



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**

**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN**

**CARRERA DE TURISMO Y HOTELERÍA**

**MODALIDAD: PRESENCIAL**

**INFORME FINAL DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN O TITULACIÓN**  
**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO EN TURISMO**  
**Y HOTELERÍA**

**TEMA:**

---

**“EL TRANSPORTE TERRESTRE TURÍSTICO Y SU  
IMPORTANCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN EL  
CANTÓN BAÑOS DE AGUA SANTA PERTENECIENTE A LA  
PROVINCIA DE TUNGURAHUA”**

---

**AUTOR: Caisabanda Sánchez, Santiago David.**

**TUTOR: Lcdo. Mg. Abril Flores, Oscar Alberto.**

**Ambato – Ecuador**

**2015**

**APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN O**

**TITULACIÓN**

**CERTIFICA:**

Yo, Lcdo. Mg. Oscar Abril Flores con cédula de identidad 1803292620 en mi calidad de tutor del trabajo de graduación o titulación, sobre el tema: “EL TRANSPORTE TERRESTRE TURÍSTICO Y SU IMPORTANCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN EL CANTÓN BAÑOS DE AGUA SANTA PERTENECIENTE A LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA” desarrollada por el egresado Santiago David Caisabanda Sánchez, considero que dicho informe investigativo, reúne los requisitos técnicos, científicos y reglamentarios, por lo que autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por parte de la comisión calificadora designada por el consejo directivo.

.....  
Lcdo. Mg. Oscar Alberto Abril flores

TUTOR

## **TRABAJO DE GRADUACIÓN O TITULACIÓN**

### **AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

Dejo constancia que el presente informe es el resultado de la investigación del autor, quien basado en la experiencia profesional, en los estudios realizados durante la carrera, revisión bibliográfica y de campo, ha llegado a las conclusiones y recomendaciones descritas en la investigación. Las ideas y comentarios especificados en este informe, son de exclusiva responsabilidad de su autor.

---

Santiago David Caisabanda Sánchez

C.I. 1803227840

AUTOR

**AL CONSEJO DIRECTIVO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS  
Y DE LA EDUCACIÓN**

La comisión de estudio y calificación del informe de trabajo de graduación o titulación, sobre el tema: “EL TRANSPORTE TERRESTRE TURÍSTICO Y SU IMPORTANCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN EL CANTÓN BAÑOS DE AGUA SANTA PERTENECIENTE A LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA” presentado por el Sr. Santiago David Caisabanda Sánchez, egresado de la carrera de Turismo y Hotelería promoción: Septiembre 2012 – Febrero 2013, una vez revisada y calificada la investigación, se **APRUEBA** en razón de que cumple con los principios básicos, técnicos y científicos de investigación y reglamentarios.

LA COMISIÓN

.....  
Lcda. Mg. Carmen Vaca Vaca

180338142-3

MIEMBRO DE TRIBUNAL

.....  
Ing. Mg. Raúl Tamayo Soria

1801001981

MIEMBRO DE TRIBUNAL

## **CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR**

Cedo los derechos en línea patrimoniales del presente trabajo final de grado, sobre el tema: “EL TRANSPORTE TERRESTRE TURÍSTICO Y SU IMPORTANCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN EL CANTÓN BAÑOS DE AGUA SANTA PERTENECIENTE A LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA” así como autorizo su reproducción total o parte de ella, siempre que esté dentro de las regulaciones de la Universidad Técnica de Ambato, respetando mis derechos y no se utilice con fines de lucro.

.....  
Santiago David Caisabanda Sánchez

C.I. 1803227840

AUTOR

## **DEDICATORIA**

Dedico este proyecto de tesis a mi Dios, a la memoria de mi abuela, a mi madre, a mi padre y a todos mis hermanos. Los amo con mi vida

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad Técnica de Ambato y su carrera de Turismo y Hotelería por la oportunidad de estudiar y ser un profesional.

A mis profesores a quienes les debo gran parte de mi conocimiento de manera especial:

El Lcdo. Msc. William Pico M. Director Técnico Provincial del Ministerio de Turismo de Tungurahua por compartir sus conocimientos e impulsar con el inicio de la propuesta planteada.

El Lcdo. Msc. Oscar Abril F. Mi director de tesis. Gracias por su apoyo, esfuerzo y dedicación para la culminación de esta tesis.

El Lcdo. Msc. Raúl Tamayo S. Tutor revisor. Mis gratitudes por su confianza depositada en el ámbito académico y laboral.

Lcda. Msc. Carmen Vaca. Tutora revisora. Mis reconocimientos por su valiosa guía y asesoramiento a la realización de la misma.

A mi compañía ambaTURISMO C.A. y todos sus accionistas de manera particular a tres personas:

Su preliminar presidenta Lcda. Albita Sánchez Caicedo madre, compañera y líder en el trabajo “ahora la misión se trasmite”.

Mi socio y compañero de labor Vicente Sánchez Caicedo, gracias abuelo por tu  
paciencia y motivación.

Lcdo. Alberto Caisabanda, por sus enseñanzas y apoyo incondicional. Mis  
agradecimientos padre por demostrarme que podemos ser grandes aliados y amigos  
en el trabajo.

## **ÍNDICE GENERAL**

### **A. PÁGINAS PRELIMINARES**

PORTADA .....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN O TITULACIÓN .....	ii
AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	iii
AL CONSEJO DIRECTIVO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN .....	iv
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR.....	v
DEDICATORIA .....	vi
AGRADECIMIENTO .....	vii
ÍNDICE GENERAL.....	ix
ÍNDICE DE CUADROS.....	xiii
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	xvi
ÍNDICE DE FOTOGRAFÍAS .....	xviii
INTRODUCCIÓN .....	1

### **B. TEXTO**

<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>3</b>
<b>EL PROBLEMA .....</b>	<b>3</b>
1.1 TEMA:.....	3
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1.2.1 Contextualización.....	3
1.2.2 Análisis Crítico .....	7
1.2.3 Prognosis .....	9
1.2.4 Formulación del Problema .....	9
1.2.5 Interrogantes.....	9
1.2.6 Delimitación del Problema.....	9

1.3 JUSTIFICACIÓN.....	10
1.4 OBJETIVOS.....	12
1.4.1 Objetivo General .....	12
1.4.2 Objetivos Específicos.....	12
<b>CAPÍTULO II .....</b>	<b>13</b>
<b>MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>13</b>
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	13
2.2 FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA .....	17
2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL .....	17
2.4 CATEGORÍAS FUNDAMENTALES.....	22
2.4.1 Funcional Teórica de la subordinación conceptual Variable Independiente (TRANSPORTE TERRESTRE TURÍSTICO).....	23
2.4.2 Funcional Teórica de la subordinación conceptual Variable Dependiente (SATISFACCIÓN DEL CLIENTE).....	24
2.4.3 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA SUPERORDINACIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE .....	25
2.4.4 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA SUPERORDINACIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE DEPENDIENTE .....	33
2.5 HIPÓTESIS .....	42
2.6 SEÑALAMIENTO DE LAS VARIABLES .....	42
<b>CAPÍTULO III.....</b>	<b>43</b>
<b>MARCO METODOLÓGICO .....</b>	<b>43</b>
3.1 ENFOQUE .....	43
3.2 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	43
3.3 NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	43
3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA .....	44
3.4.1 POBLACIÓN.....	44

3.4.2. MUESTRA.....	45
3.5 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	47
3.6 PLAN DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	51
3.7 PLAN DE PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.....	52
<b>CAPÍTULO IV .....</b>	<b>53</b>
<b>ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.....</b>	<b>53</b>
4.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS .....	53
4.1.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN GENERAL DE LOS RESULTADOS .....	75
4.2 VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS .....	76
4.2.1 Planteamiento de la Hipótesis .....	76
4.2.2 Selección del nivel de significación.....	76
4.2.3 Descripción de la población.....	76
4.2.4 Especificación de lo estadístico .....	77
4.2.5 Especificación de las regiones de aceptación y rechazo .....	77
4.2.6 Recolección de datos y cálculo de lo estadístico .....	79
<b>CAPITULO V.....</b>	<b>81</b>
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>81</b>
CONCLUSIONES.....	81
<b>CAPITULO VI.....</b>	<b>85</b>
<b>PROPUESTA .....</b>	<b>85</b>
6.1 DATOS INFORMATIVOS .....	85
6.2 ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA .....	86
6.3. JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA .....	87
6.4 OBJETIVOS DE LA PROPUESTA .....	88
6.4.1 Objetivo General .....	88

6.4.2 Objetivos Específicos.....	88
6.5 ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD.....	89
6.6 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	89
6.7 METODOLOGÍA DE LA PROPUESTA.....	91
6.7.1 Desarrollo de la propuesta.....	92
<b>C. ANEXO .....</b>	<b>150</b>
<b>D. BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>161</b>

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1: Población y Muestra .....	45
Cuadro N° 2: Operacionalización de la Variable Independiente .....	47
Cuadro N° 3: Operacionalización de la Variable Dependiente.....	49
Cuadro N° 4: Plan de recolección de la información.....	51
Cuadro N° 5: Tabulación pregunta 1 .....	53
Cuadro N° 6: Tabulación pregunta 2 .....	54
Cuadro N° 7: Tabulación pregunta 3 .....	55
Cuadro N° 8: Tabulación pregunta 4 .....	56
Cuadro N° 9: Tabulación pregunta 5 .....	57
Cuadro N° 10: Tabulación pregunta 6 .....	58
Cuadro N° 11: Tabulación pregunta 7 .....	59
Cuadro N° 12: Tabulación pregunta 1 .....	60
Cuadro N° 13: Tabulación pregunta 2 .....	62
Cuadro N° 14: Tabulación pregunta 3 .....	63
Cuadro N° 15: Tabulación pregunta 4 .....	65
Cuadro N° 16: Tabulación pregunta 5 .....	66
Cuadro N° 17: Tabulación pregunta 6 .....	67
Cuadro N° 18: Tabulación pregunta 7 .....	68
Cuadro N° 19: Tabulación pregunta 8 .....	69
Cuadro N° 20: Tabulación pregunta 9 .....	71
Cuadro N° 21: Tabulación pregunta 10 .....	72
Cuadro N° 22: Tabulación pregunta 11 .....	73
Cuadro N° 23: Tabulación pregunta 12 .....	74
Gráfico N° 23: Presentación gráfica 12 .....	74
Cuadro N° 24: Población para la verificación de la hipótesis.....	76
Cuadro N° 25: Especificación de lo estadístico (Frecuencias Observadas).....	77
Cuadro N° 26 Especificación de lo estadístico (Frecuencia Esperada) .....	77
Cuadro N° 27: ( <b>X2T</b> ) .....	78

Cuadro N° 28: Recolección de datos ( <b>X2</b> ).....	79
Cuadro N° 29: Modelo Operativo.....	91
Cuadro N° 30: Límites diagnóstico de la situación actual. ....	97
Cuadro N° 31: Ubicación Geográfica de la iniciativa.....	97
Cuadro N° 32: Perfiles y funciones Comité de Gestión.....	102
Cuadro N° 33: Perfiles y funciones Comisión permanente de gestión .....	102
Administrador del modelo de gestión .....	103
Cuadro N° 34: perfiles y funciones Administrador .....	103
Cuadro N° 35: Perfiles y funciones Jefe Componente Regulación y Control .....	105
Cuadro N° 36: Perfiles y funciones Técnico Investigador.....	106
Cuadro N° 37: Perfiles y funciones Jefe Componente Servicio de Calidad .....	107
Cuadro N° 38: Técnico en Recursos Humanos.....	108
Cuadro N° 39: Compañías de transporte terrestre turístico registradas en el ministerio de turismo, provincia de Tungurahua que laboran en el cantón Baños de Agua Santa.	111
Cuadro N°40: Compañías de transporte terrestre turístico no registradas en el ministerio de turismo, provincia de Tungurahua que laboran en el cantón Baños de Agua Santa. ....	111
Cuadro N° 41: Operadoras de Turismo que funcionan en el cantón Baños de Agua Santa.....	113
Mapa Vial del Cantón Baños De Agua Santa .....	118
Cuadro N° 42: Rutas y distancias recorridas por el transporte terrestre turístico que operan en el cantón Baños de Agua Santa .....	119
Cuadro N° 43: Capacidad de Operación del Transporte Terrestre Turístico para el cantón Baños de Agua Santa.....	120
Cuadro N° 44 Número de unidades vehiculares y número de asientos .....	121
Cuadro N° 45: Paradas Oficializadas para el transporte turístico en el cantón Baños de Agua Santa. ....	125

Cuadro N° 46: Precios y tarifas para el transporte terrestre turístico que operan en el cantón Baños de Agua Santa.....	126
Cuadro N° 47: Temas de aprendizaje para capacitación.....	133

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1: Árbol de Problemas .....	7
Gráfico N° 2: Superordinario Conceptual.....	22
Gráfico N° 3: Subordinación conceptual (Variable Independiente) .....	23
Gráfico N° 4: Subordinación conceptual (Variable Dependiente).....	24
Gráfico N° 5: Presentación gráfica 1 .....	53
Gráfico N° 6: Presentación gráfica 2 .....	54
Gráfico N° 7: Presentación gráfica 3 .....	55
Gráfico N° 8: Presentación gráfica 4 .....	56
Gráfico N° 9: Presentación gráfica 5 .....	57
Gráfico N° 10: Presentación gráfica 6 .....	58
Gráfico N° 11: Presentación gráfica 7 .....	59
Gráfico N° 12: Presentación gráfica 1 .....	60
Gráfico N° 13: Presentación gráfica 2 .....	62
Gráfico N° 14: Presentación gráfica 3 .....	63
Gráfico N° 15: Presentación gráfica 4 .....	65
Gráfico N° 16: Presentación gráfica 5 .....	66
Gráfico N° 17: Presentación gráfica 6 .....	67
Gráfico N° 18: Presentación gráfica 7 .....	68
Gráfico N° 19: Presentación gráfica 8 .....	69
Gráfico N° 20: Presentación gráfica 9 .....	71
Gráfico N° 21: Presentación gráfica 10 .....	72
Gráfico N° 22: Presentación gráfica 11 .....	73
Gráfico N° 23: Presentación gráfica 12 .....	74
Gráfico N° 24 Representación gráfica <b>X2</b> .....	78
Gráfico N° 25: Gestión estratégica de los componentes de la propuesta.....	96
Gráfico N° 26: Ubicación de la Iniciativa.....	98
Gráfico N° 27: Modelo de Gestión para el Transporte Terrestre Turístico .....	99
Gráfico N° 28: Organigrama Estructural .....	100

Gráfico N° 29: Organigrama Funcional.....	101
Gráfico N° 30: Componentes de gestión: Regulación y Control.....	109
Gráfico N° 31: Mapa vial del cantón Baños Agua Santa.....	118
Gráfico N° 32: Paradas Oficializadas del Transporte terrestre turístico en el cantón Baños de Agua Santa .....	124
Gráfico N° 33: Componente de gestión: Servicio de Calidad .....	128
Gráfico N° 34: Criterios de Calidad para la atención al cliente.....	145

## **ÍNDICE DE FOTOGRAFÍAS**

Fotografía N°1: Transporte terrestre turístico tipo buseta/ furgoneta .....	155
Fotografía N°2: Transporte terrestre turístico tipo buseta/ furgoneta, sector Río Negro	155
Fotografía N°3: Transporte terrestre turístico tipo bus de dos pisos.....	156
Fotografía N°4: Transporte terrestre turístico tipo bus de dos pisos, sector Terminal	156
Fotografía N°5: Transporte terrestre turístico tipo costa “chiva” .....	157
Fotografía N°6: Transporte terrestre turístico tipo costa “chiva”, sector Machay .....	157
Fotografía N°7: Transporte terrestre turístico actividad del Rafting .....	158
Fotografía N°8: Transporte terrestre turístico actividad Rafting, sector Río Negro ...	158
Fotografía N°9: Transporte terrestre turístico actividad Rafting, sector Patate .....	159
Fotografía N°10: Transporte terrestre turístico actividad Parapente, sector Nitón .....	160
Fotografía N°11: Transporte terrestre turístico actividad Ruta de las Cascadas.....	160

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN**  
**CARRERA DE TURISMO Y HOTELERÍA**  
**MODALIDAD: PRESENCIAL**

**RESUMEN EJECUTIVO**

**TEMA:** “EL TRANSPORTE TERRESTRE TURÍSTICO Y SU IMPORTANCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN EL CANTÓN BAÑOS DE AGUA SANTA PERTENECIENTE A LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA”

**AUTOR:** Santiago David Caisabanda Sánchez

**TUTOR:** Lcdo. Mg. Oscar Alberto Abril Flores

**RESUMEN:**

El presente trabajo de tesis está enfocado a la satisfacción que tiene el cliente al usar el transporte terrestre turístico que opera en el cantón Baños de Agua Santa provincia de Tungurahua, para ello se ha llevado a cabo una investigación íntegra y se ha determinado las causas y efectos que están corroborando la inexistencia de investigación con respecto al servicio de traslado turístico, desorganización de las compañías de transporte e inexistencia de propuestas turísticas dando como efecto el desconocimiento del nivel de satisfacción de los turistas al usar el servicio. Conjuntamente se utiliza un plan de recolección de información para facilitar la recopilación de datos significativos a través de las encuestas realizadas tanto a los propietarios de los vehículos de las diferentes compañías de transporte turístico que operan en el cantón Baños de Agua Santa así como también a los turistas que hacen

uso de las unidades vehiculares. Dando como resultado las necesidades y requerimientos con las que percibe el servicio turístico.

La propuesta tiene como finalidad analizar el nivel de satisfacción que tiene el cliente al usar el servicio a través de los datos recolectados, para de esta manera proponer un modelo de servicio admisible para el turista, controlado y regulado por una unidad competente.

**Palabras claves que abarcan el resumen**

Transporte terrestre turístico, nivel de satisfacción, servicio turístico, modelo de servicio.

## INTRODUCCIÓN

En el presente proyecto sobre “El transporte terrestre turístico y su importancia en la satisfacción del cliente en el cantón Baños de Agua Santa perteneciente a la provincia de Tungurahua” se destaca la realización de una investigación comprendida en seis capítulos que se mencionan a continuación con su respectivo contenido.

Capítulo I: Este capítulo es denominado como el “Problema”, contiene lo referente al planteamiento del problema, contextualizaciones macro, meso y micro, el análisis crítico, la prognosis, la formulación del problema, la delimitación, lo referente a la justificación y los objetivos tanto el general como los específicos.

Capítulo II: Llamado como “Marco Teórico” contiene lo referente a los antecedentes investigativos, la fundamentación filosófica, fundamentación legal y las categorías fundamentales.

Capítulo III: Mencionado como “Metodología” contiene lo referente al enfoque, la modalidad básica de la investigación, tipo de investigación, la población, la muestra, operacionalización de las variables, la recolección de la información, el procesamiento y análisis.

Capítulo IV: Contiene lo referente al “análisis e interpretación de los resultados.

Capítulo V: Este capítulo consta lo referente a las “Conclusiones y Recomendaciones”.

Capítulo VI: Este capítulo es llamado como “Propuesta” Creación de un modelo de gestión para la regulación, control y servicio de calidad del transporte terrestre turístico en el cantón Baños de Agua Santa, provincia de Tungurahua.

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **1.1 TEMA:**

“EL TRANSPORTE TERRESTRE TURÍSTICO Y SU IMPORTANCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN EL CANTÓN BAÑOS DE AGUA SANTA PERTENECIENTE A LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA”

### **1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.2.1 Contextualización**

Según León Viera, María, 1991 en su libro Baños de Agua Santa síntesis del mundo, El desarrollo del transporte en el Ecuador se inició con la creación de rutas y terminales a partir del año 1983; es así que con la visita masiva de turistas nacionales y extranjeros el turismo especialmente en las ciudades de Quito y Guayaquil empezó a desarrollarse, todo esto de manera voluble; es decir con la compra de un vehículo y la oferta del servicio, sin contar con los permisos habilitantes como los que se exigen en la actualidad.

El transporte más utilizado fue el de los buses pertenecientes a cada agencia de viajes, las mismas que contaban con capacidad de 25 a 40 pasajeros, siendo la actividad ofertada los transfers; las cuales se los realizaba de manera frecuente desde los aeropuertos hacia los hoteles de estas ciudades.

En la actualidad el transporte terrestre turístico cuenta con todas las normas de control y calidad reguladas principalmente por la agencia nacional de transporte terrestre

tránsito y seguridad vial. Estas compañías brindan diferentes servicios turísticos como los son: city tours, transfer: hotel – aeropuertos y viajes especializados dentro y fuera de cada ciudad y el Ecuador.

En el futuro se espera que el servicio de transporte terrestre turístico sea de calidad, confortable, segura y respetuosa con el medio ambiente.

La comodidad, confortabilidad y estética del automotor son elementos claves que se deberá tener en cuenta para los viajes a realizar; esto pensando en los grandes recorridos que se los realiza desde ciudad a ciudad.

Autos livianos, pesados y ultra pesados que se dediquen a la actividad turística tendrán que tener en cuenta el lujo y confort en cuanto a servicio se refiere.

Tungurahua es el punto central del país, siendo su principal atractivo la fiesta de las flores y las frutas; la misma que se ha celebrado año tras año a raíz del terremoto del 5 de Agosto de 1949.

Los numerosos atractivos y sus vías de acceso han hecho que turistas de todas partes del Ecuador y el mundo visiten esta provincia, ya sea en vehículos propios o viajando en las diferentes cooperativas de transporte que empezaban a recorrer el país.

Hoy en día en la provincia de Tungurahua, de acuerdo al INEC Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, existen alrededor de 44.000 vehículos matriculados; de los cuales 1872 vehículos están destinados al uso de transporte de alquiler y un media de 60 automotores están dedicados al servicio de transporte terrestre turístico de modo directo. Estas pertenecientes a compañías y cooperativas, todas estas contando con los

permisos de operación y funcionamiento; siendo el medio más usado el de los buses interprovinciales, buses provinciales y busetas.

La conformación de nuevas compañías y el incremento de nuevos vehículos a las ya existentes se aumentarán para los años siguientes; de tal forma que se abarcará el mercado turístico de cada cantón en cuanto a movilización se refiere.

En los años 1860 a 1944 Baños de Agua Santa es en ese entonces parroquia del cantón Pelileo no contaba con una vía principal para el ingreso a la ciudad; sin embargo el pueblo muestra indicios de turismo a partir de las primeras peregrinaciones desde principios de los años 1870; las cuales se dieron en su mayoría hacia la pequeña iglesia, así como también a las fuentes de aguas termales que los visitantes lo consideraban como una fuente de energía.

Fue en el año de 1887 a 1909 donde el Padre Tomás Halflants “sacerdote de Bélgica” delinea las calles de la ciudad y construye los puentes de San Martín y las Juntas ambas con diseño antiguo y primitivo, contribuyendo de esta manera el acceso a la ciudad tanto para visitantes como para la misma población.

Para el año 1928, el entonces presidente de la república, Isidro Ayora construye la antigua carretera Ambato – Baños, convirtiéndose de esta manera en la vía principal para el ingreso a la ciudad.

Es a partir del año 1960, cuando Baños pasó de ser parroquia a cantón de la provincia de Tungurahua, dónde se realizaron obras de infraestructura turística, áreas de recreación y la construcción del terminal terrestre, las mismas que dieron paso al flujo turístico nacional y extranjero que empiezan a llegar a esta ciudad.

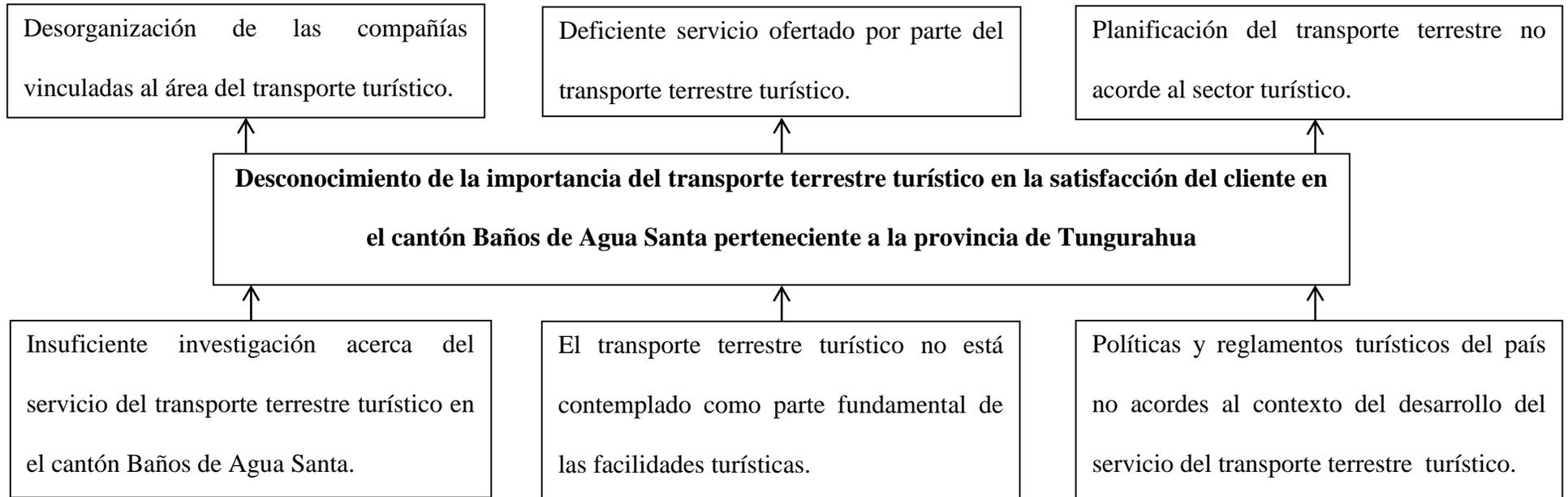
Actualmente el turismo en esta ciudad ha crecido de manera tal que Baños de Agua Santa se ha convertido en la primera ciudad en ser visitada a nivel continental tanto por turistas Nacionales como Internacionales; esto por las diferentes actividades las agencias de viajes y operadoras de turismo.

Es aquí donde se practica con mayor frecuencia la actividad de los deportes extremos: rafting, canyoning, puenting, escalada en roca, así como también tours especializados como los son a la selva, al volcán y a las cascadas; estas últimas realizadas en bicicleta, motos, chivas y busetas; las mismas que se presentan para brindar un servicio entretenido y seguro. Buses de 30 pasajeros hasta “go-cars” individuales son ofertados sea por compañías de transporte turístico, así también por las mismas agencias de viajes.

En el futuro se espera la regulación y homologación de estos medios de transporte; es decir que todo vehículo destinado a la actividad turística posea su permiso de operación y funcionamiento, contando de esta manera con todas las normas de seguridad, control y tecnología; la misma que hará del transporte un medio de conducción eficiente para el traslado y operación de las distintas actividades turísticas.

## 1.2.2 Análisis Crítico

Gráfico N° 1: Árbol de Problemas



Elaborado por: CAISABANDA, Santiago (2014)

Las causas que han generado el problema central de la investigación son considerables entre las principales la inexistencia de investigación acerca del servicio del transporte terrestre turístico causado por el desinterés de las autoridades cantonales en controlar este mercado, asimismo el transporte terrestre turístico no está contemplado como parte fundamental de las facilidades turísticas ya que el gremio de los transportistas pertenecientes a esta área es inapreciable por estar conformado por un grupo minúsculo, finalmente otro causante son las políticas y reglamentos turísticos del país no acordes al contexto del desarrollo del servicio del transporte terrestre turístico debido a que el turismo en el Ecuador se encuentra en desarrollo dentro del contexto mundial.

Todos estos fundamentos ha generado el problema principal que es el desconocimiento de la importancia del transporte terrestre turístico en la satisfacción del cliente en el cantón Baños de Agua Santa perteneciente a la provincia de Tungurahua generando por ende numerosos efectos siendo los principales la desorganización de las compañías vinculadas al área del transporte turístico, deficiente servicio ofertado por parte de los transportistas turísticos y lo más trascendental la inexistencia de planificación basado en el control del transporte terrestre turístico en el cantón Baños de Agua Santa.

### **1.2.3 Prognosis**

Si no se investiga cuál es el nivel de satisfacción que tienen los turistas después de usar el servicio de transporte terrestre turístico en la ciudad de Baños de Agua Santa, se desconocerá totalmente las verdaderas expectativas que tienen los usuarios con respecto al servicio recibido.

### **1.2.4 Formulación del Problema**

¿Cómo influye el servicio del transporte terrestre turístico en la satisfacción del cliente en cantón Baños de Agua Santa perteneciente a la provincia de Tungurahua?

### **1.2.5 Interrogantes**

¿Cuál es la realidad en la actualidad del transporte terrestre turístico que opera en el cantón Baños de Agua Santa?

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios que usan el transporte terrestre turístico en el cantón Baños de Agua Santa?

¿Qué alternativas propositivas se pueden plantear para mejorar el servicio del transporte terrestre turístico en el cantón Baños de Agua Santa?

### **1.2.6 Delimitación del Problema**

#### **Delimitación del Contenido**

Campo: Turismo

Área: Facilidades turísticas

Aspecto: Transporte Turístico y satisfacción del cliente

### **Delimitación Espacial**

La presente investigación se realizó en el cantón Baños de Agua Santa a 78° 26' 0,71" de longitud Occidental y a 1° 23' 7,12" de latitud Sur, provincia de Tungurahua país Ecuador.

Los límites de la ciudad son al norte: el río Pastaza, al sur: las faldas del cerro Runtún; al este el río Ulba con los caseríos: San Vicente y Santa Ana y al occidente con las estribaciones de Juive Chico con el caserío Pítitig.

### **Delimitación temporal**

La presente investigación se realizó a partir del inicio de las actividades académicas del semestre correspondiente a los meses de Febrero 2014 a Febrero del año 2015.

## **1.3 JUSTIFICACIÓN**

El desarrollo del turismo ha estado relacionado con el impulso del transporte, ya que, por definición; el turismo implica desplazamiento fuera del lugar de residencia habitual, por ende de esta acepción surge la importancia de realizar una investigación con respecto al nivel de satisfacción que tienen los turistas al usar las diferentes unidades que brindan el servicio del transporte terrestre turístico en la ciudad de Baños de Agua Santa; ya que de esta manera se podrá mejorar o destituir ciertas formas o maneras de servicio que atenten contra la integridad de los turistas y de las personas que usan este medio como herramienta de traslado.

La planificación, regulación y control son ejes que se deben respetar y fomentar por parte de los propietarios, gerentes y empleados que trabajan brindando este tipo de servicio; para de esta manera se mejore la actividad turística en la ciudad.

Baños de Agua Santa es uno de los destinos Eco-turísticos más completos del Ecuador, llamado así por varias e indiscutibles razones y por sus diversos atractivos que son ofertados tanto a nivel Nacional como Internacional por las más de 30 operadoras de turismo existentes en la ciudad. Es por tal razón que se hace útil el investigar de manera profunda a los diferentes servicios que brindan las empresas turísticas, siendo el eje principal el de la movilización; es decir el transporte terrestre turístico.

La evolución del parque automotor en esta era ha venido evolucionando de forma tal que hoy en día es lógico el pensar que en poco tiempo uno puede estar a kilómetros de distancia de su hogar y se pueda movilizar de forma segura, rápida y eficiente hacia cualquier destino auto programado.

Al hablar de transporte terrestre turístico nos referimos al constante cambio que se puede dar en las diferentes unidades de transporte que existen en esta ciudad ; esto para que de esta manera se mejore la calidad de servicio que se pueda brindar con el afán de que el turista se sienta plenamente seguro y totalmente satisfecho con el servicio brindado.

El presente proyecto es factible, ya que el lugar a realizar la investigación es de fácil acceso, es una ciudad turística, la población es amable con el visitante y se

posee todos los instrumentos necesarios y apropiados para culminar dicha investigación.

## **1.4 OBJETIVOS**

### **1.4.1 Objetivo General**

Investigar la importancia del transporte terrestre turístico en la satisfacción del cliente en el cantón Baños de Agua Santa perteneciente a la provincia de Tungurahua

### **1.4.2 Objetivos Específicos**

- Diagnosticar la realidad actual del transporte terrestre turístico que opera en el cantón Baños de Agua Santa.
- Evaluar el nivel de satisfacción de los clientes que usan el transporte terrestre turístico en el cantón Baños de Agua Santa.
- Proponer una alternativa de solución para mejorar el servicio del transporte terrestre turístico en el cantón Baños de Agua Santa.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS**

La presente investigación se basó en antecedentes investigativos con características similares, los cuales se enmarcan dentro del mismo contexto estructural.

##### **Trabajo investigativo número 1**

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

**Autor:** Jiménez Trujillo, Andrea Vanessa

**Institución:** Universidad de las Fuerzas Armadas

**Periodo de realización:** Enero del 2014

##### **Conclusiones:**

1. “El servicio de transporte turístico de la ciudad de Ambato provincia de Tungurahua no incide en la agenciación y operación de paquetes turísticos, por lo que es necesario las empresas que brindan este servicio, así como los transportistas cuenten con una guía de formación y capacitación

siguiendo los parámetros establecidos por la ley de transporte y normas INENM de competencias laborales para el transporte.”

2. “Con la aplicación de la guía de formación y capacitación contribuye a la superación personal y profesional de los transportistas.”
3. “Con el mejoramiento de los servicios que ofrece las agencias de viajes y las empresas de transporte turístico, contribuyen al progreso turístico del cantón Ambato, por lo cual se considera necesario realizar cambios positivos en este servicio.”

### **Recomendaciones**

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

### **Criterio personal**

Debido a la ausencia de una planificación técnica para regular la actividad del transporte turístico, actualmente el servicio ofertado y las unidades vehiculares se encuentran en mal estado, por lo cual es necesario establecer en la investigación propuesta, situaciones viables basadas en capacitaciones e instructivos para la formación profesional, para alcanzar un servicio de calidad y regular al transporte turístico como pilar elemental en el área turística.

## **Trabajo investigativo número 2**

**Tema:** “Estudio de la imagen de destino turístico y el proceso global de satisfacción: adopción de un enfoque integrador”

**Autor:** San Martín Gutiérrez Héctor

**Institución:** Universidad de Cantabria

**Periodo de realización:** Febrero de 2005

### **Conclusiones:**

1. “La satisfacción del consumidor, uno de los temas que han recibido mayor atención dentro de la investigación en marketing a lo largo de las últimas décadas, es por tanto el segundo concepto clave de esta Tesis Doctoral. Son muchas las aportaciones en torno a este fenómeno, si bien actualmente la satisfacción tiende a definirse como un juicio de naturaleza cognitiva–afectiva que se deriva de la experiencia del individuo con el producto o servicio. De forma paralela, se han propuesto numerosos

modelos teóricos para explicar su formación. Tradicionalmente se ha adoptado un enfoque cognitivo a la hora de estudiar la satisfacción, donde cabe destacar el paradigma de disconfirmación de las expectativas y otros modelos que proponen distintos tipos de normas como referentes o estándares de comparación. A partir de esta aproximación conceptual, cabe concluir que la satisfacción es la respuesta del individuo a un proceso cognitivo donde se compara la experiencia de consumo con sus expectativas.”

2. “La función de las expectativas en la satisfacción del consumidor y su formación son otros dos aspectos que reúnen enorme interés académico y profesional, si bien requieren un mayor esfuerzo investigador. En relación con el primero, se ha expuesto su influencia en la satisfacción del consumidor tanto directa –efecto asimilación– como indirecta a través del juicio de disconfirmación –efecto contraste–. Esta investigación propone en su modelo teórico ambos efectos, asimilación y contraste, con el ánimo de identificar el papel que juegan realmente las expectativas en la satisfacción del turista. Respecto a su formación, debe destacarse que existen pocos trabajos en la literatura de marketing y turismo que examinen empíricamente los factores que contribuyen a la generación de las expectativas. De las aportaciones teóricas y empíricas más relevantes hasta el momento puede concluirse que la imagen, la experiencia pasada,

la comunicación boca–oreja y la comunicación externa son los principales agentes que participan en la formación de las expectativas.”

### **Criterio personal**

La satisfacción del consumidor está sujeta a nuestro pensamiento; es decir depende de nuestras creencias para generar emociones, esto de acuerdo al servicio recibido. Otros estudios relevantes concluyen que la imagen (atractivo turístico), la experiencia pasada, la comunicación boca–oreja y la comunicación externa son agentes que generan las expectativas, elemento importante de la satisfacción del cliente.

La satisfacción del consumidor es un tema de interés académico y profesional que necesita ser investigado para poder comprender, analizar y proponer ideas claras en áreas relacionadas a la oferta y demanda de servicios.

### **2.2 FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA**

En la presente investigación se utilizó el paradigma crítico propositivo y constructivista social; ya que se basa en un pensamiento crítico, el mismo que es complementado con la proposición de soluciones, que ayudarán a mejorar el producto y/o servicio; para de esta manera contribuir al desarrollo local de esta ciudad y de la sociedad en general.

### **2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL**

#### **REGLAMENTO DE TRANSPORTE TERRESTRE TURÍSTICO**

NORMA: Decreto Ejecutivo 830 STATUS: Vigente

PUBLICADO: Registro Oficial 252 FECHA: 15 de Enero de 2008

Rafael Correa Delgado

## **PRESIDENTE CONSTITUCIONAL DE LA REPÚBLICA**

Considerando:

Que el Transporte Terrestre Turístico se encuentra determinado como una actividad turística al tenor de lo previsto en el Art. 5 de la Ley de Turismo; la que además dispone que el Ministerio de Turismo deberá coordinar con las demás entidades del sector público sus acciones para beneficio general;

Que la Transportación Terrestre Turística del Ecuador, al momento no cuenta con los instrumentos reglamentarios necesarios que le permita ofrecer un "servicio especializado", con seguridad y confort, que en última instancia redunde en encontrar una excelencia operativa en todos y cada uno de los circuitos turísticos que se pudieren establecer a nivel nacional e internacional. (...)

## **DEFINICIÓN, OBJETO Y ÁMBITO DE COMPETENCIA**

### **Art. 2. DEFINICIÓN DE TRANSPORTE TERRESTRE TURÍSTICO.**

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 (...)

## **CAPÍTULO II**

## DEL ESTABLECIMIENTO Y OPERACIÓN DEL TRANSPORTE TERRESTRE TURÍSTICO

### **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. (...)

### **Art. 12. GUÍAS 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. (...)

### **Art. 15. 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.

## **CAPÍTULO III**

### ALCANCE DEL SERVICIO DE TRANSPORTE TERRESTRE TURISTICO

### **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.

#### **CAPÍTULO IV**

##### **DE LAS DENUNCIAS, PROHIBICIONES Y SANCIONES**

#### **Art. 19. PROHIBICIÓN A LOS PRESTADORES DEL SERVICIO DE TRANSPORTE TERRESTRE TURÍSTICO.**

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 (...)

#### **CAPÍTULO V**

##### **SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO**

#### **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; (...)

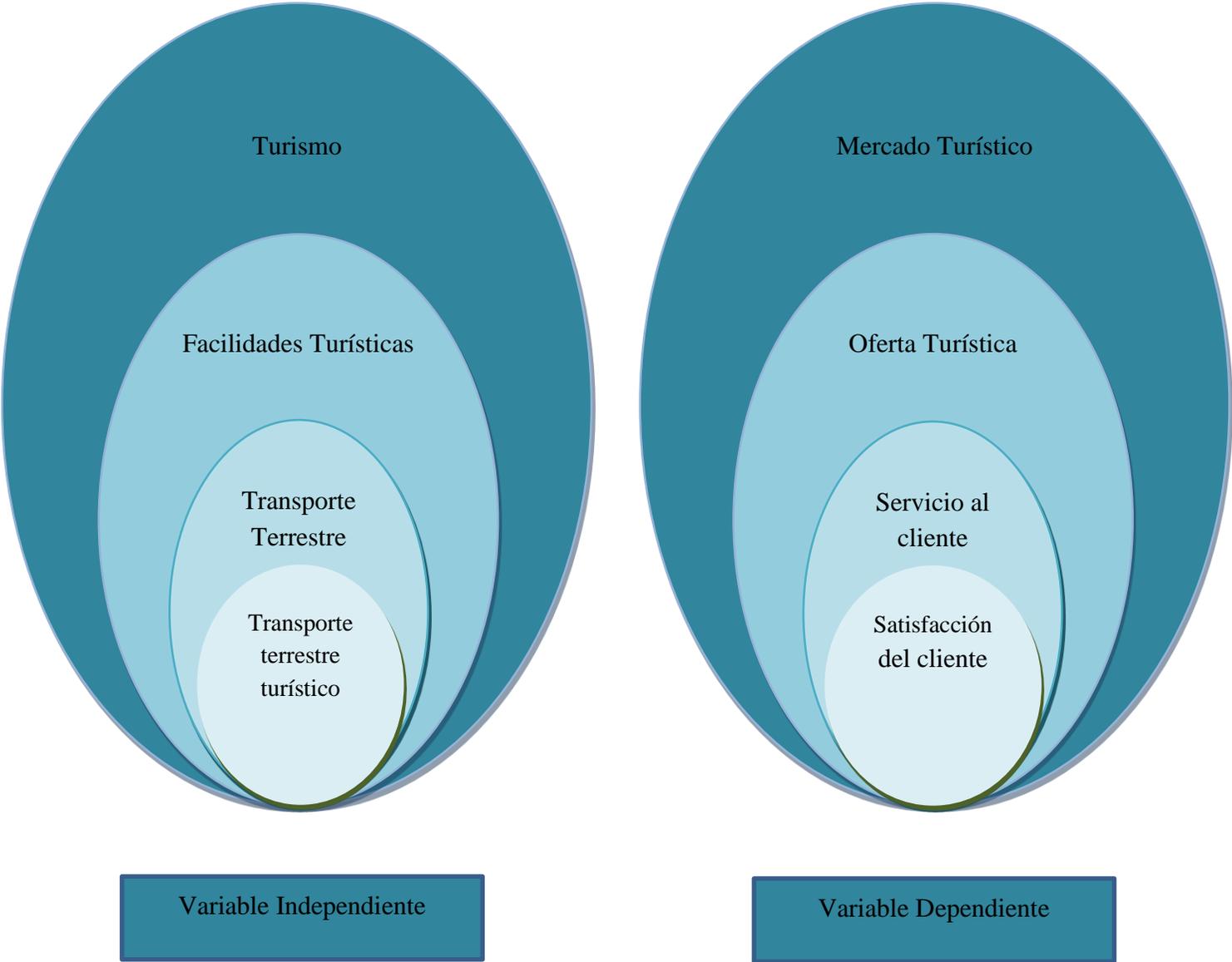
#### **DISPOSICIONES GENERALES**

**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. (...)

## 2.4 CATEGORÍAS FUNDAMENTALES

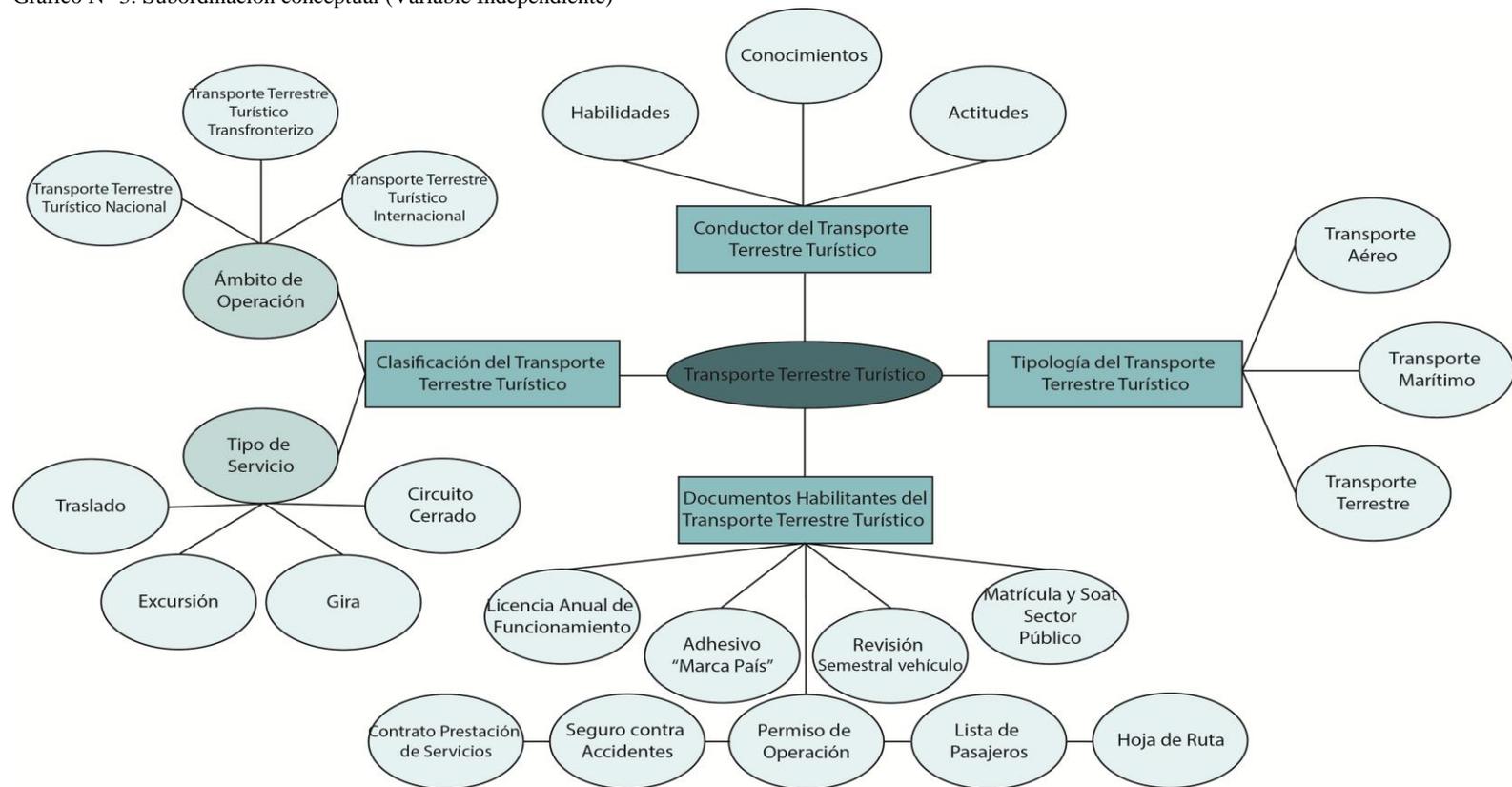
Gráfico N° 2: Superordinario Conceptual



Elaborado por: CAISABANDA, Santiago (2014)

## 2.4.1 Funcional Teórica de la subordinación conceptual Variable Independiente (TRANSPORTE TERRESTRE TURÍSTICO)

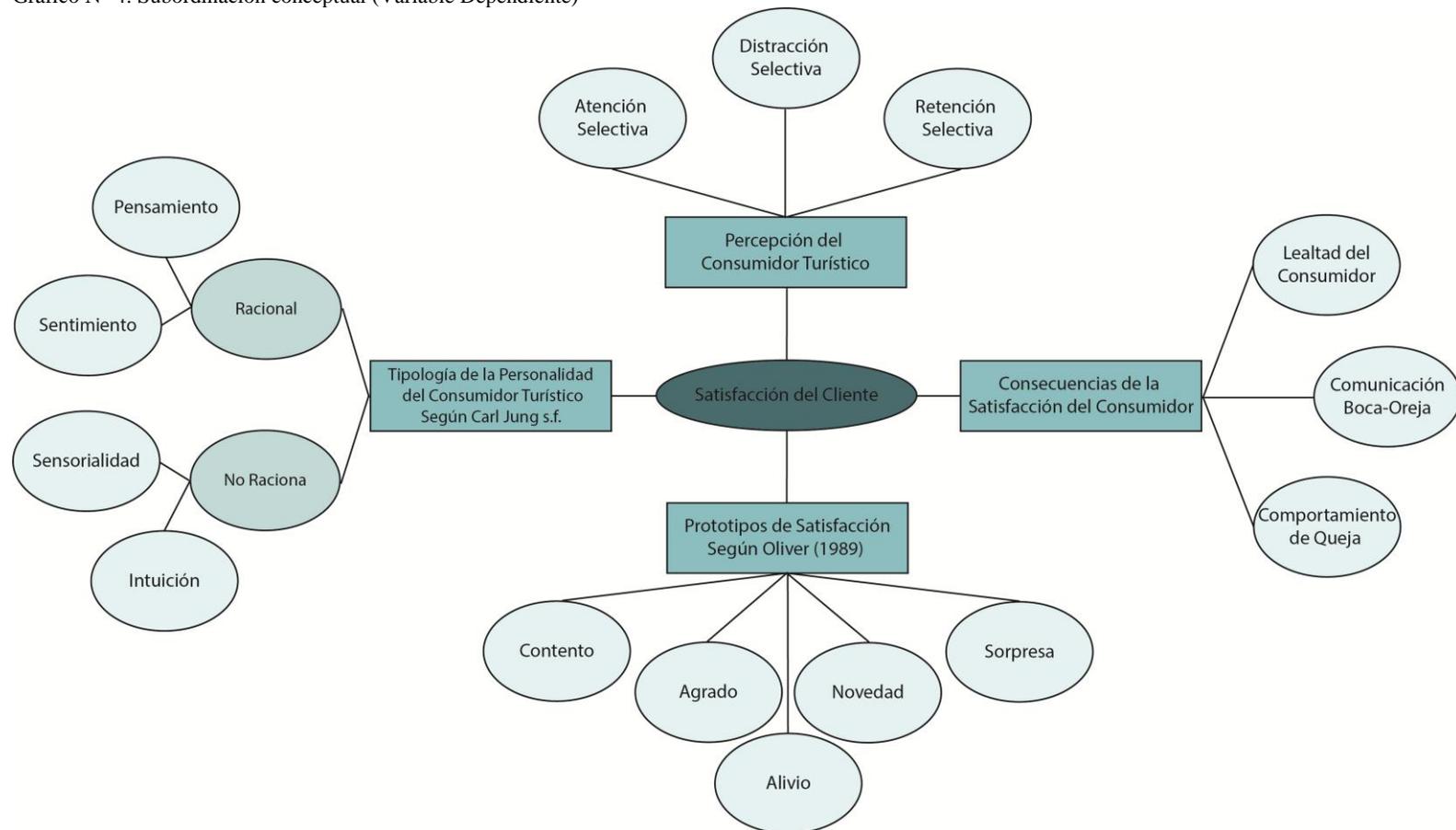
Gráfico N° 3: Subordinación conceptual (Variable Independiente)



Elaborado por: CAISABANDA, Santiago (2014)

## 2.4.2 Funcional Teórica de la subordinación conceptual Variable Dependiente (SATISFACCIÓN DEL CLIENTE)

Gráfico N° 4: Subordinación conceptual (Variable Dependiente)



Elaborado por: CAISABANDA, Santiago (2014)

### **2.4.3 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA SUPERORDINACIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE (TRANSPORTE TERRESTRE TURÍSTICO)**

#### **TURISMO**

“Es el ejercer todas las actividades asociadas con el desplazamiento de personas hacia lugares distintos al de su residencia habitual; sin ánimo de radicarse permanentemente en ellos.” Ley de turismo, artículo 2. (2008). Pág. 4

“Es el conjunto de actividades que realizan las personas durante sus viajes a lugares distintos de su contexto habitual por un período inferior a un año, con propósitos de ocio, negocios y otros motivos.” Organización Mundial del Turismo. (1994).

#### **FACILIDADES TURÍSTICAS**

De acuerdo con Tierra, Nancy. (2009). Se entiende por facilidades turísticas a las instalaciones y servicios destinados a facilitar el alojamiento, alimentación y traslado de los turistas; es decir son aquellas que complementan los atractivos y permiten la permanencia y disfrute de una estancia agradable en el lugar visitado.

Las facilidades turísticas son todas aquellas las que complementan la venta de paquetes turísticos, los atractivos turísticos y la estancia en estas; permitiendo de esta manera que el turista disfrute del servicio contratado. En conclusión se puede entender por facilidades turísticas al conjunto de actividades diferenciadas entre sí; pero relacionadas para facilitar al viajero.

## **TRANSPORTE TERRESTRE**

“El transporte terrestre automotor es un servicio público esencial y una actividad económica estratégica del Estado, que consiste en la movilización libre y segura de personas con bienes de un lugar a otro, haciendo uso del sistema vial nacional, terminales terrestres (...)”  
Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, artículo 46. 2008. Pág. 37

El transporte terrestre hace referencia a la acción de moverse de un lugar a otro sean estas personas o bienes, el cual utilizan como medio de traslado un vehículo de tracción mecánica.

“El transporte terrestre de personas o bienes responderá a las condiciones de responsabilidad, universalidad, accesibilidad, comodidad, continuidad, seguridad, calidad, y tarifas equitativas.”  
Ley Orgánica de T.T.T.S.V., artículo 47. 2008. Pág. 37

## **TRANSPORTE TERRESTRE TURÍSTICO**

“Movilización de personas que tengan la condición de turistas (...), 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, (...) que contemplará el arriendo del vehículo, con chofer y la prestación del servicio.”  
Reglamento Transporte Terrestre Turístico, artículo 2 (2008) Pág.2

Medio de transporte contratado por los turistas para trasladarse específicamente a sitios de interés turísticos, mediante el pago acordado entre las partes.

“Movilización de personas que tenga la condición de turistas o excursionistas, en vehículos de compañías autorizadas, (...) para dirigirse a establecimientos o sitios de interés turístico, mediante el pago acordado libremente por las partes.”

Resolución 108 Transporte Terrestre Turístico, artículo 4 (2014). Pág. 4

## **Fundamentación teórica superordinación conceptual variable independiente**

### **(Transporte terrestre turístico)**

#### **Conductor del Transporte Terrestre Turístico**

“Es la persona legalmente facultada para conducir un vehículo automotor, y quien guía, dirige o maniobra un vehículo remolcado”

(T.T.T.S.V., artículo 392 (2008), Pág. 352

“Es la persona que maneja el mecanismo de la dirección de un vehículo a motor y en los vehículos de tracción animal, la persona que empuña las riendas.”

Manual de estudio del curso básico para conductores profesionales. (2014) Pág. 18.

#### **Habilidades del Conductor:**

- Comunicación oral y escrita.
- Cálculos de distancia recorridos
- Cálculos de distancia de tiempo recorridos.
- Interpretación de mapas para carreteras y señalización de rutas turísticas.
- Planificación de corto plazo de acuerdo con la ruta y condiciones del trayecto.
- Preparación física para viajes largos y capacidad para transportar peso.
- Visión aguda para identificar colores, objetos e informaciones a distancia.
- Agudeza auditiva para identificar ruidos y olfativa para identificar olores.
- Firmeza en la manipulación de objetos y coordinación motriz.

#### **Conocimientos del Conductor:**

- Reglas de urbanidad y cuidados de higiene personal.
- Leyes y reglamentos aplicables a la conducción de vehículos.
- Reglamentos y procedimientos para minimizar el impacto ambiental.
- Mecánica automotriz para reparar daños básicos.
- Primeros auxilios básicos.
- Geografía turística nacional.
- Rutas de los principales atractivos turísticos y ubicación de los hoteles, restaurantes, mercados y tiendas de artesanías.
- Seguridad vial.
- Señalización turística y de tránsito.
- Atención al cliente.

**Actitudes del Conductor:**

- Perseverante: Se ajusta a plazos acordados, completa las tareas, constante para cumplir con la rutina y le gustan los programas definidos.
- Atento: Cordial con el cliente, considerado hacia los otros, ayuda a aquellos que lo necesitan, tolerante, comprometido.
- Equilibrado emocionalmente: No transparenta emociones, reservado en sus sentimientos, controla explosiones temperamentales.

Los siguientes elementos han sido tomados de la norma INEN 2 463 (2008).

## **Tipología del Transporte Terrestre Turístico**

### **Transporte Aéreo**

“El transporte aéreo es el más rápido, pero también el más costoso (...). El transporte de pasajeros sigue siendo, no obstante, la principal actividad de la aviación civil, tanto en el tráfico interior de los países como en el tráfico internacional.”

Salvat Juan. 1972. Salvat Junior Tomo 10 España– Pamplona. Salvat S.A. de ediciones Arrieta. Pág. 181

La OMT 1994. Clasifica al transporte aéreo en: vuelos regulares, vuelos no regulares (charter), otros servicios.

### **Transporte Marítimo**

“El transporte marítimo tiene gran importancia en el tráfico internacional, ya que permite llevar a grandes distancias un gran volumen de mercancías con un coste relativamente bajo y muy inferior al de los transportes aéreo y terrestre.”

Salvat Juan. 1972. Salvat Junior Tomo 10 España– Pamplona. Salvat S.A. de ediciones Arrieta. Pág. 181

La OMT. 1994. Clasifica al transporte marítimo en: líneas de pasajeros y transbordadores, cruceros, otros servicios.

## **Transporte Terrestre**

El transporte terrestre es el más utilizado, gracias al desarrollo del automóvil, la construcción de redes de autopistas y su uso de fácil manejo.

La OMT. 1994. Clasifica al transporte terrestre en: ómnibus y otros medios de transportes colectivos por carretera, vehículos privados, vehículos de alquiler, otros.

## **Documentos Habilitantes del Transporte Terrestre Turístico**

De acuerdo al Reglamento del Transporte Terrestre Turístico. Resolución 108, artículo 20. La persona jurídica deberá constituirse con el objeto exclusivo de prestación de servicios de transporte terrestre turístico, obtener el permiso de operación en la modalidad “comercial turístico”, y contar con la licencia anual de funcionamiento. Los documentos habilitantes son los siguientes:

- Permiso de Operación. (Agencia Nacional de Tránsito)
- Licencia única anual de funcionamiento. (Ministerio de Turismo)
- Matricula del sector público (Turismo), SOAT actualizado.
- Revisión semestral del vehículo de transporte.
- Distintivo adhesivo “Marca país”.
- Contrato de prestación de servicios y Lista de pasajeros.
- Seguro contra accidentes.
- Hoja de ruta.

## **Clasificación del Transporte Terrestre turístico**

De acuerdo al Reglamento del Transporte Terrestre Turístico. Resolución 108, artículo 8. El transporte terrestre turístico se clasifica de la siguiente manera:

Según el ámbito de operación:

Según el tipo de servicio:

### **Según el ámbito de operación:**

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

Según el Reglamento del T.T.T. Resolución 108, artículo 9. **Transporte Terrestre Turístico Nacional.-** Es aquel que se presta a través de compañías de transporte terrestre debidamente habilitadas para trasladar turistas o excursionistas dentro del territorio nacional.

Acorde al Reglamento del T.T.T. Resolución 108, artículo 10. **Transporte Terrestre Turístico Transfronterizo.-** Es aquel que se presenta el servicio dentro de la zona de integración fronteriza definida por el Ecuador con Colombia y Perú, al amparo de los respectivos acuerdos bilaterales y a las disposiciones vigentes en materia de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial.

En concordancia al Reglamento del T.T.T. Resolución 108, artículo 11. **Transporte Terrestre Turístico Internacional.-** Es aquel que presta el servicio desde un lugar del territorio nacional, ingresa al territorio de otro país y concluye en algún lugar de éste, o en su efecto, retorna a su lugar de origen en el territorio nacional.

**Según el tipo de servicio:**

Señala el Reglamento del T.T.T. Resolución 108, artículo 12. **Traslados.-** Servicio desde los terminales de arribo hacia los establecimientos de alojamiento y viceversa; o de estos últimos, hasta un sitio de interés turístico específico y viceversa. Puede ser de ámbito nacional, transfronterizo e internacional.

Según el Reglamento del T.T.T. Resolución 108, artículo 13. **Excursión.-** Es la movilización por motivo de ocio, visita o expedición, a un lugar destino al de su lugar habitual. Esta movilización es contratada a través de una agencia de viajes.

De acuerdo al Reglamento del T.T.T. Resolución 108, artículo 14. **Gira.-** Consiste en el transporte de turista entre sitios de interés turístico, con itinerario preestablecido que se inicia en una ciudad o centro poblado distinto al que concluye.

Para el Reglamento del T.T.T. Resolución 108, artículo 15. **Circuito Cerrado.-** Consiste en el transporte de turistas con un recorrido preestablecido y que partiendo de una ciudad, recorre sitios de interés turísticos en otras localidades, retornando siempre al lugar de origen. Este tipo de servicio estará siempre ligado a un paquete turístico que podrá incluir pernoctación, alimentación, guianza u otros servicios turísticos afines.

**2.4.4 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA SUPERORDINACIÓN  
CONCEPTUAL DE LA VARIABLE DEPENDIENTE  
(SATISFACCIÓN DEL CLIENTE)**

**MERCADO TURÍSTICO**

Según Parra Marcelo, 2011. Sector económico que engloba a todas las empresas que comercializan productos y servicios vinculados a los viajes. Este mercado suele tener relación con el ocio, viajes por negocios, estudios y otros motivos.

Edith Hoffman. S.f. al respecto. Conjunto de actividades para el aprovechamiento, creación y distribución de los bienes, productos y servicios turísticos con el fin de ponerlo a disposición del consumidor para satisfacer sus necesidades.

**OFERTA TURÍSTICA**

De acuerdo a Rey Manuel, 2004. Se define como el número de empresas, privadas o públicas que se dedican a la atención, incitación o satisfacción directa o indirecta de un conjunto determinado de necesidades de ocio, mediante un viaje.

“La oferta turística es el conjunto de bienes y servicios turísticos que los productores del sector están dispuestos a ofrecer a determinados precios.”

Cabarcas Novas, Noelia. (2011). Administración de servicios turísticos.

## **SERVICIO AL CLIENTE**

“Es un servicio que se presta a los clientes con el fin de identificar de forma clara sus necesidades cambiantes, así como para aclarar dudas o resolver problemas que pueden surgir con el producto o servicio.”

Pablo Alcalde San Miguel. (2007). Calidad, Pág. 50

“El servicio al cliente en un sentido amplio constituye todo el conjunto de acciones necesarias para que el cliente reciba: Información adecuada, el producto deseado, calidad esperada, plazo de entrega mínimo, condiciones de venta aceptables, garantía comercial del producto vendido, servicio de posventa eficaz y barato, etc.”

Anaya Tejero Julio Juan. (2011). Logística integral, la gestión operativa de la empresa. Cuarta edición. Pág.131

“El servicio al cliente no es otra cosa que la acción y efecto de servir mediante una prestación de servicios pudiendo ser estos en el ámbito hotelero, de restauración o guianza, etc.”

Parra Marcelo (2011) Pág. 19

El servicio al cliente es una acción utilitaria que satisface una necesidad específica del cliente. Ejemplos: Servir un plato en un restaurante, guiar a un grupo de turistas en un parque ecológico; un servicio por lo tanto es cualquier acto o desempeño que una persona ofrece a otra y que en principio es intangible y no tiene como resultado la transferencia de la propiedad de nada. La producción del servicio podrá estar enlazada o no a la de un bien físico.

## **SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

“Estado cognitivo del comprador derivado de sentirse adecuadamente o no recompensado por los sacrificios que realizó” Howard y Sheth (1969)

“Respuesta afectiva al uso de un producto o servicio específico en un determinado momento de tiempo” Day (1977).

“Evaluación global con posterioridad a la compra.” Fornell (1992)

“Respuesta afectiva de variada intensidad y duración limitada sobre la adquisición y/o consumo de un producto” Giese y Cote (2000)

“Juicio global del consumidor que incorpora evaluaciones cognitivas y afectivas sobre la experiencia de consumo.” Jun et al. (2001)

“Estado de ánimo de una persona que resulta de comprar el beneficio obtenido del uso de un producto, con las expectativas generadas en el acto de compra.”

López Luengo, ángeles, Lobato Gómez, Francisco. (2006). Comercio y Marketing, Operaciones de venta

## **Fundamentación Teórica Subordinación conceptual Variable Dependiente**

**(Satisfacción del cliente)**

### **Percepción del consumidor turístico**

Según Borja, Luis, Casanovas. Josep, Bosch Ramón, 2002. Pág. 83. El consumidor turístico (2002). Existen tres subprocesos que explican el resultado final.

**Atención selectiva:** “El consumidor tiene a percibir con mayor intensidad aquellos estímulos informativos que están más relacionados con sus necesidades o problemas actuales.”.

La atención selectiva se centra más con los estímulos informativos en que está sumergido la persona.

**Distorsión selectiva:** “Es el proceso por el que modifica la realidad objetiva para convertirla en una vivencia subjetiva.”

Esto significa que la información es receptada de acuerdo a las experiencias previas.

Esta distorsión es mayor cuando más formada estén las ideas la cabeza y más tiempo haya pasado fidelizando el consumo a una marca.

**Retención selectiva:** “Justifica la diferente intensidad del recuerdo posterior de la información recibida. El consumidor tiene a retener más información que justifica sus actitudes y creencias.”

La retención selectiva hace referencia a los productos o servicios los cuales vamos a recordar; es decir la apersona lo recordará sea por interés, repetición o vinculación emocional.

### **Consecuencias de la Satisfacción del cliente:**

De acuerdo a Halstead (1989) De la revisión de la literatura del marketing se desprende que la lealtad, expresada generalmente a través de las intenciones de recomprar, la comunicación boca-oreja, y el comportamiento de quejas son las consecuencias de la satisfacción más frecuente.

### **Lealtad del Consumidor**

Oliver (1997) define lealtad como “El compromiso profundo del consumidor por la recompra del producto de una forma consiente en el futuro, a pesar de las influencias situacionales y de marketing.”

La relación entre la satisfacción del consumidor y sus intenciones de recompra puede resumirse a través de la siguiente afirmación:

“Cuanto mayor sea la satisfacción del consumidor, mayor será la posibilidad de que este lleve a cabo la recompra del producto”

Somasundaram (1993)

### **Comunicación boca-oreja**

La comunicación boca-oreja se examina en la literatura del marketing desde un doble enfoque.

La comunicación boca-oreja positiva; que puede definirse como el resultado ante una experiencia de consumo satisfactoria. Esta manifestación genera en la mayoría de casos la lealtad del consumidor hacia un determinado producto, marca o empresa.

Para Maxham III (2001) La comunicación boca-oreja positiva actúa, no solo como indicador de la intención del cliente para continuar su relación con la empresa “manifestación de lealtad del consumidor”, sino también como fuente de información positiva y vital para un importante colectivo de consumidores.

La comunicación boca-oreja negativa; que se concibe como un comportamiento de queja específico del individuo, no solo representa un mayor interés investigativo, sino también un mayor alcance comunicativo.

Nyer (1999) Desde la óptica del comportamiento de queja lo define como un mecanismo de “alivio emocional” del consumidor ante una experiencia insatisfactoria.

### **Comportamiento de queja del consumidor**

La literatura de satisfacción del consumidor concibe el comportamiento de queja como una actividad emprendida por el consumidor para oprimir o aliviar el desacuerdo motivado por una experiencia de consumo negativa. Esta conducta desencadena a que el consumidor se desahogue de sus frustraciones ante resultados insatisfactorios de compra.

De acuerdo a Szymanski y Henard (2001). El comportamiento de queja debe reconocerse como un mecanismo de reacción del individuo ante situaciones de consumo insatisfactorias.

### **Prototipos de satisfacción, Según Oliver (1989)**

Según Oliver (1997). Los individuos no tienen por qué tener la misma satisfacción en mente cuando afirman o sienten que están satisfechos ante la compra o consumo de un producto y/o servicio.

Para Oliver (1989). Existen cinco prototipos de satisfacción del consumidor:

**Contento:** Se manifiesta cuando los resultados experimentados por el consumidor mantienen una neutralidad gustosa a lo largo del tiempo.

**Agrado:** Procede de aquellas situaciones donde los resultados incrementan la utilidad positiva de una experiencia de consumo, convirtiéndose en consecuencia un sentir de felicidad y la alegría en los estados afectivos del consumidor.

**Alivio:** De acuerdo a Oliver (1997). La satisfacción como alivio se origina, por el contrario, cuando un producto o evento elimina una situación de antipatía u hostilidad para el consumidor.

**Novedad:** La satisfacción como novedad procede de una experiencia donde las expectativas podrían estar débilmente definidas o incluso sin definición.

Bajo condiciones de reducida activación la novedad conlleva a un estado de interés, mientras que ante una elevada activación el efecto que surge es la excitación y/o entusiasmo.

**Sorpresa:** Según Rust y Oliver (2000). La satisfacción como sorpresa ocurre cuando un evento inesperado ocurre o, en cambio, cuando un evento esperado no acontece. Así el efecto básico se convierte en una reacción inicial de sorpresa, catalogándose como deleite si la sorpresa es positiva o indignación si la sorpresa es negativa.

### **Tipología de personalidad del consumidor turístico, según Carl Jung s.f.**

La idea de personalidad va unida a la de que ninguna persona es igual otra, tal como se analizó en definiciones anteriores. Sin embargo ya que la psicología describe la personalidad de acuerdo a un conjunto de rasgos preminentes, es posible agrupar a las personas individuales en grupos con rasgos similares.

Las tipologías de personalidad más útiles son las desarrolladas por Jung y se describe de la siguiente manera.

**Racional:** Basado en el juicio, la abstracción y la generalización. La literatura divide a la función racional en dos fases:

- **Pensamiento**

Ante una actitud extrovertida. El individuo dirige su vida conforme a reglas fijas; su pensamiento es positivo, sintético, dogmático.

Ante una actitud introvertida. Se aísla después de experiencias desagradables con sus compañeros. Desea ir al fondo de las cosas, y sus ideas tienen fuerza pero sufre de vacilaciones y escrúpulos.

- **Sentimiento**

Frente a la actitud extrovertida: Mantiene los valores que le han enseñado, respeta las convenciones sociales, hace lo que es apropiado y es muy emocional.

Frente a una actitud introvertida: Modesto, tranquilo, individuo muy sensible y difícil de comprender por sus compañeros.

**No racional:** Basado en la percepción. La literatura divide a la función racional en dos fases:

- **Sensorialidad:**

En el caso de una actitud extrovertida. Deseoso de intercambio afectivo, es sociable, se ajusta fácilmente a la gente y las circunstancias.

En el caso de una actitud introvertida. Una persona plácida que enfoca el mundo con una mezcla de benevolencia y entretenimiento, y es particularmente sensible a la cualidad estética de las cosas.

- **Intuición:**

Actitud extrovertida. Muestra intuición en las situaciones de la vida y se ve atraído por nuevas posibilidades; tiene talento para los negocios, la especulación y la política.

Actitud introvertida. Un soñador para que el sólo tiene importancia, sus propios pensamientos; los otros le consideran como un excéntrico.

## **2.5 HIPÓTESIS**

El transporte terrestre turístico si incide en la satisfacción del cliente en el cantón Baños de Agua Santa, provincia de Tungurahua.

## **2.6 SEÑALAMIENTO DE LAS VARIABLES**

Variable Independiente: Transporte Terrestre Turístico.

Variable Dependiente: Satisfacción del cliente.

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1 ENFOQUE**

##### **Enfoque Cualitativo y Cuantitativo**

Es importante mencionar que en esta investigación predominará el enfoque cualitativo; debido a que se desea conocer cuáles son las cualidades que tienen cada turista o grupo de turistas al usar el servicio de transporte terrestre turístico, y a la vez se integrará el enfoque cuantitativo; debido a que se desea establecer estadísticamente cuáles son los resultados que esta investigación proyecte.

#### **3.2 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN**

El siguiente informe de investigación se encuentra basado en la recolección de información de tipo bibliográfica y documental; la cual contará con el aporte de libros, revistas, trípticos, documentos e internet.

Además la investigación de campo tiene un carácter imprescindible, por lo que es necesario el traslado a los lugares establecidos para la realización de encuestas.

#### **3.3 NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN**

Esta investigación alcanzó los niveles: exploratorio, descriptivo y explicativo.

Exploratorio, ya que la investigación se desarrolló en un sector global que no ha sido investigado, en este caso, el nivel de satisfacción que tienen los turistas al usar transporte terrestre turístico.

Descriptivo, porque para recolectar información se recurrió a diferentes fuentes de información, para con posterioridad describir propuestas que solucionen el problema central, en base a las particularidades encontradas.

Explicativo, se basa en explicar el comportamiento de las variables, desde el punto de vista individual y correccional.

### **3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA**

#### **3.4.1 POBLACIÓN**

Según la cámara de turismo del GAD municipal del cantón Baños de Agua Santa, año (2013) un promedio anual de quinientos mil (500.000) turistas visita la ciudad; de los cuales el 10% aproximadamente. Hace uso del servicio del transporte terrestre turístico.

Para la investigación de campo (encuestas) se realizó a dos grupos pertenecientes a diferentes unidades de observación.

La población de los propietarios de los vehículos de las compañías que operan en el cantón Baños de Agua Santa.

El promedio de turistas mensuales que hacen uso del servicio del transporte terrestre turístico en el cantón Baños de Agua Santa.

Cuadro N° 1: Población y Muestra

<b>Compañías que operan en el cantón Baños de Agua Santa</b>	<b>Número de Unidades</b>	<b>Promedio de turistas mensuales que hacen uso del servicio del transporte terrestre turístico en el cantón Baños de Agua Santa.</b>
Ambaturismo C.A	6	4223
Caña Mandur C.A.	2	
Naucosintour S.A.	8	
Transinfinitour S.A.	8	
<b>SUBTOTAL</b>	24	4223
<b>TOTAL</b>		<b>4247</b>

Fuente: Catastro servidores turísticos. (Ministerio de Turismo)  
 Elaborado por: Caisabanda, Santiago (2014)

### 3.4.2. MUESTRA

Para la realización específica de la investigación de campo y comprobación de la hipótesis se tomará como unidad principal de observación una muestra estadística del promedio de turistas mensuales que hacen uso del servicio ofertado por parte del transporte terrestre turístico en el cantón Baños de Agua Santa.

Para la muestra siguiente se utilizará la formula detallada a continuación:

$$n = \frac{(Z)^2 (P) (Q) (N)}{(Z)^2 (P) (Q) + (N) (e)^2}$$

Turistas mensuales que hacen uso del servicio del transporte terrestre turístico en el cantón Baños de Agua Santa.

Dónde:

n= Tamaño de la muestra

Z= Nivel de confiabilidad (1.96)

P= Probabilidad de ocurrencia (0.5)

Q= Probabilidad de no ocurrencia (0.5)

N= Población (4223)

e= Error de muestreo (0.05)

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) (4223)}{(1.96)^2 (0.5) (0.5) + (4223) (0.05)^2}$$

$$n = \frac{(3.84) (0.25) (4223)}{(3.84) (0.25) + 10.55}$$

$$n = 97$$

De acuerdo a la fórmula aplicada se realizaron 97 encuestas a los turistas que hacen uso del servicio del transporte terrestre turístico en el cantón Baños de Agua Santa.

El otro grupo de observación, que son los propietarios de los vehículos, será tomada en cuenta como un factor técnico al momento de la realización de la propuesta.



	Prestación del servicio.	<p>Incremento de servidores turísticos.</p> <p>Satisfacción del cliente.</p> <p>Productos y servicios de calidad.</p>	<p>De los siguientes canales de distribución ¿Cuál fue su opción para escoger la unidad de transporte? Internet. Crípticos. Agencias de viajes. Enganchadores. Arbitraje personal.</p> <p>De acuerdo a su experiencia el estado actual del vehículo en el cual se traslado es: Excelente. Muy bueno. Bueno. Regular.</p> <p>¿El transporte turístico ofreció todos los medios de seguridad, guardando y respetando su integridad? Si. No. En parte.</p> <p>¿Cuál cree usted que es el medio más factible para regular, controlar y brindar un servicio de calidad en el área del transporte turístico en el cantón Baños de agua Santa? Entidad reguladora. Modelo de gestión.</p>		
--	--------------------------	---	--	--	--

Elaborado por: CAISABANDA, Santiago (2014)





### 3.6 PLAN DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Cuadro N° 4: Plan de recolección de la información

N°-	PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
1.-	¿Para qué?	1.- Para lograr los objetivos de la investigación y proponer alternativas de solución al problema.
2.-	¿De qué personas u objetos?	2.- Usuarios del transporte terrestre turístico
3.-	¿Sobre qué aspectos?	3.- El Transporte terrestre turístico de la ciudad de Baños de Agua Santa.
4.-	¿Quién o quiénes?	4.- Investigador.
5.-	¿Cuándo?	5.- Febrero 2014 – Febrero 2015.
6.-	¿Dónde?	6.- Cantón Baños.
7.-	¿Cuántas veces?	7.- Una vez.
8.-	¿Qué técnicas de recolección?	8.- Encuestas
9.-	¿Con qué?	9.- Cuestionarios estructurados
10.-	¿En qué situación?	10.- Sensibilidad, apertura y flexibilidad

Elaborado por: CAISABANDA, Santiago (2014)

### **3.7 PLAN DE PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN**

Con la aplicación de encuestas se tuvo la información deseada y se procedió de la siguiente manera:

- 1.- Revisión crítica.- revisión de la información recogida, es decir, limpieza de la información defectuosa, contradictoria, incompleta, no pertinente.
- 2.- Tabulación y ordenamiento.- La información se ordenará y tabulará a través de gráficos o cuadros.
- 3.- Estudio estadístico.- Análisis e interpretación objetiva, verificación de la hipótesis.
- 4.- Presentación de datos.- Interpretación de resultados, conclusiones y recomendaciones.

## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

#### 4.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

##### PROPIETARIO DE LOS VEHÍCULOS

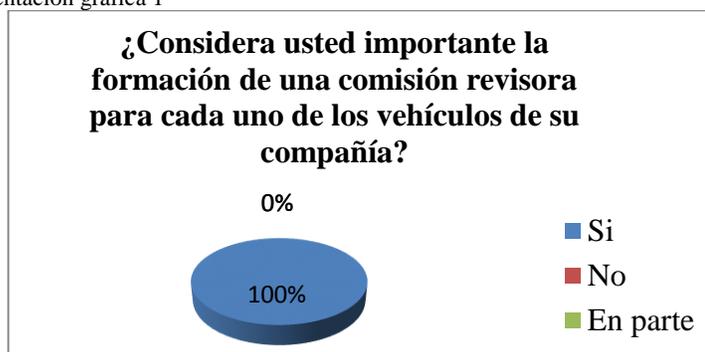
1 ¿Considera usted importante la formación de una comisión revisora para cada uno de los vehículos de su compañía?

Cuadro N° 5: Tabulación pregunta 1

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	24	100%
No	0	0%
En parte	0	0%
Total	24	100%

Elaborador por: CAISABANDA, Santiago 2014

Gráfico N° 5: Presentación gráfica 1



Elaborador por: CAISABANDA, Santiago 2014

##### **Análisis**

24 encuestas las cual corresponden al 100% consideran importante la formación de una comisión revisora para la correcta operación de los vehículos de transporte turístico.

##### **Interpretación**

Es importante el contar con una comisión revisora para el control y regulación de los vehículos; la misma que sea específica en temas del automotor, estado mecánico del mismo, equipamiento en su interior y todo en lo referente a seguridad y mantenimiento.

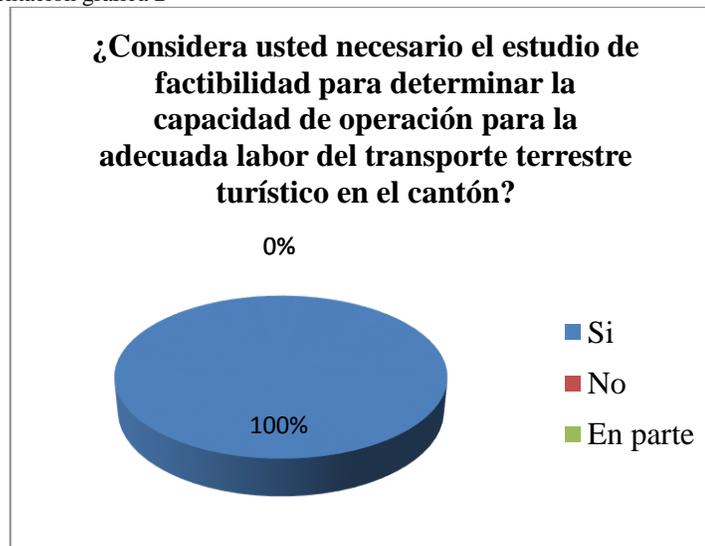
- 2 ¿Considera usted necesario el estudio de factibilidad para determinar la capacidad de operación para la adecuada labor del transporte terrestre turístico en el cantón?

Cuadro N° 6: Tabulación pregunta 2

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	24	100%
No	0	0%
En parte	0	0%
Total	24	100%

Elaborador por: CAISABANDA, Santiago 2014

Gráfico N° 6: Presentación gráfica 2



Elaborador por: CAISABANDA, Santiago 2014

### Análisis

De un total de 24 encuestas realizadas a los diferentes propietarios de las compañías existentes en la ciudad de Baños de Agua Santa; 24 de ellos la cual corresponden al 100% afirman ser necesario el estudio de factibilidad para determinar la capacidad de operación para la adecuada labor del transporte terrestre turístico en el cantón.

### Interpretación

Propietarios de vehículos afirman en mayoría la importancia de contar con un estudio de factibilidad, el mismo que determinar la capacidad de operación del transporte terrestre turístico que labora en el cantón Baños de Agua Santa.

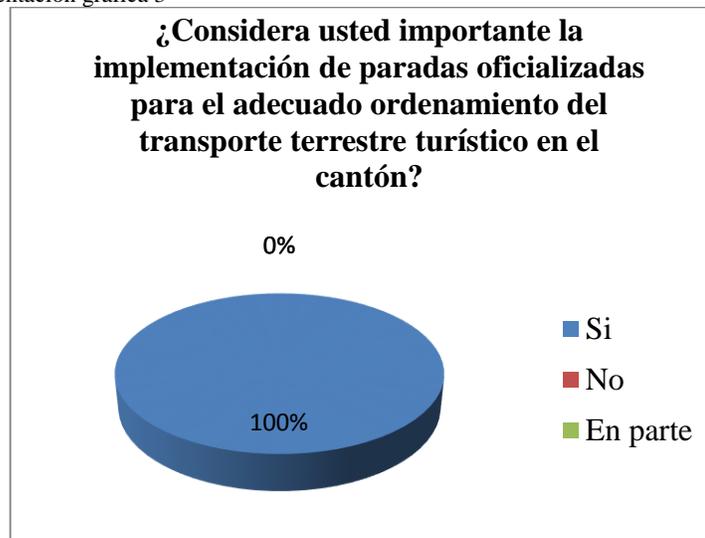
3 ¿Considera usted importante la implementación de paradas oficializadas para el adecuado ordenamiento del transporte terrestre turístico en el cantón?

Cuadro N° 7: Tabulación pregunta 3

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	24	100%
No	0	0%
En parte	0	0%

Elaborador por: CAISABANDA, Santiago 2014

Gráfico N° 7: Presentación gráfica 3



Elaborador por: CAISABANDA, Santiago 2014

### Análisis

Con un total de 24 encuestas realizadas a los diferentes propietarios de las compañías existentes en la ciudad de Baños de Agua Santa; 24 de ellos la cual corresponden al 100% consideran importante la implementación de paradas oficializadas para el adecuado ordenamiento del transporte terrestre turístico.

### Interpretación

Las paradas oficializadas y especializadas para el transporte turístico que labora en el cantón son de gran importancia; ya que de esta manera se favorece con el ordenamiento y organización de los transportistas, usuarios y turistas que visitan la ciudad.

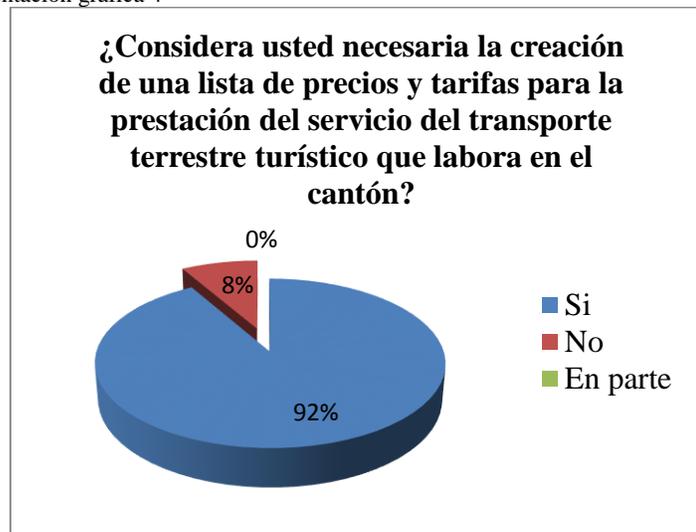
4 ¿Considera usted necesaria la creación de una lista de precios y tarifas para la prestación del servicio del transporte terrestre turístico que labora en el cantón?

Cuadro N° 8: Tabulación pregunta 4

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	22	92%
No	2	8%
En parte	0	0%

Elaborador por: CAISABANDA, Santiago 2014

Gráfico N° 8: Presentación gráfica 4



Elaborador por: CAISABANDA, Santiago 2014

### Análisis

Con 24 encuestas realizadas; 22 de ellos la cual corresponden al 92% consideran necesaria la aplicación de la lista de precios y tarifas para el transporte turístico, mientras que 2 de ellos correspondientes al 8% consideran no ser necesaria la aplicación de la lista de precios y tarifas.

### Interpretación

En mayor porcentaje se afirma el de regirse a una lista de precios; ya que esto contribuye en la leal competencia, mientras que un porcentaje minoritario no está de acuerdo con la aplicación de la lista de precios; esto basado en que el mercado turístico uno asigna a convenir los precios.

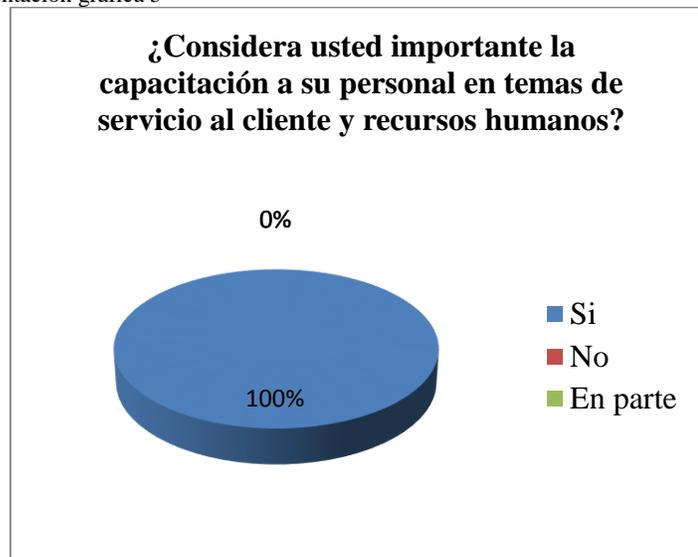
5 ¿Considera usted importante la capacitación a su personal en temas de servicio al cliente y recursos humanos?

Cuadro N° 9: Tabulación pregunta 5

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	24	100%
No	0	0%
En parte	0	0%

Elaborador por: CAISABANDA, Santiago 2014

Gráfico N° 9: Presentación gráfica 5



Elaborador por: CAISABANDA, Santiago 2014

### Análisis

De un total de 24 encuestas realizadas a los diferentes propietarios de las compañías existentes en la ciudad de Baños de Agua Santa; 24 de ellos la cual corresponden al 100% consideran importante la capacitación a su personal en temas de servicio al cliente y recursos humanos.

### Interpretación

Propietarios de los vehículos como conductores consideran importante y muy necesaria la capacitación permanente en temas de servicio al cliente y recursos humanos al personal interno de cada compañía; ya que solo de esta manera se puede alcanzar un nivel de excelencia y calidad en el servicio turístico.

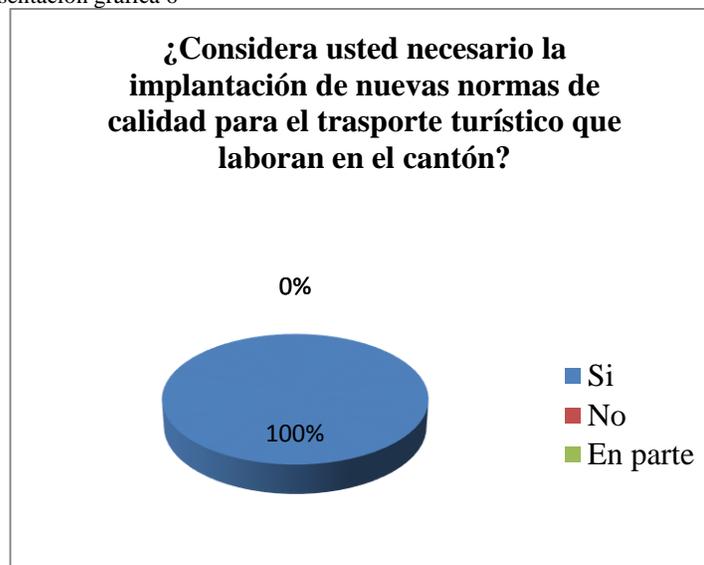
6 ¿Considera usted necesario la implantación de nuevas normas de calidad para el transporte turístico que laboran en el cantón?

Cuadro N° 10: Tabulación pregunta 6

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	24	100%
No	0	0%
En parte	0	0%

Elaborador por: CAISABANDA, Santiago 2014

Gráfico N° 10: Presentación gráfica 6



Elaborador por: CAISABANDA, Santiago 2014

### Análisis

De las 24 encuestas realizadas a los diferentes propietarios de las compañías existentes en la ciudad de Baños de Agua Santa; 24 de ellos la cual corresponden al 100% afirman ser necesaria la implantación de nuevas normas de calidad para el transporte turístico que laboran en el cantón

### Interpretación

En totalidad las personas encuestadas afirman la implantación de nuevas normas de calidad para el transporte turístico que laboran en el cantón; ya que es la mejor manera para mejorar el servicio y ofertar nuevos productos.

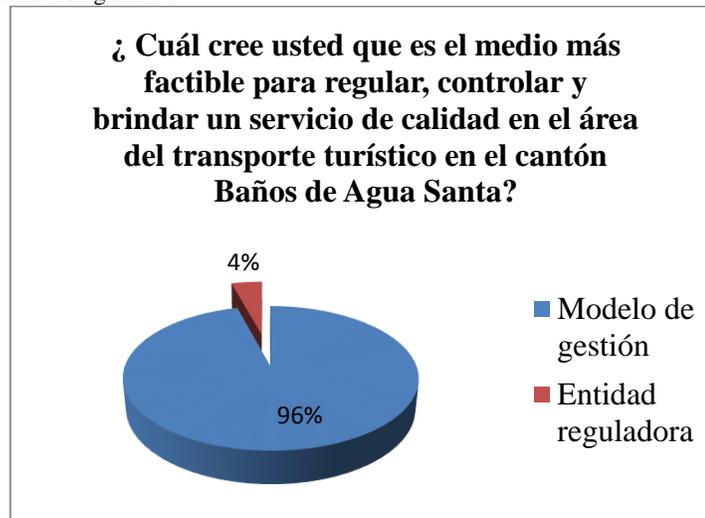
7 ¿Cuál cree usted que es el medio más factible para regular, controlar y brindar un servicio de calidad en el área del transporte turístico en el cantón Baños de agua Santa?

Cuadro N° 11: Tabulación pregunta 7

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Modelo de gestión	23	96%
Entidad reguladora	1	4%

Elaborador por: CAISABANDA, Santiago 2014

Gráfico N° 11: Presentación gráfica 7



Elaborador por: CAISABANDA, Santiago 2014

### Análisis

Las 24 encuestas realizadas a los diferentes propietarios de las compañías existentes en la ciudad de Baños de Agua Santa; 23 de ellos la cual corresponden al 96% consideran importante la creación de una entidad reguladora del transporte terrestre turístico en el cantón; mientras que 1 persona correspondiente al 4% no considera importante la creación de la misma.

### Interpretación

En definitiva es importante la estructuración de un modelo de gestión del transporte terrestre turístico en el cantón, ya que esta es la manera más viable de controlar y regular al transporte dedicado a la actividad turística.

**TURISTAS MENSUALES QUE HACEN USO DEL SERVICIO DEL TRANSPORTE TERRESTRE TURÍSTICO EN EL CANTÓN BAÑOS DE AGUA SANTA.**

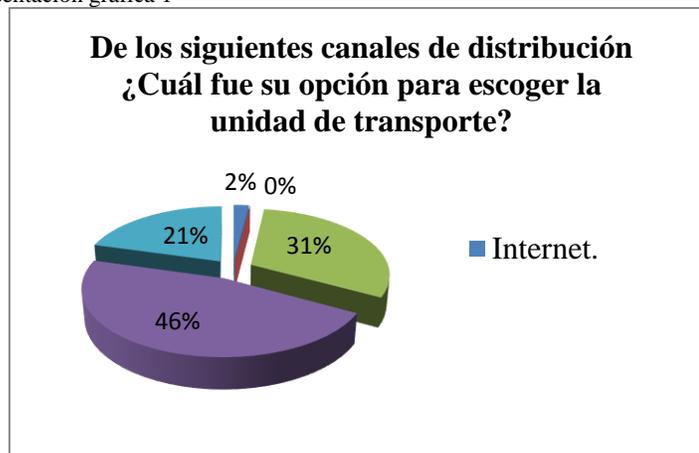
1 De los siguientes canales de distribución ¿Cuál fue su opción para escoger la unidad de transporte?

Cuadro N° 12: Tabulación pregunta 1

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Internet.	2	2%
Trípticos y afiches.	0	0%
Operadoras y agencias de viajes.	30	31%
Personas indirectas “enganchadores”.	45	46%
Arbitraje personal.	20	21%
Total	97	100%

Elaborador por: CAISABANDA, Santiago 2014

Gráfico N° 12: Presentación gráfica 1



Elaborador por: CAISABANDA, Santiago 2014

**Análisis**

De las 97 encuestas realizadas a turistas que visitan el cantón Baños de Agua Santa y hacen uso del transporte terrestre turístico, 45 usuarios, correspondientes al 46% seleccionaron el transporte por medio de los “enganchadores”, 30 personas, correspondientes al 31% seleccionaron el transporte por medio de las operadoras y agencias de viajes, 20 de ellos correspondientes al 21% lo hicieron de manera directa sin intermediarios y las 2 restantes, correspondientes al 2% escogieron el transporte través del internet.

### **Interpretación**

La mayor parte de personas al realizar la actividad turística lo consiguieron por medio de personas indirectas “enganchadores”, cabe mencionar que las mismas solo venden tickets para el transporte tipo costa “chiva”; es decir el tour de las cascadas y mirador del volcán. Como segundo canal de distribución están las operadoras y agencias de viajes las mismas que incluyen en sus paquetes turísticos como el tour de los deportes extremos los mismo que se los realiza en el transporte tipo buseta/furgoneta.

Como tercer canal de distribución esta la elección por cuenta propia; la misma que en su mayoría es para la compra de tickets para el tour de las cascadas y mirador del volcán, haciéndolo de esta manera en forma directa; es decir sin “enganchadores”

Como último canal de distribución y el menos empleado está el internet; ya que la misma no muestra la información necesaria para su venta y comercialización.

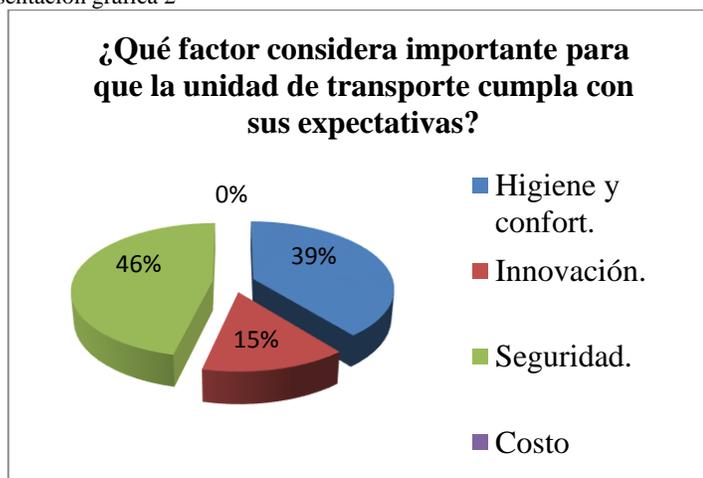
2 ¿Qué factor considera importante para que la unidad de transporte cumpla con sus expectativas?

Cuadro N° 13: Tabulación pregunta 2

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Higiene y confort.	38	39%
Innovación.	14	15%
Seguridad.	45	46%
Costo	0	0%
Total	97	100%

Elaborador por: CAISABANDA, Santiago 2014

Gráfico N° 13: Presentación gráfica 2



Elaborador por: CAISABANDA, Santiago 2014

### Análisis

De las 97 encuestas realizadas 45 usuarios, correspondientes al 46% consideran importante para que la unidad cumpla con sus expectativas a la seguridad brindada, 38 de ellos, correspondientes al 39% considera al confort e higiene como aspecto importante para cumplir con las expectativas; mientras que 14 de ellos, correspondientes al 15% marca a la innovación como aspecto importante.

### Interpretación

Turistas y usuarios del transporte turístico consideran a la seguridad como factor importante para cumplir con las expectativas del traslado; a la vez la higiene y confort son aspectos que el turista toma en cuenta; ya que la misma es una carta de presentación y estar precepto de estos factores es una muestra de orden y calidad en el servicio. La innovación es otro factor no menos importante.

### 3 ¿Qué aspecto considera más relevante para que el servicio sea eficiente?

Cuadro N° 14: Tabulación pregunta 3

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Amabilidad.	17	18%
Ética profesional.	34	35%
Puntualidad y respeto.	33	34%
Apariencia y cuidado del personal.	13	13%
Total	97	100%

Elaborador por: CAISABANDA, Santiago 2014

Gráfico N° 14: Presentación gráfica 3



Elaborador por: CAISABANDA, Santiago 2014

#### Análisis

Al realizar las 97 encuestas a turistas nacionales y extranjeros que visitan la ciudad de Baños de Agua Santa y hacen uso del transporte terrestre turístico 34 usuarios, correspondientes al 35% considera a la ética profesional como aspecto relevante para que el servicio se eficiente, 33 de ellos, correspondientes al 34% considera a la puntualidad y respeto como aspecto importante para que el servicio se eficiente, 17 de ellos, correspondientes al 18% considera a la amabilidad como aspecto importante para que el servicio sea eficiente, finalmente 13 de ellos, correspondientes al 13% considera a la apariencia y el cuidado personal del conductor para que el servicio sea eficiente.

### **Interpretación**

Turistas que utilizan el transporte terrestre turístico en la ciudad de Baños de Agua Santa consideran como el aspecto más importante para que el servicio sea eficiente a la ética profesional; ya que al tratarse de un servicio, el cliente siempre espera lo mejor del vendedor, en este caso del transportista y que mejor si la persona está preparada y tiene un alto nivel de educación, tanto en conocimiento como en valores, la puntualidad y respeto es otro aspecto importante, ya que la misma representa buena organización por parte de la empresa y educación por parte del conductor, la amabilidad es otro valor que el usuario toma en cuenta; ya que el tener un contacto directo con el turista el mismo siempre espera cortesía al recibir el servicio. Finalmente la apariencia y cuidado personal es un factor relevante; ya que la misma define calidez en el servicio brindado.

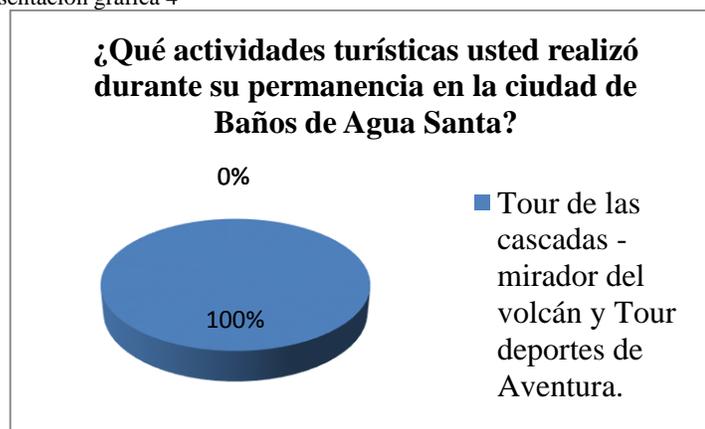
4 ¿Qué actividades turísticas usted realizó durante su permanencia en la ciudad de Baños de Agua Santa?

Cuadro N° 15: Tabulación pregunta 4

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Tour de las cascadas - mirador del volcán y Tour deportes de Aventura.	97	100%
City tours.	0	0%
Tour fuera de la ciudad, (desde Baños)	0	0%
Total	97	100%

Elaborador por: CAISABANDA, Santiago 2014

Gráfico N° 15: Presentación gráfica 4



Elaborador por: CAISABANDA, Santiago 2014

### Análisis

De un total de 97 encuestas realizadas a turistas nacionales y extranjeros que visitan la ciudad de Baños de Agua Santa, 97 de ellos correspondientes al 100% realizaron durante su permanencia en la ciudad de Baños de Agua Santa el tour de las cascadas y/o mirador del volcán y tour de los deportes extremos.

### Interpretación

Los turistas que permanecieron en Baños de Agua Santa por más de un día en su mayoría eligieron las dos actividades a realizar.

Primer día: Visita a las cascadas en el transcurso de la mañana y mirador del volcán en la noche, las dos actividades ofertadas por las operadoras de viajes y personas indirectas “enganchador” y trasladados por el transporte turístico tipo costa “chiva”.

En su segundo día los turista realizan el tour de los deportes extremos ofertadas por las agencias y operadoras de viajes y trasladadas por el transporte turístico tipo buseta/furgoneta.

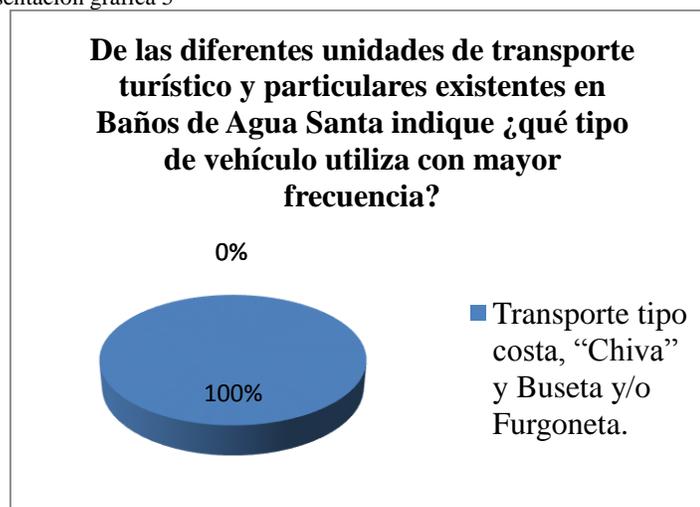
5 De las diferentes unidades de transporte turístico y particulares existentes en Baños de Agua Santa indique ¿qué tipo de vehículo utiliza con mayor frecuencia?

Cuadro N° 16: Tabulación pregunta 5

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Transporte tipo costa, “Chiva” y Buseta y/o Furgoneta.	97	100%
Camioneta y/o Taxi	0	0%
Moto, Cuadrones, Go-car	0	0%
Total	97	100%

Elaborador por: CAISABANDA, Santiago 2014

Gráfico N° 16: Presentación gráfica 5



Elaborador por: CAISABANDA, Santiago 2014

### Análisis

De las 97 encuestas realizadas a turistas nacionales y 97 de ellos correspondientes al 100% utilizan con mayor frecuencia los dos tipos de transporte; es decir el transporte tipo costa “chiva” y las busetas y/o furgonetas para las actividades turísticas a realizar.

### Interpretación

Los visitantes que permanecieron en Baños de Agua Santa por más de un día en su mayoría se trasladaron en los dos tipos de transporte ofertadas en la ciudad. Esto debido a las diferentes actividades que se realizan cada día; es decir cada transporte tiene una actividad específica a operar, como es el caso del transporte tipo costa “chiva” con el tour de las cascadas y mirador del volcán y el transporte tipo buseta/furgoneta con el tour de los deportes de aventura.

## TURISTAS QUE UTILIZARON EL TRANSPORTE TIPO COSTA “CHIVA”

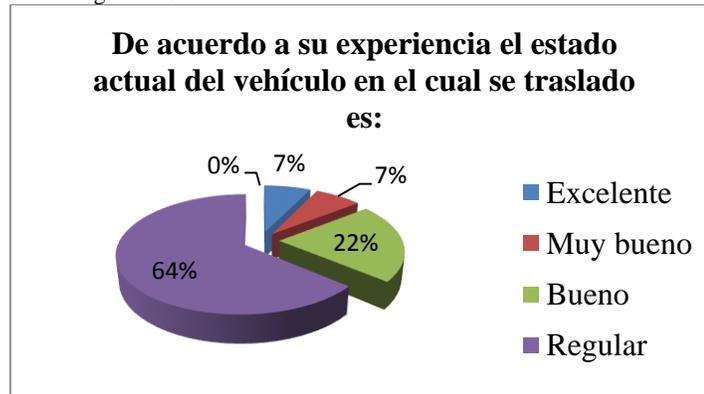
1 De acuerdo a su experiencia el estado actual del vehículo en el cual se traslado es:

Cuadro N° 17: Tabulación pregunta 6

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	7	7%
Muy bueno	7	7%
Bueno	21	22%
Regular	62	64%
Malo	0	0%
Total	97	100%

Elaborador por: CAISABANDA, Santiago 2014

Gráfico N° 17: Presentación gráfica 6



Elaborador por: CAISABANDA, Santiago 2014

### Análisis

De un total de 97 encuestas, 62 de ellos, correspondientes al 64% considera como regular al estado actual del vehículo, 21 personas, correspondientes al 22% lo considera como bueno, 7 personas, correspondientes al 7% lo considera como muy bueno y 7 de ellos, correspondientes al 7% lo considera como excelente.

### Interpretación

En general las personas lo consideran como regular; esto debido específicamente a la carrocería del vehículo; el cual lo consideran como inseguro y poco comfortable. Otro porcentaje en su mayoría jóvenes lo consideran como excelente y muy bueno, esto principalmente al ambiente que proyecta el vehículo tanto por su música a alto volumen y equipamiento en su interior similar a una discoteca, a la vez un porcentaje mayoritario a la de los jóvenes; es decir la gente adulta lo consideran como bueno; esto al ambiente fogoso que la misma proyecta.

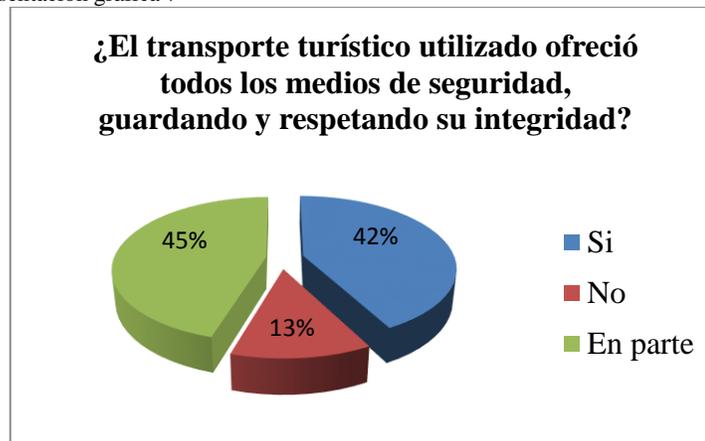
2 ¿El transporte turístico utilizado ofreció todos los medios de seguridad, guardando y respetando su integridad?

Cuadro N° 18: Tabulación pregunta 7

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	41	42%
No	12	13%
En parte	44	45%
Total	97	100%

Elaborador por: CAISABANDA, Santiago 2014

Gráfico N° 18: Presentación gráfica 7



Elaborador por: CAISABANDA, Santiago 2014

### Análisis

De un total de 97 encuestas realizadas a turistas que hacen uso del transporte turístico tipo costa “chiva”, 44 usuarios, correspondientes al 45% manifiesta que el transporte utilizado brindó en parte los medios de seguridad, 41 de ellos, correspondientes al 42% manifiesta que si recibió los medios de seguridad, mientras que 12 de ellos, correspondientes al 13% manifiesta que no recibieron la seguridad necesaria.

### Interpretación

Usuarios del transporte tipo costa “chiva” en su mayoría afirman que el transporte ofrece la seguridad en parte; siendo la razón principal que el vehículo no cuenta con cinturones de seguridad y no se brinda los consejos necesarios para el viaje. Personas que afirman que el transporte si ofreció los medios de seguridad son aquellas que por más de una ocasión han viajado en este tipo de vehículo, por ende conocen por su propia experiencia la manera adecuada de viajar. Finalmente las personas que manifiestan el de no haber obtenido seguridad al momento de viajar son personas que protagonizaron algún tipo de irregularidad en su trayecto; como estafa en el precio o alteraciones con el conductor.

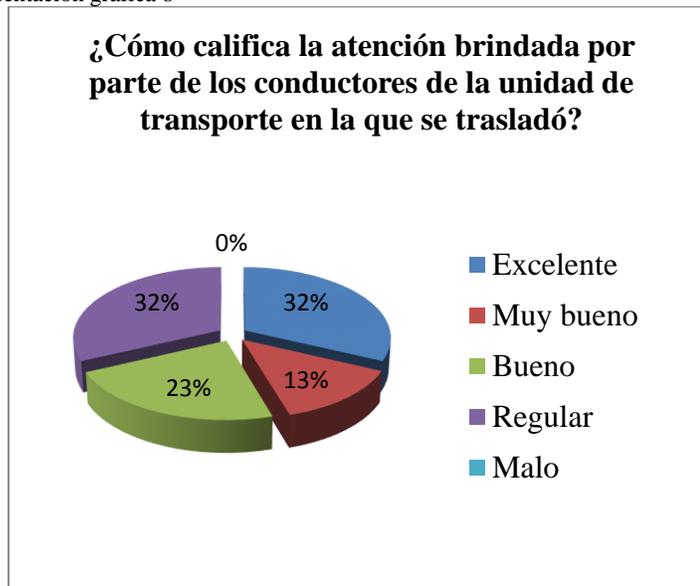
3 ¿Cómo califica la atención brindada por parte de los conductores de la unidad de transporte en la que se trasladó?

Cuadro N° 19: Tabulación pregunta 8

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	31	32%
Muy bueno	13	13%
Bueno	22	23%
Regular	31	32%
Malo	0	0%
Total	97	100%

Elaborador por: CAISABANDA, Santiago 2014

Gráfico N° 19: Presentación gráfica 8



Elaborador por: CAISABANDA, Santiago 2014

### Análisis

En las 97 encuestas realizadas a turistas nacionales y extranjeros que visitan la ciudad de Baños de Agua Santa y hacen uso del transporte turístico tipo “chiva” 31 de ellos, correspondientes al 32% consideran como excelente a la atención brindada por parte del conductor, de igual manera 31 de ellos correspondientes al 32% lo considera como regular, 22 de ellos correspondientes al 23% lo considera como bueno y 13 personas correspondientes al 13% lo considera como muy bueno.

### **Interpretación**

Usuarios del transporte tipo costa “chiva” en su mayoría y de igual número de porcentaje califican a la atención brindada por parte del conductor como excelente y a la vez regular, esto se da ya que tanto personas de la tercera edad y jóvenes son usuarios de este medio de transporte, considerado por las personas adultas como ruidoso e inseguro al momento de viajar por ende como regular, y por otra parte los jóvenes la cual lo consideran como escandalosas y festivas por ende como excelentes al momento de viajar, otro porcentaje significativo de personas de edad adulta lo considera como bueno, los mismos quienes manifiestan este sentir por la manera peculiar y divertida de visitar un lugar y el modo peculiar de trasladarse, Finalmente un porcentaje minoritario lo considera como muy bueno; ya que el conductor cumple con sus funciones y ofrece lo necesario para conocer y visitar el lugar programado.

## TURISTAS QUE UTILIZARON EL TRANSPORTE BUSETA/FURGONETA

1 De acuerdo a su experiencia el estado actual del vehículo en el cual se traslado es:

Cuadro N° 20: Tabulación pregunta 9

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	90	93%
Muy bueno	7	7%
Bueno	0	0%
Regular	0	0%
Malo	0	0%
Total	97	100%

Elaborador por: CAISABANDA, Santiago 2014

Gráfico N° 20: Presentación gráfica 9



Elaborador por: CAISABANDA, Santiago 2014

### Análisis

En las 97 encuestas realizadas a turistas nacionales y extranjeros y hacen uso del transporte turístico tipo buseta/furgoneta, 90 usuarios, correspondientes al 93% lo consideran como excelente al estado actual del vehículo, la relación restante de 7 personas, correspondientes al 7% lo considera como muy bueno.

### Interpretación

Las personas las cuales se trasladaron en este medio de transporte para realizar sus diferentes actividades turísticas, afirman en su gran mayoría que el estado actual del vehículo es excelente al igual que un porcentaje minoritario lo consideran como muy bueno; es decir existe un acuerdo entre sus usuarios afirmando que el transporte se encuentra en perfectas condiciones, esto debido principalmente a que los vehículos son nuevos, cómodos y seguros.

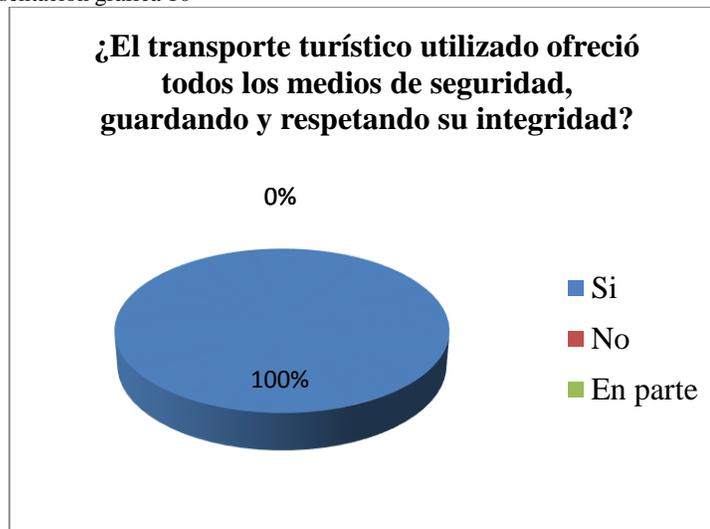
2 ¿El transporte turístico utilizado ofreció todos los medios de seguridad, guardando y respetando su integridad?

Cuadro N° 21: Tabulación pregunta 10

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	97	100%
No	0	0%
En parte	0	0%
Total	97	100%

Elaborador por: CAISABANDA, Santiago 2014

Gráfico N° 21: Presentación gráfica 10



Elaborador por: CAISABANDA, Santiago 2014

### Análisis

Las 97 encuestas realizadas a turistas nacionales y extranjeros que visitan el cantón de Baños de Agua Santa y hacen uso del transporte turístico tipo buseta/furgoneta, 97 usuarios, correspondientes al 100% manifiesta que el transporte utilizado brindó todos los medios de seguridad, guardando y respetando la integridad de los turistas.

### Interpretación

Personas que usan el transporte tipo buseta/furgoneta afirman en total mayoría su agrado y satisfacción al momento de usar este medio de transporte ya que de igual manera la misma ofreció todos los medios de seguridad, guardando y respetando su integridad, cabe recalcar que los turistas manifiestan este sentir ya que las unidades en las que se trasladaron son nuevas y están en excelente estado para su circulación, además tanto sus conductores como ayudantes son profesionales y éticos al momento de realizar sus labores.

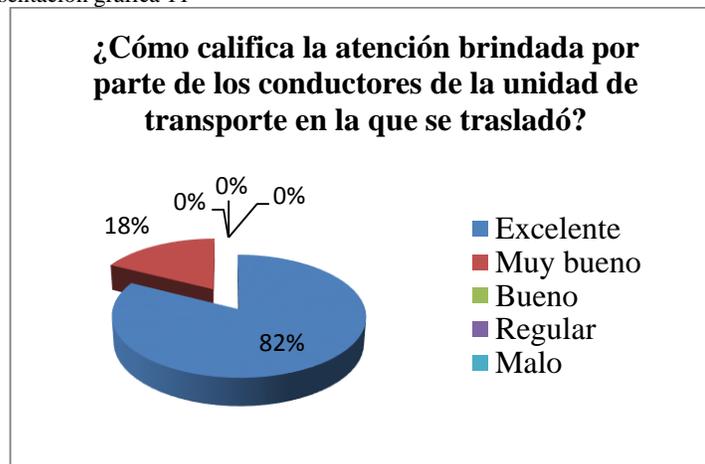
3¿Cómo califica la atención brindada por parte de los conductores de la unidad de transporte en la que se trasladó?

Cuadro N° 22: Tabulación pregunta 11

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	80	82%
Muy bueno	17	18%
Bueno	0	0%
Regular	0	0%
Malo	0	0%
Total	97	100%

Elaborador por: CAISABANDA, Santiago 2014

Gráfico N° 22: Presentación gráfica 11



Elaborador por: CAISABANDA, Santiago 2014

### Análisis

Al realizar 97 encuestas realizadas a turistas que hacen uso del transporte turístico tipo buseta/furgoneta 80 de ellos, correspondientes al 82% consideran como excelente a la atención brindada por parte del conductor, y 17 personas correspondientes al 18% lo considera como muy bueno.

### Interpretación

Los usuarios del transporte tipo buseta/furgoneta en su mayoría califican a la atención brindada por parte del conductor como excelente, ya que el mismo es considerado como profesional en su labor y a la vez tiene la preparación necesaria para atender al usuario en temas de información turística, relaciones humanas y dominio de idiomas, otro porcentaje lo considera como muy bueno, destacando una vez más su buena labor al momento de conducir y atender al cliente.

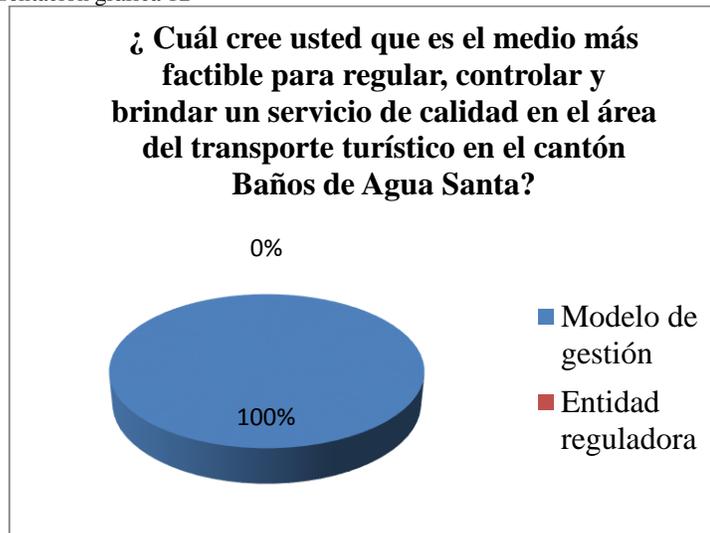
4 ¿Cuál cree usted que es el medio más factible para regular, controlar y brindar un servicio de calidad en el área del transporte turístico en el cantón Baños de agua Santa?

Cuadro N° 23: Tabulación pregunta 12

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Modelo de gestión	97	100%
Entidad reguladora	0	0%
Total	97	100%

Elaborador por: CAISABANDA, Santiago 2014

Gráfico N° 23: Presentación gráfica 12



Elaborador por: CAISABANDA, Santiago 2014

### Análisis

De un total de 97 encuestas realizadas a turistas que usan el transporte terrestre turístico 95 de ellos, correspondientes al 98% afirman que la creación de una identidad reguladora del transporte turístico en esta ciudad si contribuirá en la mejora del servicio, 2 personas correspondientes al 2% afirman que solo contribuirá en parte.

### Interpretación

En definitiva es importante la estructuración de un modelo de gestión del transporte terrestre turístico en el cantón Baños de agua Santa, ya que esta es la manera más viable de controlar y regular al transporte dedicado a esta actividad.

#### **4.1.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN GENERAL DE LOS RESULTADOS**

De acuerdo a las encuestas realizadas tanto a turistas nacionales y extranjeros que usan el servicio de transporte terrestre turístico para visitar los diversos atractivos que tiene el cantón, como a los propietarios de los vehículos siendo las unidades vehiculares más utilizadas el transporte tipo costa “chiva” y las busetas y/o furgonetas, se obtiene como deducción que la oferta del transporte terrestre para el mercado turístico del cantón es proporcionada; es decir existe el número suficiente de unidades vehiculares para satisfacer la demanda turística del cantón, por tal razón el gremio de transportistas dedicadas a esta actividad manifiesta la necesidad de mejorar su servicio para de esta manera alcanzar la calidad en los productos y servicios ofertados. Afirmando de esta manera como necesaria la estructuración y diseño de un modelo de gestión para el transporte turístico del cantón; tanto por el estudio de las encuestas realizadas cuanto la necesidad de los transportistas.

Esta herramienta administrada por funcionarios públicos ligados al departamento de turismo del GAD municipal registrará y controlará el trabajo diario de los transportistas de manera planificada para alcanzar la calidad total tanto en la oferta como en la demanda turística dentro del cantón Baños de Agua Santa.

## **4.2 VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS**

### **4.2.1 Planteamiento de la Hipótesis**

HO. (Hipótesis Nula)

H1. (Hipótesis Alternativa)

HO. El transporte terrestre turístico de la ciudad de Baños de Agua Santa no incide en la importancia de la satisfacción del cliente en el cantón Baños de Agua Santa provincia de Tungurahua.

H1. El transporte terrestre turístico de la ciudad de Baños de Agua Santa si incide en la importancia de la satisfacción del cliente en el cantón Baños de Agua Santa provincia de Tungurahua.

### **4.2.2 Selección del nivel de significación**

Para la verificación de la hipótesis se utilizará el nivel de  $\alpha = 0.01$

### **4.2.3 Descripción de la población**

Se ha tomado como referencia para la investigación de campo la muestra obtenida de la población total de turistas mensuales que hacen uso del servicio del transporte terrestre turístico en el cantón Baños de Agua Santa.

Cuadro N° 24: Población para la verificación de la hipótesis

Población/Muestra	Número	Porcentaje
Turistas mensuales	97	100%

Elaborado por: CAISABANDA, Santiago (2014)

#### 4.2.4 Especificación de lo estadístico

Para lo cual se expresará un cuadro de contingencia de 5 filas por 3 columnas con lo cual se determinará las frecuencias esperadas.

Cuadro N° 25: Especificación de lo estadístico (Frecuencias Observadas)

Preguntas	Opción 1	Opción 2	Opción 3	Subtotal
Pregunta 4	97	0	0	97
Pregunta 5	97	0	0	97
Pregunta 7	41	12	44	97
Pregunta 10	97	0	0	97
Pregunta 12	95	0	2	97
TOTAL	427	12	46	485

Elaborado por: CAISABANDA, Santiago (2014)

Cuadro N° 26 Especificación de lo estadístico (Frecuencia Esperada)

Frecuencia esperada	
Opciones	Frecuencias
1	85,40
2	2,40
3	9,20

Elaborado por: CAISABANDA, Santiago (2014)

#### 4.2.5 Especificación de las regiones de aceptación y rechazo

Se procede a determinar los grados de libertad considerando que el cuadro consta de 5 filas y 3 columnas.

Cuadro N° 27: ( $X^2T$ )

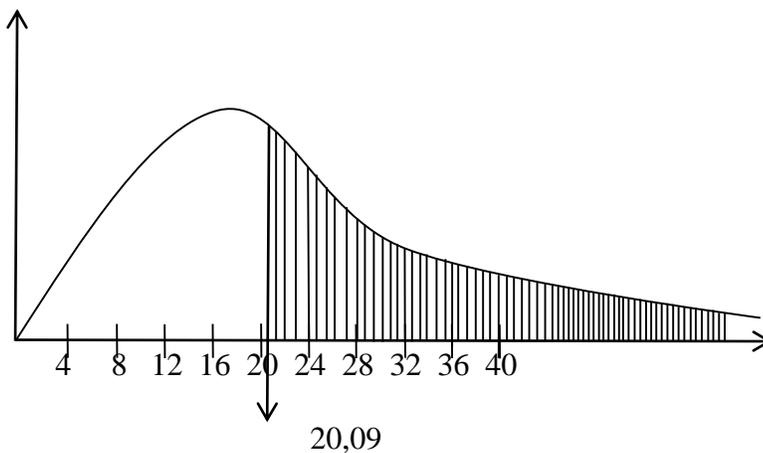
Grado de libertad		
	Filas	Columnas
gl	( 5 - 1 )	( 3 - 1 )
gl	4	2
gl	4 * 2	
gl	8	$X^2T =$ 20,09

Elaborado por: CAISABANDA, Santiago (2014)

Por lo tanto con 8 grados de libertad y a nivel 0.01 de significación la tabla de  $X^2T=20,09$ , por tanto si  $X^2C \leq X^2T$  se aceptará la HO, caso contrario se la rechazará y se aceptará la hipótesis alternativa.

La representación gráfica sería:

Gráfico N° 24 Representación gráfica  $X^2$



Elaborado por: CAISABANDA, Santiago (2014)

#### 4.2.6 Recolección de datos y cálculo de lo estadístico

Para esto se utilizará la siguiente fórmula:

$$X^2 C \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

$X^2$  = Chi cuadrado

$\sum$  = Sumatoria

O = Frecuencias Observadas

E = Frecuencias Esperadas

Cuadro N° 28: Recolección de datos ( $X^2$ )

O	E	(O - E)	$(O - E)^2$	$(O - E)^2/E$
97	85,40	11,60	134,56	1,5756
0	2,40	-2,40	5,76	2,4000
0	9,20	-9,20	84,64	9,2000
97	85,40	11,60	134,56	1,5756
0	2,40	-2,40	5,76	2,4000
0	9,20	-9,20	84,64	9,2000
41	85,40	-44,40	1971,36	23,0838
12	2,40	9,60	92,16	38,4000
44	9,20	34,80	1211,04	131,6348
97	85,40	11,60	134,56	1,5756

0	2,40	-2,40	5,76	2,4000
0	9,20	-9,20	84,64	9,2000
95	85,40	9,60	92,16	1,0792
0	2,40	-2,40	5,76	2,4000
2	9,20	-7,20	51,84	5,6348
485	485			241,76

Elaborado por: CAISABANDA, Santiago (2014)

Como se puede observar  $X^2C$  (241,76) es mayor que  $X^2T$  (20,09); por tanto se acepta la hipótesis H1.: El transporte terrestre turístico de la ciudad de Baños de Agua Santa si incide en la importancia de la satisfacción del cliente en el cantón Baños de Agua Santa provincia de Tungurahua.

Con esto se ha verificado la hipótesis satisfactoriamente.

## **CAPITULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **CONCLUSIONES**

##### Propietarios de los vehículos

- El gremio de transportistas dedicados a la actividad turística no cuenta con una comisión revisora para las compañías de transporte terrestre turístico que operan en el cantón Baños de Agua Santa, mucho menos con un modelo de gestión basado en la regulación, control y oferta de un servicio de calidad.
- Los propietarios de los vehículos afirman necesario un estudio de mercado del transporte terrestre turístico que opera en el cantón Baños de agua Santa, para de esta manera controlar la sobre oferta del servicio brindado por muchas de las compañías que militan en el cantón.
- El transporte terrestre turístico en la actualidad no posee paradas oficializadas para su correcto ordenamiento y operación turística en el cantón.
- La colectividad de transportistas dedicados al área turística por el momento no cuenta con un registro válido de precios y tarifas para la prestación del servicio ofertado.
- La capacitación tanto a conductores como propietarios de las unidades vehiculares del transporte terrestre turístico no está enmarcado como elemento primordial para alcanzar un nivel de excelencia en el servicio ofertado.

## **Turistas**

- La mayoría de turistas que visitan el cantón Baños de Agua Santa realizan el tour de las cascadas, mirador del volcán, el tour de los deportes extremos y tours fuera del cantón; cada una de las actividades son trasladados en vehículos habilitados de turismo, para las dos primeras actividades, tour de las cascadas y mirador del volcán, en el bus tipo costa “chiva” y para las otras actividades, tour de los deportes extremos y tours fuera de la ciudad en busetas y/o furgonetas.
- En primer orden los turistas que visitan la ciudad de Baños de Agua Santa adquieren los paquetes turísticos por medios de personas indirectas “enganchadores” los cuales ofertan servicios como tour de las cascadas y mirador del volcán, estos trasladados en el bus tipo costa “chiva”.
- En segundo orden los turistas que visitan la ciudad de Baños de Agua Santa adquieren los paquetes turísticos por medios de agencias de viajes y operadoras de turismo los cuales ofertan servicio como rafting, canyoning, parapente, escalada en roca y tours a la selva, estos trasladados en busetas y furgonetas.
- En la actualidad el transporte terrestre turístico no cuenta con una comisión de control, el cual es fundamental para alcanzar la calidad en el servicio ofertado.

### **Transporte terrestre turístico tipo costa “Chiva”:**

- Los turistas que hicieron uso del transporte tipo costa “chiva” manifiestan que el estado actual de los vehículos es regular; ya que no cuenta con medios de seguridad para el traslado hacia los diferentes sitios de interés turístico.
- La atención brindada por parte de los conductores tiene dos características: la primera manifestada por parte de los usuarios jóvenes como excelente; por trasladarse en un ambiente jocoso y jovial, tanto por su música y sonidos estridentes. La segunda manifestada por parte de los usuarios adultos como regular; por la falta de seguridad y respeto hacia este tipo de usuarios tanto por su música alto volumen e inseguridad en la carrocería del vehículo.

### **Transporte terrestre turístico tipo Buseta y/o Furgoneta**

- Los turistas que hicieron uso del transporte tipo buseta y/o furgoneta manifiestan que el estado actual de los vehículos es excelente; ya que en su gran mayoría son unidades nuevas y cuentan con los medios necesarios de seguridad para el traslado de los turistas.
- La atención brindada por parte de los conductores de este tipo de transporte es excelente; ya que el mismo cumple la labor de manera profesional gracias a su preparación y experiencia laboral.

## **RECOMENDACIONES**

- Estructurar un modelo de gestión el mismo que regularice al transporte terrestre turístico que opera en el cantón Baños de Agua Santa; para de esta manera alcanzar la calidad en el servicio ofertado.
- Regular y controlar la capacidad de operación del transporte terrestre turístico que labora en el cantón Baños de Agua Santa.
- Implementar paradas oficializadas para el correcto ordenamiento y ejercicio del transporte terrestre turístico que transita en el cantón Baños de Agua Santa.
- Normar precios y tarifas del transporte terrestre turístico que opera en el cantón Baños de Agua Santa.
- Capacitar al personal interno de las diferentes compañías de transporte terrestre turístico que labora en el cantón tanto en temas de servicio al cliente como en el área de relaciones humanas.

## **CAPITULO VI**

### **PROPUESTA**

#### **6.1 DATOS INFORMATIVOS**

**TITULO:** Estructuración de un modelo de gestión para la regulación, control y servicio de calidad del transporte terrestre turístico en el cantón Baños de Agua Santa.

**Nombre del sitio:**

Baños de agua Santa

**Cantón:**

Baños de Agua Santa

**Provincia:**

Tungurahua

**Parroquia:**

La Matriz

**Población de Baños de Agua Santa:**

20.000 habitantes

**Principal actividad económica:**

Turismo

**Superficie:**

1073 Km<sup>2</sup>

**Altura:**

1826 msnm

## **6.2 ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA**

De acuerdo a lo investigado y en función de diversas inconsistencias en el área del transporte terrestre turístico que opera en el cantón Baños de Agua Santa siendo las principales la falta de planificación, control y regulación tanto de las unidades vehiculares como de sus operantes, ha provocado que este tipo de servicio turístico, siendo uno de los más importantes para la operación turística, se convierta en un sector desapercibido, por el hecho que no se cuenta con las autoridades competentes para el desarrollo de esta área, además la inexistencia de investigación acerca de este servicio, la desorganización de las compañías vinculadas a esta área de trabajo y la ausencia de propuestas turísticas en este sector ha desencadenado el retraso de este servicio, creando como problema principal el desconocimiento de la importancia que tiene el transporte terrestre turístico en la satisfacción del cliente.

A partir de esto se fundamenta la investigación, a través de los datos y encuestas obtenidas como factibilidad para la propuesta, basada en la estructuración de un modelo de gestión del transporte terrestre turístico en el cantón Baños de Agua Santa, alcanzando de esta manera el desarrollo turístico y la calidad en el servicio, tanto en agencias de viajes y operadoras de turismo, como beneficiarios indirectos por la actividad, ya que al contar con un transporte eficiente se brinda al turista un mejor servicio.

Las compañías de transporte turístico son las beneficiarias directas; ya que son el ente principal de la actividad turística.

### **6.3. JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA**

Al hablar de turismo nos referimos directamente a la movilidad de personas; es decir al transporte como ente principal de traslado para realizar las visitas a los diferentes atractivos que existen en un territorio o región, llámense a estos atractivos turísticos, es por ende la importancia de contar con un transporte regulado basado en la planificación de un modelo de gestión propio del cantón, tanto para las unidades vehiculares cuanto para los profesionales dedicados a esta actividad, para de esta manera contribuir en el desarrollo turístico, y potenciar a Baños de Agua Santa como pionera en la calidad de servicios turísticos a nivel Provincial , Nacional e Internacional.

La estructuración de un modelo de gestión del transporte terrestre turístico acapara con los problemas principales que tiene esta actividad, ya que la misma está encargada de la inspección, control de la mecánica de los vehículos, tarifa de precios, permisos de funcionamiento y la oferta de un servicio de calidad. Así también contribuirá con el capital humano; es decir la capacitación al personal interno de cada compañía, orientado al nivel operativo, administrativo y gerencial a través de cursos y talleres.

Otro beneficio importante del modelo de gestión del transporte turístico es la organización de nuevas estándares de calidad para el desarrollo del área turística.

Al momento existe un macro entorno favorable para la estructuración del modelo de gestión del transporte turístico, ya que el cantón Baños de Agua Santa brinda

estabilidad política y el dinamismo turístico es la actividad principal y la mayor generadora de divisas para los habitantes.

## **6.4 OBJETIVOS DE LA PROPUESTA**

### **6.4.1 Objetivo General**

Estructurar un modelo de gestión para la regulación, control y servicio de calidad del transporte terrestre turístico en el cantón Baños de Agua Santa, provincia de Tungurahua

### **6.4.2 Objetivos Específicos**

- Socializar los datos recolectados en la investigación tanto con las autoridades cantonales cuanto con los transportistas del ámbito turístico.
- Planificar las actividades necesarias para solucionar los problemas encontrados en el área del transporte turístico en base a la estructuración del modelo de gestión.
- Ejecutar las actividades planificadas de manera eficaz y ordenada para alcanzar la organización de los transportistas y autoridades.
- Evaluar la información obtenida para la creación del modelo de gestión del transporte terrestre turístico del cantón.

## **6.5 ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD**

El presente proyecto tendrá considerables posibilidades de apoyo financiero, técnico y operativo de diversas fuentes entre ellas el Gobierno Autónomo Descentralizado de Baños de Agua Santa, Compañías y Cooperativas de Transporte Terrestre Turístico de la provincia de Tungurahua y las agencias de viajes y operadoras de turismo de Baños de Agua Santa.

## **6.6 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

El modelo de gestión se define como las actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.

Un modelo para visualizar el concepto de gestión enmarcada en la propuesta a presentar, se la identificará por la gestión para la administración del proyecto, gestión del servicio de calidad y gestión para la regulación y control; todas estas basadas en el mercado turístico de las compañías que laboran y operan en el cantón Baños de Agua Santa.

### **Gestión para la administración del proyecto:**

Desde el enfoque del desarrollo turístico, los responsables administrativos, deben aplicar una serie de acciones, políticas y principios en cada una de sus áreas que contribuyan de manera significativa tanto en el control como en la regulación del transporte terrestre turístico; para de esta manera garantizar la calidad del servicio y productos ofertados.

**Gestión para la regulación y control:**

Mejorar la operacionalización de las empresas de transporte terrestre turístico mediante la regulación, control y gestión de un sistema de procesos interrelacionados basados en la capacidad de operación, implementación de paradas oficializadas y la normativa de precios y tarifas.

**Gestión de calidad:**

El personal interno es el activo más importante de la empresa. Apoyar su aprendizaje y optimizar el conocimiento por medio de capacitaciones, llevado a cabo por medio del manual del conductor del transporte terrestre turístico, la emisión de un guion de bienvenida al turista, estudio para los guías de turismo y la presentación de criterios de calidad para la atención al cliente, todos aquellos propósitos claves para el adelanto continuo del servicio ofertado.

## 6.7 METODOLOGÍA DE LA PROPUESTA

Cuadro N° 29: Modelo Operativo

FASES	OBJETIVOS	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	TIEMPO	RECURSOS
Socialización	Socializar los datos recolectados con las autoridades y administrativos de las empresas de transporte turístico.	Presentación del modelo de gestión del transporte turístico.	Responsable de la propuesta	Tres semanas para la socialización	Computadora Documentos impresos
Planificación	Planificar las actividades necesarias para solucionar los problemas encontrados en cuando a la oferta del servicio del transporte turístico.	Diseñar un cronograma de actividades.	Responsable de la propuesta	Dos semanas para la planificación	Computadora Impresora
Ejecución	Ejecutar las actividades planificadas de forma eficaz y precisa para alcanzar beneficios mutuos.	Organizar reuniones con los administrativos de las empresas turísticas.	Responsable de la propuesta y administrativos	Tres semanas para la ejecución	Gobierno Cantonal
Evaluación	Evaluar cuan necesario es la aplicación del modelo de gestión del transporte terrestre turístico en el cantón.	Encuestas a los administrativos durante las reuniones.	Responsable de la propuesta	Cinco días para la evaluación	Gobierno Cantonal

Elaborado por: CAISABANDA, Santiago (2014)

## **6.7.1 Desarrollo de la propuesta**

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN**  
**TURISMO Y HOTELERÍA**

---

**Estructuración de un modelo de gestión para la regulación, control y servicio de  
calidad del transporte terrestre turístico en el cantón Baños de Agua Santa,  
provincia de Tungurahua**

---

### **Introducción**

Tungurahua es el punto central del país, la cual se halla atravesada verticalmente por la vía Panamericana, alrededor de la cual se ha construido la densa red de interconexión cantonal a cargo del Consejo Provincial y es sobre esta base de infraestructura el flujo de turistas que ingresan en diferentes medios de transporte a la ciudad de Baños de Agua Santa.

El incremento de turistas al cantón ha sido propicio para potenciar el servicio de traslado y mejorar la calidad de estos, siendo el medio más utilizado el de sistema a tracción mecánica desde lo más sencillo como las bicicletas, cuadrones, go cars y motos hasta lo más complejo como los son las camionetas, busetas, furgonetas y buses entre ellos las chivas “bus tipo costa”.

Actualmente en la ciudad Baños de Agua Santa existen cuatro compañías de transporte turístico propias del cantón dando un total de veinte y dos (22) vehículos habilitados, correspondientes a tres (3) busetas, (17) diecisiete “chivas” y (2) dos

buses de dos pisos. Además existen cinco (5) compañías de diferentes provincias que laboran en la misma ciudad con un total de catorce (14) vehículos habilitados de tipo busetas, furgonetas y buses; es decir en el cantón Baños de Agua Santa existen treinta y seis (37) vehículos habilitados con la modalidad de turismo de los cuales solo diecinueve (19) cuentan con su respectiva homologación, según resolución No. 011-DIR-2011-CNTTTSV de la Agencia Nacional de Tránsito.

En tanto las bicicletas, cuadrones, go cars y motos los cuales no son habilitados con la modalidad de turismo ni homologados por la Agencia Nacional de Tránsito, son también medios de traslado que el turista utiliza principalmente para recorrer la ruta de las cascadas y el centro de la ciudad.

### **Metodología**

El presente modelo de gestión está desarrollado mediante la consideración preliminar de la planificación estratégica, la descripción, análisis y propuestas tanto estructurales como funcionales para regular, controlar y de esta manera mejorar el servicio ofertado del gremio de transportistas turísticos que operan en el cantón Baños de Agua Santa.

La elaboración del presente documento parte de la consideración de acciones planificadas, administrativas, legales y técnicas que han determinado la configuración de las características del proyecto.

## **Planificación Estratégica del Modelo de Gestión**

### **Misión**

El modelo de gestión para el transporte terrestre turístico en el cantón Baños de Agua Santa es una propuesta estructurada para regular, controlar y mejorar el servicio de traslado de los turistas que visitan la ciudad, mediante vehículos autorizados, habilitados y homologados para esta actividad, la misma que promueva la seguridad, calidad en el servicio y la promoción de los atractivos turísticos de la localidad.

### **Visión**

El modelo de gestión para el transporte terrestre turístico en el cantón Baños de Agua Santa, se instituirá como un proyecto representativo de control y regulación del transporte terrestre turístico, siendo un referente local y nacional en la prestación de servicios turísticos basando su gestión en valores éticos, de calidad total y servicio social.

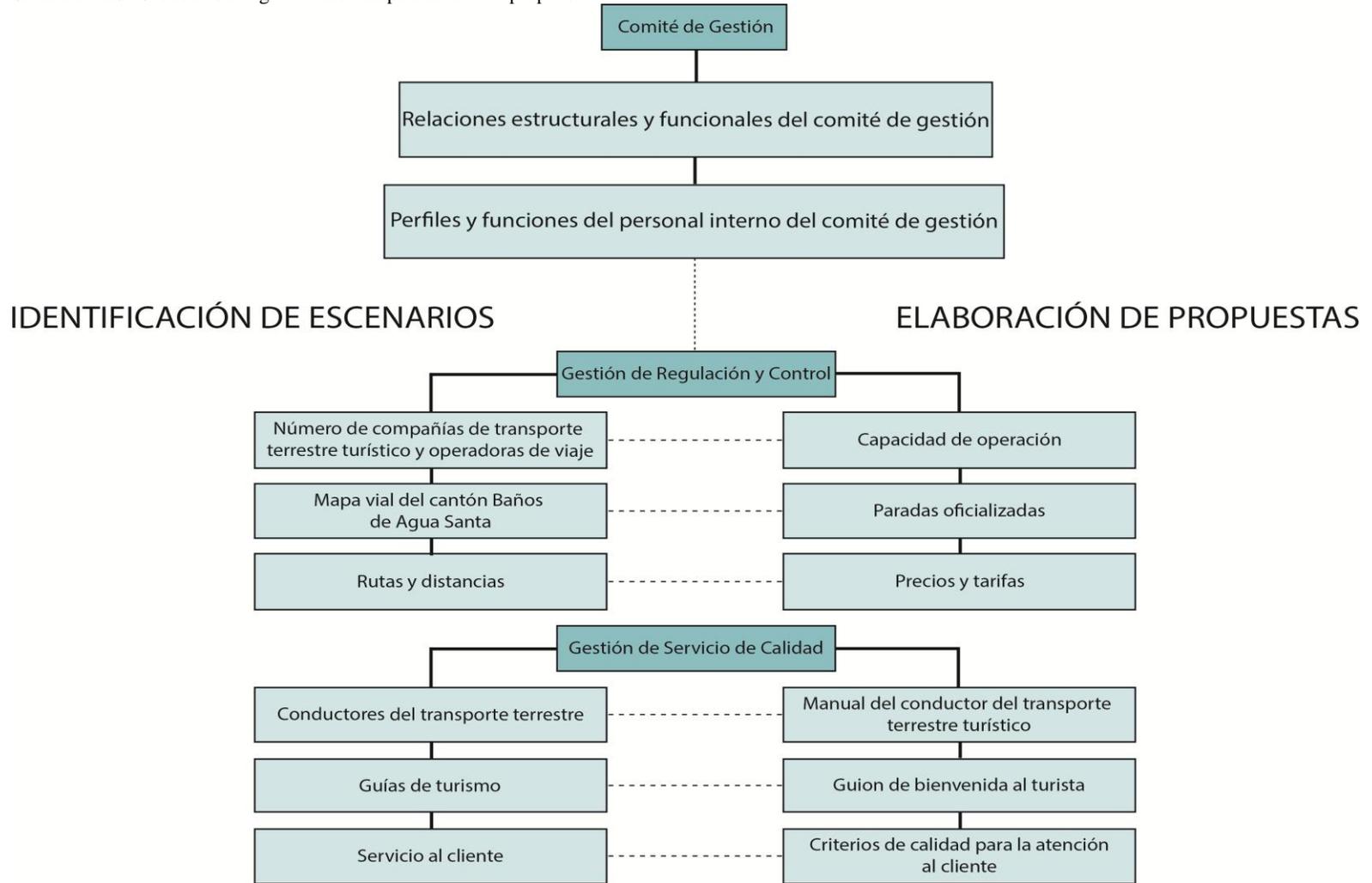
### **Principios**

- La ética y el profesionalismo.
- Transparencia interna y externa.
- Compromiso y responsabilidad.
- Estímulo al desarrollo turístico de la economía local.
- Excelencia y calidad en el servicio ofertado.

## **Políticas Generales**

- Administración regida a los reglamentos de la Agencia Nacional de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial.
- Gestión presidida a los reglamentos del Ministerio de Turismo.
- Regulación legislada a los decretos del Gobierno Municipal del cantón Baños de Agua Santa.

Gráfico N° 25: Gestión estratégica de los componentes de la propuesta



Elaborado por: CAISABANDA, Santiago (2014)

## Diagnóstico de la situación actual

### Localización

Baños de Agua Santa se encuentra ubicado en la provincia de Tungurahua, en el área central de la República del Ecuador, a una altura de 1.830 m.s.n.m. con una superficie de 1.073  $km^2$ .

Su población es de 21.000 habitantes y su temperatura es de 18°C.

Cuadro N° 30: Límites diagnóstico de la situación actual.

Norte	Provincia de Napo
Sur	Provincias de Chimborazo y Morona Santiago
Este	Provincia de Pastaza
Oeste	Patate y Pelileo.

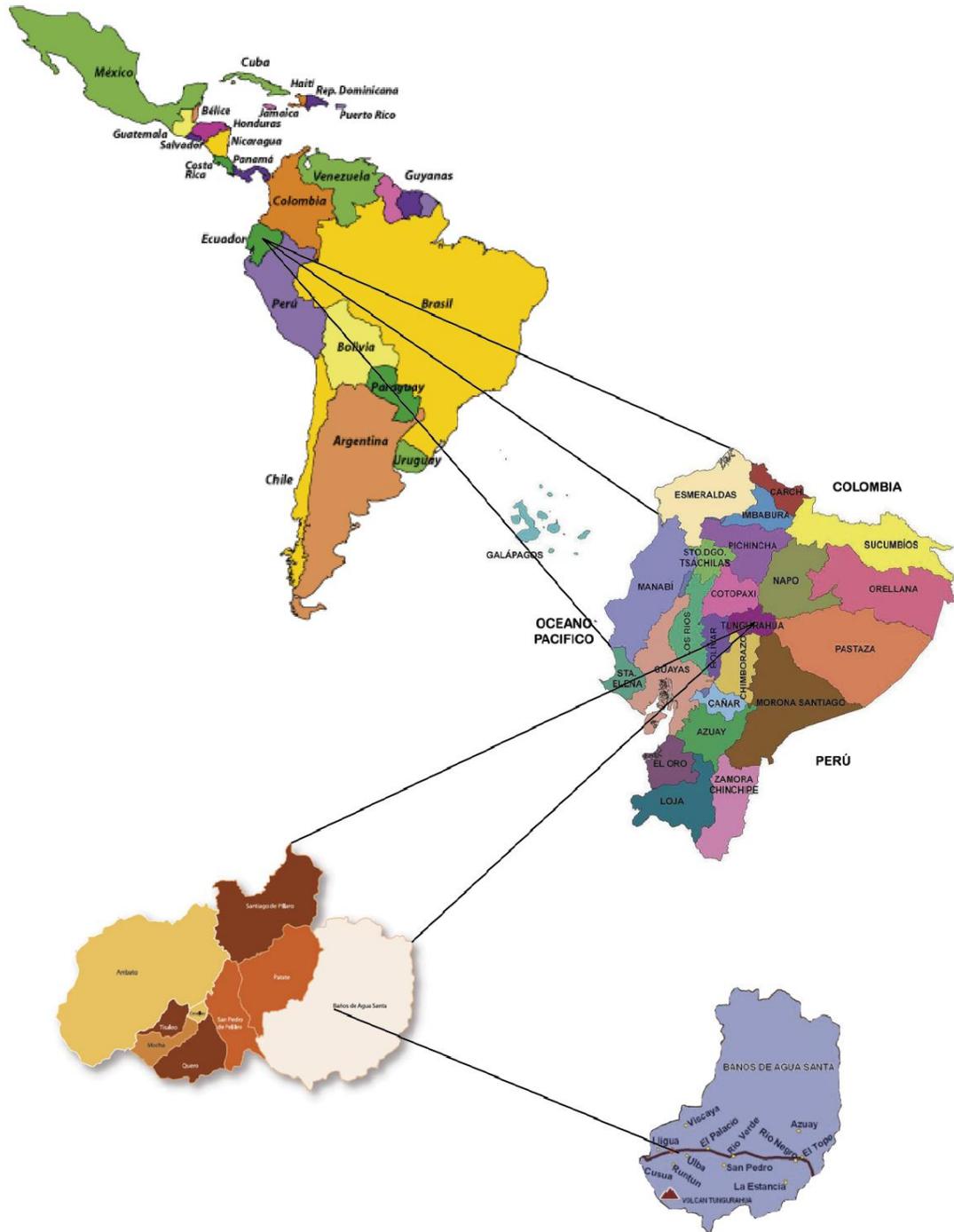
Elaborado por: CAISABANDA, Santiago (2014)

Cuadro N° 31: Ubicación Geográfica de la iniciativa

Longitud	079° 04' O
Latitud	02° 55' S

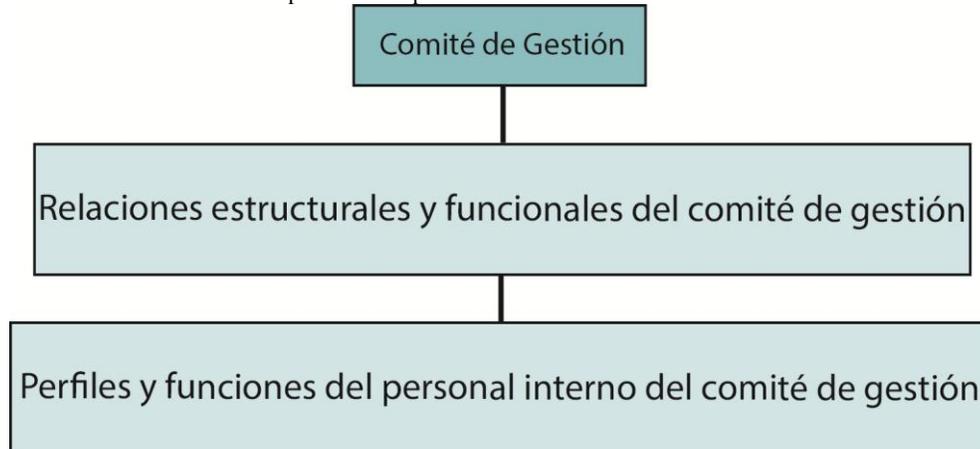
Elaborado por: CAISABANDA, Santiago (2014)

Gráfico N° 26: Ubicación de la Iniciativa



Elaborado por: CAISABANDA, Santiago (2014)

Gráfico N° 27: Modelo de Gestión para el Transporte Terrestre Turístico



Elaborado por: CAISABANDA, Santiago (2014)

### **Objetivo estratégico del comité de gestión**

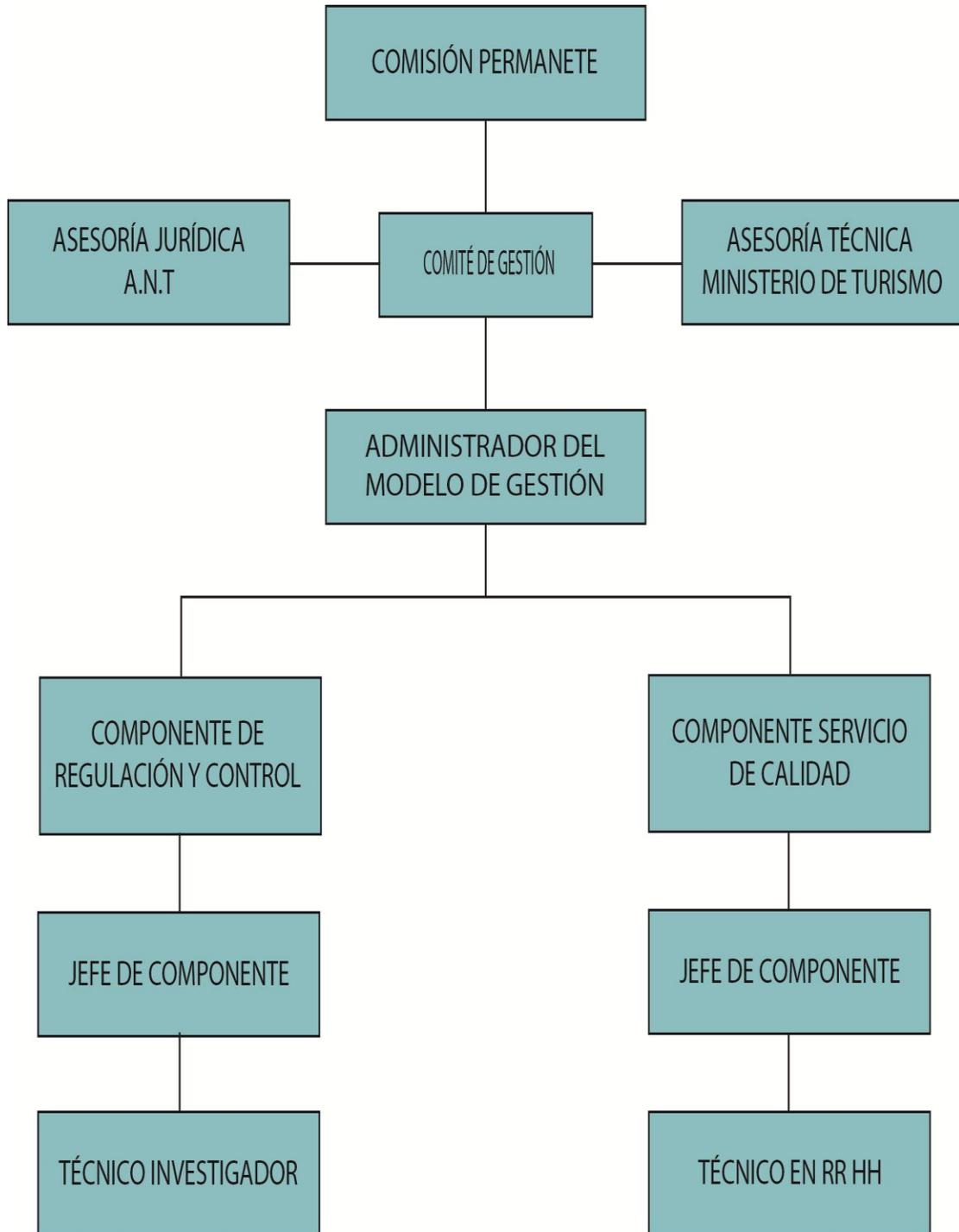
Planificar y evaluar la actividad del transporte terrestre turístico, basando su gestión en la oferta de servicio de calidad, en la regulación y control, la cual permita realizar actividades coordinadas para alcanzar la eficacia en el servicio ofertado.

### **Acciones claves**

- El Comité de Gestión tiene como responsabilidad principal llevar adelante las tareas específicas de la organización y desarrollo del proyecto de manera planificada, técnica y administrativa.
- Fortalecimiento organizativo y dinamización en el área turística.
- Presentar de propuestas orientadas a la regulación, control y oferta de un servicio de calidad en el sector turismo.

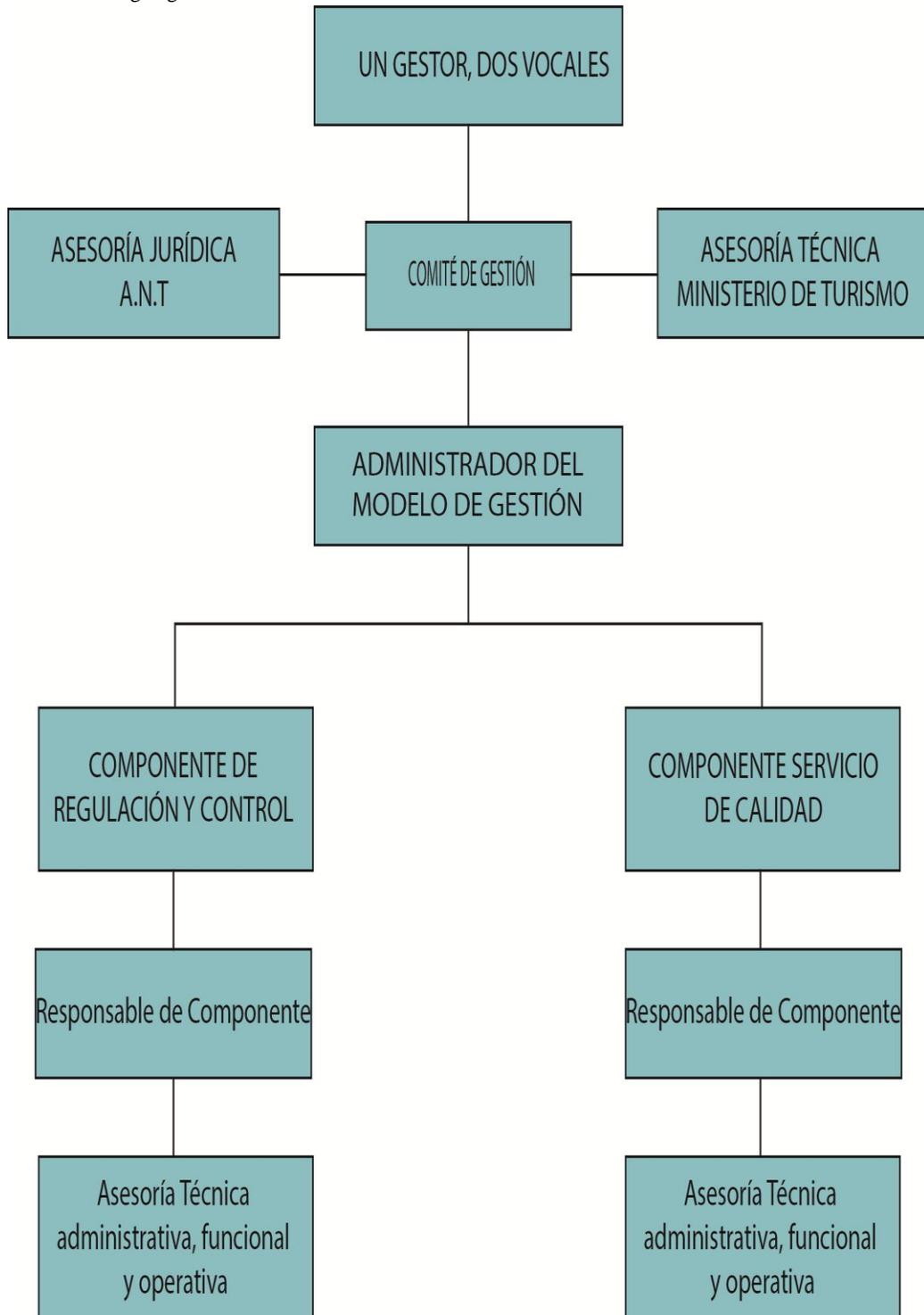
## Relaciones estructurales y funcionales de la organización.

Gráfico N° 28: Organigrama Estructural



Elaborado por: CAISABANDA, Santiago (2014)

Gráfico N° 29: Organigrama Funcional



Elaborado por: CAISABANDA, Santiago (2014)

## Perfiles y Funciones del personal interno del comité de gestión

### Comité de Gestión

Organismo conformado por el pleno de todos los representantes de un gobierno y/o entidad pública, gestores y administradores del proyecto.

Cuadro N° 32: Perfiles y funciones Comité de Gestión

PERFILES Y FUNCIONES	
Propósito clave del cargo	Responsabilidad legal, financiera y administrativa de los programas, actividades y propuestas del proyecto.
Funciones	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Representante legal y administrativo del proyecto.</li><li>2. Representar al comité de gestión en la obtención de los permisos de operación y funcionamiento.</li><li>3. Entregar y facilitar la información requerida por los organismos de control.</li></ol>

Elaborado por: CAISABANDA, Santiago (2014)

### Comisión permanente de gestión

Comisión permanente conformada por dos vocales y el gestor, con el principal objetivo de coordinar directamente la gestión del proyecto.

Cuadro N° 33: Perfiles y funciones Comisión permanente de gestión

PERFILES Y FUNCIONES	
Propósito clave del cargo	Gestión de apoyo y coordinación entre el equipo administrativo, operativo y funcional del proyecto.
Funciones	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Garantizar el cumplimiento de la planificación del proyecto.</li><li>2. Vigilar el cumplimiento las propuestas del proyecto.</li><li>3. Informar documentadamente al personal del proyecto todo tipo de novedades relacionadas con el mismo.</li></ol>

Elaborado por: CAISABANDA, Santiago (2014)

## Administrador del modelo de gestión

Responsable administrativo del proyecto “Estructuración de un modelo de gestión para la regulación, control y servicio de calidad del transporte terrestre turístico en el cantón Baños de Agua Santa, provincia de Tungurahua”

Cuadro N° 34: perfiles y funciones Administrador

PERFILES Y FUNCIONES	
Propósito clave del cargo	Planifica, organiza, dirige y evalúa la efectiva gestión administrativa, operativa y funcional del proyecto, en el componente servicio de calidad y componente de regulación y control.
Formación y experiencia	Título de tercer nivel en administración de empresas turísticas o áreas afines.  Experiencia práctica y capacitación en administración de proyectos turísticos.  Experiencia mínima (2 años) en cargos relacionados en la administración turística.
Funciones	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Gestionar de forma efectiva la administración y operación del proyecto orientando sus resultados al cumplimiento de la misión, visión y propuestas del proyecto.</li><li>2. Establecer, controlar y evaluar el cumplimiento de las estrategias administrativas y operativas que involucran el accionar del proyecto.</li></ol>

	<ol style="list-style-type: none"><li>3. Informar de manera periódica a la comisión permanente de gestión acerca del avance del cumplimiento de las actividades y procesos que se desarrollan en el proyecto.</li><li>4. Coordinar y garantizar la ejecución de las propuestas planteadas.</li><li>5. Supervisar y regular el adecuado funcionamiento del proyecto.</li><li>6. Informar documentadamente al ente competente acerca del incumplimiento de normas, disposiciones y funciones del personal interno a su cargo.</li><li>7. Solucionar problemas y quejas tanto de los clientes internos como externos.</li><li>8. Solicitar reportes en cada unidad del proyecto y delegar funciones.</li><li>9. Seleccionar y contratar al personal administrativo y operativo.</li></ol>
--	--

Elaborado por: CAISABANDA, Santiago (2014)

### **Director, componente regulación y control**

Personal capacitado para desempeñar funciones en áreas técnicas y administrativas tanto de la regulación y control del transporte terrestre turístico que opera en el cantón Baños de agua Santa.

Cuadro N° 35: Perfiles y funciones Jefe Componente Regulación y Control

<b>PERFILES Y FUNCIONES</b>	
Propósito clave del cargo	Gestiona, regular y controlar la actividad del transporte terrestre turístico que opera en el cantón Baños de Agua Santa.
Formación y experiencia	Título de tercer nivel en administración de empresas o áreas afines. Experiencia práctica y capacitación permanente en lo relacionado al área del transporte terrestre turístico. Experiencia mínima (2 años) en cargos relacionados en la administración turística.
Funciones	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Garantizar las condiciones apropiadas para el traslado de los turistas que hacen uso del transporte terrestre turístico.</li><li>2. Controlar y evaluar al transporte terrestre turístico que circula en el cantón Baños de Agua Santa.</li><li>3. Ejecutar las propuestas planteadas de acuerdo a la identificación de los escenarios, gestión de regulación y control.</li><li>4. Gestionar soluciones a las necesidades operativas del transporte terrestre turístico.</li><li>5. Controlar el efectivo cumplimiento de las funciones asignadas a los técnicos investigadores.</li><li>6. Emitir informes trimestrales a la administración del comité de gestión acerca del progreso del proyecto.</li></ol>

Elaborado por: CAISABANDA, Santiago (2014)

## Técnico investigador

Personal de apoyo del director del componente de regulación y control, encargado de desarrollar y promover proyectos de investigación turística del área del transporte terrestre turístico.

Cuadro N° 36: Perfiles y funciones Técnico Investigador

PERFILES Y FUNCIONES	
Propósito clave del cargo	Gestionar y desarrollar proyectos y acciones de investigación, con sustento técnico turístico para el área del transporte terrestre turístico.
Formación y experiencia	Título de tercer nivel en turismo, diseño de proyectos o áreas afines. Experiencia en gestión y desarrollo de proyectos eco turístico y turístico.
Funciones	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Identificar y gestionara acciones de investigación de carácter turístico en función a las necesidades o problemas del transporte terrestre turístico del cantón Baños de Agua Santa</li><li>2. Establecer propuestas turísticas de regulación y control del transporte terrestre turístico.</li><li>3. Ejecuta estrategias de regulación y control del transporte terrestre turísticos del cantón.</li><li>4. Realizar otras actividades a él asignadas por parte del administrador o director del componente de regulación y control.</li></ol>

Elaborado por: CAISABANDA, Santiago (2014)

### **Director, componente servicio de calidad**

Personal responsable de garantizar la calidad de los productos y servicios ofertados por parte del transporte terrestre turístico que opera en el cantón Baños de Agua Santa.

Cuadro N° 37: Perfiles y funciones Jefe Componente Servicio de Calidad

<b>PERFILES Y FUNCIONES</b>	
Propósito clave del cargo	Asesorar, promover y controlar técnicamente la ejecución de las propuestas presentadas en el proyecto para alcanzar la calidad total del transporte terrestre turístico que opera en el cantón Baños de Agua Santa
Formación y experiencia	Título en tercer nivel relacionado a la administración. Experiencia en trabajos relacionados con acciones de servicio al cliente y calidad de servicios.
Funciones	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Garantizar las condiciones apropiadas para la oferta del servicio de traslado a los turistas que hacen uso del transporte terrestre turístico en el cantón.</li><li>2. Controlar y evaluar la oferta del servicio prestado por parte del transporte terrestre turístico.</li><li>3. Ejecutar las propuestas planteadas de acuerdo a la identificación de los escenarios, gestión de servicio de calidad.</li><li>4. Gestionar soluciones a las necesidades técnicas y operativas del transporte terrestre turístico.</li><li>5. Controlar el efectivo cumplimiento de las funciones asignadas a los técnicos de recursos humanos.</li><li>6. Emitir informes trimestrales a la administración del comité de gestión acerca del progreso del proyecto.</li></ol>

Elaborado por: CAISABANDA, Santiago (2014)

### **Técnico de recursos humanos**

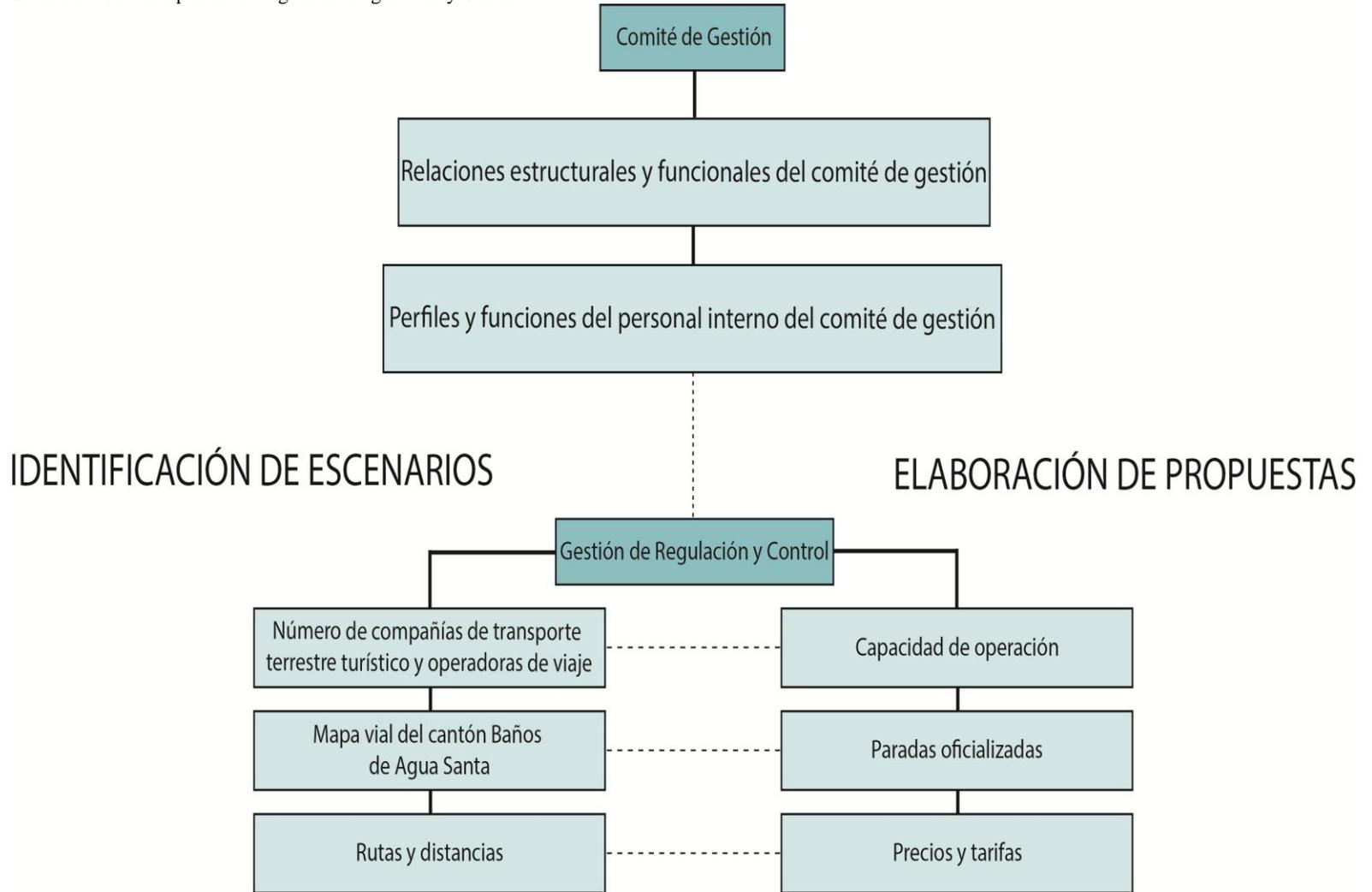
Personal de apoyo del director del componente servicio de calidad, encargado de garantizar la calidad de los servicios adquiridos por el turista y la ejecución de acciones para lograr la unión entre personal interno y externo del comité de gestión.

Cuadro N° 38: Técnico en Recursos Humanos

<b>PERFILES Y FUNCIONES</b>	
Propósito clave del cargo	Controla, asesora y promueve la adecuada dinamización entre los transportistas y clientes como propósito clave brindar el mejor servicio de traslado a los turistas.
Formación y experiencia	Título de tercer nivel en administración o áreas afines. Experiencia práctica y capacitación permanente en lo relacionado a recursos humanos y servicio al cliente.
Funciones	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Solucionar problemas y quejas de los usuarios y turistas del transporte turístico del cantón.</li><li>2. Realizar análisis y controles periódicos del servicio ofertado por parte de los transportistas.</li><li>3. Supervisar y apoyar el buen servicio de traslado para los turistas.</li><li>4. Realizar otras actividades a él asignadas por parte del administrador o jefe del componente de regulación y control.</li></ol>

Elaborado por: CAISABANDA, Santiago (2014)

Gráfico N° 30: Componentes de gestión: Regulación y Control



Elaborado por: CAISABANDA, Santiago (2014)

### **Objetivo estratégico del componente regulación y control**

Regular y controlar la actividad del transporte terrestre turístico que opera en el cantón Baños de Agua Santa, basando su modelo de gestión en la identificación de escenarios y elaboración de propuestas; el cual permita la planificación, organización y dinamización de todo el sector turístico del cantón.

### **Acciones claves**

- Identificar de los escenarios a relacionar con las propuestas planteadas.
- Establecer la capacidad de operación del transporte terrestre turístico que opera en el cantón Baños de Agua Santa.
- Instaurar espacios físicos e infraestructura accesible para el transporte terrestre turístico.
- Elaborar y presentar propuestas tarifarias para el transporte terrestre turístico.

## IDENTIFICACIÓN DE ESCENARIOS

### Número de compañías transporte turístico que operan en el cantón Baños de Agua Santa

Cuadro N° 39: Compañías de transporte terrestre turístico registradas en el ministerio de turismo, provincia de Tungurahua que laboran en el cantón Baños de Agua Santa.

<b>Matriz</b>	<b>Nombre</b>	<b>Unidades</b>	<b>Clase</b>
Baños de Agua Santa	Transinfinitour	8	Bus tipo costa (chiva)
	Naucosintour	8	Bus tipo costa (chiva)
	Caña Mandur	2	Bus de dos pisos
Sub – total	18 Vehículos Habilitados		
Ambato	Ambaturismo C.A.	6	Buseta / furgoneta
<b>TOTAL</b>	<b>24 VEHICULOS HABILITADOS</b>		

Fuente: Ministerio de Turismo Tungurahua (2014)  
Elaborado por: CAISABANDA, Santiago (2014)

Cuadro N°40: Compañías de transporte terrestre turístico no registradas en el ministerio de turismo, provincia de Tungurahua que laboran en el cantón Baños de Agua Santa.

<b>Matriz</b>	<b>Nombre</b>	<b>Unidades</b>	<b>Clase</b>
Baños de Agua Santa	Sin fronteras	2	Buseta / furgoneta
	Pititig tour	2	Buseta / furgoneta
Sub – total	4 Vehículos		
Riobamba	Luiza tour	3	Buseta / furgoneta
Quito	Trans Rabbit	3	Buseta / furgoneta
Sub – total	6 Vehículos		
<b>TOTAL</b>	<b>10 VEHICULOS</b>		

Elaborado por: CAISABANDA, Santiago (2014)

En el cantón Baños de Agua Santa circulan un total de treinta y cuatro (34) vehículos con modalidad de transporte turístico; correspondientes a seis (6) compañías de la provincia de Tungurahua, una compañía de la provincia de Chimborazo y una de la provincia de Pichincha.

Veinte y cuatro (24) vehículos correspondientes a tres (3) compañías constituidas en el cantón Baños de Agua Santa y una compañía (1) constituida en el cantón Ambato se encuentran registradas en el ministerio de turismo de la provincia de Tungurahua, según Ministerio de Turismo Tungurahua (2014), dando como resultado el cumplimiento total de todos los documentos habilitantes para la operación turística en la provincia y el territorio ecuatoriano. (Cuadro N°39).

Diez (10) vehículos correspondientes a dos (2) compañías constituidas en el cantón Baños de Agua Santa, una (1) compañía constituida en el cantón Riobamba y una (1) compañía constituida en el cantón Quito, no se encuentran registradas en el ministerio de turismo de la provincia de Tungurahua, dando como resultado el incumplimiento de los documentos habilitantes para la operación turística en la provincia y el cantón Baños de Agua Santa. (Cuadro N°40).

Cuadro N° 41: Operadoras de Turismo que funcionan en el cantón Baños de Agua Santa

Número	Actividad	Nombre	Dirección	Categoría
1	Agencias de viaje	Aventurandes expediciones cia.ltda.	Eloy Alfaro 554 y oriente	Operadora
2	Agencias de viaje	Aventura travel	Montalvo y Thomas Halflants	Operadora
3	Agencias de viaje	Baños aventuras y expediciones	Eloy Alfaro y Oriente	Operadora
4	Agencias de viaje	Conquistours	Pasaje la Ermita	Operadora
5	Agencias de viaje	Cordovatours	Barrio el recreo los helechos y los rosales	Operadora
6	Agencias de viaje	Distractours	Ambato y Thomas Halflants	Operadora
7	Agencias de viaje	Expediciones amazonicas	Oriente y Thomas Halflants	Operadora
8	Agencias de viaje	Expediciones jarrin	Pedro Vicente Maldonado y Oriente	Operadora
9	Agencias de viaje	Explorsierra expediciones	Av. De las amazonas s/n barrio Pititig	Operadora
10	Agencias de viaje	Geo tours	Ambato y Thomas Alflants	Operadora
11	Agencias de viaje	Mayo travel	Pedro Vicente Maldonado y Oriente	Operadora
12	Agencias de viaje	Llanganates expediciones	Luis a. Martínez y 16 de Diciembre	Operadora
13	Agencias de viaje	Marberk tour	Eloy Alfaro s/n y Vicente Rocafuerte	Operadora

14	Agencias de viaje	Rain forestur cia.ltda.	Ambato y Maldonado	Operadora
15	Agencias de viaje	Sebastián moya expediciones	Eloy Alfaro	Operadora
16	Agencias de viaje	Turisamazonas turismo	16 de diciembre y Rocafuerte	Operadora
17	Agencias de viaje	Vida natural expediciones	Ambato y los Arrayanes	Operadora
18	Agencias de viaje	Wonderfull ecuador	Oriente y Pedro v. Maldonado	Operadora
19	Agencias de viaje	Adventure equator land	Luis a. Martínez y 16 de Diciembre	Operadora
20	Agencias de viaje	José & dos perros	Vicente Maldonado	Operadora
21	Agencias de viaje	Teamadventure cia ltda	Oriente y Thomas Halflants	Operadora
22	Agencias de viaje	Alexandertour	Luis a. Martínez y Thomas Halflants	Operadora
23	Agencias de viaje	Explorjungle expediciones	16 de diciembre y Montalvo	Operadora
24	Agencias de viaje	Eventurandes sucursal no1	Eloy Alfaro y oriente	Operadora
25	Agencias de viaje	Pailontravel	Luis a. Martínez y 16 de diciembre	Operadora
26	Agencias de viaje	Puerta del cielo tour	16 de diciembre s/n y Ambato	Operadora
27	Agencias de viaje	Aventura extrema marcelos tours	12 de Noviembre y Montalvo	Operadora

28	Agencias de viaje	Estancias tours las	Vicente Rocafuerte y 16 de Diciembre	Operadora
29	Agencias de viaje	Servicios turísticos carrillo hermanos	16 de Diciembre y Luis a. Martínez	Operadora
30	Agencias de viaje	Llanganates expediciones	Ambato y 16 de Diciembre	Operadora
31	Agencias de viaje	Tungurahua Explorer	Eugenio Espejo y Pedro Vicente Maldonado	Operadora
32	Agencias de viaje	Rutas doradas expediciones	Rocafuerte y 16 de Diciembre	Operadora
33	Agencias de viaje	Ivगतours	Eloy Alfaro y Ambato	Operadora
34	Agencias de viaje	Topsport adventure	Rocafuerte y 16 de Diciembre	Operadora
35	Agencias de viaje	Torres silva	Oscar Efrén reyes y Eugenio Espejo	Operadora
36	Agencias de viaje	Baños Extremsports	16 de Diciembre	Operadora
37	Agencias de viaje	Motosport adventure	16 de Diciembre y Martínez	Operadora
38	Agencias de viaje	Sierra selva aventura	Ambato y 16 de Diciembre	Operadora
39	Agencias de viaje	White river explorer	Frente al conjunto habitacional de Juive	Operadora
40	Agencias de viaje	Ivaga tours sucursal no 1	16 de Diciembre y Luis a. Martínez	Operadora
41	Agencias de viaje	Estancias tours sucursal no1	Ambato y Thomas Halflants	Operadora

42	Agencias de viaje	Dreamparadise	Maldonado s/n y Ambato	Operadora
43	Agencias de viaje	Megaventura tour operador	Luis a. Martínez y Vicente Maldonado	Operadora
44	Agencias de viaje	Carolinos tour	Luis a. Martínez y 12 de Noviembre	Operadora
45	Agencias de viaje	Doguitours	Luis a. Martínez y 12 de Noviembre	Operadora
46	Agencias de viaje	Pérez tour expeditions tour	Eugenio Espejo y Óscar Efrén Reyes	Operadora
47	Agencias de viaje	Explor jungle expediciones sucursal nº 1	Eloy Alfaro y Luis a. Martínez	Operadora
48	Agencias de viaje	Chebas tour	Ambato y Thomas Halfants	Operadora
49	Agencias de viaje	Ultramotos & expeditions travel agency	Luis a. Martínez y 16 de Diciembre	Operadora
50	Agencias de viaje	Rehoboot expediciones travel agency	Vicente Rocafuerte y 16 de Diciembre	Operadora
51	Agencias de viaje	Fanaties sport toues travel agency	Vigente Rocafuerte y Maldonado	Operadora
52	Agencias	Aningatravel	Luis a. Martínez s/n	Operadora
53	Agencias de viaje	Adrenalina expediciones	Luis a. Martínez y Vieira	Operadora
54	Agencias de viaje	Imagine ecuador	16 de diciembre s/n y Juan Montalvo	Operadora

55	Agencias de viaje	Natural magic expeditions travel agency	Luis a. Martínez s/n y 16 de Diciembre	Operadora
56	Agencias de viaje	Extreme experience expeditions	Rocafuerte y 16 de Diciembre	Operadora
57	Agencias de viaje	Puertas del cielo travel extrema adventure	Sector rio blanco	Operadora
58	Agencias de viaje	Extreme experience expeditions extreditions	Vía principal sector Vizcaya	Operadora
59	Agencias de viaje	Natural geographic expeditions cia. Ltda	Vía al puyo sector santa Ana rio blanco	Operadora
60	Agencias de viaje	Wild adventure	Vía al salado	Operadora
TOTAL		60 Agencias de Viaje registradas en el Ministerio de Turismo		

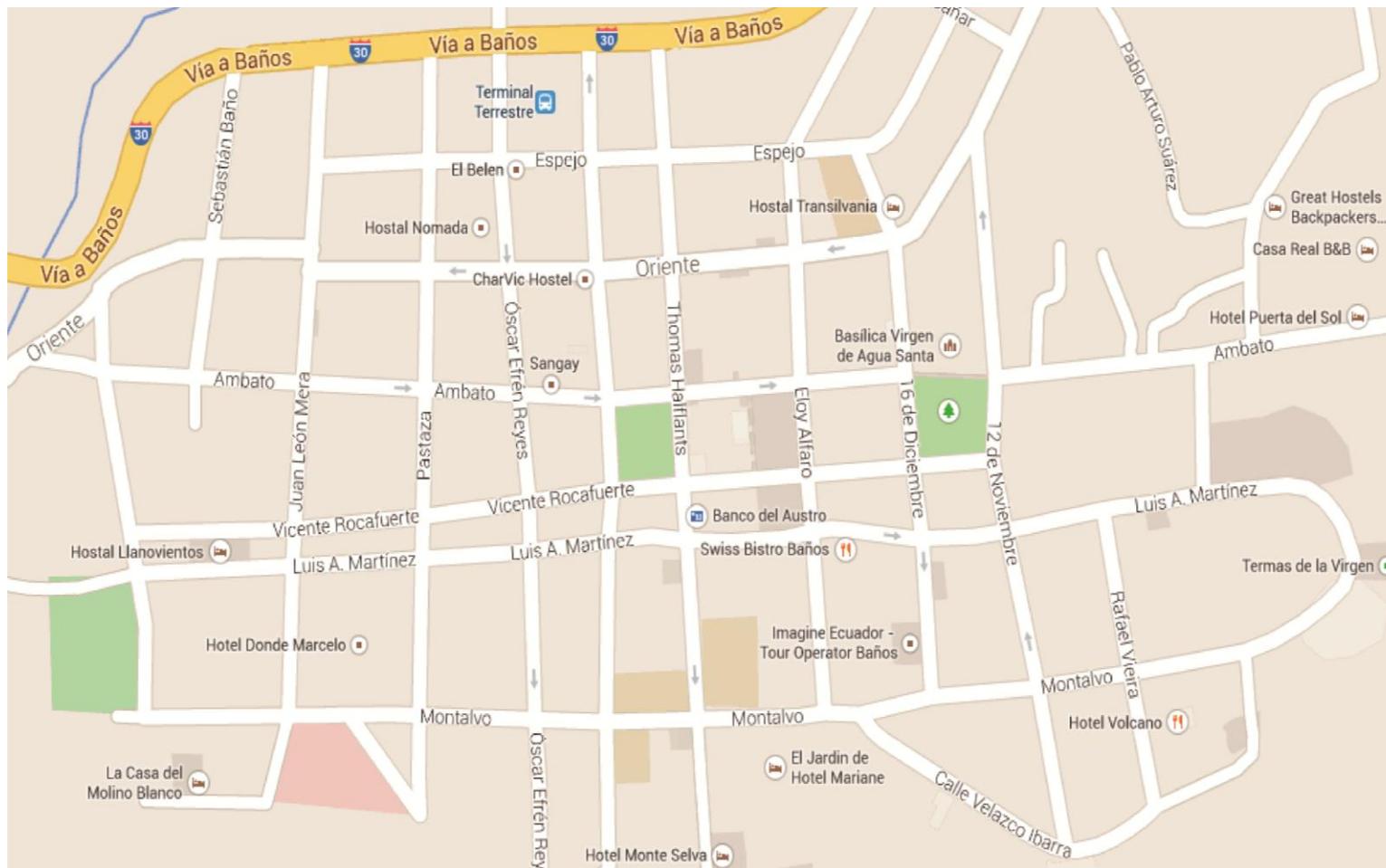
Fuente: Ministerio de Turismo Tungurahua (2014)  
 Elaborado por: CAISABANDA, Santiago (2014)

En el cantón Baños de Agua Santa existe un total de sesenta (60) agencias de viajes con la categoría de operadoras de turismo registradas hasta el momento en el Ministerio de Turismo de la provincia de Tungurahua.

Adicionalmente existen agencias sin registro; es decir no cuentan con el permiso anual de funcionamiento el cual es otorgado por el ministerio de turismo una vez registrada. El número promedio de agencias no registradas suma un total de cinco (5) operadoras.

## Mapa Vial del Cantón Baños De Agua Santa

Gráfico N° 31: Mapa vial del cantón Baños Agua Santa



Elaborado por: CAISABANDA, Santiago (2014)

## Rutas y Distancias

Cuadro N° 42: Rutas y distancias recorridas por el transporte terrestre turístico que operan en el cantón Baños de Agua Santa

Destino	Actividad	Distancia Ida/Vuelta	Recorrido
Bellavista	Mirador del Volcán	9 Km	Vía a Runtún
Casa del Árbol	Mirador de la ciudad	11 Km	Bellavista - Runtún
Cashaurco	Cañoning	65 Km	Río Negro – Cashaurco
Chamana	Cañoning	12 Km	Ulba - Chamana
Reserva “Hola vida”	Selva	200 km	Shell – Puyo – Pomona
Nitón	Parapente	69 Km	Pelileo - Nitón
Pastaza alto, Sector Río Negro	Rafting	67 Km	Río Negro – El Topo
Pastaza bajo, Sector La Penal	Rafting	125 Km	La Penal – Mera – Shell – Madre Tierra
Patate, Sector Los Andes	Rafting	51 km	Los Andes – El Pingue
Putzán	Canopy	7 km	Vía a Runtún, sector San Antonio
Río Blanco	Cañoning	19 Km	Río Blanco
Río Verde	Ruta de las cascadas	50 Km	Cascada Agoyán - Manto de la novia – Pailón del diablo - Machay

Elaborado por: CAISABANDA, Santiago (2014)

## ELABORACIÓN DE PROPUESTA

### Capacidad de Operación

Cuadro N° 43: Capacidad de Operación del Transporte Terrestre Turístico para el cantón Baños de Agua Santa

Tipo	Baños	Ambato	Riobamba	Quito	TOTAL
Bus tipo costa “chiva”	16				16
Bus de dos pisos	2				2
Buseta/furgoneta	4	6	3	3	16
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>34 Vehículos</b>

Elaborado por: CAISABANDA, Santiago (2014)

Con un total de treinta y cuatro (34) vehículos que opera en el cantón Baños de Agua Santa (Cuadro N° 43) la oferta para el servicio de traslado se ve equitativo con el número de agencias de viajes que existe en el cantón (Cuadro N° 41); ya que de las sesenta agencia (60) de viajes el 50% de ellas; es decir treinta (30) operadoras de turismo trabajan de manera tercerizadora “enganchadoras” para con el otro 50% de operadoras las cuales realizan el tour de manera directa “operadoras”; es decir existe treinta y cinco (35) vehículos con la modalidad de turismo para treinta (30) operadoras que laboran diariamente en el cantón Baños de Agua Santa.

Cuadro N° 44 Número de unidades vehiculares y número de asientos

Tipo	# de Unidades	# de Asientos	TOTAL
Bus tipo costa	16	35 aprox.	560 aprox.
Bus de dos pisos	2	60 aprox.	120 aprox.
Buseta/Furgoneta	16	25 aprox.	400 aprox.
<b>TOTAL</b>			<b>1080 Asientos aprox.</b>

Elaborado por: CAISABANDA, Santiago (2014)

Baños de Agua Santa tiene un promedio de mil (1000 aprox.) turistas que ingresan diariamente al cantón y hacen uso seguido del transporte terrestre turístico, para realizar las diferentes actividades que son ofertadas por las operadores y agencias de viajes.

Con ese promedio comparado con el número de asientos de los treinta y cuatro (34) vehículos con la modalidad de turismo que suman un total de mil ochenta asientos (1080 aprox.), se puede afirmar que existe un excedente de ochenta asientos (80) aprox.; es decir existe más asientos de los vehículos de turismo para el promedio diario de turistas que visita el cantón.

## **CONCLUSIONES DE LA PROPUESTA DE LA CAPACIDAD DE OPERACIÓN**

- Existe en el cantón Baños de Agua Santa la oferta necesaria para brindar el servicio de traslado tanto a las agencias de viajes, operadoras de turismo y hoteles de la localidad, tomando en cuenta que la Agencia Nacional de Tránsito otorga cada año a las diferentes compañías de manera individual tres cupos más para la ampliación de su flota vehicular.
  
- En el cantón Baños de Agua Santa existen doce operadoras de turismo (12 aprox.) que laboran de manera directa con los tours de rafting, canyoning y selva, las mismas que necesitan de un máximo de doce unidades vehiculares (número de busetas y furgonetas existentes de las diferentes compañías que operan en el cantón Baños de Agua Santa) para el trabajo diario con las operadoras.
  
- Cooperativas con modalidad de transporte mixto y de pasajeros que laboran en el cantón suman un total de treinta (30 aprox.) unidades vehiculares; es decir se suma un total de sesenta y cuatro (64) vehículos incluido los vehículos de modalidad de turismo que oferta los servicios de traslado de turistas, número suficiente para las sesenta (60) agencias de viajes de la localidad.

- Para que no exista una sobre oferta del transporte turístico en Baños de Agua Santa se debe presentar un informe de factibilidad y estudio del mercado al comité de gestión del transporte turístico del cantón como requisito previo para obtener el permiso de funcionamiento y operación.
- Para que una compañía de transporte turístico opere de manera permanente en el cantón Baños de Agua Santa se debe tomar en cuenta que la misma corresponda a la provincia, esto como requisito indispensable para otorgar el permiso de funcionamiento, de esta manera se controlará la sobre oferta que existe en el cantón.



## CONCLUSIONES DE LA PROPUESTA PARADAS OFICIALIZADAS

- En las paradas oficializadas la preferencia será para los vehículos con placas públicas modalidad de turismo.
- En las paradas oficializadas se implementará estética y ergonómicamente la señal de información para los transportistas hacer uso de la estación.
- Se tomará control conjuntamente con la policía nacional y la policía municipal para la correcta circulación y ordenamiento de los vehículos de turismo en los estacionamientos habilitados.

Cuadro N° 45: Paradas Oficializadas para el transporte turístico en el cantón Baños de Agua Santa.

Paradas	Calle principal	Calle transversal
# 1	Rafael vieira	Luis A. Martínez, Montalvo, Velazco Ibarra
# 2	16 de Diciembre	Vicente Rocafuerte, Luis A Martínez, Montalvo
# 3	Pedro Vicente Maldonado	Luis A. Martínez, Montalvo
# 4	Espejo	Eloy Alfaro y Thomas Halflants.
# 5	Luis A. Martínez	12 de Noviembre, Rafael Vieira.

Elaborado por: CAISABANDA, Santiago (2014)

## Precios y Tarifas

Cuadro N° 46: Precios y tarifas para el transporte terrestre turístico que operan en el cantón Baños de Agua Santa

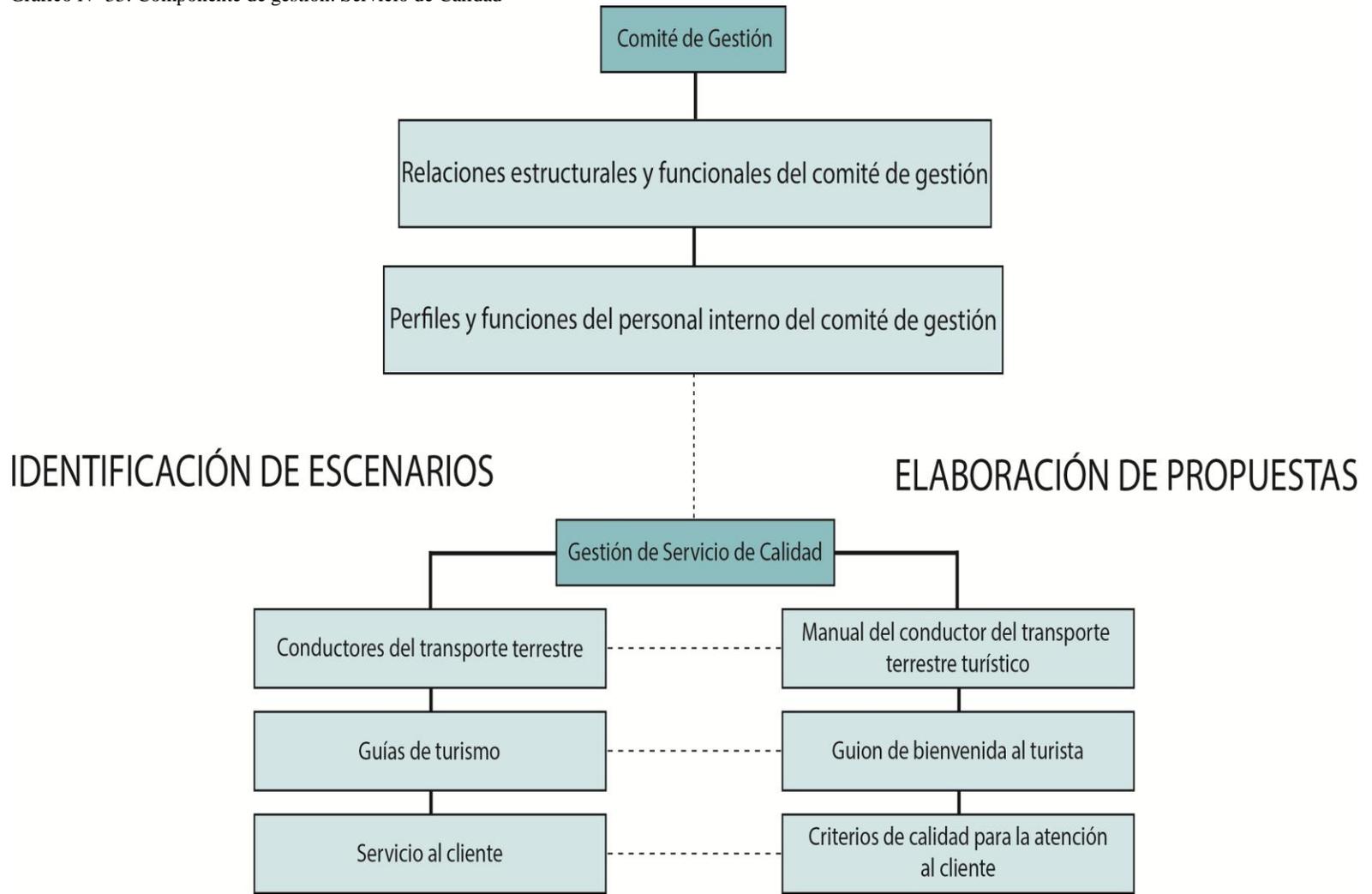
Destino	Actividad	Distancia	Tarifa
Bellavista	Mirador del Volcán	9 Km	\$30
Casa del Árbol	Mirador del Volcán	11 Km	\$30
Cashaurco	Cañoning	65 Km	\$40
Chamana	Cañoning	12 Km	\$15
Reserva “Hola vida”	Selva	200 km	\$80
Nitón	Parapente	69 Km	\$40
Pastaza alto, Sector Río Negro	Rafting	67 Km	\$40 / \$60
Pastaza bajo, Sector La Penal	Rafting	125 Km	\$50 / \$70
Patate, Sector Los Andes	Rafting	51 km	\$40 / \$60
Putzán	Canopy	7 km	\$30
Río Blanco	Cañoning	19 Km	\$20
Río Verde	Ruta de las cascadas	50 Km	\$40

Elaborado por: CAISABANDA, Santiago (2014)

## **CONCLUSIONES DE LA PROPUESTA PRECIOS Y TARIFAS**

- Los precios y tarifas están basados de acuerdo al kilometraje recorrido y tiempo de traslado.
- Tanto busetas como furgonetas el precio mínimo para ofertar el servicio es de \$30 dólares; esto basado en los recorridos de corta distancia.
- El precio puede variar tomando en cuenta el número de personas y el tiempo total del tour.
- Las tarifas para el transporte tipo costa “chiva” tanto para el tour de las cascadas y mirador del volcán se recaudará por cada pasajero “pax” y se toma en cuenta el precio ya fijado libre de los “enganchadores” que es cinco dólares, la cual incluye el transporte para el recorrido, un guía con licencia especializada y en el caso del tour “mirador del volcán” un snack.
- La factura para el cobro de cada transportista hacia la agencia u operadora de viaje contratista es de uso obligatorio; de esta manera se contribuye con el pago de impuestos al SRI.
- Para que no existiere una competencia desleal entre compañías se deberá entregar dicha lista de precios a cada empresa la cual estará supervisada por el comité de gestión del transporte turístico del cantón Baños de Agua Santa.

Gráfico N° 33: Componente de gestión: Servicio de Calidad



Elaborado por: CAISABANDA, Santiago (2014)

### **Objetivo estratégico del componente de servicio de calidad**

Orientar y proveer información útil a los empresarios del sector del transporte terrestre turístico que labora en el cantón Baños de Agua Santa, acerca de establecer acciones estandarizadas dentro del servicio ofertado, en base al empleo de herramientas como el manual del conductor del transporte terrestre turístico, el guion de bienvenida al turista y la aplicación de criterios de calidad para la atención al cliente.

### **Acciones claves**

- Identificar los escenarios a relacionar con las propuestas planteadas.
- Elaborar propuestas orientadas a la modernización, organización, y oferta de calidad del transporte terrestre turístico.
- Capacitar a directivos, propietarios y conductores del transporte terrestre turístico, mediante el uso del manual del conductor del transporte terrestre turístico.
- Presentar el guion homologado para conductores y guías de turismo.
- Socializar los criterio de calidad para la atención al cliente.

## **IDENTIFICACIÓN DE ESCENARIOS**

### **Conductores**

“Es la persona legalmente facultada para conducir un vehículo automotor, y quien guía, dirige o maniobra un vehículo remolcado”

(Reglamento Generala para la Aplicación de la Ley Orgánica de Transporté Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, Pág. 352, 2008)

“Es la persona que maneja el mecanismo de la dirección de un vehículo a motor y en los vehículos de tracción animal, la persona que empuña las riendas; también se considera como conductor a la persona que maneja una bicicleta, un triciclo y a la persona que maneja una carretilla.”

(Manual de estudio del curso básico para conductores profesionales, Pág. 18, 2014)

En el cantón Baños de Agua Santa por el número de unidades de transporte terrestre turístico se obtiene a decir que existen treinta y cuatro (34 aprox.) conductores que laboran de manera diaria conduciendo las unidades vehiculares de turismo.

Adicionalmente se manifiesta que al existir una escuela de capacitación de conductores profesionales en el cantón Baños de Agua Santa cada seis (6) meses se incorporan más de doscientos (200) nuevos conductores profesionales, es decir el conductor es una de las profesiones con más oferta para el ámbito laboral.

## **Guías de Turismo**

En el cantón Baños de Agua Santa no existe un número real de las personas dedicadas a la guianza, razón principal el de no contar con un control real de la actividad turística.

En la actualidad la labor del guía de turismo se ha convertido en algo empírico, ya que muchas de las personas que laboran como guías de turismo en su gran mayoría no cuentan con una preparación superior, técnica y específica para cada actividad que se desempeñan. Se puede establecer como promedio basado en el número de agencias de viajes y operadoras de turismo que existe un número aproximado de ochenta guías (80 aprox.), de los cuales solo veinte (20 aprox.) de aquellos poseen licencia otorgada por el ministerio de turismo.

Los guías de turismo en el cantón Baños de Agua Santa están laborando en diferentes áreas como rafting, cañoning, escalada en roca, parapente y en áreas generales como la selva y montaña. Con respecto a la investigación realizada se manifiesta que existen licencias de guías solo para cierta actividad turística como: rafting, montaña, selva (naturalista o nacional.)

## **Servicio al Cliente**

“Es un servicio que se presta a los clientes con el fin de identificar de forma clara sus necesidades cambiantes, así como para aclarar dudas o resolver problemas que pueden surgir con el producto o servicio.”

Pablo Alcalde San Miguel, (2007), Calidad, Pág. 50

El servicio al cliente ofertado por parte de los servidores turísticos en el cantón Baños de Agua Santa tiene dos matices principales, esto basado a las encuestas e investigación de campo que se pueden realizar:

La primera matiz hace referencia tanto a operadoras de viajes, hoteles, restaurantes y transporte turístico que tiene un contacto directo con el cliente, es decir sin intermediarios o tercerizadores. Aquellas empresas ofertan sus servicios a un precio elevado; ya que sus productos contienen un valor agregado el mismo que denota calidad en sus servicios.

La segunda matiz hace referencia de igual manera a operadoras de viajes, hoteles, restaurantes y transporte turístico que no tiene un contacto directo con el cliente; es decir ofertan sus productos y servicios con intermediarios o tercerizadores o como comúnmente se los llama “enganchadores”. Aquellas empresas ofertan sus servicios a un precio mínimo, por la comisión que recauda el tercerizador. Por lo tanto sus productos como servicios no cuentan con estándares de calidad, ya que la misma demanda inversión para alcanzarla.

## ELABORACIÓN DE PROPUESTA

### Manual del conductor del transporte terrestre turístico

Este manual de estudio ha sido orientado como herramienta de capacitación en base a las normas INEN, tomando como competencia laboral el lineamiento de un conductor de transporte terrestre turístico.

Cuadro N° 47: Temas de aprendizaje para capacitación

#	TEMAS	Sub temas
1	Preparación e inspección de un vehículo antes de recibir a los turistas.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mantenimiento del vehículo.</li><li>• Limpieza del vehículo.</li><li>• Accesorios que debe asumir el vehículo.</li></ul>
2	Cuidar la presencia personal y actitud profesional.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Higiene y apariencia personal.</li><li>• Manejar situaciones incómodas.</li></ul>
3	Preparación de rutas turísticas.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Rutas, itinerarios, vías de acceso.</li><li>• Trayectos, puntos de parada y estacionamiento.</li></ul>
4	Documentos para la adecuada operación del transporte terrestre turístico.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Documentos habilitantes.</li></ul>

Elaborado por: CAISABANDA, Santiago (2014)

#### **Tema 1: Preparación e inspección de un vehículo antes de recibir a los turistas.**

La primera impresión es la más importante y trascendental; ya que la misma denotará a los usuarios la calidad del servicio a ofertar.

El vehículo de transporte turístico por ser de uso público necesita de una inspección diaria y duradera.

### **Mantenimiento del vehículo.**

- Realizar el mantenimiento mecánico del vehículo tanto preventivo cuanto correctivo; el primero se lo realizará en manera diaria y programada, antes de que ocurra el daño y el segundo se lo efectuará al ocurrir una falla mecánica.
- Un mantenimiento seguro y confiable es aquel que se realiza en un taller autorizado de la misma marca del vehículo, el mismo que propone llevar al taller cada 5.000 km de recorrido, donde se realizarán trabajos que van desde cambios de aceite, revisión de frenos, mantenimiento de suspensión y motor, con el fin de cuidar la vida útil de la unidad vehicular.

### **Limpieza del Vehículo**

- La limpieza de la parte exterior del vehículo se debe realizar de manera diaria tal como: ventanas, parabrisas, espejos, llantas, aros, focos, parillas, utilizando siempre detergentes y pulidores.
- En cuanto a la limpieza interior tomar en cuenta los asientos, piso, cortinas, tablero de control, maletero, en caso de poseer inodoro proveer de implementos de aseo.
- Detectar y eliminar olores y ruidos excesivos.

### **Accesorios que debe contar la unidad vehicular**

- Llanta de emergencia.
- Una gata.
- Llave de ruedas con sus respectivas palancas.

- Caja de herramientas.
- Un mameluco de trabajo.
- Tapete u otro similar para recostarse en el piso al momento de arreglar el daño mecánico del vehículo.
- Un par de franelas
- Triángulos de seguridad.
- Extintor.
- Botiquín de primeros auxilios.
- Una linterna.

**Tema: 2 Cuidar la presencia personal y actitud profesional.**

El conductor de transporte terrestre turístico debe tomar ciertos aspectos para su apariencia personal como son:

**Higiene y apariencia personal**

- Cabello arreglado.
- Uñas cortas.
- Higiene dental.
- Higiene de las manos
- Barba y bigote moderado.
- Escoger el vestuario y accesorios de acuerdo con la hora, clima eventos o situaciones

### **Manejar situaciones incómodas**

- Escuchar con atención la petición del turista.
- No entrar a discutir y evitar usar palabras censuradas.
- Brindar confianza y estar preparado a dar soluciones a cualquier eventualidad.
- Tener un buen tono de voz evitando cohibirse frente al turista.
- Controlar las emociones de ira o tristeza.
- Mantener el control sobre los actos que estaba realizando.
- Buscar soluciones adecuadas.
- Evitar la toma de decisiones aceleradas.
- Ser activo, preciso y responsable.
- Mantenerse en el margen de respeto.
- Escuchar y ser paciente.
- Usar lenguaje y trato apropiados
- Expresarse en forma clara y precisa.

### **Tema 3: Preparación de rutas turísticas.**

Un conductor de servicios turísticos debe tener pleno conocimiento de los recorridos que se van a realizar, este incluye el conocimiento de los atractivos turísticos que se encuentran en el camino y cómo acceder a estos, no solo por su responsabilidad de llevar al grupo a un destino determinado, sino porque también es un apoyo para el guía de turismo.

#### **Rutas, itinerarios, vías de acceso**

- El conductor del transporte turístico se convierte en un mapa directo de las rutas nacionales y en algunos casos incluso internacionales.
- El conductor dibuja en su mente la mejor ruta a seguir.
- Conoce del tiempo que tomará de un punto a otro.
- Conoce la distancia que recorrerá de un punto a otro.
- Está al tanto del horario más conveniente a acceder a un lugar; ya sea por el estado de las vías o como sugerencia de itinerario para el guía.

#### **Trayectos, puntos de parada y de estacionamiento**

Esta establecido como sugerencias en un viaje de continuo turístico el realizar cada dos horas una parada en el camino, “parada técnica”, esta puede ser en un paradero turístico, una gasolinera o punto de ayuda en la carretera; el objetivo es que los turistas se tomen un corto espacio de tiempo para que el viaje no se torne pesado, compren alimentos o, bien, puedan utilizar la parada para satisfacer sus necesidades básicas.

#### **Tema 4: Documentos para la adecuada operación del transporte terrestre turístico.**

Según el reglamento de regulación de transporte turístico, las personas jurídicas dedicadas a la transportación turística terrestre deben saber que los vehículos a su cargo deben cumplir con los requerimientos técnicos que las leyes exigen para el transporte público de pasajeros en la modalidad de turismo.

Por lo tanto, es responsabilidad personal y bajo el rigor de las leyes del país que aquel operador de servicios turísticos de transporte, debe tener toda la documentación necesaria y obligatoria que lo identifiquen y que registre el transporte a su cargo con la actividad que realiza.

##### **Documentos Habilitantes**

- Permiso de Operación. (Agencia Nacional de Tránsito)
- Licencia única anual de funcionamiento. (Ministerio de Turismo)
- Matricula del sector público (Turismo) y SOAT actualizado.
- Revisión semestral del vehículo de transporte.
- Distintivo adhesivo “Marca país”.
- Seguro contra accidentes.
- Contrato de prestación de servicios.
- Lista de pasajeros.
- Hoja de ruta.

## **CONCLUSIONES DE LA PROPUESTA MANUAL DEL CONDUCTOR DEL TRANSPORTE TERRESTRE TURÍSTICO**

La capacitación se lo organizará y planificará por parte del comité de gestión la misma que se lo realizará de manera integral y general a los actores involucrados en el sector transporte turístico, con la finalidad de fortalecer la actividad turística, mejorando la calidad en el servicio, el talento humano y la ejecución de actividades que se realizan en el día a día.

Elementos de competencia para las personas que laboran en esta actividad.

Los siguientes elementos han sido tomados de la norma NTE INEN 2 463:2008.

### **Conocimientos:**

- Reglas de urbanidad y cuidados de higiene personal.
- Leyes y reglamentos aplicables a la conducción de vehículos.
- Reglamentos y procedimientos para minimizar el impacto ambiental.
- Mecánica automotriz para reparar daños básicos.
- Primeros auxilios básicos.
- Geografía turística nacional.
- Rutas de los principales atractivos turísticos y ubicación de los hoteles, restaurantes, mercados y tiendas de artesanías.
- Seguridad vial.
- Señalización turística y de tránsito.
- Atención al cliente.

**Habilidades:**

- Comunicación oral y escrita.
- Cálculos de distancia recorridos
- Cálculos de distancia de tiempo recorridos.
- Interpretación de mapas para carreteras y señalización de rutas turísticas.
- Planificación de corto plazo de acuerdo con la ruta y condiciones del trayecto.
- Preparación física para viajes largos y capacidad para transportar peso.
- Visión aguda para identificar colores, objetos e informaciones a distancia.
- Agudeza auditiva para identificar ruidos y olfativa para identificar olores.
- Firmeza en la manipulación de objetos y coordinación motriz.

**Actitudes:**

- Perseverante: Se ajusta a plazos acordados, completa las tareas, constante para cumplir con la rutina y le gustan los programas definidos.
- Atento: Cordial con el cliente, considerado hacia los otros, ayuda a aquellos que lo necesitan, tolerante, comprometido.
- Equilibrado emocionalmente: No transparenta emociones, reservado en sus sentimientos, controla explosiones temperamentales.

## **Guion de bienvenida al turista**

### **Estructura del programa**

El representante principal de dar la bienvenida y exponer el orden de las actividades es el guía de turismo, así también lo puede realizar el conductor del transporte turístico. El orden que refleja la estructura del guion contiene cuatro partes fijas:

- **Bienvenida:** Incluye un saludo, identifica a la compañía a la que pertenece el guía o conductor del vehículo.
- **Presentación del equipo de trabajo:** Se presenta al grupo de turistas al equipo de labor para la actividad: tour líder, guías y conductor.
- **Itinerario:** Se describe la actividad a realizar con horarios y actividades ya fijadas. En esta instancia se aclara las preguntas y necesidades de los turistas.
- **Despedida:** Se la realiza de manera breve, incluye agradecimiento y recomendaciones.

### **Ejemplo de guion:**

(Para el ejemplo seleccionaremos la actividad del rafting, que es el deporte que más demandan los turistas que visitan el cantón Baños de Agua Santa)

### **Bienvenida**

Buenos días

Geotours travel agency les da la bienvenida

### **Presentación del equipo de trabajo**

Mi nombre es William soy uno de los guías para esta actividad.

Les presento a:

Santiago nuestro conductor

Edison, nuestro kayakero de seguridad.

Geovanny y Luis los guías de rafting.

### **Itinerario**

El itinerario para el día de hoy es el siguiente:

La salida es desde Baños hasta la parroquia Río Negro, lugar de inicio de la actividad, que se encuentra a cuarenta y cinco minutos desde la agencia.

En Río Negro se les explicará la charla de seguridad antes de realizar la actividad y se les proveerá el equipo a usar.

La actividad en el río tardará una hora como promedio, serán nueve kilómetros de recorrido.

Al final de la actividad retornamos a Río Negro donde tendremos el almuerzo.

Finalmente retornamos a Baños, como hora promedio de dos a dos y media de la tarde.

### **Despedida**

Bienvenidos a Baños nuevamente, Gracias por elegir a Geotours como su operadora de viajes y si les gustó la actividad por favor nos recomienden. Gracias.

## **CONCLUSIONES DE LA PROPUESTA GUIÓN DE BIENVENIDA AL TURISTA**

- Esta herramienta permite dar a conocer al turista el programa del tour a realizar, todo de manera ordenada, clara y precisa de entender.
- El guion homologado servirá como formato para información de las distintas actividades turísticas que se ofertan en el cantón Baños de Agua Santa.
- Los guías de turismo y conductores del transporte terrestre turístico son entes principales para la propagación y difusión de este mecanismo de servicio.
- La entrega de este formato como la transmisión del mismo se lo hará por parte del comité de gestión hacia los distintos servidores turísticos, tomando como preferencia a los guías de turismo y conductores de transporte terrestre turístico.

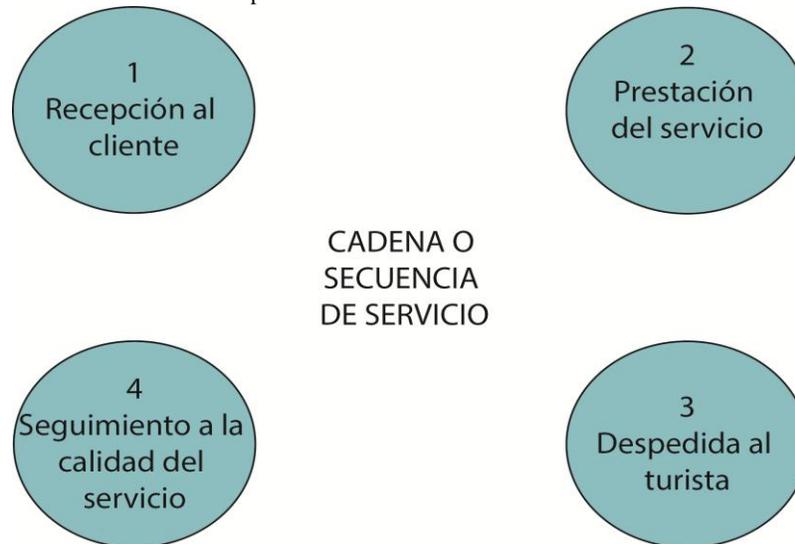
## **Gestión de Calidad**

De acuerdo a las normas ISO, “la calidad es el conjunto de características que le confieren al producto los atributos necesarios para satisfacer necesidades implícitas y expresadas.”

La calidad del servicio se puede estimar a partir de cinco dimensiones en la percepción de los clientes:

- **Tangibilidad:** Refiere a la apariencia física del vehículo, conductor y equipos que dispone el medio de transporte terrestre turístico.
- **Fiabilidad:** Capacidad del conductor para ejecutar el servicio de manera confiable, honesta y cuidadosa.
- **Capacidad de respuesta:** Alude a la disposición de ayudar al turista para ofertar los servicios de manera rápida; así como la capacidad de resolver problemas.
- **Seguridad:** Destreza y prudencia mostradas en la atención al cliente, es aquí donde el conductor inspira al turista confianza y credibilidad.
- **Empatía:** Cordialidad y respeto mostrados la cliente desde el primer momento del servicio.

Gráfico N° 34: Criterios de Calidad para la atención al cliente



Elaborado por: CAISABANDA, Santiago (2014)

### 1.- Recepción al cliente:

- Salude amablemente y pronuncie con claridad las palabras, evite el saludo entre dientes, apagado y sin entusiasmo.
- Salude mirando al interlocutor siempre con una sonrisa.
- No olvidar que el conductor debe saludar primero antes que el turista.
- Ayude acomodar las maletas del cliente tanto al abordar al vehículo ya al descenderlas cuando haya concluido el servicio.
- Abra las puertas del vehículo para que aborde el turista.
- Pida permiso al turista para realizar cualquier acción en el vehículo: calefacción, aire acondicionado, música.
- El conductor de transporte turístico debe tener el conocimiento básico del idioma inglés.

## **2.- Prestación del servicio**

Trato del conductor:

- La confianza y buen servicio que inspira el conductor, se refleja en los modales y expresiones hacia el turista.
- Evitar gestos innecesarios que demuestren falta de educación.

Cuidado personal del conductor:

- La limpieza y aseo personal son de mucha importancia y debe mantenerse durante toda la jornada laboral.
- La vestimenta deberá ser cómoda y funcional.
- Utilizar ropa adecuada de acuerdo al temporal.
- Evite utilizar gorros, sombreros.

Limpieza y cuidado del vehículo

- La decoración interior del vehículo debe ser simple y elegante.
- Mantener el interior y exterior del vehículo siempre limpio.
- La maletera debe estar limpia y desocupada.

Funcionamiento del vehículo

- El vehículo debe estar en perfectas condiciones mecánicas.
- Confirmar el buen estado de llantas, luces, parillas y demás.
- El vehículo debe contar con los permisos legales de funcionamiento.

### Conversación del conductor

- Si la conversación la inicia el turista, usted debe continuar el diálogo.
- Mantenga el diálogo evitando contradecir al turista.
- Evitar temas polémicos como: política, religión y deportes.
- No abrume con su opinión al turista.
- Si es el conductor es quien inicia la conversación, hágale referencia de lugares turísticos a visitar.
- No emplee expresiones dudosas.
- Su conversación debe ser clara y pausada.
- Hablar siempre con la verdad.

### Seguridad

- Inspirar siempre confianza y credibilidad al turista
- Respetar las normas de tránsito.
- No recomiende un lugar para comprar o para consumir alimentos o bebidas solo por la “comisión.”

### **3.- Despedida al turista**

- Debe ser clara y rotunda.
- Usted no debe sugerir al cliente extranjero que se le asigne una propina por el servicio ofertado.

#### **4.- Seguimiento a la calidad del servicio**

- No dar a nuestros turistas información que perjudique la imagen del país, ciudad u operadora de viajes.
- Dar a los turistas información verídica y actualizada de datos que se los consulte.
- Cumpla con conservar y cuidar los lugares de visita.
- No proporcione información de los turistas a personas desconocidas.
- Si es contratado por una agencia de viajes cumpla con el contrato establecido.
- No venda y ofrezca servicios turísticos si no está autorizado para ello.
- No labore si está en estado etílico o falta de habilidad para conducir.

## **CONCLUSIONES DE LA PROPUESTA GESTIÓN DE CALIDAD**

- El servicio de calidad es un tema de estudio que necesita ser incluido en los temas de aprendizaje y capacitación a los servidores turísticos, tomando como referencia la fuente citada en la propuesta como herramienta de enseñanza para los transportistas que laboran en el cantón Baños de Agua Santa.
- Es importante que tanto conductores como administradores del área del transporte turístico además del lineamiento que se provee en la propuesta planteada se fundamente con otros temas de interés como el dominio del idioma inglés, conocimientos de primeros auxilios y geografía turística ecuatoriana, ya que los mismo son pilares fundamentales para brindar un servicio de calidad.
- La propuesta servicio de calidad al igual que la capacitación de conductores son temas de aprendizaje los mismo que serán propagados y organizados por el comité de gestión conjuntamente con los involucrados directos.

## ANEXO



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN

CARRERA DE TURISMO Y HOTELERÍA

Objetivo: Recolectar la información necesaria en el ámbito del transporte terrestre turístico para conocer su importancia en la satisfacción del cliente.

Grupo Objetivo: Propietario de los vehículos que operan en el cantón Baños de Agua Santa

Instrucciones

Sírvase contestar o marcar con una (x) la respuesta que usted considere pertinente, la seriedad de la información que usted proporcione permitirá una investigación efectiva.

1. ¿Considera usted importante la formación de una comisión revisora para cada uno de los vehículos de su compañía?

Si..... No..... En parte.....

2. ¿Considera usted necesario el estudio de factibilidad para determinar la capacidad de operación para la adecuada labor del transporte terrestre turístico en el cantón?

Si..... No..... En parte.....

3. ¿Considera usted importante la implementación de paradas oficializadas para el adecuado ordenamiento del transporte terrestre turístico en el cantón?

Si..... No..... En parte.....

4. ¿Considera usted necesaria la creación de una lista de precios y tarifas para la prestación del servicio del transporte terrestre turístico que labora en el cantón?

Si..... No..... En parte.....

5. ¿Considera usted importante la capacitación a su personal en temas de servicio al cliente y recursos humanos?

Si..... No..... En parte.....

6. ¿Considera usted necesario la implantación de nuevas normas de calidad para el transporte turístico que laboran en el cantón?

Si..... No..... En parte.....

7. ¿Cree usted que la creación de una identidad reguladora del transporte terrestre turístico en la ciudad de Baños de Agua Santa contribuirá en la mejora del servicio?

Si..... No..... En parte.....



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN

CARRERA DE TURISMO Y HOTELERÍA

Objetivo: Recolectar la información necesaria en el ámbito del transporte terrestre turístico para conocer su importancia en la satisfacción del cliente.

Grupo Objetivo: Turistas que visitan el cantón Baños de Agua Santa

Instrucciones

Sírvase contestar o marcar con una (x) la respuesta que usted considere pertinente, la seriedad de la información que usted proporcione permitirá una investigación efectiva.

1. De los siguientes canales de distribución ¿Cuál fue su opción para escoger la unidad de transporte?

Internet... Trípticos y afiches... Operadoras y agencias de viajes...

Arbitraje personal...

Personas indirectas “enganchadores”...

2. ¿Qué factor considera importante para que la unidad de transporte cumpla con sus expectativas?

Higiene y confort... Innovación... Seguridad... Costo...

3. ¿Qué aspecto considera más relevante para que el servicio sea eficiente?

Amabilidad... Ética profesional... Puntualidad y respeto...

Apariencia y cuidado del personal...

4. ¿Qué actividades turísticas usted realizó durante su permanencia en la ciudad de

Baños de Agua Santa?

Tour de las cascadas - mirador del volcán y Tour deportes de Aventura...

City tours... Tour fuera de la ciudad, (desde Baños)...

5. De las diferentes unidades de transporte turístico y particulares existentes en

Baños de Agua Santa indique ¿qué tipo de vehículo utiliza con mayor frecuencia?

Transporte tipo costa, “Chiva” y Buseta y/o Furgoneta...

Camioneta y/o Taxi...

Moto, Cuadrones, Go-car...

#### **TRANSPORTE TIPO COSTA “CHIVA”**

6. De acuerdo a su experiencia el estado actual del vehículo en el cual se traslado es:

Excelente... Muy bueno... Bueno... Regular... Malo...

7. ¿El transporte turístico utilizado ofreció todos los medios de seguridad, guardando

y respetando su integridad?

Si..... No..... En parte.....

8. ¿Cómo califica la atención brindada por parte de los conductores de la unidad de

transporte en la que se trasladó?

Excelente... Muy bueno... Bueno... Regular... Malo...

## **TRANSPORTE BUSETA/FURGONETA**

9. De acuerdo a su experiencia el estado actual del vehículo en el cual se traslado es:

Excelente... Muy bueno... Bueno... Regular... Malo...

10. ¿El transporte turístico utilizado ofreció todos los medios de seguridad, guardando y respetando su integridad?

Si..... No..... En parte.....

11. ¿Cómo califica la atención brindada por parte de los conductores de la unidad de transporte en la que se trasladó?

Excelente... Muy bueno... Bueno... Regular... Malo...

12. ¿Cree usted que la creación de una identidad reguladora del transporte terrestre turístico en la ciudad de Baños de Agua Santa contribuirá en la mejora del servicio?

Si..... No..... En parte.....

Fotografía N°1: Transporte terrestre turístico tipo buseta/ furgoneta



Fotografía por: CAISABANDA, Santiago (2014)

Fotografía N°2: Transporte terrestre turístico tipo buseta/ furgoneta, sector Río Negro



Fotografía por: CAISABANDA, Santiago (2014)

Fotografía N°3: Transporte terrestre turístico tipo bus de dos pisos



Fotografía por: SÁNCHEZ, Orlando (2012)

Fotografía N°4: Transporte terrestre turístico tipo bus de dos pisos, sector Terminal



Fotografía por: SÁNCHEZ, Orlando (2014)

Fotografía N°5: Transporte terrestre turístico tipo costa “chiva”



Fotografía por: SÁNCHEZ, Orlando (2014)

Fotografía N°6: Transporte terrestre turístico tipo costa “chiva”, sector Machay



Fotografía por: SÁNCHEZ, Orlando (2012)

Fotografía N°7: Transporte terrestre turístico actividad del Rafting



Fotografía por: CAISABANDA, Santiago (2014)

Fotografía N°8: Transporte terrestre turístico actividad Rafting, sector Río Negro



Fotografía por: CAISABANDA, Santiago (2014)

Fotografía N°9: Transporte terrestre turístico actividad Rafting, sector Patate



Fotografía por: SÁNCHEZ, Orlando (2012)

Fotografía N°10: Transporte terrestre turístico actividad Parapente, sector Nitón



Fotografía por: CAISABANDA, Santiago (2012)

Fotografía N°11: Transporte terrestre turístico actividad Ruta de las Cascadas



Fotografía por: SÁNCHEZ, Orlando (2014)

## **BIBLIOGRAFÍA**

**Ahoy, K. Christopher.** (s.f.). Administración de operaciones con enfoque en el cliente. Cómo alinear los procesos de negocio y las herramientas de calidad para alcanzar la efectividad operativa.

**Anaya Tejero Julio Juan.** (2011). Logística integral. La gestión operativa de la empresa. Cuarta edición. Pág.131.

**Baca Urbina Gabriel.** (s.f.). Evaluación de proyectos. Sexta edición.

Biblioteca de la calidad. (s.f.). Calidad por y para el hombre gestión 2000.

**Borja, Luis, Casanovas. Josep, Bosch Ramón.** (2002). Pág. 83. El consumidor turístico.

**Cabarcas Novas, Noelia.** (2011). Administración de servicios turísticos.

**Calvache César.** Principios y sistemas económicos.

**Carl Jung.** (s.f.).

**Clow et al.** (1997).

**Day.** (1977).

Definición de facilidades turísticas. Consultado el 15 de Noviembre del 2014, de <http://yanitravel.blogspot.com/2008/07/facilidades-turisticas.html>.

Definición de itinerario. Consultado el 04 de Diciembre del 2014, de <http://definicion.de/itinerario/.html>.

**Domínguez Collins Humberto.** (s.f.). El servicio invisible. Fundamento de un buen servicio al cliente.

**Edith Hoffman.** (s.f.).

**Fornell.** (1992).

**Gamboa G.** (s.f.). Rutas turísticas. Curso de guías nativos.

**Giese y Cote.** (2000).

**Gonzales J. Manuel.** (s.f.). Introducción de la economía.

**Gurría Di-Bella.** (s.f.). Manuel. Introducción al turismo.

**Halstead.** (1989).

**Howard y Sheth.** (1969).

**Iglesias.** (2007).

**James. B.** (s.f.). Económica empresarial y arquitectura de la organización, tercera edición.

**Jun et al.** (2001).

**L Gómez. L.** (s.f.). Comercio y Marketing de operaciones de venta.

Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial,  
artículos: 20, 46, 47,392. (2008). Pág. 37, 352.

**López Carlos, Díaz Amparo, Vaquero Ana, Lozano Rafael, López Alfonso,**

**García enrique, Alonso Luis, Méndez Luisa.** (s.f.). Técnico en turismo y  
hotelería.

**López Juan Carlos.** et.al. (2003).

**López Luengo, ángeles, Lobato Gómez, Francisco.** (2006). Comercio y  
Marketing, Operaciones de venta.

**López Luengo, ángeles, Lobato Gómez, Francisco. Comercio y Marketing.**  
(s.f.). Operaciones de venta.

**Mankiw. N.** (s.f.). Principios de la economía. Quinta edición.

**Mano.** (1991).

Manual de estudio del curso básico para conductores profesionales. (2014) Pág. 18.

**Manuel Rey.** (2004).

**Maxham III.** (2001).

**Méndez Morales José Silvestre.** (s.f.). La economía de la empresa tercera edición.

**Méndez Morales, José Silvestre.** (s.f.). Fundamentos de la economía.

**Meyer y Shack.** (1989).

**Nelly.** (1999).

Norma INEN 2463 (2008).

Nueva enciclopedia de prácticas de turismo, hoteles y restaurantes. (s.f.).

**Gispert Carlos.** (s.f.).

**Oliver.** (1997).

Organización Mundial del Turismo. (1994).

**Pablo Alcalde San Miguel.** (2007). Calidad, Pág. 50.

**Padilla Óscar de la Torre.** (s.f.). El turismo fenómeno social.

**Parra Marcelo.** (2011) Pág. 19.

**PICO, William.** (2013) Modelo de gestión Orquideario Río Verde.

Reglamento general de aplicación de la ley de turismo Ecuador. (2014).

Reglamento Transporte Terrestre Turístico, artículo 2. (2008) Pág.2.

Resolución 108 Transporte Terrestre Turístico, artículos: 4, 8, 9, 10, 11,  
12, 13, 14, 15, 20 (2014).

**Salvat Juan.** (1972). Salvat Junior Tomo 10 España– Pamplona. Salvat S.A. de ediciones Arrieta. Pág. 181.

**Somasundaram.** (1993).

**Szymanski y Henard.** (2001).

**Tierra Nancy.** (2009).

**Vieira, María.** (1991) Baños síntesis del mundo.

**Westbrook y Reilly.** (1983).