, estimaciones y explicaciones, entre otras.

2.1.4.1. Concepto.-

Se inicia a partir de las técnicas del subrayado y del resumen analítico, en donde se habrán dejado al descubierto las ideas principales, los argumentos que las soportan, la coherencia entre ellas, los errores y contradicciones. Todo esto servirá de fundamentación para la realización del análisis crítico. Al ejecutar la técnica, se debe tener presente utilizar un vocabulario propio para el análisis crítico.

Por ejemplo, si el texto analizado no presenta una unidad coherente y lógica, la crítica debe hacerse con fundamentación y con las propias palabras. La presentación debe ser precisa, sin vaguedades, siguiendo el esquema estructural lógico de un texto (introducción, desarrollo y conclusión). [14].

2.1.4.2. Pasos.-

Además de los especificados en las técnicas del subrayado y del resumen analítico, en el análisis crítico, se debe:

1. Elaborar un esquema que contenga:

Introducción: donde se expone la idea central de la crítica.

Desarrollo: debe contener las ideas principales de la crítica que se realiza al autor. Además, las ideas secundarias con ejemplificaciones, descripciones, inferencias, entre otras. El número de párrafos dependerá del contenido general del texto criticado.

Conclusiones: a las cuales se llega respecto a la obra evaluada, luego de ejecutar el análisis.

2. Al realizar los diferentes planteamientos, se debe emplear un lenguaje sencillo, directo y propio.

3. Se recomienda utilizar un diccionario general, de sinónimos y antónimos y si es el caso, un diccionario especializado.

4. De igual forma, se recomienda la lectura de otras obras o textos de autores que traten sobre el mismo aspecto. Esta actividad permitirá tener una visión más amplia respecto al tema objeto de crítica.

5. Es importante recordar, que no se puede criticar una idea, posición o formulación de conceptos si no se tienen claros los elementos intrínsecos, del tema a evaluar.” [15].

Ventajas.- 1. La adquisición de una actitud objetiva, lógica y crítica frente a planteamientos o posiciones diferentes a la propia.

2. Desarrollo de la capacidad de comprensión, asimilación, análisis y evaluación.

3. Permite el enriquecimiento del vocabulario.

4. Ayuda la memorización rápida de palabras, ideas o conceptos importantes.

5. Contribuye al mejorar el lenguaje oral y escrito.

6. Fomenta la creatividad cognitiva.

2.1.5. Teoría del sistema del transporte turístico

Para poder desarrollar el presente trabajo se debe tomar en cuenta aspectos acerca del transporte, tanto turístico como interprovincial, dado el caso se puede resaltar teorías de otros países para poder basarse en el correcto manejo de prácticas y funcionamiento del mismo.

Según Rain Forest Alliance en su “Guía de Buenas Prácticas para Empresas de Transporte” (2009) dice que:

“La gestión empresarial es un componente fundamental de la sostenibilidad de una empresa turística. Aplicar buenas prácticas de gestión empresarial es posible en las empresas de transporte, sin importar su tamaño, ubicación o tipo de transporte ofrecido. La gestión empresarial colabora en el desarrollo de servicios turísticos competitivos diferentes y de alta calidad y permite dar respuesta a las exigencias de los mercados nacionales e internacionales. Esta sección contempla aspectos relacionados con:

- Elaboración de la política de servicio.
- Procesos de gestión empresarial enfocados a facilitar que las empresas de transporte turístico mejoren su capacidad para: establecer precios de los servicios, establecer recorridos turísticos, determinar costos para las diferentes rutas, coordinar con tour operadoras. Sistematizar las rutas con los guías. Asistir a los pasajeros, instaurar procesos de seguridad”.

2.1.5.1. Beneficios de un sistema de transporte turístico.

Con la aplicación de buenas prácticas de gestión empresarial de transporte turístico se logra:

- Mejorar la rentabilidad de la empresa.
- Desarrollar servicios con una adecuada relación entre precio y calidad.

- Establecer un excelente servicio al cliente.
- Aumentar la satisfacción de los clientes.
- Definir lineamientos claros sobre cómo mejorar y mantener la calidad en el servicio.
- Optimizar la imagen y el posicionamiento comercial de la empresa.

2.1.5.2. Calidad del servicio

En los últimos años, la calidad en el servicio ha sido un aspecto fundamental que los consumidores toman en cuenta para adquirir servicios o productos.

Para que una empresa sea exitosa, debe asegurar que tanto la atención al cliente como su servicio cumplan altos estándares de calidad y satisfagan las expectativas de los consumidores.

De igual manera, el turista de hoy está preocupado por ser un visitante responsable, por lo que busca empresas que le ofrezcan una experiencia de transporte de calidad y que atiendan su interés por los aspectos de sostenibilidad.

La palabra “calidad” tiene múltiples significados, por lo cual debe definirse en el contexto en que se encuentre el negocio y el tipo de servicio o producto que ofrece.

Sin embargo, en términos generales se puede decir que la calidad es el conjunto de características que tiene un producto o servicio para cumplir las expectativas de un cliente. La calidad de un servicio está dada por la percepción del cliente hacia ese servicio.

Los clientes pueden tener diferentes expectativas o percepciones sobre las características de un mismo producto o servicio, por lo que el término “calidad” depende estrictamente del público meta que se atiende. Esto significa que cada empresa debe fijar sus pautas de calidad según sus clientes y no los de otra compañía.

La calidad también involucra que la productividad, la rentabilidad y la aceptación en el mercado sean proporcionales al nivel de satisfacción del cliente.

La calidad de una empresa de transportes está ligada a:

- La atención al cliente.
- Los servicios ofrecidos.

La calidad en la atención al cliente se logra mediante la puesta en práctica de las siguientes acciones:

- Identificar a los usuarios.
- Averiguar cuáles son sus expectativas y cumplirlas.
- Determinar y ser receptivo a las necesidades del cliente.
- Llevar un registro de su nivel de satisfacción para procurar mejoras constantes. Contar con personal capacitado en servicio al cliente.
- Ofrecer un servicio personalizado.
- Ser puntual y flexible.
- Colaborar con el etiquetado y manejo adecuado del equipaje, en especial del frágil.
- Asistir de forma oportuna al pasajero al subir y al bajar del vehículo, así como durante el trayecto. De ser necesario proporcionar servicio de azafata y ofrecer bebidas y alimentación.
- Estar preparados para atender requerimientos especiales tales como frazadas, almohadas y botiquín.

La calidad del servicio se logra mediante el cumplimiento de las siguientes características:

- Vehículos o motores de embarcaciones eficientes y en excelente estado.
- Flotilla confortable y segura.
- Respeto al horario establecido.
- Buena atención y seguridad en el traslado.
- Precios adecuados para el mercado meta.
- Amplia variedad de opciones en la flota de vehículos (buses, busetas, 4X4).

- Seriedad en cuanto a las comodidades ofrecidas: TV, radio, servicios sanitarios, asientos reclinables, aire acondicionado.

2.1.5.3. Procedimiento para fijar costos en el transporte.

Para fijar el precio se deben determinar los costos fijos y los costos variables.

Los costos determinan el límite inferior del precio. Un servicio de transporte no se puede vender por debajo de los costos.

Hay dos tipos de costos:

Costos fijos.- Son aquellos que no son sensibles a los cambios en los niveles de actividad y que permanecen invariables ante esos cambios. Son necesarios para asegurar que el establecimiento de transporte opere adecuadamente. Entre estos se encuentran: insumos de limpieza y mantenimiento, alquileres, depreciación y salarios.

Costos variables.- Son aquellos que cambian según el nivel de actividades. A mayor actividad, mayor es el costo. Por el contrario, si las operaciones bajan, el costo disminuye. Entre estos: combustible, aceite, repuestos y salarios del personal de apoyo.

La utilidad es el beneficio económico que la empresa percibe al vender un servicio de transporte”.

$$\text{FÓRMULA: } \text{COSTO FIJO} + \text{COSTO VARIABLE} + \text{UTILIDAD} = \text{PRECIO}$$

2.1.6. Mantenimiento de vehículos

El mantenimiento de vehículos es una acción vital para garantizar la seguridad en el servicio de transporte, disminuir la depreciación del vehículo y prolongar su vida útil, cuyas reglas principales se presentan en el cuadro N° 6.

Existen tres tipos de mantenimiento:

Mantenimiento correctivo.- Se realiza cuando hay que reparar algunas partes del vehículo en el momento en que se presenta una falla.

Mantenimiento preventivo.- Se efectúa según las indicaciones determinadas en el manual del propietario que se incluye en todo vehículo nuevo. Por lo anterior, es importante que la empresa guarde copia de estos manuales, que determinan según el modelo del automotor el tipo de mantenimiento, así como los períodos en que se debe hacer.

Mantenimiento predictivo.- Consiste en realizar revisiones a los vehículos para determinar si es necesario efectuar reparaciones o ajustes antes de que una falla se presente.

2.6.1.1. Inspecciones antes del recorrido

Antes de cada recorrido se deben hacer las siguientes observaciones visuales, de preferencia con base en formatos o listas de chequeo:

- **Frenos:** estado del líquido de frenos y el funcionamiento del freno de mano.
- **Fajas o bandas:** estas tienden a dañarse fácilmente. Es necesario descartar que estén gastadas. Si este es el caso, se deben reemplazar inmediatamente.
- **Llantas:** revisar presión cuando la llanta está fría. Revisar también el estado de la llanta de repuesto.
- **Batería:** revisar el nivel del agua y chequear si hay corrosión en las terminales. Asegurar que la batería esté sujeta y no se mueva en el recorrido.
- **Aceite del motor:** verificar que los niveles sean los apropiados según las características del vehículo, el kilometraje recorrido y uso del mismo.
- **Radiador:** constatar que nivel del fluido refrigerante sea el adecuado, asegurar que el depósito esté lleno. Evitar el uso de agua por las impurezas que contiene.
- **Encendido:** estar pendiente de que encienda correctamente.

- **Luces:** corroborar que todas funcionen, incluyendo las luces de emergencia, las de larga y corta distancia y las luces internas.

2.1.6.2. Revisiones periódicas

Según las disposiciones del fabricante, el personal calificado, sea interno o externo en la compañía, debe realizar las siguientes verificaciones periódicas:

Afinamiento: los carburadores son sistemas sensibles y no deben ser alterados. Es importante incluir en esta inspección el estado del filtro del aire. **Bujías:** deben mantenerse libres de carbón y suciedad ya que puede afectar la combustión e incidir en las emisiones.

Aire acondicionado: verifique su funcionamiento y su capacidad de generar cambios importantes en la temperatura ambiental interna del vehículo.

Cuadro 5.- Reglas para el mantenimiento de vehículos.

| LAS 10 REGLAS PARA EL MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS DE ALTO KILOMETRAJE | |
|--|--|
| 1. Cambiar el aceite regularmente. | 6. Hacer la afinación. |
| 2. Encontrar un buen mecánico. | 7. Preparar el vehículo para las temporadas |
| 3. Chequear las llantas | 8. Revisar los fluidos de advertencia regularmente |
| 4. Poner atención a las señales. | 9. Guardarlo apropiadamente |
| 5. Vigilar las señales exteriores. | 10. Atender aspectos de seguridad. |

Elaborado por.- Guido Ramírez.

Fuente.- Investigación propia

2.1.7. Presentación del vehículo

La presentación del vehículo es uno de los aspectos más visibles en el servicio de transporte. Por eso, la empresa debe poner atención en los siguientes aspectos:

2.1.7.1. Aspectos internos

- La tapicería y las alfombras deben estar limpias.
- Cortinas corredizas.
- Temperatura apropiada.

2.1.7.2. Aspectos externos

- Pintura pulida.
- Vidrios en buen estado y sin grasa.
- Sin golpes, ni rayones.

2.1.7.3. Accesorios

- Micrófono.
- Radio.
- Refrigerador.
- Recipientes para desechos.

2.1.8. Preparación y salida del vehículo

Es recomendable registrar algunos datos cada vez que el vehículo sale de la empresa, a fin de tener un mejor control sobre su uso y mantenimiento.

2.1.8.1 Inspección Ocular

El día del recorrido, el chofer debe realizar una revisión del funcionamiento general del vehículo a conducir, las principales aspectos y acciones que debe verificar que se encuentren en correcto estado se detallan en el cuadro N° 7.

Cuadro 6.- Inspección vehicular

| <u>Aspecto</u> | <u>Acción</u> |
|-----------------|--|
| Aceite de motor | Nivel del aceite – cantidad |
| Llantas | Presión |
| Motor | Refrigerante |
| Luces | Internas y externas |
| Batería | Nivel del fluido |
| Frenos | Funcionamiento |
| Combustible | Nivel del tanque |
| Comunicación | Verificar recepción de radio o teléfono. |

Elaborado por.- Guido Ramírez
Fuente.- Guía del Transporte (2012)

2.1.9. Documentación

Antes de iniciar el recorrido, el chofer debe contar con la siguiente documentación:

2.1.9.1. Hoja de ruta.-

Es un documento impreso que contiene información sobre el itinerario con el detalle de horas y lugares de salida y de llegada.

2.1.9.2. Carpeta de viaje.-

Debe incluir información sobre:

- Nombres de los pasajeros.
- Los costos consignados para el viaje y su utilización.
- Datos relevantes y generales acerca de la ruta.
- Permisos vigentes del vehículo.
- Mapa detallado de la zona del recorrido indicando vías alternas.

2.1.10. Servicio a bordo, características del conductor

Las características personales y profesionales de los conductores son vitales para garantizar la seguridad de los pasajeros y del automotor.

Para realizar una adecuada selección de un conductor de manera que resulte apto para el transporte de turistas, se debe verificar que:

Posea amplia experiencia en el manejo de vehículos. Cuento con licencia al día. No padezca algún problema mental que limite su capacidad de manejo. No tenga antecedentes de accidentes de tránsito. Conozca la legislación de tránsito vigente. Sepa los aspectos básicos sobre mecánica automotriz.

Además, se dará prioridad a aquellos choferes que cuenten con conocimientos sobre primeros auxilios, y que sean discretos, amables, dinámicos y perspicaces.

2.1.11. Asistencia al pasajero

El chofer, el asistente y los guías deben cumplir con ciertas reglas de presentación y actitud, como, vestir de forma apropiada y ser respetuosos y discretos.

Para brindar un buen servicio debe:

- Ayudar a los pasajeros con el manejo y cuidado del equipaje.
- Considerar a los usuarios con necesidades especiales y hacer los ajustes necesarios para atenderlos.
- Informar al guía cuando una persona solicita detalles sobre el recorrido.
- Ayudar al guía en la orientación a los pasajeros después de haber descendido del vehículo.
- Mantener el vehículo limpio y estar pendiente de recoger la basura cada vez que los pasajeros salen.
- Procurar que las pertenencias de los clientes estén seguras.

2.1.12. Seguridad vial

Dentro de sus requerimientos de calidad, el mercado internacional contempla el tema de seguridad como un aspecto transversal en todo servicio.

Por lo tanto, toda empresa de transporte turístico es responsable de cumplir con todos los criterios de seguridad vial, de manera que se pueda ofrecer un valor agregado a sus servicios; así como salvaguardar la integridad del pasajero.

Como medidas de seguridad rutinarias, el chofer debe:

- Efectuar una revisión mecánica general del vehículo durante las paradas de mayor duración, que incluya: verificar la presión de las llantas, fugas de combustible o aceite, niveles de líquidos y batería.
- Evitar conversaciones con clientes a menos que hagan preguntas, en cuyo caso debe contestar rápido, cordial y con información veraz.
- Conducir con tranquilidad y nunca exceder los límites de velocidad.

- Adaptarse a las condiciones y situaciones del camino.

2.2. Marco Conceptual

A:

- **Análisis:** es el acto de separar las partes de un elemento para estudiar su naturaleza, su función y/o su significado. Un análisis es un efecto que comprende diversos tipos de acciones con distintas características y en diferentes ámbitos, pero en suma es todo acto que se realiza con el propósito de estudiar, ponderar, valorar y concluir respecto de un objeto, persona o condición.

C:

- **Cilindrada:** Es la suma del volumen útil de todos los cilindros de un motor, la capacidad de trabajo que puede tener un motor.

- **Cliente.-** Del latín *cliens*, el término cliente permite hacer mención a la persona que accede a un producto o servicio a partir de un pago. La noción suele estar asociada a quien accede al producto o servicio en cuestión con asiduidad, aunque también existen los clientes ocasionales.

D:

- **Demanda.-** Acto de pedir algo que se considera justo, merecido o necesario; Condición que se debe cumplir para poder cumplir con una tarea; Lo que se pregunta, interroga o intenta averiguar; Acto de intentar encontrar alguna cosa o persona.

-**Desarrollo Sostenible.** Proceso de mejoramiento equitativo de la calidad de vida de las personas mediante el cual se procura el crecimiento económico social en una relación armónica con a protección del medio ambiente, de modo tal que se satisfagan las necesidades de las generaciones actuales y de las futuras.

- **Diagrama.** Plano de un tren o autocar, sobre el cual se señalan las plazas reservadas y las observaciones relativas al viaje.

E:

- **Encomienda:** Es el envío de paquetes, sobres o bultos de un lugar a otro, dentro de las rutas y destinos que recorre la compañía y su precio está dado por el peso y volumen de los mismos.
- **Estrategias de Marketing:** “Son también conocidas como Estrategias de Mercadotecnia, Estrategias de Mercadeo o Estrategias Comerciales, consisten en acciones que se llevan a cabo para lograr un determinado objetivo relacionado con el marketing”.

F:

- **Facilidades Turísticas:** Son los establecimientos administrados en forma estatal y privada, que se dedican a prestar servicios turísticos y servicios complementarios a la misma.
- **Flota de vehículos:** Es un grupo extenso de vehículos, correctamente enumerados, que pueden ser autobuses, buques, etc.

G:

- **Guía:** Profesión turístico-informativa privada, cuya misión es informar a los turistas en sus visitas.
- **Guía Intérprete.** Profesión turístico-informativa privada cuya misión es informar a los turistas en el idioma que su titular haya acreditado poseer
- **Gestión:** Formas y métodos de administración, conservación y utilización de los recursos de un territorio o área protegida que se ejercen con el fin de preservar sus características fundamentales, lograr su aprovechamiento y sostenibilidad.

O:

- **Oferta.-** En economía, se define como la cantidad de bienes o servicios que los productores están dispuestos a ofrecer a diferentes precios y condiciones dadas para comparar, en un determinado momento.

R:

- **Radiador.-** Aparato de calefacción compuesto de varios tubos por los que circula vapor, aceite o agua caliente

S:

- **Slogan:** Frase corta y concisa que apoya y refuerza una marca, generalmente recalcando alguna característica o valor de la misma.

T:

- **Transporte:** (del latín trans, "al otro lado", y portare, "llevar") es el traslado de algún lugar a otro algún elemento, en general personas o bienes, pero también un fluido. El transporte es una actividad fundamental dentro del desarrollo de la humanidad.

- **Transporte de pasajeros / carga:** El transporte de carga es la disciplina que estudia la mejor forma de llevar de un lugar a otros, bienes. Asociado al transporte de carga se tiene la Logística que consiste en colocar los productos de importancia en el momento preciso y en el destino deseado. La diferencia más grande del transporte de pasajeros es que para éste se cuentan el tiempo de viaje y el confort.

- **Transporte público / privado:** Se denomina transporte público a aquel en el que los viajeros comparten el medio de transporte y que está disponible para el público en general. Incluye diversos medios como autobuses, trolebuses, tranvías, trenes, ferrocarriles suburbanos o ferris. En el transporte interregional también coexiste el transporte aéreo y el tren de alta velocidad.

- **Transporte terrestre:** es el transporte que se realiza sobre la superficie terrestre. La gran mayoría de transportes terrestres se realizan sobre ruedas. En la actualidad se usan más que nada los transportes terrestres debido a que es más rápido viajar por las carreteras, pero al mismo tiempo contaminan. Los seres humanos lo usamos para ir de un lado a otro.

- **Turismo interno.**- es el turismo de los visitantes residentes, en el territorio económico del país o región de referencia; dado que viajan únicamente dentro de este mismo país o región.

V:

- **Vehículo 2 ejes:** Significa que tiene un eje delantero y un eje posterior.

2.3. Marco legal

El turismo en el Ecuador, representa un sector estratégico para su desarrollo productivo, al cual el Gobierno nacional le ha dado un gran impulso , por lo tanto, está experimentando una innovación en su estructura, procesos y planificación para responder con eficiencia y ejecución a la decisión presidencial de convertirlo en la primera apuesta productiva del país con inclusión social, cumpliendo los principios fundamentales de la Constitución de la República del Ecuador y los objetivos del Plan Nacional para el Buen Vivir.

Las principales leyes y normas que regulan e incentivan el transporte terrestre son las siguientes:

2.3.1. Ley del transporte interprovincial.

Vigente desde el 15 de enero del 2008 que tiene por objeto regular la industria del transporte terrestre.

Art. 65.- El servicio de transporte público comprende los siguientes ámbitos de operación: urbano, interprovincial, interprovincial e internacional.

Art. 67.- El servicio de transporte público interprovincial es aquel que opera, bajo cualquier tipo, dentro de los límites provinciales. La celebración de los contratos de operación, será atribución de las Comisiones Provinciales, con sujeción a las políticas y resoluciones de la Comisión Nacional del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial y de conformidad con lo establecido en la presente Ley y su reglamento.

Art. 68.- El servicio de transporte público interprovincial es aquel que opera, bajo cualquier tipo, dentro de los límites del territorio nacional. La celebración de los contratos de operación será atribución de la Comisión Nacional del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, de conformidad con lo establecido en la presente Ley y su Reglamento.

Art. 69.- El servicio de transporte público internacional es aquel que opera, bajo cualquier modalidad, fuera de los límites del país, teniendo como origen el territorio nacional y como destino un país extranjero o viceversa. La celebración de los contratos de operación será atribución de la Comisión Nacional del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, de conformidad con lo establecido en los Tratados, Convenios Internacionales, la presente Ley y su Reglamento. [17].

Reglamento del transporte turístico e interprovincial, expedido mediante Decreto Ejecutivo 830, el cual tiene por objeto regular la actividad del Transporte Terrestre Turístico a nivel nacional, definir el ámbito de competencia de las autoridades y establecer las normas a las que se sujetarán las personas que se encuentran autorizadas por los órganos competentes que ejerzan en forma habitual esta actividad.

Para los efectos de este reglamento, el Consejo Nacional de Tránsito y Transporte Terrestres crea la modalidad administrativa de "Transporte Terrestre Turístico".

2.3.2. Ley orgánica de transporte terrestre, tránsito y seguridad

Esta ley tiene por objeto la planificación, organización, fomento, regulación, modernización y control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, con el fin de proteger a las personas y a los bienes que se trasladan de un lugar a otro dentro del territorio ecuatoriano; fundamentándose en los principios generales del derecho a la vida, al libre tránsito y movilidad además de la preservación del medio ambiente.” [16].

Art. 6 .Requisitos para la prestación del servicio

La actividad del Transporte Terrestre Turístico podrá ser realizada por personas naturales o jurídicas legalmente reconocidas, las que deberán contar con los permisos otorgados por la Comisión Interinstitucional de Transporte Terrestre Turístico.

Ningún prestador de ninguna de las otras modalidades de transporte terrestre podrán realizar Transporte Terrestre Turístico, salvo en las excepciones contempladas en el artículo 20 de este reglamento.

Art. 8 .Tercerización del servicio de transporte

Todas las actividades turísticas contempladas en el artículo 5 de la Ley de Turismo que no cuenten con transporte propio, deberán contratar únicamente los servicios de los prestadores de Transporte Terrestre Turístico debidamente legalizado y autorizado para realizar este tipo de servicio, para lo cual necesariamente celebrarán el correspondiente contrato u obtendrán la correspondiente orden de trabajo, según lo dispuesto por el Ministerio de Turismo, salvo en las excepciones contempladas en el artículo 20 de este reglamento.

Art. 1 1. Sujeción a reglamento y normas técnicas

Todos los vehículos destinados al Transporte Terrestre Turístico deben cumplir con los requisitos y condiciones determinados en las demás normas técnicas que para el efecto establecieron, juntamente el Consejo Nacional de Tránsito y el Ministerio de Turismo según sus competencias.

Art. 1 6. Alcance del servicio

Para esta modalidad de servicio queda terminantemente prohibido el transporte inter e interprovincial de pasajeros que no tengan la condición de turistas de acuerdo a lo estipulado en el presente reglamento. Los conductores y vehículos de Transporte Terrestre Turístico que sean sorprendidos realizando el servicio regular de transporte público de pasajeros le serán aplicadas las sanciones determinadas en la Ley de Turismo y en la Ley de Tránsito. Para la operación del Transporte Terrestre Turístico a nivel Internacional se regirá a lo dispuesto en el artículo 65

de la Decisión 398 de la Comunidad Andina, referente al transporte de pasajeros, el mismo que previo a obtener los permisos conferidos por la Comisión Interinstitucional de Transporte Terrestre Turístico, podrá realizar ocasionalmente transporte internacional de pasajeros en circuito cerrado, el que será cumplido únicamente en vehículos habilitados.

Art. 17. Hoja de ruta

Para el desarrollo de las actividades establecidas en el artículo que antecede se exigirá la presentación de la hoja de ruta u orden de trabajo, en la que se especifique los puntos o destinos contemplados en el contrato de servicio u orden de trabajo.

Art. 20. Prohibición a vehículos de transporte público

Los vehículos de transporte público de pasajeros de las modalidades urbano, interprovincial, interprovincial, escolar e institucional, no podrán realizar el servicio de Transporte Terrestre Turístico sin embargo por excepción y frente a la demanda del servicio, las operadoras de transporte público inter e interprovincial de pasajeros, podrán prestar este tipo de servicio en forma ocasional, siempre y cuando:

1. Cumplan con los requisitos establecidos en las normas técnicas y demás instructivos que expidan el Consejo Nacional de Tránsito y el Ministerio de Turismo.
2. Que hayan sido contratados por las agencias de viajes operadoras de turismo.
3. Que las agencias de viajes operadoras de turismo hayan sido autorizadas por el Ministerio de Turismo, para contratar este tipo de operadora de transporte.
4. Que para poder circular cuenten con la autorización (salvoconducto) emitido por la Jefatura, Sub jefatura de Tránsito o la Comisión de Tránsito de la provincia de Guayas, cada una en su jurisdicción, previa presentación de los documentos referidos en el documento "Manual de procedimientos para la matriculación vehicular, expedición, canje de licencias de conducción y otorgamiento de especies" y los referidos en este artículo.

Art. 22. Sanciones por no contar con permiso de operación o licencia única anual de funcionamiento

Quien realice actividades de Transporte Terrestre Turístico sin contar con los permisos otorgados por la Comisión Interinstitucional de Transporte Terrestre Turístico, será sancionado de conformidad a lo que establece el literal o) del Art. 90 de la Ley de Tránsito y Transporte Terrestres, referente a las contravenciones graves y en consecuencia podrá ser sancionado con prisión de 30 a 180 días de multa y equivalente de cinco a diez salarios mínimos vitales generales, sin perjuicio de su detención inmediata para ser puesto a órdenes del Juez de Tránsito respectivo. Sin detrimento de las sanciones que de conformidad con la Ley de Turismo le correspondan.

Art. 23. Emisión de distintivo adhesivo

La Comisión Interinstitucional de Transporte Terrestre Turístico, entregarán un distintivo adhesivo a todos y cada uno de los vehículos que se encuentren habilitados para operar regularmente en el Transporte Terrestre Turístico, en el ámbito de todo el país, sin excepción alguna, con el objeto de evitar la informalidad en este tipo de servicio y facilitar el control por parte de la Dirección Nacional de Tránsito, que incluirá el diseño de la "marca país". Los valores del adhesivo, así como del registro y licencia única anual de funcionamiento serán los fijados por la Comisión Interinstitucional de Transporte Turístico.

2.4. Marco institucional

Son organizaciones que planifican, fomentan, norman, publicitan, regulan, capacitan y coordinan la actividad turística y el transporte terrestre, especialmente el interprovincial de pasajeros a través de leyes y reglamentos.

Como la base del turismo es la prestación de los servicios, el juicio subjetivo de los usuarios y la diferencia percibida en cuanto a su nivel de satisfacción, frecuentemente se ve disminuido por el desorden que predomina en la coordinación de los servicios solicitados.

En lo que respecta al turismo en el país el área de responsabilidad organizacional está compuesta por dos tipos distintos de agrupaciones:

Estatales:

- Ministerio de Turismo.
- Ministerio del Ambiente.
- ASECUT Asociación Ecuatoriana de Agencias de Viajes Operadores de Turismo y Mayoristas
- ARLAE Asociación de Representantes de Líneas Aéreas del Ecuador
- ASOMATUR Asociación de Mayoristas de Turismo
- CAPTUR Cámara de Turismo de Pichincha
- ASEC Asociación Ecuatoriana de Ecoturismo

Privadas: ONG's organizaciones no gubernamentales nacionales:

- Fundación Natura
- Fundación Charles Darwin.
- Jatun-Sacha
- Fundación Rumicocha.

ONG's Internacionales:

- TNC (The Nature Conservancy)
- WWF (World Wild Foundation)
- O.M.T. Organización Mundial del Turismo.
- I.A.T.A. Asociación Internacional de Tráfico Aéreo.
- O.A.C.I. Organización de Aviación Civil Internacional.

Con respecto al transporte terrestre las instituciones que se relacionan son:

- MOPT (Ministerio de Obras Públicas y Transporte)
- A.N.T (Agencia Nacional De Transito)
- FENACOTIP (Federación Nacional de Cooperativas de Transporte Interprovincial)
- E.MOV (Empresa de Movilidad)
- Consejo Nacional de Tránsito y Transporte Terrestre

- EMSAT (Empresa Metropolitana de Servicios y Administración del Transporte)

2.4. Marco Espacial

El presente trabajo se realiza en los siguientes sectores del Distrito Metropolitano de la ciudad de Quito, en el sector sur (sector Chillogallo), centro (Av.9 de Octubre y Santa María) y norte (sector el Condado).

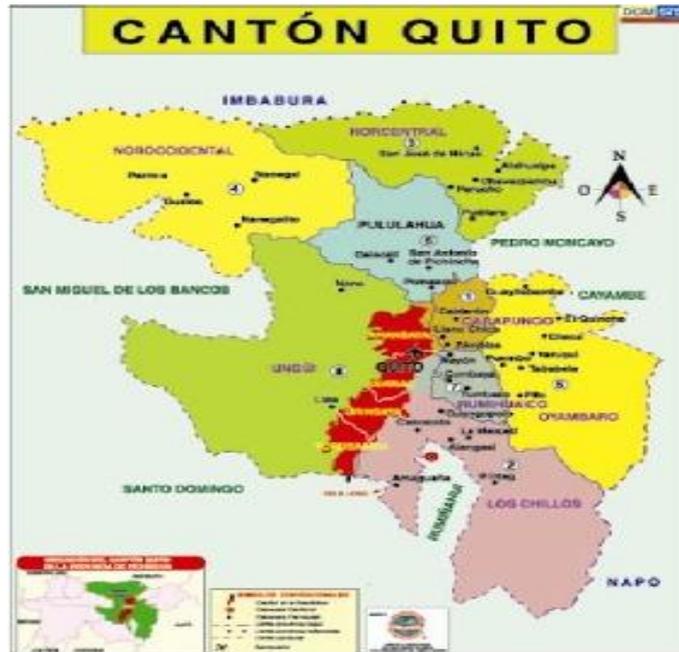


Imagen 1.- Mapa del cantón de Quito.

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA

3.1. Proceso de investigación

3.1.1. Unidad de análisis

El objeto de estudio de la presente investigación está conformado por los usuarios de la compañía de transporte interprovincial Trans Esmeraldas, accionistas y miembros de la directiva, los cuales aportarán con sus criterios, facilitando así un análisis efectivo del presente estudio y su influencia en el turismo interno.

3.1.2. Tipo de investigación

El tipo de investigación será la que utiliza fuentes primarias y secundarias, por lo que el estudio se va a realizar en tiempo actual y en este caso con una cooperativa que existe. Primaria, por que se utilizará encuestas a los usuarios y conocedores del tema del transporte y turismo interno. Secundarias, puesto que se obtendrá datos de revistas, reseñas históricas, guías bibliográficas, páginas web, entre otras.

3.1.3. Método

El método que se aplicará para el proceso de investigación del presente trabajo es: Deductivo-Inductivo, e Histórico-Lógico.

En el cuadro N° 8 se presenta los métodos utilizados en cada capítulo:

Cuadro 7.- Método y técnicas utilizados en el estudio, según capítulo.

| CAPÍTULO | MÉTODO | TÉCNICA | RESULTADO |
|--|--|---|---|
| CAPÍTULO I Introducción | Histórico Analítico Deductivo | Revisión, procesamiento y análisis | Un análisis de la información documental recopilada en la investigación. |
| CAPÍTULO II Marco de referencia | Histórico Analítico Inductivo | Revisión, procesamiento y análisis | Análisis de la información bibliográfica recopilada en la investigación |
| CAPÍTULO III Metodología | Histórico Lógico Analítico - Descriptivo Revisión Documental | Encuestas, entrevista y Observación | Informe sobre el actual pensamiento de los usuarios del transporte interprovincial. |
| CAPÍTULO IV Proceso de desarrollo del proyecto y resultados obtenidos | Histórico Analítico Inductivo | Observación | Formulación de la propuesta |

Elaborado por: Guido Ramírez.

Fuente: Investigación de campo.

3.1.4. Técnicas

En la investigación propuesta se utilizará la técnica de:

- Encuesta: Para recopilar información acerca del pensamiento actual que tienen los usuarios del transporte interprovincial en la ciudad de Quito, en el caso de estudio que es la Compañía de Trans Esmeraldas S.A.,

- Entrevista: a los actores directos que son los miembros de la directiva, con la finalidad de identificar de que manera influye el análisis del transporte interprovincial con el turismo interno del Ecuador.

3.1.5. Instrumentos

Formulario de encuesta: Al realizar la encuesta obtendrá varios resultados de las preguntas establecidas para poder determinar las necesidades del usuario y sus peticiones para la mejora del servicio del transporte interprovincial.

Guía de entrevista: La investigación de campo implica el desarrollo de entrevistas a los principales actores involucrados en el tema, que con un banco de preguntas previamente estructuradas, proporcionaran información la cual servirá para fundamentar la presente investigación.

Revistas: La información obtenida en este tipo de documento, sirve para extraer información directa en lo cual se apoya la investigación de campo, con datos reales sobre la actualidad del tema a investigarse, en este caso el transporte.

Muestreo: Este proceso permite ahorrar recursos, y a la vez obtener resultados parecidos a los que se alcanzarían si se realizase un estudio de toda la población.

3.1.5.1. Determinación del tamaño de la muestra

Al realizar la investigación de campo respectiva en el objeto de estudio, que en este caso es T.E.I.S.A (Trans Esmeraldas Internacional S.A.), se pudo determinar el Universo, con datos promediados con las frecuencias diarias a diferentes destinos del Ecuador, para poder extraer la muestra necesaria, y así realizar las encuestas, a los usuarios que parten desde la ciudad de Quito.

Cuadro 8.- Total de Usuarios de Trans Esmeraldas

| | |
|----------------------|---------|
| TOTAL SEMANAL | 3.589 |
| TOTAL MENSUAL | 14.356 |
| TOTAL ANUAL | 172.272 |

Elaborado por: Guido Ramírez.

Fuente: Compañía Trans Esmeraldas.

Cuadro 9.- Número de pasajeros viajantes en la compañía Trans. Esmeraldas.

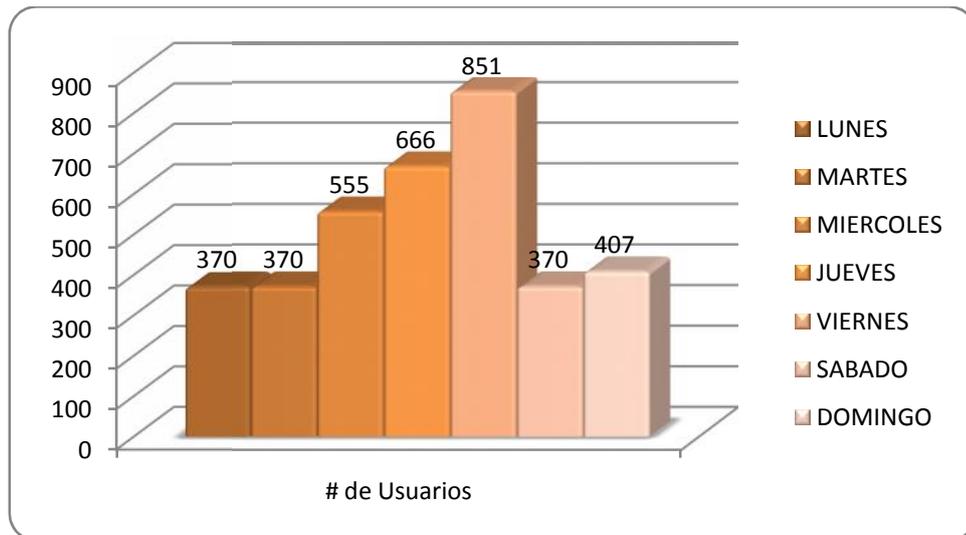
| | LUNES | | | MARTES | | | MIÉRCOLES | | |
|-----------------------|-----------|-------------------------|------------|-----------|-------------------------|------------|-----------|-------------------------|------------|
| RUTA | Turnos | Promedio # Pasajeros | TOTAL | Turnos | Promedio # Pasajeros | TOTAL | Turnos | Promedio # Pasajeros | TOTAL |
| ESMERALDAS - Atacames | 18 | 10 | 180 | 18 | 10 | 180 | 18 | 15 | 270 |
| GUAYAQUIL - Salinas | 5 | 10 | 50 | 5 | 10 | 50 | 5 | 15 | 75 |
| MACHALA - Huaquillas | 6 | 10 | 60 | 6 | 10 | 60 | 6 | 15 | 90 |
| EL COCA | 3 | 10 | 30 | 3 | 10 | 30 | 3 | 15 | 45 |
| LAGO AGRIO | 3 | 10 | 30 | 3 | 10 | 30 | 3 | 15 | 45 |
| SAN LORENZO | 2 | 10 | 20 | 2 | 10 | 20 | 2 | 15 | 30 |
| TOTAL | 37 | 60 | 370 | 37 | 60 | 370 | 37 | 90 | 555 |
| | JUEVES | | | VIERNES | | | SABADO | | |
| RUTA | Turnos | Promedio # Pasajeros | TOTAL | Turnos | Promedio # Pasajeros | TOTAL | Turnos | Promedio # Pasajeros | TOTAL |
| ESMERALDAS - Atacames | 18 | 18 | 324 | 18 | 23 | 414 | 18 | 10 | 180 |
| GUAYAQUIL - Salinas | 5 | 18 | 90 | 5 | 23 | 115 | 5 | 10 | 50 |
| MACHALA - Huaquillas | 6 | 18 | 108 | 6 | 23 | 138 | 6 | 10 | 60 |
| EL COCA | 3 | 18 | 54 | 3 | 23 | 69 | 3 | 10 | 30 |
| LAGO AGRIO | 3 | 18 | 54 | 3 | 23 | 69 | 3 | 10 | 30 |
| SAN LORENZO | 2 | 18 | 36 | 2 | 23 | 46 | 2 | 10 | 20 |
| TOTAL | 37 | 108 | 666 | 37 | 138 | 851 | 37 | 60 | 370 |
| | DOMINGO | | | | | | | | |
| RUTA | Turnos | Promedio # Pasajeros | TOTAL | | | | | | |
| ESMERALDAS - Atacames | 18 | 11 | 198 | | | | | | |
| GUAYAQUIL - Salinas | 5 | 11 | 55 | | | | | | |
| MACHALA - Huaquillas | 6 | 11 | 66 | | | | | | |
| EL COCA | 3 | 11 | 33 | | | | | | |
| LAGO AGRIO | 3 | 11 | 33 | | | | | | |
| SAN LORENZO | 2 | 11 | 22 | | | | | | |
| TOTAL | 37 | 66 | 407 | | | | | | |

Elaborado por: Guido Ramírez

Fuente: Compañía Trans Esmeraldas

Según los datos anteriores se realizó un compendio para determinar qué días son los más utilizados para viajar.

Gráfico 4. Número de Usuarios.



Realizado por: Guido Ramírez
Fuente: Compañía Trans Esmeraldas

Se tomará en cuenta la cantidad anual de usuarios, como el total del universo, para poder determinar la muestra de las encuestas a realizarse.

Cálculo del Universo

| | | |
|----|------------------------|--------------------------------------|
| n: | Tamaño de la muestra | ? |
| Z: | Nivel de confianza | 95% |
| N: | Universo | Usuarios de Trans Esmeraldas 172.272 |
| p: | Probabilidad favorable | 50% |
| q: | Probabilidad en contra | 50% |
| e: | Error de muestra | 5% |

$$n = \frac{Z^2 \cdot N \cdot p \cdot q}{e^2 \cdot (N-1) + (Z^2 \cdot p \cdot q)}$$

$$n: \frac{(1,96)^2 \cdot 172272 \cdot 0,5 \cdot 0,5}{(0,05)^2 \cdot (172272 - 1) + ((1,96)^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5)}$$

$$n: \frac{3,8416 \cdot 172272 \cdot 0,5 \cdot 0,5}{0,0025 \cdot 172271 + (3,8416 \cdot 0,5 \cdot 0,5)}$$

$$n: \frac{165.450,03}{430,68 + 0,96}$$

$$n: \frac{122232,03}{413,45}$$

$$n: \quad \mathbf{295,64}$$

$$n: \quad \mathbf{296}$$

Esta fórmula ayudó a determinar que el tamaño de la muestra es de 296 usuarios de la compañía Trans Esmeraldas Internacional S.A., conjuntamente con los accionistas y personal administrativo.

CAPÍTULO IV

4. PROCESO DEL DESARROLLO Y RESULTADOS OBTENIDOS

4.1. El transporte interprovincial en la ciudad de Quito

4.1.1. Introducción

Quito cuenta con dos terminales terrestres que comunican a la ciudad con el resto del país, uno de gran envergadura en el sur de la ciudad llamado "Quitumbe", por el sector en el que se ubica, y que recibe y embarca pasajeros con destino a las provincias del centro y sur del país; y otro en el norte, más pequeño, que hace lo mismo con los buses que se desplazan desde y hacia las provincias del norte.

El bus es el medio de transporte más utilizado para los desplazamientos dentro del Ecuador. Prácticamente se puede llegar a cualquier punto del país con tan solo tomar uno o dos buses. Los precios varían de acuerdo a la distancia y al servicio. El servicio Expreso, lo lleva hacia su destino sin realizar paradas intermedias. Muchas compañías de transporte ofrecen unidades nuevas, con baño, televisor y asientos reclinables. Algunas incluso proporcionan algún tipo de refrigerio para el viaje.

Para tomar un bus interprovincial se debe localizar el Terminal Terrestre de cada ciudad, allí existe una amplia oferta de compañías para llegar a cualquier destino en el país. Algunas empresas cuentan con terminales propios. Las frecuencias de los viajes son variadas y los servicios funcionan las 24 horas del día.

Dentro de la ciudad de Quito operan estas compañías y cooperativas de transporte interprovincial las cuales se detallan en el cuadro N° 10.

Cuadro N° 10.- Listado de Cooperativas de la ciudad de Quito.

| | |
|--------------------------|------------------------------|
| "AEROTAXI" | "ANDINA TOUR" |
| "FLOTA IMBABURA" | CIA. "ATLANTIDA" |
| "FLOTA ANTEÑA" | "COLTA" |
| "LOS LAGOS" | CIA. "CONDORAZO" |
| "ORIENTAL PIMAMPIRO" | "CHIMBORAZO" |
| "OTAVALO" | "GUAMOTE" |
| "TRANSCOTACACHI" | GRAN COLOMBIANA DE TURISMO" |
| "URCUQUI" | "LICTO" |
| "UNION DE IMBABURA" | "PATRIA" |
| "LA MANA" | "RIOBAMBA" |
| "LASSO" | "SANGAY" |
| "LATACUNGA - GRANADA" | "ALOAG" |
| MACUCHI" | CIA. "AZBLAN" |
| "NACIONAL SAQUISILI" | "CALDERON" |
| "PUJILI" | "CARLOS BRITO" |
| "PRIMAVERA" | "ECUADOR" |
| "SALCEDO" | "EQUINOCCIAL" |
| "SAN FRANCISCO MULALO" | "FLOR DEL VALLE" |
| "SAN MIGUEL" | "GENERAL PINTAG" |
| "PUEMBO" | "LIBERTADORES DEL VALLE" |
| "REINA DEL QUINCHE" | "LOS CHILLOS" |
| CIA. "REYTUR" | "MARCO POLO" |
| "RUTA ANDINA" | "MEJIA" |
| CIA. "RUTAS DE AMERICA" | CIA. "METROPOLITRANS" |
| CIA. "SAN JOSE DE MINAS" | CIA. "MICROTAXIS COCOTOG" |
| "SAN PEDRO DE AMAGUAÑA" | "MOJANDA" |
| "TERMAS TOURIS" | "OCCIDENTALES" |
| CIA. "TRANS-ESMERALDAS" | "PANAMERICANA INTERNACIONAL" |
| "TUMBACO" | "PIFO" |
| "YARUQUI" | |

Elaborado por: Guido Ramírez

Fuente.- FENACOTIP.

4.2. Visión general de la compañía Trans. Esmeraldas Internacional Sociedad Anónima (Cia. Trans Esmeraldas Internacional S.A).

Tomando como caso de estudio a la compañía de transportes de pasajeros Trans Esmeraldas Internacional Sociedad Anónima (Cia. Trans Esmeraldas Internacional S.A.), que cuenta con una flota de 123 Unidades operando en sus diferentes terminales propias como en las establecidas en la ciudad de Quito.

4.2.1. Reseña histórica y giro del negocio de Trans Esmeraldas

La historia de la compañía de transporte “Trans Esmeraldas”, inicia en una época cuando el transporte interprovincial carecía de una infraestructura adecuada, haciendo de este tipo de tráfico una completa odisea.

El Sr. Galo Cadena Ortiz y quince accionistas más, iniciaron su operación con 15 unidades adquiridas a través de crédito bancario y solicitaron las autorizaciones respectivas al Consejo Nacional de Tránsito para operar en la ruta Quito-Esmeraldas, Esmeraldas- Guayaquil, Guayaquil-Esmeraldas y Esmeraldas-Quito. Constituyéndose el 23 de Junio de 1969, como Compañía Limitada, con 15 Socios, con la razón social de "TRANSPORTES ESMERALDAS CIA. LTDA.", registrándose el 18 de Septiembre de 1969.

El 2 de Marzo de 1977 se cambió el status de la compañía para hacerla sociedad anónima, pues más accionistas decidieron aportar al capital de la organización. "Vinieron carros mucho más modernos y así continuamos en la lucha", comenta el Sr. Galo Cadena actual gerente vitalicio de la empresa. En la década de los años 70 con un ya próspero negocio se vio la necesidad de incrementar las unidades para ofrecer un mejor servicio a los clientes. Uno de los objetivos principales de Trans Esmeraldas ha sido la construcción de terminales propios para sus unidades. El primero fue en la ciudad de Esmeraldas donde adquirieron un terreno y lo adecuaron para oficinas, más tarde compraron otro para convertirlo en garaje de vehículos. Se planificó también la edificación de un hotel junto a los terminales pero sus necesidades cambiaron y hoy en día la infraestructura es utilizada como un lugar exclusivo de descanso de la tripulación y de estadía para los socios y sus familiares.

A la par de su crecimiento se dieron cuenta que hacía falta un terminal en Guayaquil y lo llevaron a cabo con similares características. En el año 2000 se construyó el terminal en Quito, de gran preferencia entre los usuarios capitalinos por su ubicación estratégica en el centro norte de la ciudad. El Sr. Galo Cadena dice que: "Nuestro objetivo es disponer de un terminal propio en cada ciudad o localidad a la que lleguemos". Más adelante se edificó la Terminal y hotel en Atacames. Cabe añadir que, para orgullo de la empresa y sus socios, se construyó una Estación de Servicio en Santo Domingo de los Tsáchilas, con el fin de abastecer de combustible a las unidades de la empresa y al público en general; y, actualmente se encuentra en normal funcionamiento.

En total, la compañía cuenta con 11 terminales propias, la última, inaugurada en junio del 2007 en La Libertad, provincia del Guayas. La planificación es continua y ya están en marcha nuevos proyectos que se culminarán a corto y mediano plazo.

Trans Esmeraldas, mantiene un programa permanente de renovación de su parque automotor, generalmente cada cuatro o cinco años éstas son reemplazadas para brindar mayor seguridad. Las importaciones de los vehículos son continuas, ya que los accionistas están siempre preocupados de renovar sus unidades, de ahí que el 95% de la flota es totalmente nueva.

4.2.2. Destinos, rutas, servicios y características de las unidades

4.2.2.1. Destinos y rutas

La compañía "Trans Esmeraldas" se dedica a transportar pasajeros, encomiendas y carga dentro de las distintas provincias del Ecuador, además de promocionar el turismo nacional desde el año de 1969; esta compañía se encuentra entre los principales sitios de su clase, cuenta con una flota de 123 vehículos, la mayoría con capacidad para 42 pasajeros, mientras que el 2% son de 46 pasajeros cada una, con 135 accionistas, de los cuales 95 son activos es decir que poseen vehículo y 114 empleados a nivel nacional.

Esta compañía cubre los siguientes destinos y rutas: Arenillas, Atacames, Borbón, Coca, Cuenca, Esmeraldas, Guayaquil, Huaquillas, La Concordia, La Troncal, Lago Agrio, Libertad, Machala, Manta, Montalvo, Muisne, Portoviejo, Quinindé, Rocafuerte, Salinas, San Lorenzo, Santo Domingo de los Tsáchilas, Quito, Tonchigüe y Viche, por lo tanto, se puede decir que su servicio incluye las tres regiones del Ecuador, con sus ciudades más importantes y los lugares de mayor atractivo turístico; cuenta para su servicio con una importante infraestructura, que incluyen terminales propios, un hotel, garajes, lugares de descanso para la tripulación y una estación de servicio ubicada en Santo Domingo de los Tsáchilas.

4.2.2.2. Servicios

Entre los servicios que ofrece están:

- Estación de servicio (gasolinera, bar-cafetería, restaurante)
- Servicio de Transporte
- Servicio de encomienda y carga

Entre el ingreso de la gasolinera y el servicio de transporte, la compañía percibe anualmente \$9.055.000. Sus clientes son personas particulares, tráileres buses interprovinciales y de más.

4.2.2.3. Características de las unidades

El cliente constituye la parte más importante de la disposición las unidades que tienen las siguientes características:

Amplias y modernas Unidades





**Relajantes y confortables
asientos para su comodidad.**

Las unidades cuentan con las siguientes comodidades para el usuario:

- Bodegas amplias y seguras para guardar el equipaje
- Televisores para la distracción de los clientes
- Servicio de baño a bordo
- Servicio de refrigerios
- Amable atención y comodidad para recepción y entrega de encomiendas.

4.2.3. Principios filosóficos

4.2.3.1. Misión y Visión



- **Misión.-** “Servir eficientemente a nuestros usuarios, apoyados en nuestro capital humano”.

- **Visión.-**“Trans Esmeraldas Internacional S.A. será la mejor empresa de transporte interprovincial dentro del país, con los más altos estándares de atención al cliente hasta convertirse en un referente dentro de la Comunidad



Andina.”

4.2.3.2. Objetivo Empresarial

Transportar pasajeros, encomiendas y carga dentro del país y promocionar el turismo interno, para lo cual podrá construir o ser parte de compañías turísticas, particularmente, operadoras de turismo; podrá emprender en la importación de unidades destinadas al servicio que presta; así como de accesorios y partes para las mismas; establecer y mantener talleres de mantenimiento y servicios para vehículos; construir y mantener terminales terrestres, y, realizar toda clase de actos y contratos civiles y mercantiles permitidos por la Ley.

Cabe recalcar que en el objetivo empresarial no se incluyen los servicios que ofrecen a través de la estación de servicio, ya que esta esta de arrendada su 40% a otro tipo de negocios como la de comida y llantera.

4.2.3.3. Valores y principios corporativos

- **Valores**

La compañía guía sus acciones en valores fundamentales que son:

- Servicio
- Seguridad en el transporte
- Honestidad y verdad
- Mejoramiento continuo
- Compromiso con los usuarios
- Compromiso con la calidad
- Respeto al medio ambiente.

- **Principios**

Sus principios están relacionados con los diferentes grupos de interés para la compañía como son:

- **Colaboradores:** Trans Esmeraldas trabaja en conjunto con sus colaboradores, lidera con el ejemplo y promueve el trabajo en equipo; rechaza la irresponsabilidad como la deshonestidad.

Reconoce el talento de cada uno de ellos y ofrece una remuneración justa e igualdad de oportunidades.

- **Clientes:** Trans Esmeraldas Internacional S.A. ofrece a sus clientes un servicio de calidad, mediante la renovación constante de sus unidades, generalmente cada cuatro o cinco años estas son reemplazadas para brindar mayor seguridad y confort a sus clientes, el 95% de 32 la flota es totalmente nueva. Atiende las necesidades de los clientes de manera rápida y oportuna.
- **Comunidad:** Trans Esmeraldas busca mantener buenas relaciones con la comunidad basándose en el respeto y tolerancia, además de cuidar y proteger el medioambiente. Alienta el civismo y paga oportunamente y de manera puntual sus impuestos.
- **Proveedores:** Trans Esmeraldas basa sus relaciones con sus proveedores de manera justa y ética.
- **Socios:** Trans Esmeraldas actúa responsablemente con sus socios, en cuanto a la repartición de utilidades provenientes del servicio de transporte y de la estación de servicio; impulsa la investigación continua para el desarrollo de nuevos mercados.

4.2.4. Política de calidad y seguridad ocupacional

Trans Esmeraldas Internacional (TEISA S.A.) mantiene su compromiso con la calidad y seguridad ocupacional, en todas las actividades que realiza, entregando los recursos necesarios para asegurar que sus procesos de servicio a la comunidad, así como de seguridad y salud ocupacional cumplan con los estándares de servicio, las regulaciones nacionales e internacionales, en estos ámbitos, para de esta manera contribuir a la excelencia en el servicio de transporte interprovincial de pasajeros que brinda a la sociedad ecuatoriana .

4.2.5. Eslogan de la Empresa



*“Exija Seguridad **NO** Velocidad”*

4.3. Situación actual de la compañía Trans Esmeraldas Internacional S.A.

Este análisis se deriva de las encuestas y entrevistas realizadas a los usuarios y dirigentes de la empresa, para poder obtener un dato verídico de lo que está sucediendo en esta compañía que si bien está yendo por un buen camino, existen muchas falencias que deben corregir para tener una mejor aceptación y poder ayudar al turismo interno del Ecuador con todos los aspectos en orden, de acuerdo a las reglas impartidas por el Gobierno Nacional y los estándares de calidad a nivel internacional.

Con el principio del buen servicio a los usuarios, la Misión y Visión se resumen, en brindar el mejor servicio a los clientes y constituirse en un referente para todas las cooperativas o compañías de transporte, no solamente a nivel nacional sino también a nivel de Latinoamérica.

Sin embargo después de haber realizado las encuestas, los resultados arrojados, demuestran que existen muchos errores en el trato al cliente, tanto de los choferes como del personal administrativo, esto es el primer factor para mejorar y reformar las políticas en sí de varias cooperativas, en realidad esto debe empezar por las autoridades impartiendo normativas para que se cumplan las leyes y mejoras continuas.

La Compañía Trans Esmeraldas Internacional S.A. es una fraternal de la Federación Nacional de Cooperativas de Transporte Público de Pasajeros (FENACOTIP), lo que quiere decir, que aporta a la Federación con sugerencias y dinero, pero no tiene voto dentro de las decisiones que toma al momento de hacer pedidos a la Agencia Nacional de Tránsito ya que esta es una mediadora entre las cooperativas y la Agencia.

También la compañía es una fuente económica para muchas familias, hablando desde el punto de vista de empresa, lo que le interesa es que sus socios obtengan buenos réditos económicos y así mejoren su calidad de vida, con trabajo duro y sobre todo destacando la atención al cliente.

En total se han construido 10 terminales propias, la última, inaugurada en junio del 2007 en La Libertad, provincia de Santa Elena. La planificación es continua y ya están en marcha nuevos proyectos que se culminarán a corto y mediano plazo.

En lo que respecta a la flota activa, se encuentra en una muy buena categoría ya que poseen más del 85% de Unidades renovadas, y aspiran para el año 2013 renovar totalmente su flota, esto hace que cada vez sea una compañía innovadora y así los usuarios frecuentes y turistas nacionales, se sientan satisfechos puesto que un 50% no lo están de acuerdo a los datos obtenidos en las encuestas.

Hay que tomar en cuenta también los feriados son días de vacaciones, es decir días no hábiles, hacen que haya mayor afluencia de usuarios y por ende más demanda de pasajes.

4.3.1. Análisis e interpretación de los resultados de la encuesta y entrevista

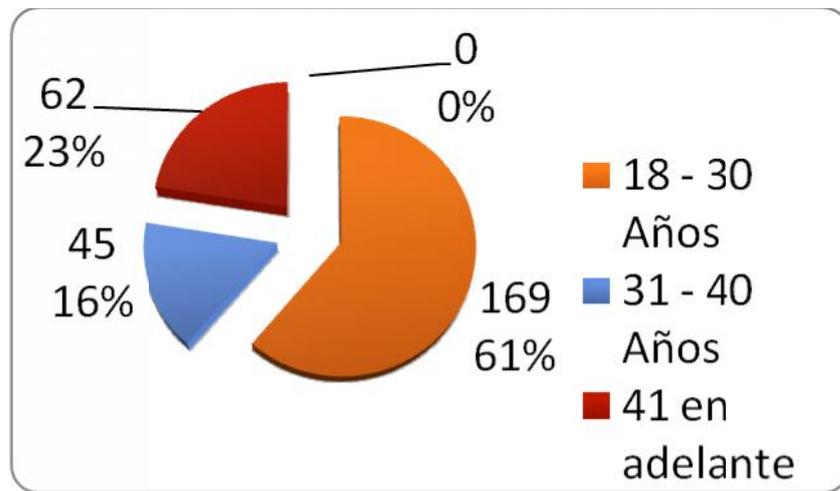
4.3.1.1. Encuesta

De acuerdo al modelo de encuesta que se encuentra en el anexo N°1, se arrojaron los siguientes resultados, los cuales ayudarán para determinar la propuesta que se generará según las necesidades de los usuarios, personal administrativo, personal operativo y accionistas de la compañía de transporte de pasajeros Trans. Esmeraldas Internacional S.A.

Cuadro 11 .- Promedio de edades de usuarios

| Edad | Núm. De encuetados | Porcentaje |
|-------------------------|-------------------------------------|-------------------|
| 18 - 30 | 169 | 57,09% |
| 31 - 40 | 85 | 28,72% |
| 41- en adelante | 42 | 14,19% |
| TOTAL | 296 | 100,00% |
| Fuente: encuesta | Elaborado por: Guido Ramírez | |

Gráfico 5.- Promedio de edades



Elaborado por: Guido Ramírez

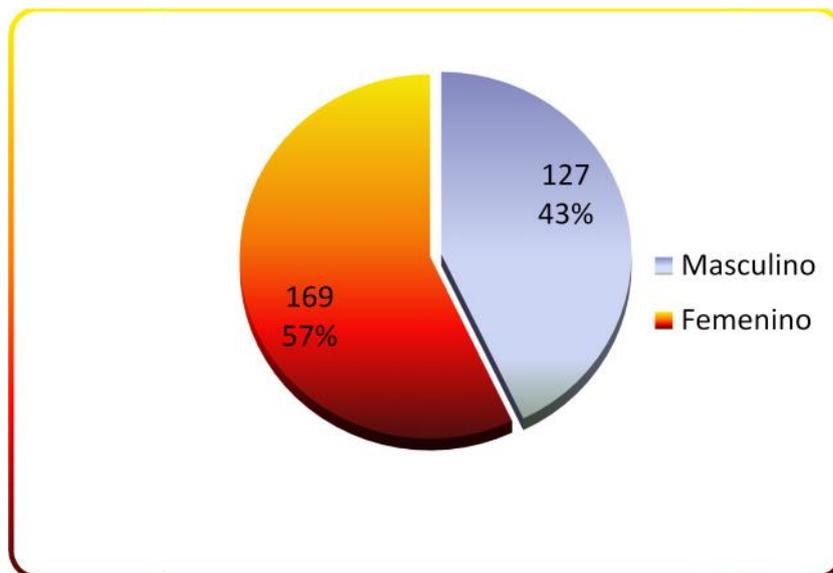
Fuente: Encuesta a usuarios

Análisis.- Según los datos obtenidos se determina que el 61% corresponde a los jóvenes adultos, esto quiere decir que muchos de ellos estudian o realizan viajes entre amigos, más de la mitad de usuarios son personas que están económicamente activas.

Cuadro 12.- Género

| GÉNERO | Núm. De encuetados | Porcentaje |
|--------------------------|-------------------------------------|-------------------|
| Masculino | 127 | 42,91% |
| Femenino | 169 | 57,09% |
| TOTAL | 296 | 100,00% |
| Fuente: encuesta. | Elaborado por: Guido Ramírez | |

Gráfico 6.- Género.



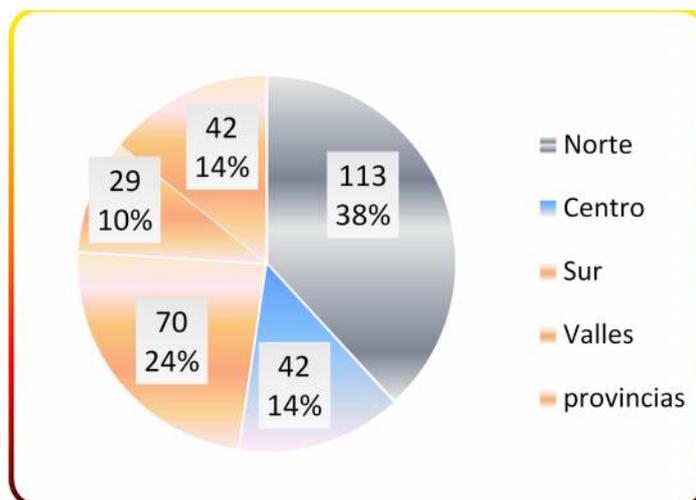
Elaborado por.- Guido Ramírez.
Fuente.- Encuesta a usuarios

Análisis.- Los resultados arrojan que la mayor cantidad de viajeros son del género femenino, el 57% de usuarios son mujeres que van de los 18 a 30 años, muchas de ellas son estudiantes universitarias, que están cursando alguna carrera en la ciudad de Quito.

Cuadro 13.- Lugar De Residencia

| Lugar de Residencia | Núm. De encuestados | Porcentaje |
|--------------------------|-------------------------------------|----------------|
| Norte | 113 | 38,18% |
| Centro | 42 | 14,19% |
| Sur | 70 | 23,65% |
| valles | 29 | 9,80% |
| provincia | 42 | 14,19% |
| TOTAL | 296 | 100,00% |
| Fuente: encuesta. | Elaborado por: Guido Ramírez | |

Gráfico 7.- lugar de Residencia.-



Elaborado por.- Guido Ramírez.

Fuente.- Encuesta a usuarios

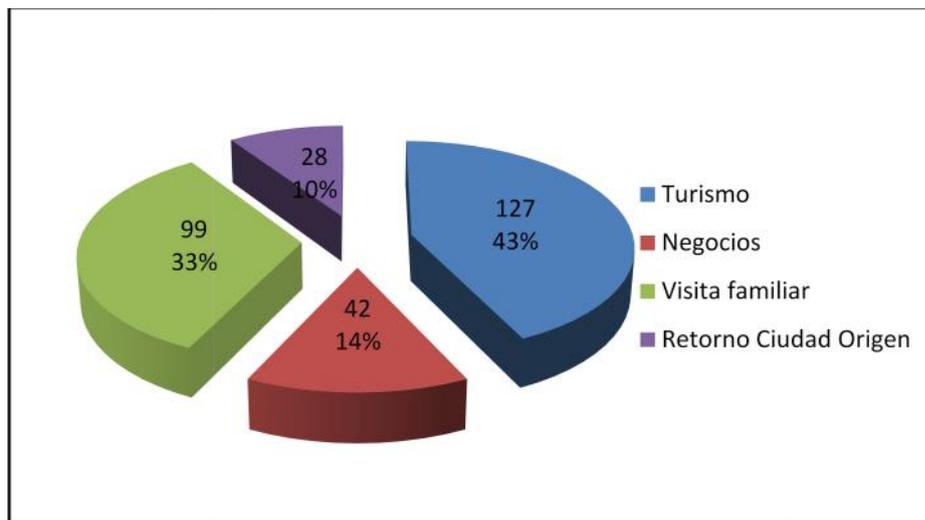
Análisis.- De acuerdo al Gráfico se verificó que, las personas que toman los buses de la compañía de transportes de pasajeros Trans Esmeraldas Internacional S.A. son de diferentes sectores de la ciudad, ya que la encuesta fue realizada en las 3 terminales que opera dicha Compañía. Esto indica que en realidad existe más personas del norte que viajan en relación que las del centro o la de los valles.

Pregunta N° 1.- ¿Cual es el motivo de su viaje?

Cuadro 14.- Pregunta 1

| Motivo de Viaje | Núm. De encuestados | Porcentaje |
|-------------------------|--------------------------------------|----------------|
| Turismo | 127 | 42,91% |
| Negocios | 42 | 14,19% |
| Visita familiar | 99 | 33,45% |
| Retorno Ciudad Origen | 28 | 9,46% |
| TOTAL | 296 | 100,00% |
| Fuente: encuesta | Elaborado por: Guido Ramírez. | |

Gráfico 8.- Pregunta 1



Elaborado por.- Guido Ramírez.

Fuente.- Encuesta a usuarios

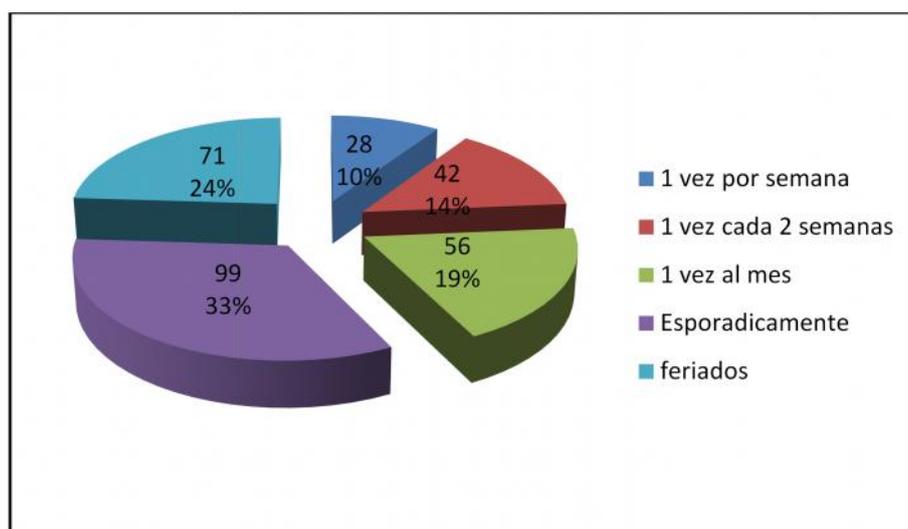
Análisis.- El gráfico muestra que el 43 % de los encuestados realizan turismo, no obstante el 33 % visitan a un familiar, esto quiere decir que a pesar de los inconvenientes que tienen el Transporte Interprovincial, a los usuarios les interesa más que nada viajar.

Pregunta N° 2.- ¿Con qué frecuencia utiliza Ud. El transporte interprovincial Trans Esmeraldas?

Cuadro 15.- Pregunta 2

| Frecuencia que utiliza | Núm. De encuestados | Porcentaje |
|--------------------------|-------------------------------------|----------------|
| 1 vez por semana | 28 | 9,46% |
| 1 vez cada 2 semanas | 42 | 14,19% |
| 1 vez al mes | 56 | 18,92% |
| Esporádicamente | 99 | 33,45% |
| Ferados | 71 | 23,99% |
| TOTAL | 296 | 100,00% |
| Fuente: encuesta. | Elaborado por: Guido Ramírez | |

Gráfico 9.- Pregunta N° 2



Elaborado por.- Guido Ramírez.

Fuente.- Encuesta a usuarios

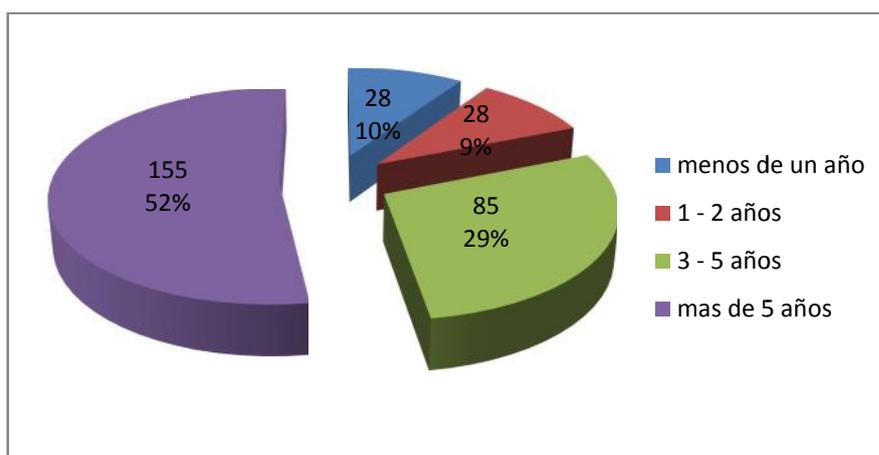
Análisis.- El gráfico nos muestra claramente que el 33% de encuestados realiza viajes esporádicamente, nos avala que este tiempo esporádico, es el tiempo que realizan Turismo, es decir vacaciones o fines de semana, no necesariamente en feriados aunque el 24 % lo hace, concuerda con la pregunta N°1.

Pregunta N° 3.- ¿Por cuánto tiempo ha utilizado Ud. La Compañía Trans Esmeraldas?

Cuadro 16.- Pregunta 3

| Tiempo de Uso | Núm. De encuestados | Porcentaje |
|-------------------------|-------------------------------------|----------------|
| menos de un año | 28 | 9,46% |
| 1 - 2 años | 28 | 9,46% |
| 3 - 5 años | 85 | 28,72% |
| más de 5 años | 155 | 52,36% |
| TOTAL | 296 | 100,00% |
| Fuente: encuesta | Elaborado por: Guido Ramírez | |

Gráfico 10.- Pregunta 3



Elaborado por.- Guido Ramírez.
Fuente.- Encuesta a usuarios

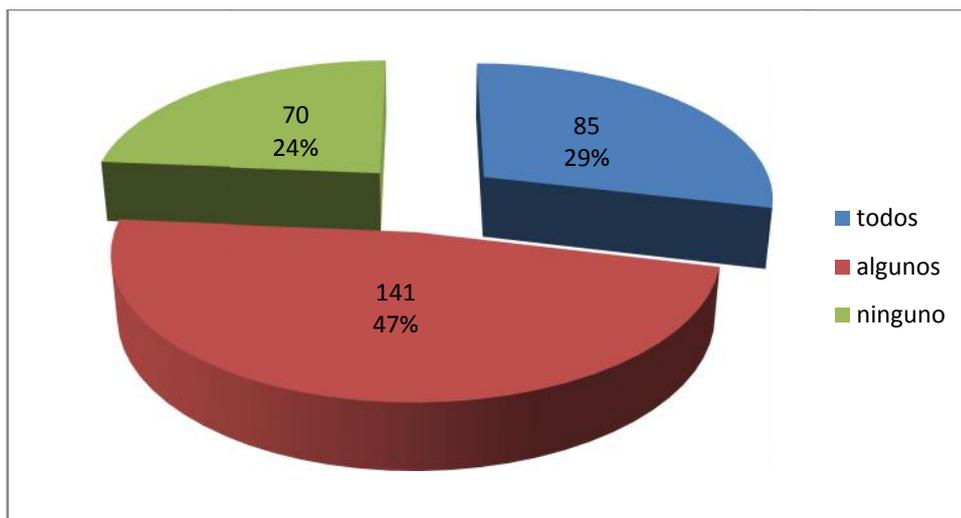
Análisis.- La mayor parte de los usuarios de la Compañía, son personas que conocen a la empresa por más de cinco años, más del 50 % que utiliza las Unidades los realizan por costumbre y fidelidad en este caso sería a la marca “Trans Esmeraldas”.

Pregunta N°4. ¿Cree Ud. que los choferes de Trans Esmeraldas son serviciales y cortez?

Cuadro 17.- Pregunta 4

| Percepción | Núm. De encuestados | Porcentaje |
|-------------------------|-------------------------------------|----------------|
| Todos | 85 | 28,72% |
| Algunos | 141 | 47,64% |
| Ninguno | 70 | 23,65% |
| TOTAL | 296 | 100,00% |
| Fuente: encuesta | Elaborado por: Guido Ramírez | |

Gráfico 11.- Pregunta 4



Elaborado por.- Guido Ramírez.

Fuente.- Encuesta a usuarios

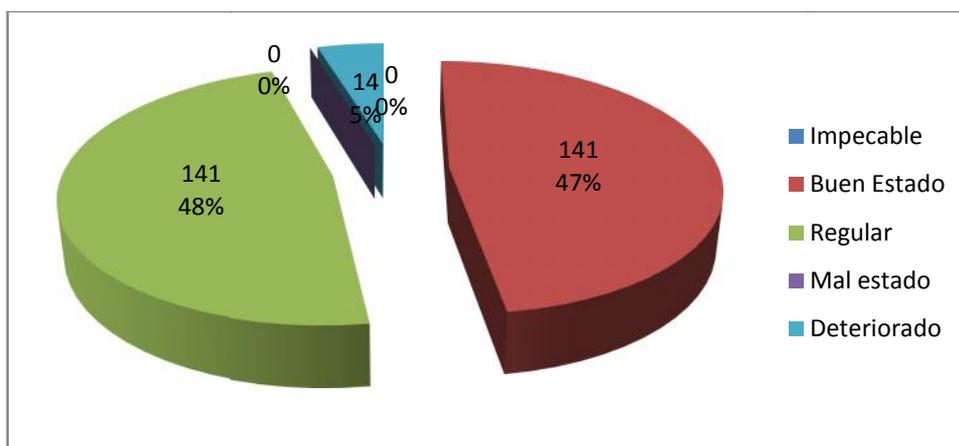
Análisis.- Estos datos arrojan que, la mayoría de choferes que trabajan en la Compañía, son o han sido descorteses y no serviciales con el cliente, que a pesar de ser casi el 50 %, más utilizan esta empresa por fidelidad que por el servicio que prestan tanto la tripulación como las personas de oficina que en su mayoría son mujeres.

Pregunta N°5.- ¿Qué opina acerca del estado de la unidad al interior y al exterior?

Cuadro 18.- Pregunta 5

| Opinión | Núm. De encuestados | Porcentaje |
|-------------------------|-------------------------------------|----------------|
| Impecable | 0 | 0,00% |
| Buen Estado | 141 | 47,64% |
| Regular | 141 | 47,64% |
| Mal estado | 0 | 0,00% |
| Deteriorado | 14 | 4,73% |
| TOTAL | 296 | 100,00% |
| Fuente: encuesta | Elaborado por: Guido Ramírez | |

Gráfico 12.- Pregunta 5



Elaborado por.- Guido Ramírez.

Fuente.- Encuesta a usuarios

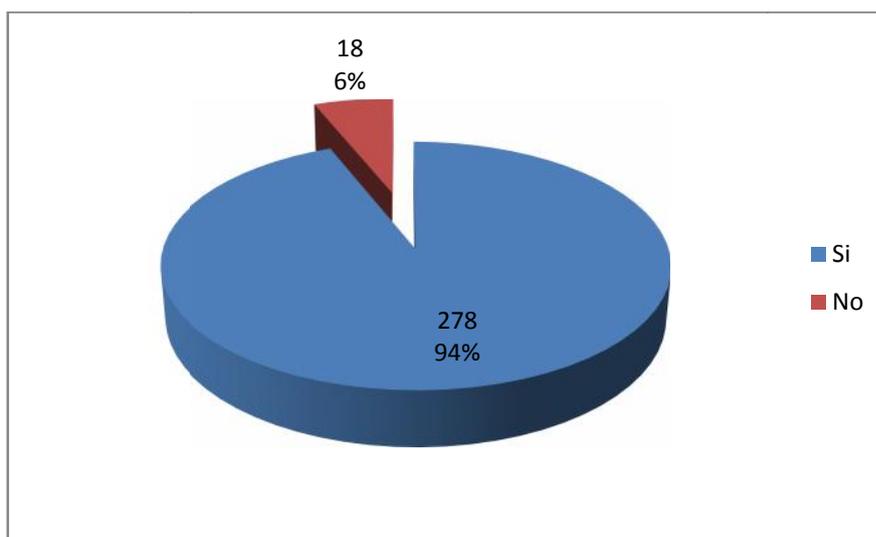
Análisis.- Estos datos revelan que la percepción que tiene el usuario acerca de las unidades está dividida, ya que el 48% responde que está en un estado regular, mientras que el 47% lo cataloga como buen estado, esto quiere decir que se debe mejorar en el aspecto físico de las unidades, tanto por fuera como por dentro.

Pregunta N°6.- ¿Cree Ud. que los choferes de las unidades deben tener estudios superiores o de tercer nivel?

Cuadro 19.- Pregunta 6

| Tipo de Estudios | Núm. De encuestados | Porcentaje |
|-------------------------|-------------------------------------|----------------|
| Si | 278 | 93,92% |
| No | 18 | 6,08% |
| TOTAL | 296 | 100,00% |
| Fuente: encuesta | Elaborado por: Guido Ramírez | |

Gráfico 13.- Pregunta 6



Elaborado por.- Guido Ramírez.

Fuente.- Encuesta a usuarios

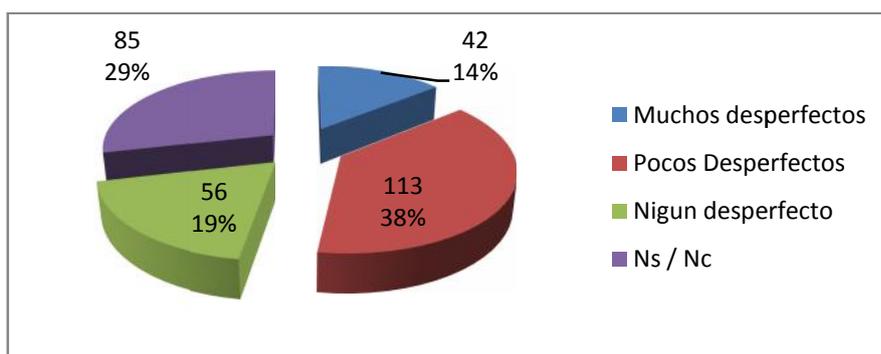
Análisis.- Casi en su totalidad, el 94% contestó que si deberían tener estudios superiores o de tercer nivel, esto hace que se note que los señores choferes, la mayoría no tienen acabado los estudios secundarios, se debe tomar muy en cuenta esta pregunta puesto que de aquí partirá el mejoramiento del servicio tanto en el trato como en el manejo de las Unidades de transporte.

Pregunta N°7.- ¿Cuál es su criterio a cerca del funcionamiento y los desperfectos del autobús?

Cuadro 20.- Pregunta 7

| Desperfectos | Núm. De encuestados | Porcentaje |
|-------------------------|-------------------------------------|----------------|
| Muchos desperfectos | 42 | 14,19% |
| Pocos Desperfectos | 113 | 38,18% |
| Ningún desperfecto | 56 | 18,92% |
| Ns / Nc | 85 | 28,72% |
| TOTAL | 296 | 100,00% |
| Fuente: encuesta | Elaborado por: Guido Ramírez | |

Gráfico 14.- Pregunta 7



Elaborado por.- Guido Ramírez.

Fuente.- Encuesta a usuarios

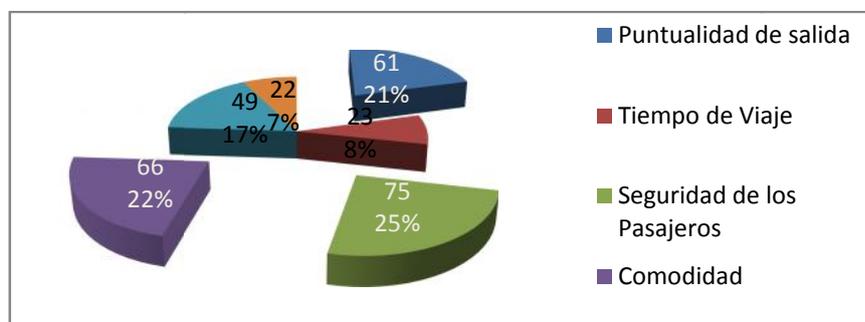
Análisis.- de las 296 encuestas realizadas 113 personas que equivalen el 38%, indican que según su percepción poseen pocos desperfectos los buses, 85 de ellas que es el 29% no sabe o no conoce acerca del funcionamiento del bus, mientras que el 56 personas que es el 19% menciona que no tiene ningún desperfecto y las 42 restantes que significa el 14 % afirman que tienen muchos desperfectos, que puede ser que han sufrido daños o percances en el viaje.

Pregunta N°8.- A continuación, marque las tres (3) características más importantes de servicio que Ud. crea conveniente.

Cuadro 21.- Pregunta 8

| criterio de servicio | Núm. De encuestados | Porcentaje |
|-----------------------------|-------------------------------------|-------------------|
| Puntualidad de salida | 61 | 20,61% |
| Tiempo de Viaje | 23 | 7,77% |
| Seguridad de los Pasajeros | 75 | 25,34% |
| Comodidad | 66 | 22,30% |
| Limpieza | 49 | 16,55% |
| Costo del Pasajes | 22 | 7,43% |
| TOTAL | 296 | 100,00% |
| FUENTE: encuesta. | Elaborado por: Guido Ramírez | |

Gráfico 15.- Pregunta 8



Elaborado por.- Guido Ramírez.

Fuente.- Encuesta a usuarios

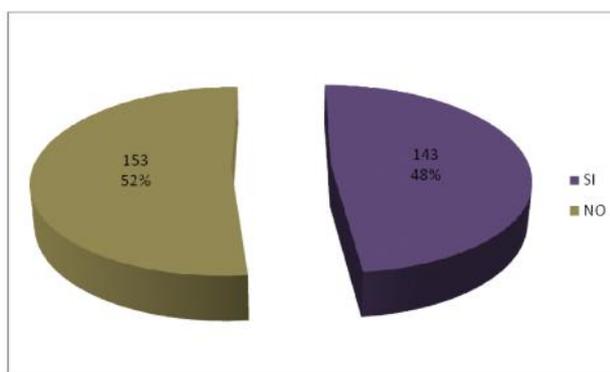
Análisis.- de las características, las 3 más importantes para las personas encuestadas fueron: 75 personas que es el 25% la seguridad de los pasajeros, 66 de ellas que es el 22% la comodidad y 21 personas que es el 21% optaron en la puntualidad de salida, esto refleja que se debe trabajar más en estos 3 aspectos de la compañía.

Pregunta N°9.- Se siente Ud. Seguro al viajar en las Unidades de Trans Esmeraldas?

Cuadro 22.- Pregunta 9.

| Seguridad de Viaje | Núm. De encuestados | Porcentaje |
|-------------------------|-------------------------------------|----------------|
| SI | 143 | 48,31% |
| NO | 153 | 51,69% |
| TOTAL | 296 | 100,00% |
| FUENTE: encuesta | Elaborado por: Guido Ramírez | |

Gráfico 16.- Pregunta 9



Elaborado por.- Guido Ramírez.

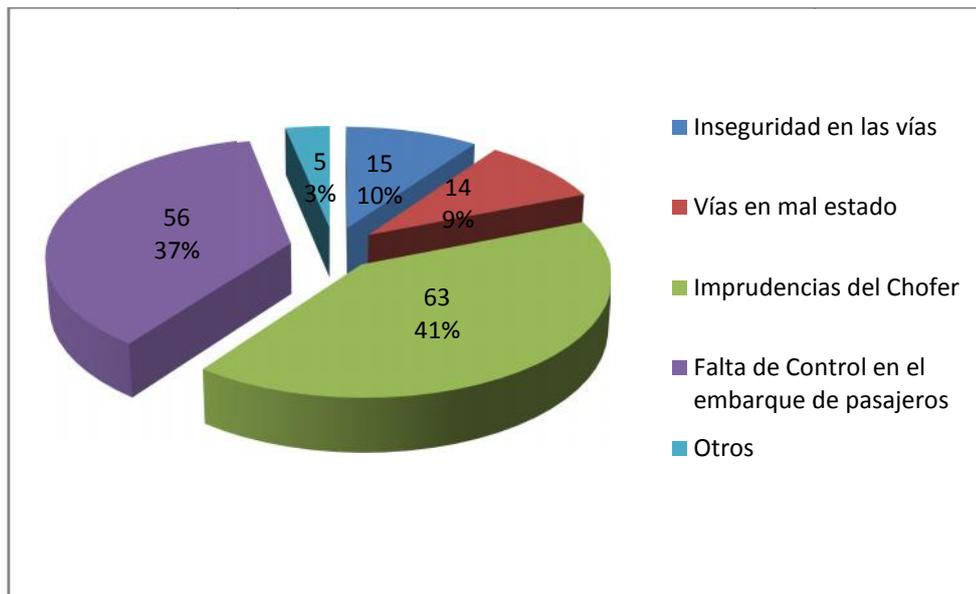
Fuente.- Encuesta a usuarios

Si su respuesta fue NO, Por Qué?

Cuadro 23.- Pregunta 9 (NO)

| Por qué? | Núm. De encuestados | Porcentaje |
|--|-------------------------------------|----------------|
| Inseguridad en las vías | 15 | 9,80% |
| Vías en mal estado | 14 | 9,15% |
| Imprudencias del Chofer | 63 | 41,18% |
| Falta de Control en el embarque de pasajeros | 56 | 36,60% |
| Otros | 5 | 3,27% |
| TOTAL | 153 | 100,00% |
| Fuente: encuesta | Elaborado por: Guido Ramírez | |

Gráfico 17.- Pregunta 9 (NO)



Elaborado por.- Guido Ramírez.

Fuente.- Encuesta a usuarios

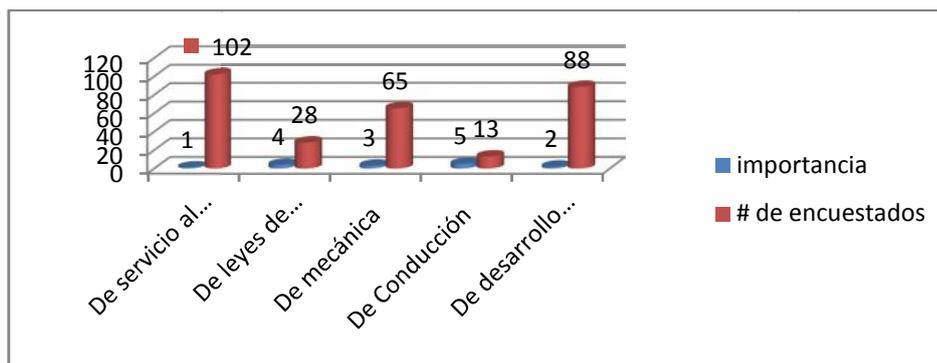
Análisis.- Según los datos arrojados en las recuestas a las 296 personas, más de la mitad de ellas equivalentes a 153 personas que es el 53 % indicó que no se siente seguro al viajar en las unidades de transporte Esmeraldas, y quienes dijeron que el 41% sobresale por las imprudencias del conductor y un gran numero que son 56 de ellas equivalentes al 37 % que no se sienten seguras, también aseguran que es porque no hay control en el embarque de pasajeros al momento de salir de los terminales. Cabe recalcar que el 48 % de los encuestados que equivale a 143 usuarios, si se sienten seguros y de igual manera corresponde un buen numero en relación a la situación que ha pasado en el Ecuador en relación de los accidentes de Tránsito.

Pregunta N°10.- Según su criterio, priorice del 1 al 5 que alternativa es de mayor importancia para mejorar el servicio con capacitaciones periódicas a los choferes, siendo 1 la más importante y 5 la menos importante.

Cuadro 24.- Pregunta 10

| Lugar de Residencia | Importancia | Núm. De encuestados | Porcentaje |
|-------------------------|-------------|-------------------------------------|----------------|
| De servicio al cliente | 1 | 102 | 34,46% |
| De leyes de transito | 4 | 28 | 9,46% |
| De mecánica | 3 | 65 | 21,96% |
| De Conducción | 5 | 13 | 4,39% |
| De desarrollo personal | 2 | 88 | 29,73% |
| TOTAL | | 296 | 100,00% |
| Fuente: encuesta | | Elaborado por: Guido Ramírez | |

Gráfico 18.- Pregunta 10.



Elaborado por.- Guido Ramírez.

Fuente.- Encuesta a usuarios

Análisis.- Dados los resultados, en el gráfico se puede observar que los usuarios enfatizan como prioridad la capacitación de *Servicio al cliente* tanto a los choferes de las unidades como al personal de oficina, de igual manera un 29% indica que la capacitación referente a *desarrollo personal* es de gran importancia para el buen desempeño de los conductores tanto en las carreteras como en la vida diaria de los mismos, claro está que no hay que dejar de lado las capacitaciones de mecánica como de conducción que es básico y necesario en un chofer con licencia de Tipo E.

4.3.1.2. Entrevista

De la entrevista realizada al Gerente General de la compañía Trans Esmeraldas con la guía de preguntas que se encuentra en el anexo N° 2, se desprende lo siguiente:

- Que la empresa Trans Esmeraldas Internacional S.A. está establecida con bases sólidas y tiene una excelente directriz para llegar a ser una de las compañías líderes en el mercado del transporte interprovincial del Ecuador.
- Desde una perspectiva más crítica , necesitan como lo enuncia su propio gerente, talleres de servicio al cliente y una mejora continua del servicio, no tan solo 2 o 3 veces por año, sino mas bien periódicamente, hablando así de una o dos charlas o cursos al mes.
- En cuanto a la capacitación de los choferes y personal administrativo, está totalmente de acuerdo en que se programen cursos de capacitación periódica, porque lo que más necesita el Ecuador es generar personal eficiente con calidad en atención al cliente, los choferes y ayudantes deben por lo menos tener un título de tercer nivel para poder ejercer su profesión más adecuadamente.
- Respecto al turismo interno y el transporte interprovincial, esta consiente que primeramente se debe realizar un cambio total en cómo se manejan la distribución de los choferes de las cooperativas de transporte, como lo manifiesta el gerente de la compañía: “primero deben segmentarse, deben tener orientaciones a diferentes modalidades, no es lo mismo un chofer de un tanquero de combustible que uno de buses, no es lo mismo un chofer o un conductor de buses urbanos que un chofer de buses interprovinciales , desde todo tipo de vista, desde el punto de vista de seguridad industrial, de modalidad de trabajo de

horarios de intensidad, de contactos con clientes, o sea es totalmente distinto, yo creo que si se debería hacer eso”.

- En lo que se basa el aporte a la economía del Ecuador el turismo interno dice que : “No pues, es un rubro muy representativo el rato en que existe una buena infraestructura y cobertura a nivel de país, el aparato productivo del país estimula los hoteles, el empleo sube, la gente comienza a percibir ingresos el turista de por sí y su médula del turista es gastar y consumir , entonces incrementar el aparato turístico del país es aporta a todo en todo sentido en el empleo en insumos en hoteles en servicios, absolutamente es un aporte totalmente importante , significativo”.

4.4 Problemas establecidos a través de la investigación

A través del análisis de los resultados de la encuesta, la investigación bibliográfica, de la entrevista, de la documentación, de la observación directa de la empresa, entre otros aspectos se determina que la compañía Trans Esmeraldas Internacional S.A. afronta lo siguiente:

- Baja capacitación del personal administrativo y operativo.
- Pocas políticas empresariales que direccionen el transporte en carretera y las condiciones de las unidades
- Mínima difusión y promoción de servicios de la empresa

4.5. Propuestas de capacitación

De los resultados de la encuesta y de la entrevista se registra que es una necesidad imperiosa para la empresa mejorar la calidad del servicio y la atención al cliente, para ello es importante diseñar y ejecutar un programa de capacitación que contemple los siguientes ámbitos:

- Calidad en el servicio y atención al cliente.
- Desarrollo organizacional y ética.

- Superación personal y servicio en atención al cliente.
- Educación vial.

4.5.1. Capacitación en calidad en el servicio

4.5.1.1. Atención y servicio al cliente

Actualmente la atención y el servicio al cliente representan una de las principales ventajas competitivas que tienen las empresas para ser más rentables y productivas en su operación. Estos factores dependen indiscutiblemente de los colaboradores que conforman la organización, quienes diariamente pueden ver su desempeño afectado por aspectos emocionales, sociales, familiares y culturales.

Es necesario por lo tanto, contribuir al desarrollo de las personas para alcanzar niveles más elevados de competitividad y satisfacción y contar así con colaboradores preparados para enfrentar nuevos retos y responder de manera óptima a las exigencias que demandan los clientes.

Este taller está diseñado para que las personas interioricen la idea de que el servicio y la atención marcan la diferencia en el momento de elección de un cliente.

El proceso favorece en gran medida la reflexión y evaluación de las propias actitudes para generar un cambio y una sensibilización con respecto al servicio y la atención.

- **Beneficios para la Empresa:**

Al fomentar la motivación, reflexión y compromiso personal de los participantes como representantes directos de la imagen de la empresa, se crea conciencia del compromiso implícito en ofrecer al cliente una imagen confiable y profesional, que se traduce en la satisfacción total del cliente.

- **Objetivo General:**

Crear conciencia sobre la importancia del cliente satisfecho, valorando el compromiso y la búsqueda de la excelencia en la atención al cliente.

- **Objetivos Específicos:**

- Promover que cada uno de los participantes se reconozca como el reflejo de la calidad y profesionalismo de la empresa.
- Resaltar el valor de la cultura de servicio.
- Promover la importancia de la empatía y la flexibilidad para poder comprender y satisfacer mejor las necesidades específicas de los clientes.
- Reconocer las motivaciones humanas para entender el comportamiento del cliente.
- Potenciar las habilidades personales mediante el reconocimiento de las propias áreas de fortaleza y oportunidad.

- **Temas a tratar:**

- ¿Qué entendemos por calidad en el servicio?
- ¿Quién califica nuestro servicio?
- El Momento de la Verdad.
- ¿Qué es la Calidad?
- ¿Qué es el Servicio?
- Influencia de los valores en el servicio.
- Valores de la empresa.
- Diferentes actitudes del ser humano.
- Los diez componentes básicos del buen servicio.
- Los diez mandamientos de la atención al cliente.
- Técnicas de manejo de conflictos

4.5.1.2. Programas de capacitación al personal administrativo y operativo

En la época actual las personas estamos de una o de otra manera relacionados con grupos, que unidos para la realización de una tarea, posibilitan el desarrollo social y personal de muchos seres humanos. La organización es la instancia más idónea para la consecución de los fines sociales. El tamaño, el orden, los objetivos comunes, la convivencia cercana y otros elementos, hacen de las empresas o corporaciones, el espacio propicio para cultivar comportamientos o conductas y desarrollar principios o valores, que repercutirán de manera determinante en el éxito de esas organizaciones, así como en el mejoramiento del nivel de vida de la sociedad en la que se actúe.

Es necesario trabajar al interior de las empresas, para dirigir y fomentar el desarrollo humano social, grupal y personal. Con ideas claras sobre esta problemática y con acciones adecuadas, el nivel de vida de los miembros de la corporación mejora en todos los aspectos, influenciando de manera decisiva en la sociedad, situación que a su vez condiciona positivamente el desarrollo de todas las instancias que la componen.

Las organizaciones deben formular declaraciones de principios éticos que sirvan de referentes a todos sus miembros, principios que deben, a través de un proceso consustancial a la vida de la empresa, ser interiorizados y vividos con autenticidad por sus miembros. El tema de la determinación de los valores que guíen la vida organizacional, tiene una cierta complejidad, que se la resuelve de manera expedita. Lo complejo y el verdadero desafío para la administración de las corporaciones, es el lograr que su personal adhiera, aprehenda, haga suyos esos principios y valores.

Adicionalmente a la formulación, difusión e interiorización de valores, existen una serie de aspectos que pueden ser tratados de acuerdo a los requerimientos y necesidades de las agrupaciones. Estos aspectos, metodológicamente pueden ser resueltos a nivel de conferencias o charlas, así como pueden constituirse en el inicio de una actividad interna que ponga en práctica aquello que se consideró

pertinente de cada enfoque. Esta metodología tiene que ver con el apoyo en el tiempo para que se implementen en la organización las acciones que tienen que ver con la teoría que se trato. Esta se trata de la acción de seguimiento, evaluación y correctivos que sean adecuados a la práctica del negocio. Las charlas o conferencia representan el inicio del proyecto.

El programa de capacitación se podría impartir a través de los siguientes módulos que se resumen a continuación: cuyo detalle se presenta en el anexo N°3

Cuadro 25. Módulos de capacitación.

| MÓDULOS | TEMA |
|----------------|---|
| 1 | Difusión y concientización sobre la Visión, Misión, Objetivos, Principios y Valores de la Organización. |
| 2 | Sobre Inteligencia Emocional |
| 3 | Los Siete hábitos de las personas altamente eficientes. |
| 4 | Programación Neurolingüística |
| 5 | Motivación al Logro |
| 6 | Comunicación Efectiva |
| 7 | Trabajo en Equipo |
| 8 | Negociación y Toma de Decisiones |
| 9 | La Organización del Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial |
| 10 | Se hablará acerca del Transporte Terrestre: naturaleza y objeto |
| 11 | Ámbito de aplicación, de las licencias de conducir, todo lo relacionable a las contravenciones |
| 12 | De la prevención, generalidades, escuelas de conducción, etc. |
| 13 | Del seguro obligatorio de accidentes. |

Elaborado por: Guido Ramírez.

Fuente.- Guía de buenas prácticas empresas de transporte 2012

4.5.1.3 Certificaciones

El momento en que se concluya los módulos propuestos, los participantes recibirán como constancia de aprobación de curso, un certificado avalado por la empresa y la autoridad competente con el tema, quienes garantizaran la legalidad del mismo (anexo N°4); así mismo se entregara un distintivo que permitirá identificar a las personas que recibieron el módulo de capacitación, para de esta manera los turistas nacionales e internacionales se sientan seguros de tomar el respectivo medio de transporte .

La empresa podría establecer un sistema de incentivos por méritos de capacitación al personal operativo y administrativo, el cual podría ser entregado el día que se cumple el aniversario de la empresa

4.5.1.4. Modelo de certificado



4.5.2. Mejoramiento de las políticas empresariales

4.5.2.1. Plan de emergencia en la carretera

El objetivo de un plan de emergencia en carretera es proporcionar un conjunto de directrices e información destinada a la adopción de procedimientos lógicos, técnicos y administrativos, estructurados para facilitar respuestas rápidas y eficientes en situaciones de emergencia.

El plan se caracteriza por:

- Ser un instrumento práctico que facilite una respuesta rápida y eficaz en situaciones de emergencia.
- Describir las atribuciones y responsabilidades de las personas involucradas.
- Ser conciso y fácil de entender.
- Estar preparado y ser aplicado por personal capacitado.
- Contemplar las acciones necesarias para evitar que situaciones, internas o externas, de las instalaciones involucradas en el accidente contribuyan a su agravamiento.

Además, el plan debe actualizarse regularmente con base en las lecciones aprendidas durante las últimas experiencias, y mediante el análisis de los reportes de las investigaciones realizadas antes, durante y después de ocurrido un accidente.

Toda empresa debe procurar que haya una copia del plan disponible para todos y en el momento que se requiera. Hay que tener en cuenta que los accidentes no avisan, por lo que la información debe estar expedita las 24 horas del día, los 365 días del año. Se sugiere que se ubique una copia dentro del autobús.

4.5.2.2. Tiempo de respuesta a la emergencia

El tiempo de respuesta ante una emergencia depende de los siguientes factores:

- Zona geográfica (factor importante para el desplazamiento).
- Lugar de la emergencia.

- Personas lesionadas.
- Condiciones climáticas.

Ante cada situación de emergencia, el conductor debe tener claro cómo proceder y con quién comunicarse. Para esto debe contar con un listado de las personas, teléfono 24 horas y su función.

A fin de organizar la información sobre atención de emergencias y tenerla disponible, se toma como ejemplo el siguiente cuadro:

Cuadro 26.- Fallas de vehículo

| SITUACIÓN | NOMBRE | CARGO | TELÉFONO |
|-----------------------|--------------------|---------------------|----------|
| Fallas en el vehículo | 1. Bartolomé Pérez | Jefe del taller | 999999 |
| | 2. Andrés Pérez | Primer oficial | |
| Accidente de tránsito | Jorge Lara | Jefe administrativo | 9999999 |

Elaborado por: Guido Ramírez.

Fuente.- Guía de buenas prácticas empresas de transporte 2012

El cuadro que se presenta a continuación detalla con qué persona o institución hay que comunicarse para cada tipo de emergencia:

Cuadro 27. Institución a comunicarse según tipo de emergencia.

| Emergencia | Policía de tránsito | Empresa de seguros | Administrador de la empresa | Municipios | Servicio de salud | Dirección de Vialidad | Ministerio Transporte | Oficinas de coordinación | Dueño de la carga |
|---------------------------------|---------------------|--------------------|-----------------------------|------------|-------------------|-----------------------|-----------------------|--------------------------|-------------------|
| Accidente de tránsito | X | X | | | | | | | X |
| Bloqueo de carretera | | | | | | | X | | |
| Robo de vehículos | x | X | | | | | | | |
| Robo de pertenencias a clientes | X | | | | | | | | |
| Robo de partes | X | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | |
|---|--|--|----------|--|----------|--|--|----------|--|
| del vehículo | | | | | | | | | |
| Fallas de funcionamiento del vehículo o del motor | | | | | | | | X | |
| Reemplazo del vehículo | | | X | | | | | | |
| Enfermedad de un pasajero | | | | | X | | | | |

Elaborado por.- Guido Ramírez.

Fuente.- Guía de buenas prácticas empresas de transporte 2012.

4.5.2.3. Seguro de riesgos

Por ley, todo vehículo matriculado tiene que complementarse con el Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito – SOAT, que debe de tener las coberturas básicas obligatorias proporcionadas por una compañía de seguros legalmente constituida y registrada para tal efecto.

No hay un seguro tipo; es decir no todos los seguros a terceros cubren lo mismo. Ni los seguros a todo riesgo tienen las mismas condiciones. Dependen mucho de lo que cada compañía considere “imprescindible” a la hora de definir un seguro como “a terceros” o a “todo riesgo”.

Cada empresa debe evaluar el tipo de seguro a contratar, de acuerdo a los requisitos legales del país, en este caso los requisitos del Ecuador, y al tipo de cobertura que considera necesario para garantizar la calidad de su servicio y asegurar la reposición de cualquier gasto incurrido por un accidente.

4.5.2.4. Conducción responsable

Conducir responsablemente es un factor clave en la prestación de servicios de transporte. Existen técnicas de conducción que deben ser conocidas por todos los choferes de las empresas, ya que de ésta depende la vida de las personas a bordo y de terceros que se ubican en las calles.

El manejo adecuado de un vehículo representa una forma efectiva de prevenir accidentes.

Los choferes responsables de los vehículos de transporte turístico y de transporte interprovincial deben:

Cuadro 28.- Consideraciones para conducir responsablemente.

1. Colóquese SU cinturón de seguridad.
2. Planifique SU ruta.
3. Enfoque SU atención.
4. Reduzca al mínimo SUS distracciones.
5. Señalice SUS intenciones de maniobra.
6. Conozca SUS alrededores.
7. Comparta SU espacio.
8. Mire SU velocidad.
9. Guarde SU distancia.
10. Realice mantenimiento periódico a SU vehículo.

Elaborado por: Guido Ramírez.

Fuente: Guía De Buenas Prácticas Empresas De Transporte 2012.

- Evitar la ingesta de bebidas alcohólicas si tienen que conducir (el más importante, ya que impide la mayoría de los accidentes).
- Evitar distracciones durante la conducción (celulares, radios, discusiones).
- Encender las luces al circular.
- Mantener el vehículo en perfectas condiciones.
- Dar prioridad a las bicicletas en el tráfico.
- Respetar el hecho de que los peatones siempre son la prioridad.
- Permanecer dentro de los límites establecidos y designados por la legislación.
- Obedecer las señales de tránsito y límites de velocidad determinados para cada región.
- Tener a bordo un juego de herramientas básicas para mantenimiento emergente.
- Mantener materiales absorbentes para limpiar derrames de productos peligrosos.
- Informar a los turistas sobre la importancia de mantenerse a la distancia de los sitios donde se almacenan las sustancias peligrosas.
- Botiquín de primeros auxilios.

Factores físicos que afectan la conducción:

- El sueño
- La fatiga

Más del 40% de los accidentes están relacionados con la fatiga y el sueño

Algunos síntomas de la fatiga pueden vislumbrarse con antelación, como lo son:

- Cambios corporales, que se traducen en continuos movimientos y cambios de postura.
- Parpadeo constante.
- Sensación de pesadez de cabeza.
- Dolores de cabeza.
- Restriego de la cara.
- Estiramientos.
- Torpeza.
- Dificultad para mantener y concentrar la atención.
- Menor número de correcciones de dirección.
- Lenta reacción de las respuestas.

Las recomendaciones para prevenir accidentes debido al sueño y a la fatiga son:

- Descansar adecuadamente.
- Realizar paradas frecuentes como máximo cada dos horas.
- Estirar las piernas y los brazos regularmente.
- Mantener el habitáculo ventilado.
- No ingerir comidas copiosas y no beber alcohol
- Considerar que el café es un estimulante, pero tiene un efecto temporal pues luego el cansancio acumulado será mayor.
- Evitar oír música relajante.
- En cualquier caso, al primer síntoma de somnolencia se debe detener inmediatamente y procurar dormir unos minutos.

- **Monitoreo y evaluación**

Las actividades de monitoreo permiten garantizar en forma permanente la calidad del servicio.

Para facilitar este proceso, se presenta la herramienta de autoevaluación, la cual permite medir el avance de la gestión empresarial.

Los resultados de la autoevaluación ayudan a definir las acciones a seguir en las áreas que requieren mejora, asegurando retroalimentación de la gestión y la incorporación de las lecciones aprendidas.

Ilustrar a un conductor de bus fuera de este, conversando con un guía mientras los turistas están dentro del transporte.

- **Manejo de combustibles**

Las buenas prácticas para la correcta gestión de combustibles fósiles se enfocan hacia el uso de alternativas ecológicas.

El uso de combustibles fósiles tiene consecuencias negativas para el ambiente, tales como:

Se acentúa el cambio climático, entendido como un cambio de clima atribuido directa o indirectamente a la contaminación que produce el ser humano, la cual altera la atmósfera mundial.

Se acelera el efecto invernadero que es una de las causas del calentamiento global.

- **Alternativas**

Una de las recomendaciones para prevenir la contaminación involuntaria por gases tóxicos es dar un mantenimiento adecuado a las embarcaciones y vehículos de transporte turístico.

Los impactos involuntarios se relacionan con la pérdida por goteo de sustancias tóxicas tales como el aceite o combustible.

También ocurren cuando se desprenden metales pesados de la pintura del casco de las embarcaciones, ya que éstos se acumulan como pequeñas pastillas en

hábitats frágiles, como los arrecifes, y luego son consumidos por los herbívoros del ecosistema. Esto finalmente afecta la cadena alimenticia.

Otras sugerencias para reducir el impacto de la emisión de gases tóxicos son: Emplear catalizadores y motores eficientes, tales como los de inyección electrónica de combustible que generan un ahorro del líquido.

Los daños ambientales pueden ser causados por pérdida de sustancias tóxicas, como aceite o combustible, y por el desprendimiento de metales pesados de la pintura del casco de las embarcaciones.

4.5.3. Programa de difusión y promoción de servicios de la empresa

La promoción es una herramienta clave para aumentar la participación en el mercado, por ello, todos los esfuerzos estarán dirigidos a lograr el reposicionamiento de la compañía Trans Esmeraldas Internacional S.A en la mente de los turistas internos y externos

Trans Esmeraldas Internacional S.A. es una empresa que se encuentra en crecimiento, y la estrategia que utiliza es la de diversificación conglomerada o pura, pues con la creación de su estación de servicio, esta se está desarrollando en una actividad nueva, que no tiene ninguna relación con el servicio de transporte, dirigida a nuevos clientes y utilizando nuevas tecnologías.

Se propondrá como acción, la utilización de publicidad a través de volantes y dípticos, los cuales estarán distribuidos en los diferentes terminales que posee la compañía en el país.

CAPITULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Del desarrollo de la investigación se concluye lo siguiente:

- Trans Esmeraldas Internacional S.A., es una compañía de transporte interprovincial con más de 40 años de experiencia siendo pioneros en el desarrollo de esta actividad, actualmente ha ido perdiendo posicionamiento dentro del mercado, puesto que existen cooperativas que ofrecen un servicio similar, lo que ha ocasionado una notable disminución en sus ventas particularmente en días feriados y vacaciones.
- El criterio general de los usuarios del transporte provincial, de acuerdo a lo observado en la compañía Trans Esmeraldas S. A., es la deficiencia en el trato que brindan los choferes, así como el personal administrativo y operativo; señalan que de continuar esta situación, la organización no tiene perspectivas para aportar al desarrollo del turismo.
- Las condiciones de las unidades con las que cuenta la compañía son adecuadas en un 70% y un 30% necesitan ser renovadas ya que tienen un promedio de uso de 1 a 5 años, pero las políticas de revisión y mantenimiento continuo de los buses no son puestas en práctica, permitiendo así que los vehículos circulen sin un control apropiado.
- El plan de promoción que tiene la compañía no ha sido utilizado correctamente, ya que no se ha dado a conocer en su totalidad los servicios

que brinda y las rutas por las cuales transita en todo el país, perdiendo así la captación de los clientes frecuentes y turistas.

5.2. RECOMENDACIONES

De la investigación se desprenden las siguientes recomendaciones:

- Hacer un análisis de las falencias ocurridas en los últimos años, y desarrollar un plan de acción para lograr su reposicionamiento en el mercado del transporte y continuar ofreciendo un servicio óptimo con miras al futuro.
- Capacitar al personal administrativo, operativo y accionistas, para mejorar el trato con el cliente y de esta manera brindar calidad y eficiencia en el servicio y lograr mantener a los usuarios satisfechos, ya que de esta manera también se puede aportar al turismo interno, tomando en cuenta que un personal bien capacitado ofrece un servicio de calidad lo cual es indispensable para generar un turismo a gran escala.
- Mejora las políticas de control de las unidades y ponerlas en práctica, también renovar las unidades que se encuentran en mal estado, brindando así seguridad y comodidad a los clientes frecuentes y turistas nacionales y extranjeros que prefieren viajar en la compañía Tras Esmeraldas Internacional.
- Ejecutar una campaña publicitaria en los diferentes medios de comunicación más usados en la población a nivel nacional, para dar a conocer los servicios que ofrece, con el fin de captar cada vez más clientes y aportar a la industria del turismo con los diferentes destinos en todo el país.

C. MATERIALES DE REFERENCIA

BIBLIOGRAFÍA Y LINKOGRAFÍA

- [1] http://es.wikipedia.org/wiki/Provincia_de_Pichincha
- [2] <http://es.wikipedia.com>
- [3] http://www.captur.travel/web2011/informacion_juridica/informacion_juridica.html
- [4] Ecuador 2010 Revista Cuenca Ilustre edición de Marzo
- [5] ACERENZA, Miguel Ángel, Proyectos Turísticos Administración del Turismo, conceptualización y organización, México: Ed. Trillas, 1991.
- [6] URWICH, Lyndall F., Mecánica y dinámica de la administración, Ed. 1992
- [7] (http://turismohistoria.blogspot.com/2008/04/etimologia-y-evolucion-del-concepto-de_26.html)
- [8] BORMANN, Arthur, Die ehre vom Fremdenverkehr, Berlin, 1930
- [9] HUNZIKER, Walter - KRAPF, Kurt, Fundamentos de la Teoría General del Turismo, 1942
- [10] Organización Mundial del Turismo (2009). «Barometro OMT del Turismo Mundial, enero 2009
- [11] <http://es.scribd.com/doc/57604500/planta-turistica>
- [12] Msc. Aníbal Fuentes, estudio en proceso de publicación
- [13] CUERVO, Raimundo, Fases Teóricas Del Turismo (2011, 11)
- [14] Técnicas de estudio, como instrumentos que ayudan y facilitan la construcción del conocimiento. - www.e-learning.edu.ve

[15] <http://www.conocimientosweb.net/portal/article1115.html>

[16] www.asambleanacional.gov.ec

[17] Comisión Nacional del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial

ANEXOS

Anexo N°1. Encuesta Tipo:



Universidad Tecnológica Israel

Encuesta dirigida a Usuarios de la Compañía Trans Esmeraldas

Objetividad de la encuesta:

La finalidad de la presente encuesta es identificar la percepción de cómo se encuentra la cooperativa en relación a los estándares de calidad nacional.

Dirigida a:

Propietarios y usuarios de la Compañía de Transporte Interprovincial Trans Esmeraldas Internacional S.A.

Instrucciones:

Marque con una X la respuesta que usted considere adecuada.

La información recogida a través de éste instrumento de investigación será empleada exclusivamente para uso didáctico.

Datos Generales.

Género:

() Masculino () Femenino

Edad: Entre ()18 – 30

() 31 – 40

() 41 – en adelante

Lugar de Residencia: Norte..... Centro.....

Sur..... Valles..... Provincia.....

1. ¿Cuál es Su motivo de viaje?

Turismo.... Negocios..... Visita.... Retorno ciudad origen...

2. ¿Con qué frecuencia utiliza Ud. el transporte interprovincial Trans Esmeraldas?

1 vez a la semana.... 1 vez cada vez cada 2 semanas....

1 vez al mes.... Esporádicamente....

En feriados....

3. ¿Por cuánto tiempo ha usado o conoce Ud. la compañía Trans Esmeraldas?

Menos de 1 año..... 1 - 2 años..... 3 -5..... + de 5 años

4. ¿Cree Ud. que los choferes de Trans Esmeraldas son Servicial y Cortez

Todos.... Algunos.... Ninguno....

5. ¿Qué opina acerca del estado de la unidad al interior y al exterior?

Impecable.... mal estado....

Buen estado.... deteriorado....

Regular....

6. ¿Cree Ud. que los choferes de las unidades deben tener estudios superiores o de tercer nivel?

Si... NO....

Por

que?.....

.....

.....

7. ¿Cuál es su Criterio a cerca del funcionamiento y los desperfectos del autobús?

Muchos desperfectos.... Ningún desperfecto....

Pocos desperfectos.... Ns/Nc....

8. A continuación, marque las tres (3) características MÁS IMPORTANTES de servicio que Ud. crea conveniente.

Puntualidad de salida..... Comodidad.....
Tiempo de Viaje.....| Limpieza.....
Seguridad de los pasajeros..... Costo de pasajes.....

9. Se siente Ud. seguro al viajar en las unidades de Trans Esmeraldas?

Si..... NO.....

Si su respuesta fue NO, Por qué?

Inseguridad en las vías..... Vías en mal estado.....
Imprudencias del chofer.... Otras.....
Falta de control en el embarque de pasajeros.....

10. Según su criterio, priorice del 1 al 5 que alternativa es de mayor importancia para mejorar el servicio con capacitaciones periódicas a los choferes, siendo 1 la más importante y 5 la menos importante.

De servicio al cliente De conducción
De leyes de tránsito De desarrollo personal....
De mecánica

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.....

Anexo N°2. Modelo de entrevista

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO

La siguiente entrevista es parte de la investigación “ANÁLISIS Del TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE LA CIUDAD DE QUITO, CASO PARTICULAR COMPAÑÍA TRANS ESMERALDAS S.a., Y SU INFLUENCIA EN EL TURISMO INTERNO DEL ECUADOR” como requisito para obtener la Ing. en administración de empresas turísticas y hoteleras.

OBJETIVO DE LA ENTREVISTA: Conseguir la información adecuada e interpretar convenientemente la información obtenida para realizar un informe de evaluación objetivo.

1. . ¿Cuál es el aporte de la Compañía Trans Esmeraldas en el Sector Turístico?
2. . En su perspectiva como gerente de la compañía, ¿cómo cree Ud. que el turismo interno, aporta a la economía del país?
3. . ¿Desde su punto de vista, piensa que las diferentes cooperativas de transportes interprovincial, estén en condiciones de aportar al crecimiento turístico, tanto en flota como en servicio al cliente?
4. Ud. está al tanto de los estándares de calidad a nivel internacional que representa el transporte interprovincial al turismo?
5. ¿Cree Ud. Que la evolución del transporte va de la mano con las exigencias del mercado?
6. ¿Existe algún tipo de capacitación periódica al personal, que permita la mejora continua del servicio del Transporte Interprovincial en la empresa?

7. ¿Las capacitaciones que Ud. dice que aplica son regulares o esporádicas?
8. Existe algún tipo de control interno a las unidades, de acuerdo a lo que rige las leyes de tránsito y el turismo?
9. Que cree Ud. que le hace falta a la compañía TEISA, para seguir cooperando en las mejoras del turismo?
10. Cree Ud. que a la larga en el Ecuador se necesite un tipo de Ingeniería o tecnología para ser Chofer de Transporte Interprovincial?
11. ¿Ud. estaría de acuerdo que se brinden capacitaciones continuas tanto al personal administrativo como operacional, en la empresa?

Anexo N° 3. Reglamento del transporte turístico.

CAPITULO I

DEFINICION, OBJETO Y AMBITO DE COMPETENCIA

Art. 1 .OBJETO.

Art. 2 .DEFINICION DE TRANSPORTE TERRESTRE TURISTICO.

Se considera como "Transporte Terrestre Turístico", a la movilización de personas que tengan la condición de turistas de conformidad con la denominación otorgada por la Organización Mundial de Turismo, en vehículos de transporte terrestre debidamente habilitados, desde y hacia los establecimientos o sitios de interés turístico, con objetivos específicos 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. El contrato de transporte terrestre turístico vincula exclusiva y directamente al contratante y a las personas naturales o jurídicas, que cuenten con los permisos otorgados por la Comisión Interinstitucional de Transporte Terrestre Turístico.

Art. 3 .COMPETENCIA DEL CONSEJO NACIONAL DE TRANSITO Y TRANSPORTE TERRESTRE.

El Consejo Nacional de Tránsito y transporte terrestres, en calidad de máximo Organismo de Planificación y Regulación del Tránsito y del Transporte Terrestres en el país, tiene competencia para conocer y resolver todo lo relacionado con la prestación de servicios de Transporte Terrestre Turístico, de conformidad con lo que dispone la Ley de Tránsito, su reglamento de aplicación y el presente reglamento.

Art. 4 .COMPETENCIA DEL MINISTERIO DE TURISMO.

El Ministerio de Turismo por su parte, sobre la base de lo que sus instrumentos legales le facultan y por ser el máximo organismo de vigilancia, regulación y control de las actividades turísticas a nivel nacional, deberá conocer y resolver todo lo relacionado con el Contrato de prestación del servicio de Transporte

Terrestre Turístico y su vinculación con las personas naturales y jurídicas, legalmente registradas en el Ministerio de Turismo, como prestadores del servicio, que cuenten con el respectivo permiso de operación, emitido por el Consejo Nacional de Tránsito y Transporte Terrestres.

Art. 5. COMPETENCIA COORDINADA EN LA REGULACION, SUPERVISION Y CONTROL DEL SERVICIO DE TRANSPORTE TERRESTRE TURISTICO.

La regulación y supervisión permanente del Transporte Terrestre, en la modalidad de Servicio Turístico, cuya vigilancia y control se lo realizará en forma coordinada entre el Consejo Nacional de Tránsito y el Ministerio de Turismo, tiene como finalidad garantizar que el servicio entregado por los empresarios de transporte dedicados a la prestación del Servicio Transporte Terrestre Turístico, se desarrolle en condiciones de seguridad y confort.

CAPITULO II

DEL ESTABLECIMIENTO Y OPERACION DEL TRANSPORTE TERRESTRE TURISTICO

Art. 6 .REQUISITOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

La actividad del Transporte Terrestre Turístico podrá ser realizada por personas naturales o jurídicas legalmente reconocidas, las que deberán contar con los permisos otorgados por la Comisión Interinstitucional de Transporte Terrestre Turístico.

Ningún prestador de ninguna de las otras modalidades de transporte terrestre podrán realizar Transporte Terrestre Turístico, salvo en las excepciones contempladas en el artículo 20 de este reglamento.

Art. 7 .REQUISITOS PARA QUE LAS AGENCIAS DE VIAJES OPERADORAS DE TURISMO, Y LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO PUEDAN PRESTAR SERVICIO DE TRANSPORTE TERRESTRE TURISTICO.

Por motivos de seguridad y control, las agencias de viajes operadoras de turismo y los establecimientos de alojamiento, si bien pueden operar con la modalidad de "transporte propio", esto es, con vehículos de sus respectivas empresas, tienen también la obligación de cumplir con los requisitos que fueren establecidos por el Consejo Nacional de Tránsito, para este tipo de actividad, e inscribir sus vehículos en el Ministerio de Turismo, para que a su vez puedan matricular sus vehículos con placa de alquiler y a nombre de la empresa propietaria de los mismos, no pudiendo alquilar sus vehículos a terceros.

Art. 8 .TERCERIZACION DEL SERVICIO DE TRANSPORTE.

Todas las actividades turísticas contempladas en el artículo 5 de la Ley de Turismo que no cuenten con transporte propio, deberán contratar únicamente los servicios de los prestadores de Transporte Terrestre Turístico debidamente legalizado y autorizado para realizar este tipo de servicio, para lo cual necesariamente celebrarán el correspondiente contrato u obtendrán la correspondiente orden de trabajo, según lo dispuesto por el Ministerio de Turismo, salvo en las excepciones contempladas en el artículo 20 de este reglamento.

Art. 9 .ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO CON TRANSPORTE PROPIO.

Los establecimientos que prestan servicio de alojamiento y las agencias de viajes operadoras de turismo, legalmente registradas en el Ministerio de Turismo y con licencia única anual de funcionamiento vigente, podrán hacer uso de su transporte propio únicamente para los traslados de sus clientes, desde y hacia puertos, aeropuertos, terminales terrestres, recintos feriales y otros sitios de interés turístico contemplados en su contrato de hospedaje, siempre y cuando estos no sean considerados de operación turística.

Art. 10. FACULTAD EXCLUSIVA DE LAS AGENCIAS DE VIAJES OPERADORAS DE TURISMO.

Únicamente las agencias de viajes operadoras de turismo definidas en los reglamentos pertinentes y en las normas técnicas establecidas por el Ministerio de Turismo se encuentran facultadas para elaborar, organizar, operar y vender, ya sea directamente al usuario o a través de los otros tipos de agencias de viaje, toda clase de servicios y paquetes turísticos dentro del territorio nacional para ser vendidos al interior o fuera del país. En consecuencia, los prestadores de servicios de transporte terrestre turístico, no podrán organizar ni prestar dichos servicios.

Art. 1 1.SUJECION A REGLAMENTO Y NORMAS TECNICAS.

Todos los vehículos destinados al Transporte Terrestre Turístico deben cumplir con los requisitos y condiciones determinados en las demás normas técnicas que para el efecto establecieron, juntamente el Consejo Nacional de Tránsito y el Ministerio de Turismo según sus competencias.

Art. 1 2.GUIAS DE TURISMO.

Los transportistas tendrán la obligación de contar con un(a) Guía de Turismo, para el caso de conducir a grupos de personas en circuitos o recorridos turísticos establecidos en el caso de ser contrato por una operadora de turismo, mientras que para el caso de contratos directos con instituciones o grupos homogéneos, transfer o shuttle service no será necesario cumplir con este requerimiento.

El Guía de Turismo que sea contratado para el efecto deberá estar debidamente autorizado y cumplir con los requerimientos establecidos en el reglamento que sobre la materia se encuentre vigente, y no podrá hacer de guía y chofer simultáneamente. Las normas técnicas y demás instructivos podrán establecer Excepciones respecto a esta última prohibición.

Art. 1 3.VIDA ÚTIL.

Los vehículos autorizados para la prestación de servicios de esta modalidad de transporte, deberán cumplir con el cuadro de vida útil que para el efecto dictará el CNTTT, así como las regulaciones que para el efecto estableciere el Ministerio de Turismo.

Art. 14 .COMISIÓN INTERINSTITUCIONAL DE TRANSPORTE TERRESTRE TURISTICO.

La Comisión Interinstitucional estará conformada por un delegado del Ministerio de Turismo y otro del Consejo Nacional de Tránsito y Transporte Terrestres, funcionará en la ciudad de Quito, será de carácter permanente y se reunirá al menos dos veces por mes. Sus atribuciones serán las de coordinar todos los trámites administrativos en ambas instituciones a efectos de que se gestionen y otorguen de manera unificada todos los permisos de operación y el registro de turismo. El funcionamiento de la referida comisión será determinado mediante acuerdo interministerial entre el Ministerio de Turismo Y el Ministerio de Transporte y Obras Públicas.

Art. 1 5.REQUISITOS.

.Los requisitos previos para la constitución de la persona jurídica, permiso de operación y licencia única de funcionamiento serán dictados por medio de un instructivo expedido por medio de acuerdo interministerial entre el Ministerio de Turismo y el Ministerio de Transporte y Obras Públicas.

CAPITULO III ALCANCE DEL SERVICIO DE TRANSPORTE TERRESTRE TURÍSTICO

Art. 1 6.ALCANCE DEL SERVICIO.

Para esta modalidad de servicio queda terminantemente prohibido el transporte inter e interprovincial de pasajeros que no tengan la condición de turistas de acuerdo a lo estipulado en el presente reglamento. Los conductores y vehículos de Transporte Terrestre Turístico que sean sorprendidos realizando el servicio regular de transporte público de pasajeros le serán aplicadas las sanciones determinadas en la Ley de Turismo y en la Ley de Tránsito. Para la operación del Transporte Terrestre Turístico a nivel Internacional se regirá a lo dispuesto en el artículo 65 de la Decisión 398 de la Comunidad Andina, referente al transporte de pasajeros, el mismo que previo a obtener los permisos conferidos por la Comisión Interinstitucional de Transporte Terrestre Turístico, podrá realizar ocasionalmente

transporte internacional de pasajeros en circuito cerrado, el que será cumplido únicamente en vehículos habilitados.

Art. 17. HOJA DE RUTA.

Para el desarrollo de las actividades establecidas en el artículo que antecede se exigirá la presentación de la hoja de ruta u orden de trabajo, en la que se especifique los puntos o destinos contemplados en el contrato de servicio u orden de trabajo.

CAPITULO IV DE LAS DENUNCIAS, PROHIBICIONES Y SANCIONES

Art. 18. LIMITACIÓN PARA LOS PRESTADORES DE SERVICIOS DE ALOJAMIENTO.

Los establecimientos que prestan el servicio de alojamiento, no podrán realizar circuitos o traslados turísticos fuera de la jurisdicción de su domicilio, salvo aquello que se estipula en el Art. 9 de este reglamento. En el caso de que se comprobare que el establecimiento prestador del servicio de alojamiento violare esta disposición, será sancionado de conformidad a la gravedad de la falta cometida con las sanciones previstas en la Ley de Turismo.

Art. 19. PROHIBICION A LOS PRESTADORES DEL SERVICIO DE TRANSPORTE TERRESTRE TURISTICO.

Los prestadores de Transporte Terrestre Turístico, estarán prohibidos de realizar transporte público regular de pasajeros o cualquier otra modalidad distinta a la que le corresponde. La violación a esta disposición se sancionará con la revocatoria o cancelación del permiso de operación. De comprobarse que los conductores y vehículos de transporte terrestre turístico, realizan el servicio de transporte público de pasajeros, serán sancionados de conformidad con lo que establece el Art. 90 literal o) de la Ley de Tránsito y Transporte Terrestres.

Art. 20. PROHIBICION A VEHÍCULOS DE TRANSPORTE PUBLICO.

Los vehículos de transporte público de pasajeros de las modalidades urbano, interprovincial, interprovincial, escolar e institucional, no podrán realizar el

servicio de Transporte Terrestre Turístico sin embargo por excepción y frente a la demanda del servicio, las operadoras de transporte público inter e interprovincial de pasajeros, podrán prestar este tipo de servicio en forma ocasional, siempre y cuando:

1. Cumplan con los requisitos establecidos en las normas técnicas y demás instructivos que expidan el Consejo Nacional de Tránsito y el Ministerio de Turismo.
2. Que hayan sido contratados por las agencias de viajes operadoras de turismo.
3. Que las agencias de viajes operadoras de turismo hayan sido autorizadas por el Ministerio de Turismo, para contratar este tipo de operadora de transporte.
4. Que para poder circular cuenten con la autorización (salvoconducto) emitido por la Jefatura, Subjefatura de Tránsito o la Comisión de Tránsito de la provincia de Guayas, cada una en su jurisdicción, previa presentación de los documentos referidos en el documento "Manual de procedimientos para la matriculación vehicular, expedición, canje de licencias de conducción y otorgamiento de especies" y los referidos en este artículo.

CAPITULO V SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO

Art. 2 1.REVOCATORIA.

El Consejo Nacional de Tránsito, en el ámbito de sus competencias, está facultado para supervisar el fiel cumplimiento de las disposiciones contempladas en este reglamento y en caso de incumplimiento podrá revocar el permiso de operación por infracción reincidente, muy grave y debidamente comprobada, debiendo notificar esta circunstancia al Ministerio de Turismo para su trámite posterior. Lo anterior se podrá establecer sin perjuicio de las responsabilidades de carácter civil o penal que puedan generar con su actuación. Se investigará y considerará los casos fortuitos o de fuerza mayor que no comprometieren la responsabilidad del conductor de transporte terrestre turístico, y de los responsables de la prestación de este tipo de servicio. El Ministerio de Turismo, en el ámbito de sus competencias está facultado para supervisar el fiel cumplimiento de las

disposiciones contempladas en este reglamento y en caso de incumplimiento aplicará las sanciones contempladas en la Ley de Turismo, debiendo notificar esta circunstancia al CNTTT para su trámite posterior.

Art. 22. SANCIONES POR NO CONTAR CON PERMISO DE OPERACION O LICENCIA UNICA ANUAL DE FUNCIONAMIENTO.

Quien realice actividades de Transporte Terrestre Turístico sin contar con los permisos otorgados por la Comisión Interinstitucional de Transporte Terrestre Turístico, será sancionado de conformidad a lo que establece el literal o) del Art. 90 de la Ley de Tránsito y Transporte Terrestres, referente a las contravenciones graves y en consecuencia podrá ser sancionado con prisión de 30 a 180 días de multa y equivalente de cinco a diez salarios mínimos vitales generales, sin perjuicio de su detención inmediata para ser puesto a órdenes del Juez de Tránsito respectivo. Sin detrimento de las sanciones que de conformidad con la Ley de Turismo le correspondan.

Art. 23. EMISIÓN DE DISTINTIVO ADHESIVO.

La Comisión Interinstitucional de Transporte Terrestre Turístico, entregarán un distintivo adhesivo a todos y cada uno de los vehículos que se encuentren habilitados para operar regularmente en el Transporte Terrestre Turístico, en el ámbito de todo el país, sin excepción alguna, con el objeto de evitar la informalidad en este tipo de servicio y facilitar el control por parte de la Dirección Nacional de Tránsito, que incluirá el diseño de la "marca país". Los valores del adhesivo, así como del registro y licencia única anual de funcionamiento serán los fijados por la Comisión Interinstitucional de Transporte Turístico.

DISPOSICIONES GENERALES.

PRIMERA. El Consejo Nacional de Tránsito, en calidad de máximo organismo de planificación, control y regulación del tránsito y transporte terrestre a nivel nacional, coordinará con el Ministerio de Turismo, Dirección Nacional de Tránsito, Comisión de Tránsito del Guayas, y demás entidades que tengan que ver

con el transporte terrestre turístico en general, con el objeto de elaborar el correspondiente Plan de Desarrollo para el sector del Transporte Terrestre Turístico.

SEGUNDA. Las personas naturales y empresas de servicio de transporte terrestre turístico, tienen la obligación de entregar al Ministerio de Turismo, toda la información requerida, en forma anual y en el formato establecido en los reglamentos o en la norma técnica correspondiente, máximo hasta los primeros cinco días del siguiente año. En caso de no acatar esta disposición se aplicarán las sanciones establecidas en la norma respectiva.

TERCERA. Los permisos de operación concedidos por la Comisión Interinstitucional de Transporte Terrestre Turístico tienen validez a nivel nacional, y quienes cuenten con dichos permisos pueden circular en todo el territorio nacional, dentro y fuera de las áreas urbanas del país, correspondan o no a áreas de municipios que ejerzan por delegación, descentralización o asumido competencias de tránsito, contando con la colaboración de las autoridades de control de tránsito.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

PRIMERA. Las personas naturales y jurídicas que a la fecha de expedición del presente Reglamento se encuentren autorizadas por el Consejo Nacional de Tránsito y Transporte Terrestres, o por el Ministerio de Turismo para realizar el servicio de Transporte Terrestre Turístico, podrán continuar realizando este servicio en la forma como lo vienen haciendo sin embargo, sus actuaciones deberán sujetarse a las condiciones del presente reglamento, y a las demás normas técnicas e instructivos que expidiere el Consejo Nacional de Tránsito y el ministerio de Turismo.

La Comisión Interinstitucional de Transporte Terrestre Turístico exigirá en estos casos, adicionalmente a la documentación necesaria para la obtención del permiso de operación que se estableciere en la correspondiente norma técnica, uno de los tres siguientes documentos, expedidos antes de la fecha de promulgación del presente reglamento:

a) Registro de turismo b) La licencia única anual de funcionamiento y, c) Permisos de operación emitidos por otros organismos diferentes al CNTTT. En el plazo de tres meses a partir de la publicación de la correspondiente norma técnica, la Comisión Interinstitucional de Transporte Terrestre Turístico exigirá los demás documentos que en dicha norma se establezcan.

SEGUNDA. Las personas naturales y empresas de Transporte Terrestre Turístico que cuenten con permisos de operación emitidos por otros organismos diferentes al Consejo Nacional de Tránsito y Transporte Terrestres o que sólo posean el registro de turismo, tendrán un plazo máximo de tres meses desde la expedición de la correspondiente norma técnica, para ingresar en la Comisión Interinstitucional de Transporte Terrestre Turístico la solicitud de permiso de operación a nivel nacional. Durante este periodo y para que dichas operadoras puedan seguir prestando su servicio de forma continua, esta institución les otorgará una certificación de que su trámite se encuentra en curso, el mismo que servirá como documento habilitante de movilización hasta que se emita la resolución correspondiente.

TERCERA. Los permisos de operación para el servicio de Transporte Terrestre Turístico que hayan sido emitidos por cualquier organismo que no sea la Comisión Interinstitucional de Transporte Terrestre Turístico, quedarán insubsistentes luego del plazo mencionado en la cláusula precedente.

CUARTA. Mientras el Consejo Nacional de Tránsito y Transporte Terrestres establece las condiciones y el cuadro de vida útil para los vehículos destinados para el transporte terrestre turísticos, estos no podrán tener más de 8 años contados desde el año de fabricación (año modelo).

FINAL. Del presente decreto ejecutivo, que entrará en vigencia a partir de su publicación en el Registro Oficial, encargase a los ministros de Transporte y Obras Públicas, y de Turismo.

Dado en Quito, en el Palacio Nacional, a 29 de diciembre del 2008.”

Anexo N° 4. Programas de los módulos de capacitación

- **Primer módulo**

Programa

Se trata de una serie de acciones que permiten que el personal se identifique con los referentes teóricos de la empresa. La metodología utilizada, tiene como elemento central a reuniones para tratar el tema con todo el personal. El involucrarse y el modelaje que desarrollen las instancias de mayor responsabilidad de la empresa es fundamental para el buen éxito de este módulo, así como de los otros que conforman el programa en general. Las reuniones son importantes, pero no suficientes. Es preciso que los sistemas de comunicación interna apoyen difundiendo el contenido en cuestión, para influenciar en el comportamiento de las personas y lograr la aprehensión de esos conceptos. Todos los medios son válidos y la estrategia que se adopte dependerá de la realidad de cada una de los implicados dentro de la empresa.

Las culturas organizacionales fuertes, rasgo fundamental de las empresas de éxito y que se proyectan al futuro, han conseguido que sus miembros tengan un alto sentido de pertenencia y hayan desarrollado el orgullo de pertenecer a esas instituciones o corporaciones. Esto se quiere lograr con la compañía, y tener un estándar de calidad adecuado para la competencia en el sector del transporte y el turismo.

- **Segundo módulo**

Programa sobre Inteligencia Emocional

El enfoque de la teoría de la Inteligencia Emocional parte de la afirmación de que el éxito en la vida y en el trabajo no es determinado por una alta inteligencia racional, lógica o matemática.

Se afirma que el bien vivir tiene que ver más con el desarrollo adecuado de las emociones o de una calidad humana amplia. La teoría de la Inteligencia Emocional plantea que aquellos que viven bien tienen altamente desarrollados

cinco aspectos de su personalidad: 1) Autoconciencia o capacidad de reconocer sus habilidades y fortalezas, así como sus debilidades y limitaciones. 2) Autorregulación o capacidad de no cometer el mismo error dos veces. 3) Auto motivación o capacidad de tener energía propia o pensamiento positivo. 4) Empatía o capacidad de pensar en los efectos que nuestras acciones causan en los otros; y, 5) Habilidades Sociales o capacidad de desenvolverse con respeto y propiedad en cualquier medio social en el que nos corresponda hacerlo.

Se realizan reuniones de trabajo con el personal involucrado. Se cuenta con el apoyo pedagógico de los sistemas de presentación electrónicos. Se fomenta la participación del grupo.

La instancia organizacional de comunicación interna y el compromiso de los directivos de la empresa son requisitos fundamentales.

- **Tercer módulo**

Programa de los Siete hábitos de las personas altamente eficientes.

Esta teoría pragmática da importancia fundamental a la planificación del tiempo. También considera la realización social de la tarea, cuando plantea el “ganar – ganar”, el hacer negocios en los cuales todos los participantes obtengan beneficios.

Esta teoría, desarrollada por el consultor americano Stephen Covey, permite a las empresas mejorar sus niveles de organización, así como potenciar el clima laboral y la fijación de metas individuales y profesionales. Se trabaja a nivel de talleres, que permiten a los participantes interactuar con el facilitador.

El desarrollo de cada uno de los siete hábitos, posibilita recorrer un camino que desde los fundamentos personales y filosóficos de cada individuo, a la consideración y respeto de los intereses de los otros, de la competencia y de la

comunidad. La instancia de comunicación interna y el compromiso de la alta gerencia de la organización son fundamentales para el buen éxito del módulo.

- **Cuarto módulo**

Programa de Programación Neurolingüística

Novedoso análisis que se fundamenta en la afirmación de que la definición de la vida se encuentra en el lenguaje, en las palabras. Se trata de transmitir a las personas que la verbalización de los pensamientos condiciona al proceso de generación de ideas. Si es que se verbaliza la crítica diaria y pesimista, este proceso de expresar en palabras este posicionamiento, condiciona todo el proceso neurológico del pensar. Si es que no se verbaliza lo negativo, tampoco el proceso neurológico del pensar se activa. De esta forma, este enfoque aporta, para fomentar el espíritu positivo.

Se trabaja a nivel de talleres. Los participantes interactúan con el facilitador. La instancia de comunicación interna y el compromiso de los directivos de la empresa en ser los primeros cumplidores de la teoría que exponen, son requisitos indispensables para el buen éxito del módulo.

- **Quinto módulo**

Programa de Motivación al Logro

Este enfoque permitirá el análisis y comprensión positiva de la serie de beneficios organizacionales que la empresa ha generado para su personal. Es preciso llegar a la conciencia y a la emoción de los miembros de la organización, para que sepan valorar adecuadamente la empresa de la cual son parte consustancial, para que la cuiden y protejan.

Se maneja la misma metodología que en el módulo anterior. Los conceptos que se analizan en las reuniones de trabajo tienen que ver con la naturaleza humana en

sus facetas de dominio sobre sí mismo, autoestima, autocontrol; y, actitud mental positiva.

Es preciso lograr el involucramiento personal e íntimo del individuo para la realización de la tarea.

La metodología siendo la misma, deben involucrar la realización de eventos que se dirijan a la parte emotiva de las personas.

- **Sexto módulo**

Programa de Comunicación Efectiva

Una parte importante de los problemas que se presentan en las organizaciones tiene que ver con una defectuosa comunicación, o con un inadecuado manejo de esta importante faceta de la vida de las empresas.

El módulo comprende la realización de talleres sobre comunicación verbal y no verbal, comunicación defensiva; y, sobre los elementos de la comunicación. Las personas cuando evidencian las afirmaciones de la teoría comunicacional, rápidamente introducen dentro de sus hábitos laborales, aquellos referentes que les parecieron válidos.

De igual forma que en los módulos anteriores, el soporte de la instancia organizacional de comunicación interna, es fundamental para la fijación de todos estos criterios en la psiquis individual de los colaboradores de la empresa.

- **Séptimo módulo**

Programa sobre el Trabajo en Equipo

La realización de la tarea involucra a todas las partes que intervienen en el proceso. El cliente interno y el cliente externo deben ser considerados y tratados

adecuadamente para que el aporte de todos se refleje en el producto final, ya sea un bien u objeto, o un servicio.

Se trabaja a nivel de talleres en los cuales las personas pueden expresar sus puntos de vista y lograr entre todos los participantes acuerdos sobre la temática. En la realización de los talleres se cuenta con el soporte pedagógico de presentaciones en computación, así como de videos. Los participantes al módulo interactúan. Se llega a consensos que comprometen el trabajo posterior de los asistentes.

El involucrarse y la aplicabilidad de la alta gerencia en este tema y en todos los del Programa de Desarrollo Organizacional Basado en la Ética, es un elemento fundamental.

Nuevamente la instancia de comunicación interna es la llamada a continuar en el tiempo con la transmisión de los conceptos de este módulo.

- **Octavo módulo**

Negociación y Toma de Decisiones

Se trata de la visualización de la negociación y la toma de decisiones como una instancia ineludible en la vida personal y profesional de los individuos, que lejos de ser un problema, representa una oportunidad para avanzar, contribuyendo a la generación de nuevos paradigmas sociales que contribuyan al mejoramiento de las condiciones de vida de la sociedad toda.

El enfoque del módulo tiene que ver con la comprensión de que la vida en sociedad implica relaciones entre personas y por lo tanto relación y resolución de intereses. Lo individual es muy importante, pero debe estar supeditado a lo grupal.

Para la negociación y la decisión intervienen como es natural toda una serie de elementos. Estos elementos tienen que ver con la razón o inteligencia cognitiva,

así como también con la percepción, la intuición y los sentimientos. El módulo trata a estas otras formas de inteligencia para que visualizándolas los asistentes comprendan que no solamente a través de la razón o de la lógica se resuelven los problemas, sino que se lo hace también a través de estas formas de comprensión y de desarrollo humano que se relacionan sobretodo con la parte emocional de las personas. La argumentación no es una temática lineal sino que tiene que ver con todo un proceso de construcción de nuevas verdades que vayan resolviendo situaciones particulares de personas o de agrupaciones.

Módulos de educación vial

- **Noveno módulo**

Se tratará sobre: la Organización del Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial: Organismos del Transporte Terrestre: Ministerio del Sector, Agencia Nacional de Tránsito.

- **Décimo módulo**

Se hablará acerca del Transporte Terrestre: naturaleza y objeto; clases de servicio de transporte terrestre; servicios conexos de transporte terrestre; ámbito y tipos de transporte; de los títulos habilitantes; de las operadoras del transporte terrestre: infracciones y sanciones administrativas y su aplicación; homologación de los medios de transporte.

- **Décimo-primer módulo**

Aquí se dictará acerca del Tránsito y la Seguridad Vial: ámbito de aplicación; de las licencias de conducir: de la licencia por puntos; de los documentos habilitantes del vehículo; de las Infracciones de tránsito: generalidades, circunstancias de las infracciones, de las penas y su modificación, de los delitos de tránsito, de las contravenciones leves de primera, segunda y tercera clase, graves de primera, segunda y tercera clase y contravenciones muy graves; de la jurisdicción y competencia: de las medidas cautelares, del procedimiento, de las sentencias y recursos, del juzgamiento de las contravenciones.

- **Décimo-segundo módulo**

Se hablará de la prevención: generalidades; de la educación vial y capacitación; de las escuelas de conducción: régimen administrativo; de la disminución del riesgo; de los actores de la seguridad vial: de los peatones, pasajeros, ciclista, derechos y obligaciones; de la revisión técnica vehicular y homologaciones; de las vías; de la contaminación por fuentes móviles: contaminación visual.

- **Décimo-tercer módulo**

Del aseguramiento: del seguro obligatorio de accidentes de tránsito, del fondo de accidentes de tránsito, del fondo de cesantía.