

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**

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

**CARRERA DE TURISMO Y HOTELERÍA**

**MODALIDAD PRESENCIAL**

**PROYECTO DE INVESTIGACION**

**Previo a la Obtención de Grado de Licenciada En Turismo Y Hotelería**

---

**ANÁLISIS DE LA OPERACIÓN DEL TRANSPORTE TURÍSTICO  
TERRESTRE Y SU INFLUENCIA EN LA IMAGEN DEL DESTINO  
BAÑOS DE AGUA SANTA PROVINCIA DE TUNGURAHUA**

---

**AUTORA: Lilian Stefanía Vaca Lasso**

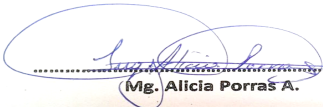
**TUTORA: Mg. Alicia Porras**

**AMBATO – ECUADOR**

**2017**

## **APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE GRADUCIÓN O TITULACIÓN**

Yo, Alicia Porras C.C. 0502279474 en calidad de Tutor de trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema: **“ANÁLISIS DE LA OPERACIÓN DEL TRANSPORTE TURÍSTICO TERRESTRE Y SU INFLUENCIA EN LA IMAGEN DEL DESTINO BAÑOS DE AGUA SANTA PROVINCIA DE TUNGURAHUA”** desarrollado por la estudiante, Vaca Lasso Lilian Stefanía, 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 H. Consejo Directivo.

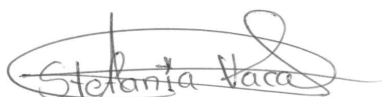


Mg. Alicia Porras A.

## **AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

Dejo constancia que el presente informe es el resultado de la investigación de la autora, quien basada 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, opiniones y comentarios especificados en este informe, son de exclusiva responsabilidad de su autor.



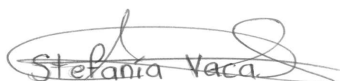
LILIAN STEFANIA VACA LASSO

C.C.: 0504278128

**AUTORA**

## **CESIÓN DE DERECHOS DE LA AUTORA**

Cedo los derechos en línea patrimoniales del presente Trabajo Final de Grado o Titulación, sobre el tema: **“ANÁLISIS DE LA OPERACIÓN DEL TRANSPORTE TURÍSTICO TERRESTRE Y SU INFLUENCIA EN LA IMAGEN DEL DESTINO BAÑOS DE AGUA SANTA PROVINCIA DE TUNGURAHUA”** así como autorizo su reproducción total o parcial, siempre que esté dentro de las regulaciones de la Universidad Técnica de Ambato, respetando mis derechos y no se utilice con fines de lucro.



LILIAN STEFANIA VACA LASSO

C.C.: 0504278128

**AUTORA**

## APROVACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

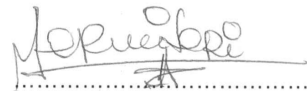
La comisión de Estudio y Calificación del Informe del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el Tema: "ANÁLISIS DE LA OPERACIÓN DEL TRANSPORTE TURÍSTICO TERRESTRE Y SU INFLUENCIA EN LA IMAGEN DEL DESTINO BAÑOS DE AGUA SANTA PROVINCIA DE TUNGURAHUA" Presentada por la Srta. Lilian Stefania Vaca Lasso, egresada de la Carrera de Turismo y Hotelería promoción: Abril – septiembre 2017, 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. Por lo tanto, se autoriza la presentación ante los Organismos pertinentes.

### LA COMISIÓN



Mg. Diego Fernando Melo Fiallos

MIEMBRO



Mg. Marla Fernanda Viteri Toro

MIEMBRO

## **DEDICATORIA:**

Este trabajo de investigación está dedicado a Dios por haberme dado la vida y permitirme llegar hasta esta etapa, a mi hija que es el motor de cada paso que doy quien con su pequeña mirada y sonrisa me dio fuerzas y ganas de seguir estudiando. A mi padre quien a pesar de su ausencia física siempre ha estado pendiente de mí en todo aspecto, a mí querido esposo quien cada día me apoyaba moralmente para llegar hasta la meta.

## **AGRADECIMIENTO:**

A mis profesores quien con sus conocimientos han logrado que este proyecto de investigación llegue al final.

## ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

<b>Tabla de contenido</b>	
Portada .....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE GRADUCIÓN O TITULACIÓN ...	ii
AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	iii
CESIÓN DE DERECHOS DE LA AUTORA .....	iv
APROVACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO.....	v
DEDICATORIA: .....	vi
AGRADECIMIENTO: .....	vii
RESUMEN EJECUTIVO .....	xii
<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>i</b>
<b>EL PROBLEMA .....</b>	<b>i</b>
1.1. TEMA .....	i
1.1.2.Contextualización.....	i
1.2.1.Prognosis .....	4
1.2.2.Formulación .....	4
<b>CAPÍTULO II .....</b>	<b>8</b>
<b>MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>8</b>
2.1. Antecedentes investigativos .....	8
2.2. Fundamentación filosófica .....	9
2.3. Fundamentación legal .....	9
2.4. Categorías fundamentales.....	11
2.4.1. Fundamentación Teórica de la Variable Independiente .....	14
2.4.2. Señalamiento .....	19
<b>CAPÍTULO III.....</b>	<b>20</b>
<b>METODOLOGÍA .....</b>	<b>20</b>
3.1. Modalidad básica de la investigación.....	20
3.2. Nivel o tipo de investigación.....	20
3.3 Población y muestra .....	21
<b>CAPÍTULO IV.....</b>	<b>25</b>
<b>ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS .....</b>	<b>25</b>
4.1. Análisis de los resultados .....	25



4.1.1 Análisis de la encuesta aplicada a los actores involucrados en la operación de transporte turístico del cantón Baños de Agua Santa .....	25
4.2. Verificación de la Hipótesis .....	36
4.3. Chi Cuadrado Tabular .....	37
4.3.1. Chi Cuadrado Calculado .....	37
4.4. Decisión .....	40
<b>CAPITULO V .....</b>	<b>41</b>
<b>5.1. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>41</b>
5.1.1. CONCLUSIONES .....	41
5.1.2. RECOMENDACIONES .....	42
<b>CAPITULO VI.....</b>	<b>43</b>
<b>PROPUESTA .....</b>	<b>43</b>
6.1. Datos Informativos .....	43
6.2. Antecedentes .....	45
6.3. Justificación.....	46
6.4. Objetivos .....	46
6.4.1. Objetivo General .....	46
6.4.2. Objetivos Específico .....	47
6.5. METODOLOGIA .....	47
6.5.1. ELABORACIÓN DEL MANUAL .....	47
Bibliografía .....	56
<b>6.5.2. GLOSARIO DE TRANSPORTE TURÍSTICO .....</b>	<b>57</b>
Bibliografía .....	58
ANEXOS .....	60
<b>Artículo Académico .....</b>	<b>63</b>
Chi Cuadrado Tabular .....	69
Resultados .....	71
Bibliografía .....	73

## INDICE DE GRAFICOS

GRAFICO 1 ÁRBOL DE PROBLEMAS	3
GRAFICO 2 CATEGORÍAS FUNDAMENTALES	11
GRAFICO 3. SUBORDINACIÓN CONCEPTUAL (VARIABLE INDEPENDIENTE)	12
GRAFICO 4. SUBORDINACIÓN CONCEPTUAL (VARIABLE DEPENDIENTE)	12
GRAFICO 5. SUPERVISIÓN DE LOS MEDIOS DE TRANSPORTE TURÍSTICO	27
GRAFICO 6 TIPO DE TRANSPORTE TURÍSTICO QUE SE UTILIZA CON FRECUCENCIA	28
GRAFICO 7 ESTADO ACTUAL DEL VEHÍCULO	29
GRAFICO 8. PRECIOS Y TARIFAS DEL SERVICIO DE TRANSPORTE TERRESTRE TURÍSTICO	30
GRAFICO 9 PARQUEO TEMPORAL DEL TRANSPORTE	31
GRAFICO 10 CREACIÓN DE PARADAS OFICIALES	32
GRAFICO 11. ÁREAS ADECUADAS PARA EL PARQUEO	33
GRAFICO 12 ALTERACIÓN DE LA IMAGEN DE BAÑOS DE AGUA SANTA	34
GRAFICO 13. CAPACITACIÓN AL PERSONAL DEL SERVICIO DE TRANSPORTE TERRESTRE TURÍSTICO	35
GRAFICO 14 CAMPANA DE GAUSS	39

## INDICE DE TABLAS

TABLA 1 VARIABLE DEPENDIENTE	23
TABLA 2. VARIABLE INDEPENDIENTE: TRANSPORTE TURÍSTICO TERRESTRE	24
TABLA 3 SUPERVISIÓN DE LOS MEDIOS DE TRANSPORTE TURÍSTICO	27
TABLA 4. TIPO DE TRANSPORTE TURÍSTICO QUE SE UTILIZA CON FRECUENCIA	28
TABLA 5. ESTADO ACTUAL DEL VEHÍCULO	29
TABLA 6. PRECIOS Y TARIFAS DEL SERVICIO DE TRANSPORTE TERRESTRE TURÍSTICO	30
TABLA 7. PARQUEO TEMPORAL DEL TRANSPORTE	31
TABLA 8 CREACIÓN DE PARADAS OFICIALES	32
TABLA 9 ÁREAS ADECUADAS PARA EL PARQUEO	33
TABLA 10. ALTERACIÓN DE LA IMAGEN DE BAÑOS DE AGUA SANTA	34
TABLA 11. CAPACITACIÓN AL PERSONAL DEL SERVICIO DE TRANSPORTE TERRESTRE TURÍSTICO	35
TABLA 12. FRECUENCIAS OBSERVADAS	37
TABLA 13. FRECUENCIAS ESPERADAS	38
TABLA 14 CÁLCULO DEL CHI CUADRADO	39

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

**RESUMEN EJECUTIVO**

**TEMA: “ANÁLISIS DE LA OPERACIÓN DEL TRANSPORTE TURÍSTICO TERRESTRE Y SU INFLUENCIA EN LA IMAGEN DEL DESTINO BAÑOS DE AGUA SANTA PROVINCIA DE TUNGURAHUA”**

**AUTORA: Lilian Stefanía Vaca Lasso**

**TUTORA: Lic. Mg Alicia Porras**

La presente investigación detalla datos que serán de importancia para el destino Baños de Agua Santa, así también se da a conocer sobre las problemáticas que existentes, conocer sus fortalezas y debilidades, así como también la importancia de la operatividad del transporte turístico terrestre en el Cantón.

Tungurahua posee distintas compañías de transporte turístico terrestre unas legales y otras ilegales.

Por consiguiente, se ha visto de gran importancia la investigación de este tema para tomar decisiones y poder buscar estrategias que ayuden a cambiar la imagen del destino Baños de Agua Santa.

**INTRODUCCIÓN**

En la investigación se presenta estudios sobre el transporte turístico terrestre que opera en el destino Baños de Agua Santa debido a que el cantón se está viendo afectado de una manera drástica en cuanto al transporte turístico se habla puesto que existe una sobre explotación del mismo esto hace de que Baños de Agua Santa se vaya deteriorando día a día con la contaminación ambiental que provocan.

## **CAPÍTULO I**

**EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN:** Contiene el tema a investigar, permitiendo una noción básica de lo que se va a realizar. Se define el objetivo de la investigación, detallado en objetivo general y específico, justificación, así como la delimitación de la investigación.

## **CAPÍTULO II**

**MARCO TEÓRICO:** Se enfoca brevemente en el ámbito legal en el cual se basará la investigación, planteamiento de las categorías fundamentales, teorías conceptuales e hipótesis del tema de estudio.

## **CAPÍTULO III**

**METODOLOGÍA:** Se establece el enfoque de la investigación, se selecciona la población y se obtiene la muestra, así como el plan de recolección y el procesamiento de la información.

## **CAPÍTULO IV**

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS:** Se obtiene datos estadísticos de la aplicación de la encuesta, las cuales han sido analizadas e interpretadas de acuerdo a los resultados obtenidos y se comprueba la hipótesis mediante el chi cuadrado

## **CAPÍTULO V**

**CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:** En el presente capítulo se establece las conclusiones y recomendaciones que se han obtenido al finalizar la investigación.

## **CAPÍTULO VI**

**PROPUESTA:** Se establece una alternativa de solución para la problemática planteada como tema de investigación, dicha alternativa brinda oportunidades para nuevos temas de investigación

## **CAPÍTULO VII**

**ARTÍCULO ACADÉMICO:** Se contrasta los resultados con temas relacionados a la problemática, por lo cual cuenta con un resumen, introducción desarrollo resultados, discusión y conclusiones del tema tratado en el artículo académico.

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **1.1. TEMA**

“Análisis de la operación del transporte turístico terrestre y su influencia en la imagen del destino Baños de Agua Santa provincia de Tungurahua.

#### **1.1.1. Planteamiento del Problema**

#### **1.1.2. Contextualización**

Según (León Viera, 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; de esta manera el servicio de transporte terrestre turístico es una de las actividades turísticas reconocidas en la ley de turismo del Ecuador que forma parte de la oferta de un destino y de acuerdo al marco legal ecuatoriano debe ser proporcionado por operadoras que estén debidamente calificadas y capacitadas para la prestación del mismo, reconocidas tanto por la Agencia Nacional de Tránsito, como por el Ministerio de Turismo del Ecuador

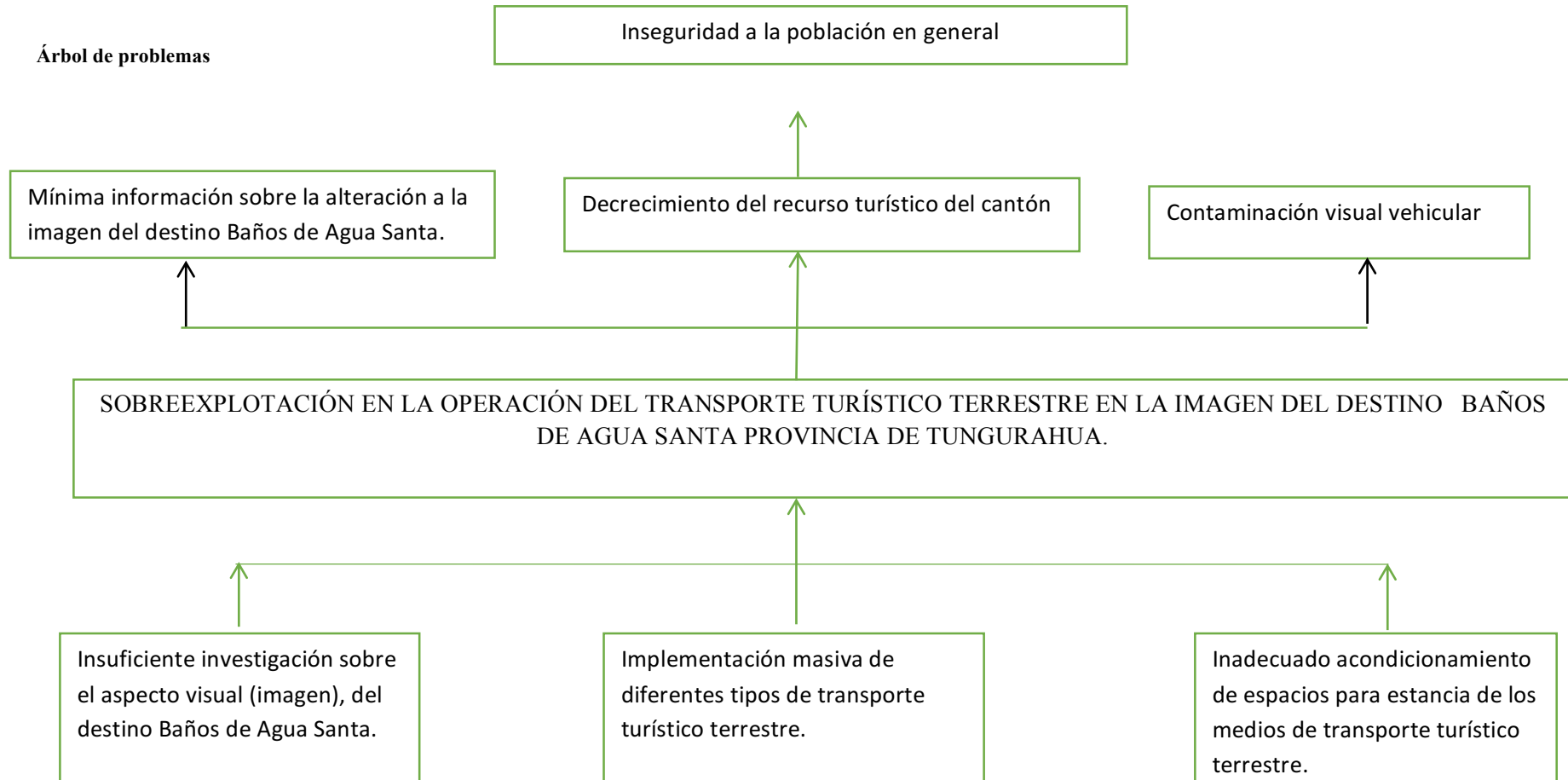
En la actualidad el transporte terrestre turístico cuenta con todas las normas de control y calidad reguladas principalmente por la agencia nacional de transporte terrestre 4 tránsito y seguridad vial. Estas compañías brindan diferentes servicios turísticos como los son: city tours, transfer: hotel – 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 o 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 una media de 60 automotores están dedicados al servicio de transporte terrestre turístico de modo directo. 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. Cuando Baños de Agua Santa 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 el destino Baños de Agua Santa se ha convertido en la primera ciudad en ser visitada a nivel continental; esto por las diferentes actividades las agencias de viajes y operadoras de turismo. Por el mismo motivo el Cantón Baños de Agua Santa es uno de los destinos más visitados por turistas nacionales y extranjeros y se está viendo afectado por la sobreexplotación de transporte turístico terrestre que opera en el mismo. 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. Análisis crítico

Grafico 1 Árbol de Problemas



Elaborado por: Vaca, Stefania (2017)

La sobreexplotación de la operación del transporte turístico terrestre y su influencia en la imagen del destino Baños de Agua Santa en la provincia de Tungurahua, se ha generado por la insuficiente investigación sobre el aspecto visual que se ve reflejada en la imagen del destino turístico, sumado a esto la implementación masiva de diferentes tipos de transporte turístico terrestre que brindan el servicio a los turistas , además el inadecuado acondicionamiento de espacios para la estancia de los medios de transporte y finalmente podemos mencionar la contaminación por ruido y CO<sub>2</sub> que genera el desarrollo mismo del proceso de transporte hace que la imagen del área de estudio se vea afectada.

Todos estos fundamentos causales, se ven reflejados en la identificación de varios efectos como: la falta de información sobre la alteración de la imagen del destino Baños de Agua Santa, el apoderamiento de áreas no aptas para el servicio, la inseguridad para la población en general y unos de los efectos principales es la contaminación ambiental.

### **1.2.1. Prognosis**

Durante el desarrollo de la investigación se debe cumplir con los objetivos planteados, en caso de no poder cumplirlos no se podrá determinar el grado de influencia del transporte turístico terrestre sobre la imagen del destino turístico Baños de Agua Santa; a esto se suma el desconocimiento del nivel de satisfacción que tienen los turistas después de usar un tipo de servicio de transporte terrestre turístico.

### **1.2.2. Formulación del problema**

¿De qué manera infiere la operación del transporte turístico terrestre en la imagen del destino Baños de Agua Santa provincia de Tungurahua?

### **1.2.3. Interrogantes**

¿Qué tipo de transporte turístico terrestre se encuentra operando en el destino Baños de Agua Santa?

¿Cuál es el nivel de influencia del servicio de transporte terrestre turístico en la imagen del destino Baños de Agua Santa?

¿Qué alternativas se pueden plantear para mejorar el servicio del transporte terrestre turístico que permita renovar la imagen del destino Baños de Agua Santa?

### **1.2.4. Delimitación del Objeto de investigación**

#### **Delimitación Espacial**

La investigación se llevará a cabo en:

País: Ecuador

Provincia: Tungurahua

Cantón: Baños de Agua Santa.

Área: Casco Urbano del Cantón Baños

El cantón Baños de Agua Santa se encuentra ubicado a  $78^{\circ} 26' 0,71''$  de longitud Occidental y a  $1^{\circ} 23' 7,12''$ . Los límites de la ciudad de Baños 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 Pititig.

Con una población de 20.000 habitantes que representa el 4.0% respecto a la población total de la provincia de Tungurahua.

**Delimitación temporal** La presente investigación se realizará a partir del semestre correspondiente a octubre 2016 a febrero del año 2017.

### **1.3.Justificación**

El transporte turístico terrestre se ha convertido en un medio indispensable para el ser humano que con el transcurrir del tiempo ha ido tomando cambios positivos en la sociedad, constituyendo parte fundamental de los ingresos económicos a nivel nacional e internacional, permitiendo de esta manera mejorar la calidad de vida de los seres individuos que forman parte de la sociedad en la que se realiza esta actividad.

El desarrollo del turismo ha estado relacionado con el impulso del transporte que se oferte en el Cantón Baños de Agua Santa es por ello que en este trabajo investigativo se podrá analizar el transporte turístico terrestre y de qué manera está siendo analizado en la parte visual por parte de quienes visitan el cantón Baños de Agua Santa puesto que el desarrollo de las cadenas productivas, junto con un mayor nivel de especialización de productos y servicios, requieren de servicios de transporte para poder conocer un determinado lugar. El desarrollo del sector de transporte terrestre es considerado prioritario por el Gobierno Nacional como situación necesaria para el cambio de la matriz productiva puesto que es un componente básico para la competitividad en el mercado.

Con este trabajo de investigación se destituirá 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 para conocer los diferentes lugares turísticos del Cantón Baños de Agua Santa planteando alternativas para el mejoramiento del aspecto visual del área de estudio.

Este proyecto de investigación es factible, puesto que el lugar a realizar la investigación es de fácil acceso, con gente amable, educada, trabajadora y cuenta con todos los instrumentos necesarios y apropiados para destacar dicha investigación, y los resultados a obtener en la investigación serán de gran utilidad para el mejoramiento del aspecto visual del área de estudio.

## **1.4. Objetivos**

### **1.4.1. General**

Analizar la influencia del servicio de operación del transporte turístico terrestre en la imagen del destino Baños de Agua Santa para el planteamiento de estrategias que permitan el mejoramiento del aspecto visual del área de estudio, en el periodo octubre 2016 – marzo 2017.

### **1.4.2. Específicos**

- Caracterizar el transporte turístico terrestre que se encuentra operando en el destino Baños de Agua Santa, mediante la observación directa para la elaboración de un inventario.
- Identificar la influencia que ejerce el transporte turístico terrestre en la imagen del Cantón Baños con la aplicación de una encuesta a la población involucrada.
- Plantear alternativas para el mejoramiento del aspecto visual del área de estudio mediante la elaboración de una propuesta y un artículo académico.

## **CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes investigativos**

Caisabanda Sánchez, S. (2015). *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*. (Trabajo de graduación o titulación de licenciatura en Turismo y Hotelería, Universidad Técnica de Ambato). Ambato. Recuperado por: <http://repo.uta.edu.ec/handle/123456789/12862> se concluye que : 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.

Chungata Pillajo, C. (2014). *ANÁLISIS DE LA IMAGEN DE QUITO COMO DESTINO TURÍSTICO*. (Trabajo de Graduación o Titulación Ingeniería de Administración de Empresas Turísticas y Conservación Ambiental, Universidad Tecnológica Equinoccial) se concluye que: La revisión teórica, sus implicaciones y aplicaciones en el uso de la medición de la imagen de Quito como destino turístico son la base de este trabajo investigativo. A partir de la revisión conceptual realizada se puede inferir que la imagen se debe entender como la percepción de las características del destino y sus impresiones holísticas del mismo. Esta definición está en concordancia con lo aceptado en la literatura revisada y que concibe a la imagen como un conjunto de continuos bipolares, estos son: atributo-holístico,

funcional-psicológico y común- único, aplicados en la representación gráfica de la imagen de Quito, estas características e impresiones holísticas pueden ser tangibles, abstractas, comunes y únicas. En este trabajo se utilizó una combinación de dimensiones cognitivas y afectivas para la selección de atributos tanto en la técnica estructurada así como en la técnica no estructurada. También se ha tomado en cuenta los factores de estímulo y personales que pudieran incidir en la decisión o no de escoger a un cierto destino turístico, la imagen de un destino es de naturaleza multidimensional, y que incluye a varios componentes que permiten caracterizar la representación del destino en la mente de los turistas. En consecuencia, los visitantes utilizarán las distintivas dimensiones tanto de naturaleza afectiva como cognitiva en su proceso de elección, para seleccionar qué destino visitar y cual no.

#### **Criterio personal:**

A partir de ello, se concluye que la imagen de un destino es de naturaleza multidimensional, y que encierra a varios elementos que consienten caracterizar la representación del destino en la mente de los turistas.

### **2.2. Fundamentación filosófica**

En la presente investigación se manejó el paradigma crítico propositivo teniendo en cuenta diferentes aspectos dado que se basa en un pensamiento examinador, el mismo que es complementado con la propuesta de reparos, que ayudarán a mejorar el servicio turístico de esta manera se va a lograr el desarrollo económico del Cantón Baños.

### **2.3. Fundamentación legal**

(INSTRUCTIVO QUE REGULA EL TRANSPORTE TERRESTRE TURÍSTICO, 2013)

DE LA CONSTITUCIÓN JURÍDICA

**Art.9.** Los documentos y requisitos necesarios para la obtención del dictamen previo para constitución jurídica, serán presentados de conformidad con el formulario expedido por la Comisión Nacional de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, los mismos que se encuentran en el Sistema Informático de Control de Tránsito y Transporte Terrestre (SICOTT). Dicho expediente

será conocido por el Director Ejecutivo de la Comisión Nacional de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.

De la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.

#### REQUISITOS PARA LA CONCESIÓN DEL PERMISO DE OPERACIÓN Y EL REGISTRO DEL MINISTERIO DE TURISMO

##### Art.10

Los requisitos para la concesión del permiso de operación, serán presentados de conformidad con el formulario expedido por Comisión Nacional de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, que se encuentra en el Sistema Informático de Control de Tránsito y Transporte Terrestre (SICOTTT); debe contar adicionalmente con la aprobación vehicular conforme a las disposiciones de la Comisión Nacional de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial; cabe señalar que el parque automotor debe ya constar registrado como propiedad de la operadora de transporte terrestre turístico.

#### REQUISITOS PARA LA RENOVACIÓN DEL PERMISO DE OPERACIÓN

**Art.11.** Los requisitos para la renovación del permiso de operación, serán presentados de conformidad con el formulario expedido por la Comisión Nacional de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, que se encuentra en el Sistema Informático de Control de Tránsito y Transporte Terrestre

#### REQUISITOS PARA EL CAMBIO DE VEHÍCULO

**Art.12.** Los requisitos para el cambio de vehículo, serán de conformidad al formulario expedido por Comisión Nacional de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, que se encuentra en el Sistema Informático de Control de Tránsito y Transporte Terrestre (SICOTTT).

#### REQUISITOS PARA LA ACTUALIZACIÓN DE DATOS VEHÍCULOS

Art.15. Los requisitos para la actualización de datos, vehículos, serán de conformidad al formulario expedido por Comisión Nacional de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, que se encuentra en el Sistema Informático de Control de Tránsito y Transporte Terrestre (SICOTTT).

Art.16. La Comisión Nacional de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, para la Concesión de Permisos de Operación y habilitación de unidades para las compañías de transporte terrestres turístico, realizará los estudios orientados a la racional utilización de la flota vehicular.

EL REGLAMENTO DE TRANSPORTE TERRESTRE TURÍSTICO entró en vigencia en el país a partir del 31 de diciembre, fecha en que fue publicado en el Registro Oficial, gracias a un trabajo conjunto entre el Ministerio de Turismo y la Agencia Nacional de Transporte (ANT).

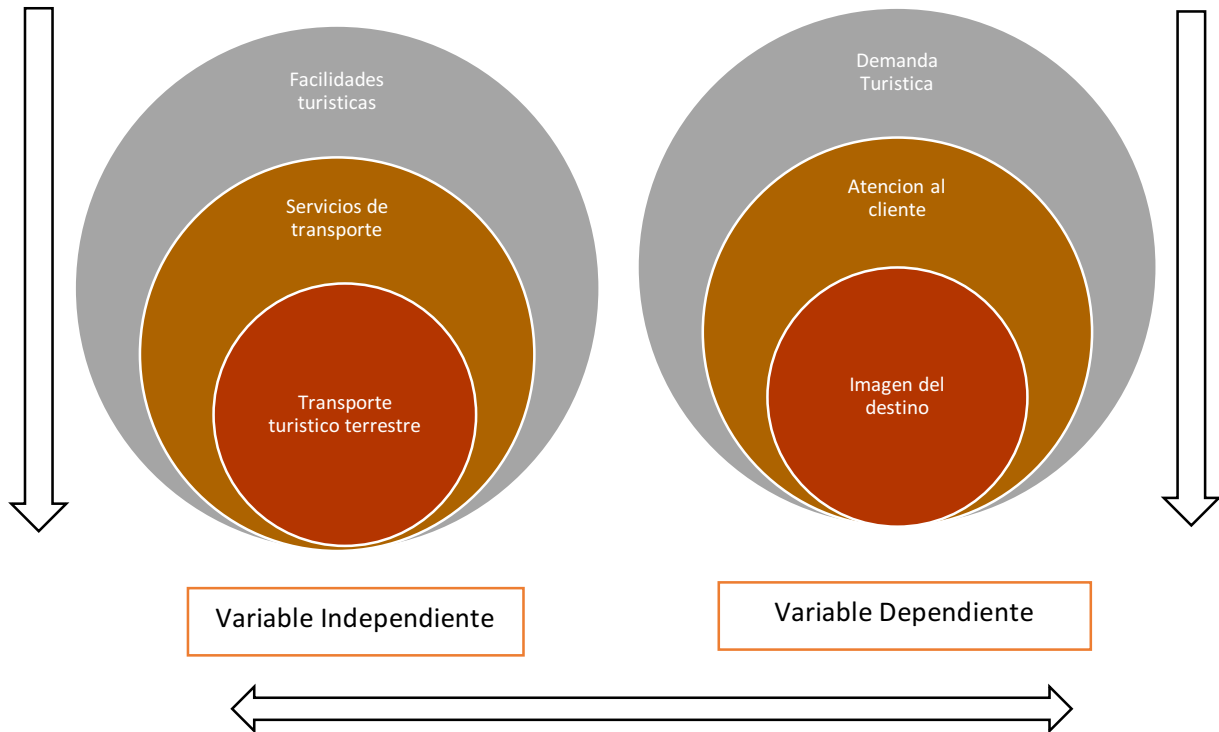
Este instrumento legal tiene como objeto regular el servicio de transporte terrestre turístico a escala nacional y establecer las normas a las que se sujetarán las personas jurídicas que se encuentran autorizadas para desarrollar en forma habitual esta actividad, así como también para quienes deseen ejercerla.

El reglamento fue publicado mediante Resolución 108, Registro Oficial Suplemento 241 con fecha 31 de diciembre de 2014 y consta de tres títulos, nueve capítulos, 43 artículos, cuatro disposiciones generales, seis transitorias y una disposición final.



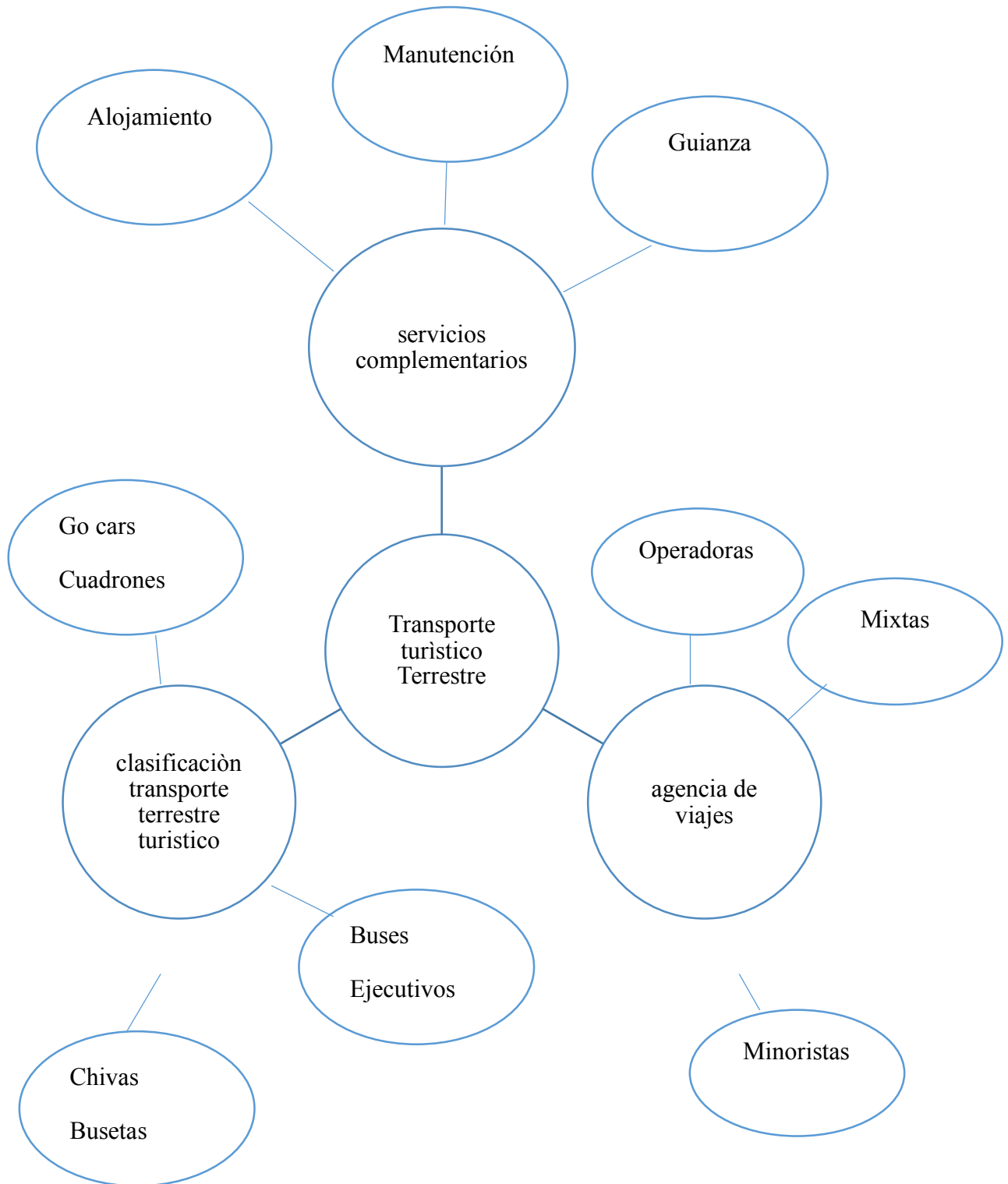
## 2.4. Categorías fundamentales

Grafico 2 Categorías fundamentales



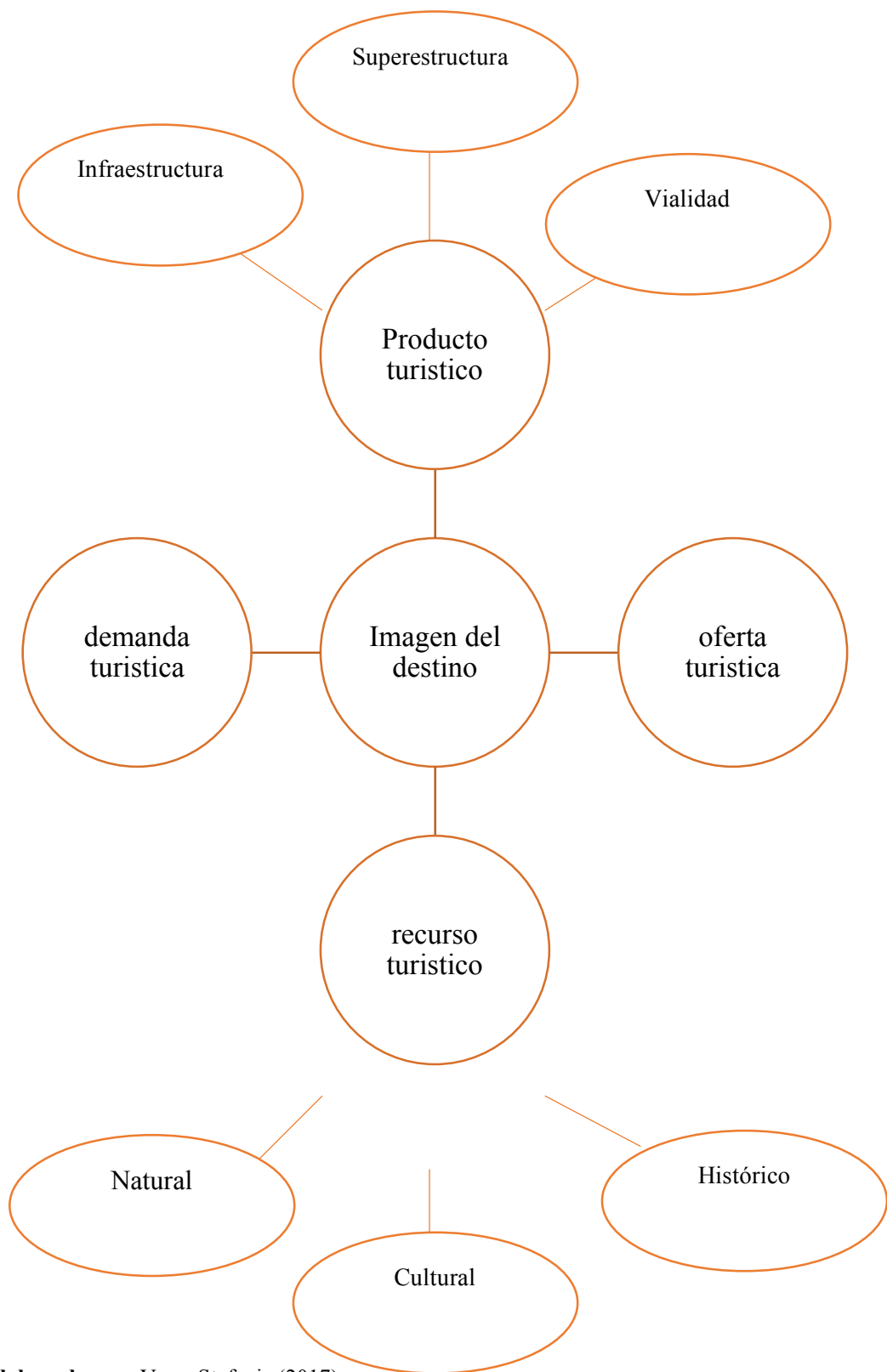
Elaborado por: Vaca, Stefania (2017)

**Ilustración 3. Subordinación conceptual (variable independiente)**



**Elaborado por:** Vaca, Stefania (2017)

**Ilustración 4. Subordinación conceptual (variable dependiente)**



Elaborado por: Vaca, Stefania (2017)

### **2.4.1. Fundamentación Teórica de la Variable Independiente**

#### **Turismo**

El Turismo, por su naturaleza, es un sector que presenta algunas dificultades cuando se pretende construir algunos indicadores estadísticos. (Paez, 2016).

Según la Organización Mundial del Turismo (OMT, 1994), “el turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos a su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y otros” (Sancho, 1998).

La definición de dos profesores suizos Walter Hunziker & Kart Krapf, (1942) señala que “Turismo es el conjunto de relaciones y fenómenos que se producen como consecuencia del desplazamiento y estancia temporal de personas fuera de su lugar de residencia, siempre que no esté motivado por razones lucrativas. (EUTM, 2004), (Paez, 2016).

Por lo cual el turismo permite la interrelación de diferentes grupos sociales, ámbitos laborales, culturas y tradiciones es de tal manera que el turismo busca cumplir las expectativas del visitante a base de una imagen del destino diferenciada de su lugar de origen.

#### **Facilidades Turísticas**

Se puede decir que las Facilidades Turísticas son aquellas posibilidades que complementan los atractivos turísticos, permitiendo la permanencia y el disfrute de una estancia agradable.

Además, son todas aquellas instalaciones y servicios destinados a facilitar el alojamiento y la alimentación igual que las distracciones, amenidades, y servicios complementarios para el turista. (Parra, 2011)

“Es el conjunto de actividades perfectamente diferenciadas entre sí, pero íntimamente relacionadas, que funcionan en forma armónica y coordinada.” (Parra, 2011)

Es de este modo que las facilidades turísticas permiten la prestación de los servicios turísticos en todo su conjunto permitiendo de esta manera mejorar la satisfacción del visitante.

## **Servicio de Transporte**

En la medida que la tecnología avanza y mejora, crece el sector turismo, se persigue analizar la importancia e interrelación del avance tecnológico-científico del transporte y su aporte al turismo como lo describe, Hunziker y Krapf (1942), Leiper (1979), Nuñez (2007), Organización mundial de turismo (OMT, 2011). (Viloria, 2012).

Por lo cual el transporte influye gradualmente el desarrollo del turismo debido a que mediante el mismo permite el movimiento en masas de turistas.

“Se considera transporte turístico todos aquellos que se prestan a través de las agencias de viajes conjuntamente con servicios complementarios” (Picazo, 2008)

Por lo cual el transporte turístico permite el movimiento en masa y son parte fundamental de una agencia de viaje para poder lucrar del mismo y también buscar la satisfacción del turista.

## **Transporte Turístico Terrestre**

Históricamente la relación turismo-transporte parte desde el siglo XIX cuando los ferrocarriles surgen como medio de transporte básicamente en Europa y Estados Unidos, los cuales eran utilizados para asistir a los museos y visitar los monumentos por razones de esparcimiento, recreación. Seguidamente, surgen los primeros vehículos de combustión interna como medio de desplazamiento y se convierten en el transcurrir del tiempo uno del transporte con características turísticas por excelencia. (Viloria, 2012)

Por lo tanto, desde edades antiguas podemos conocer que el transporte terrestre en el turismo es el medio de transporte por excelencia es por esta razón que el turismo y su relación con el transporte terrestre tiene una estrecha relación y se ayudan en su desarrollo.

“El transporte turístico terrestre es aquel servicio que se contrata junto con otros servicios como alojamiento, manutención, visitas... y que se usan para los traslados, las visitas de una ciudad o para las excursiones”. (Ocaña, 2012).

Es de esta manera que para la movilización o traslado de esta demanda se es necesario el desarrollo de un transporte turístico efectivo, eficiente y eficaz para el conjunto de consumidores posibles en los servicios turísticos.

#### **2.4.1.1. Fundamentación Teórica de la subordinación conceptual de la variable independiente**

##### **Servicios Complementarios**

Los servicios complementarios son todos aquellos servicios turísticos que permiten un viaje combinado en los que se pueden relacionar, asistencia médica adicional o seguro médico, restauración y diferentes recursos turísticos. (Ocaña, 2012).

Por lo tanto, los servicios complementarios mejoran el óptimo desarrollo del turismo y cumplen con los deseos del visitante.

##### **Tour operadores**

Los turoperadores son aquellos que venden viajes combinados cuyo medio de transporte es el avión que es el medio más rápido, también han aumentado los tours mediante crucero en el cual es posible trasladarse y alojarse a la vez. Además de otros transportes que son usados para el servicio complementario como traslados visitas y excursiones. (Ocaña, 2012)

Por lo cual los tours operadores son aquellos que facilitan la visita del turista brindándole un servicio completo que cumpla con sus expectativas.

#### **2.4.2. Fundamentación Teórica de la Variable Dependiente**

##### **Imagen del Destino**

La imagen del destino es relevante para un sitio turístico ya que la misma se plasma dentro de la mente del turista como lo expresa la OMT:

“La decisión de compra por parte del consumidor turista se guía por una cautela mayor que para otros bienes de consumo, en consecuencia la imagen que exista en la mente del turista sobre el destino o servicio será decisivo para el proceso de toma de decisión.” (Diaz, 2011)

La imagen es un elemento fundamental en la estrategia de marketing de cualquier destino turístico, gestionar correctamente un destino implica contar con una buena imagen que posicione el lugar, la imagen se convierte entonces en el principal rasgo de identidad del destino. (Diaz, 2011)

Por lo cual la imagen es decisiva al momento de la toma de decisión de turista, ya que el mismo como comprador opta por la imagen llamativa y que lo incita a la

compra de un determinado destino, es por esta razón que la imagen crea un mayor flujo turístico y permite el desarrollo de nuevos destinos turísticos.

La imagen es clave para atraer a los turistas, es un elemento crítico en la elección del proceso de destino, con independencia de si es representativa de lo que un lugar tiene que ofrecer. Sin embargo, el alcance de los objetivos de la imagen, puede ser mayor si se realiza en el contexto de la marca (Crompton, 1992), (Folgado, Oliveira , & Hernandez, 2011)

“La imagen del destino es un concepto que se forma a través de la interpretación razonada y emocional del turista y es fruto de la relación de esos dos componentes” (Baloglu y Brinberg, 1997; Baloglu y McCleary, 1999). (Folgado, Oliveira , & Hernandez, 2011).

### **Atención al cliente**

La atención al cliente en el ámbito turístico se lo direcciona al servicio que se brinda al cliente por tal motivo:

El servicio es la interacción entre los elementos que se brindan con relación a la satisfacción del cliente (turista).

Hoy en día, la atención al cliente es una actividad desarrollada por las organizaciones con orientación a satisfacer las necesidades de sus clientes, logrando así incrementar su productividad y ser competitiva en el mercado. El cliente es el protagonista principal y el factor más importante en el juego de los negocios. (Najul, 2011)

### **Demanda turística**

Según la OMT (1998, p. 45) la demanda turística “Comprende el total de personas que viaja o desea viajar para usar las instalaciones y servicios turísticos ubicados en lugares distintos al de residencia y trabajo de los usuarios. Por lo tanto, está formada por el conjunto de consumidores o posibles consumidores de servicios turísticos” (SERNATUR Gobierno de Chile, 2008, p. 8), (Paez, 2016).

Se define como demanda al conjunto de consumidores o posibles consumidores de bienes y servicios turísticos que buscan satisfacer sus necesidades de viaje. Sean éstos los turistas, viajeros y visitantes, independientemente de las motivaciones que les animan a viajar y del lugar que visitan o planean visitar.

(Socatelli, 2013)

#### **2.4.2.1. Fundamentación Teórica de la subordinación conceptual de la variable dependiente**

##### **Recurso turístico**

Boullón (1985: 44) "señala que los atractivos turísticos conforman la «materia prima» que permite que la planta turística (equipamiento e instalaciones) opere." (Navarro, 2015)

En una publicación de la OMT (Organización Mundial del Turismo) y con base en Zimmermann (1933)

Se entiende por recurso turístico a «todos los bienes y servicios que, por intermedio de la actividad del hombre y de los medios con que cuenta, hacen posible la actividad turística y satisfacen las necesidades de la demanda» (Sancho, 1998: 186). (Navarro, 2015)

##### **Producto turístico**

En algunos casos, el término "producto turístico" es confundido con otros conceptos a los cuales se les da un significado similar, tales como patrimonio turístico, oferta turística, o recurso turístico.

El producto turístico integra tanto los recursos, como la oferta y el patrimonio, pero es algo más.

La definición que recoge el autor Miguel Ángel Acerenza sobre el producto turístico sería la siguiente: "Es un conjunto de prestaciones, materiales e inmateriales, que se ofrecen con el propósito de satisfacer los deseos o las expectativas del turista..., es un producto compuesto que puede ser analizado en función de los componentes básicos que lo integran: atractivos, facilidades y acceso." (Acerenza, 1990)

#### **2.5 Hipótesis**

El transporte turístico terrestre influye en la imagen turística del destino Baños de Agua Santa provincia de Tungurahua.



#### **2.4.2. Señalamiento de variables**

**V.I:** Transporte turístico terrestre

**V.D:** Imagen del destino

## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA

#### 3.1. Modalidad básica de la investigación

Es una investigación de campo puesto que la investigación se realizará in situ en el área de estudio del cantón Baños de Agua Santa provincia de Tungurahua con la intención de profundizar más acerca del tema y proponer posibles resultados.

#### 3.2. Nivel o tipo de investigación

**Investigación bibliográfica:** Es la búsqueda de información en documentos para determinar cuál es el conocimiento existente en un área particular, un factor importante en este tipo de investigación la utilización de la biblioteca y realizar pesquisas bibliográficas.

Este tipo de investigación permitirá fundamentar el marco teórico en base a la recolección de información extraída de libros, artículos científicos, paper, revistas, trípticos, documentos e internet.

**Investigación de campo:** es aquella que se aplica extrayendo datos e informaciones directamente de la realidad a través del uso de técnicas de recolección (como entrevistas o encuestas) con el fin de dar respuesta a alguna situación o problema planteado previamente.

Este de investigación permitirá aplicar técnicas como la encuesta in situ para dirigida a turistas, operadores de turismo y población para determinar la influencia en la imagen del destino Baños de Agua Santa.

**Investigación Analítica - Sintética:** es la búsqueda intencionada de conocimientos o de soluciones a problemas de carácter científico; el método científico indica el camino que se ha de transitar en esa indagación y las técnicas precisan la manera de recorrerlo.

Este tipo de investigación permitirá realizar el análisis de la información levantada en las encuestas y además permitirá sintetizar la información mediante el uso de las NTIC, y la formulación de tablas para exponer los resultados.

### 3.3 Población y muestra

**Población:** el universo involucrado en el presente estudio representa a los turistas, operadores de turismo y población en general del destino Baños de Agua Santa.

**Muestra:** La muestra del presente estudio lo constituyen las compañías de transporte turístico terrestre motorizado en un número de 6 (seis), además se toma en cuenta a los turistas que acuden a solicitar el servicio en las 76 operadoras de servicio.

#### **Muestra.**

Según el departamento turismo del GAD municipal del cantón Baños de Agua Santa, (2015) un promedio mensual de sesenta y cinco mil (65.000) turistas que visita el cantón promedio mensual; de los cuales el 70% aproximadamente. Hace uso del servicio del transporte terrestre turístico. Para la investigación de campo (encuestas) se realizarán 100.

Para la obtención de la muestra de la población existente bajo el criterio que es un universo amplio se aplica la siguiente formula estadística:

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

Siendo:

N: población

n: muestra

e: error

k: confiabilidad

p: porción de la población que tiene la característica estudiada.

q: porción de la población que no tiene la característica estudiada.

n:65.000

k:85%

e:7.2%

p:0,5

q:0,5

$$n = \frac{k^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{(e^2(N - 1) + k^2 \cdot p \cdot q)}$$
$$n = \frac{(1,44)^2(0,5)(0,5)(65000)}{((0,072)^2(65000 - 1) + (0,1)^2(0,5)(0,5))}$$

n = 100 Individuos.

Una vez extraída la muestra de 100 individuos se decide realizar de tipo no probabilístico muestral aplicando a turistas del que visitan el cantón en un rango de edad de 18 a 60 años y que manejen la temática de investigación.

Las investigadoras a criterio personal determinan las siguientes características para los individuos.

Edad

Sexo

Temática

### 3.4. Operacionalización de variables

Tabla 1 Variable dependiente

CONCEPTO	CATEGORIA	INDICADORES	ITEMS BASICOS	TECNICAS	INSTRUMENTOS	
Según: (Turismo O. M., 2000) la imagen que exista en la mente del consumidor sobre un destino o un servicio concreto, será decisiva para el proceso de toma de decisión y afectará al tipo de vacaciones elegido, aunque dicha imagen no se corresponda con la realidad.	Transporte terrestre.  Alquiler del transporte	turístico  del	Tipo y cantidad de transporte terrestre.	<p>¿La presencia de transporte terrestre ha influido en la imagen del destino Baños de Agua Santa?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tour de las cascadas, mirador del volcán y tour deportes de aventura o City tour.</li> </ul> <p>Al realizar las actividades turísticas en la ciudad de Baños de Agua Santa,</p> <p>¿Qué tipo de transporte turístico Usted utilizó?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Chiva, Buseta, Furgoneta. Camioneta. Taxi Moto, Cuadrones. Transporte propio.</li> </ul>	Encuestas	Cuestionarios bien estructurados

Elaborado por: Vaca, Stefania (2017)

**Tabla 2. Variable independiente: Transporte turístico terrestre**

CONCEPTO	CATEGORÍAS	INDICADORES	ITEMS BÁSICOS	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
<p><b>Según (DEL, 2008)Es la movilización de personas que tienen la condición de turistas, en vehículos de transporte terrestre debidamente habilitados, desde y hacia los establecimientos o sitios de interés turístico, con los objetivos de recreación, descanso o sano esparcimiento, mediante el pago acordado libremente por las partes, que contemplará el arriendo del vehículo, guía y la prestación del servicio.</b></p>	Estado de	Nivel de agrado.	El servicio recibido de parte del transporte turístico es: Excelente Muy Bueno Bueno Regular Malo	Encuestas	Cuestionario
	Satisfacción	Grado de satisfacción.	¿Por qué? La experiencia adquirida luego de usar el servicio que oferta este medio de transporte turístico fue: Excelente Muy bueno Bueno Regular Malo ¿Por qué?	Encuestas	Cuestionario
	Rendimiento percibido.		¿Qué aspecto considera más relevante para que el servicio sea eficiente? Amabilidad. Ética profesional. Puntualidad y respeto. Apariencia y cuidado personal	Encuestas	Cuestionarios

Elaborado por: Vaca, Stefania

## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### 4.1. Análisis de los resultados

4.1.1 Análisis de la encuesta aplicada a los actores involucrados en la operación de transporte turístico del cantón Baños de Agua Santa

**Pregunta 1. ¿Qué tipo de transporte turístico terrestre ha observado que existe en el destino Baños de Agua Santa?**

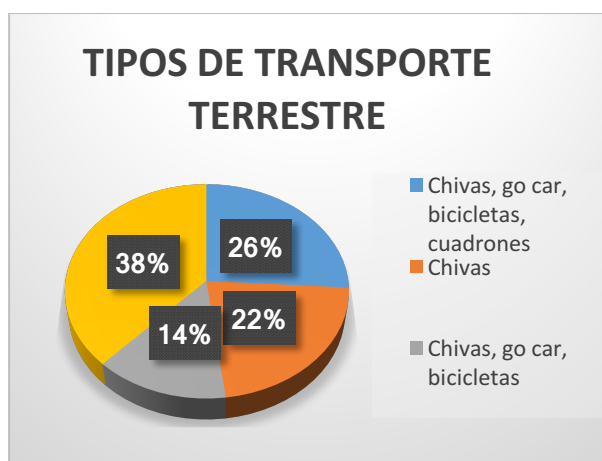
**Tabla 3. Tipos de transporte terrestre existentes en el cantón Baños de Agua Santa**

ALTERNATIVA	NUMERO	PORCENTAJE
Chivas, go car, bicicletas, cuadrones	26	26%
Chivas	22	22%
Chivas, go car, bicicletas	14	14%
Chivas, go car, bicicletas, cuadrones	38	38%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Fuente: encuesta

Elaborado por: Vaca, Stefania (2017)

**Grafico5. Tipos de transporte terrestre existentes en el cantón Baños de Agua Santa**



Fuente: encuesta

Elaborado por: Vaca, Stefania (2017)

## **Análisis**

De acuerdo con las encuestas realizadas, de un total de 100 encuestados; el 14% de mencionan que han observado la presencia de chivas, go cars y bicicletas, el 22% han visto chivas, un 26% chivas, go car, bicicletas y cuadrones, y para finalizar un 38% todas las opciones sugeridas por la encuesta en lo que respecta a transportes turísticos.

## **Interpretación**

En base a los datos obtenidos se puede decir que los medios de transporte de ámbito turístico que son considerados por los turistas son; chivas, go car, bicicletas, y cuadrones, los cuales permiten el desplazamiento.



**Pregunta 2. ¿Cree usted que cada medio de transporte terrestre que presta sus servicios debe ser constantemente supervisado?**

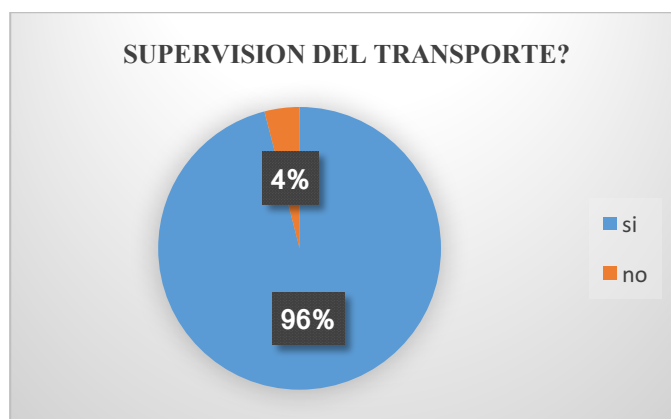
**Tabla 3**Supervisión de los medios de transporte turístico

ALTERNATIVA	NUMERO	PORCENTAJE
Si	96	96%
No	4	4%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Fuente: encuesta

Elaborado por: Vaca, Stefania (2017)

**Ilustración 5.** Supervisión de los medios de transporte turístico



Fuente: encuesta

Elaborado por: Vaca, Stefania (2017)

**Análisis**

Según los datos obtenidos el 96% de encuestados mencionan que los medios de transporte turístico del cantón Baños de Agua Santa deben ser supervisados continuamente con la finalidad de brindar seguridad y confianza en los turistas y el 4% de los mismos dicen que eso no es necesario siempre y cuando haya más controles por parte de las autoridades.

**Interpretación**

La mayoría de turistas prefieren que exista una supervisión y control previo en todos los transportes destinados al ámbito turístico del cantón, de esta manera se protegería su integridad física, haciendo énfasis en chivas, go car y bicicletas que son los más utilizados para su desplazamiento.

**Pregunta 3. De las diferentes unidades de transporte turístico y particulares existentes en Baños de Agua Santa indique ¿qué tipo de transporte utiliza con más frecuencia?**

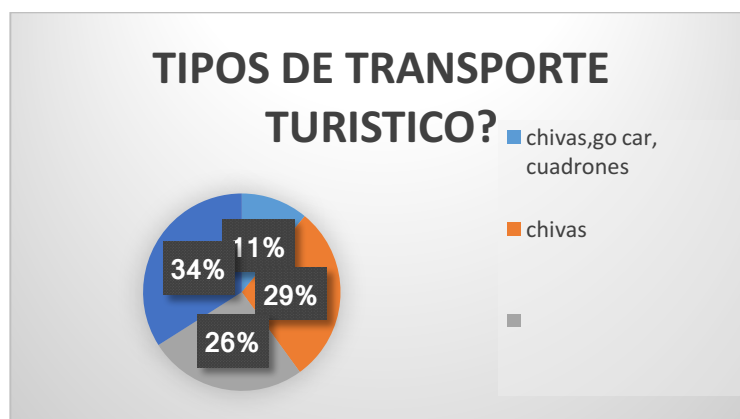
**Tabla 4. Tipo de transporte turístico que se utiliza con frecuencia**

ALTERNATIVA	NUMERO	PORCENTAJE
chivas, go car, cuadrones	11	11%
chivas	29	29%
chivas, go car, busetas	26	26%
chivas, go car, cuadrones, buseta, bicicleta	34	34%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Fuente: encuesta

Elaborado por: Vaca, Stefania (2017)

**Ilustración 6 Tipo de transporte turístico que se utiliza con frecuencia**



Fuente: encuesta

Elaborado por: Vaca, Stefania (2017)

**Análisis**

El 11% de los turistas utilizan chivas, go cars y cuadrones, un 26% utilizan las chivas, go cars y busetas, por otra parte el 29% usan las chivas como único medio de desplazamiento y el 34% utiliza todas las opciones señaladas en las encuestas.

**Interpretación**

Los turistas que llegan al cantón baños utilizan la mayoría de tipos de transporte turístico terrestre, como las chivas, go car, cuadrones, busetas y bicicletas, los

mismos que le permite desplazarse por los diferentes destinos turísticos que ofrece el cantón.

**Pregunta 4. De acuerdo a su conocimiento el estado actual del vehículo en el cual se traslado es:**

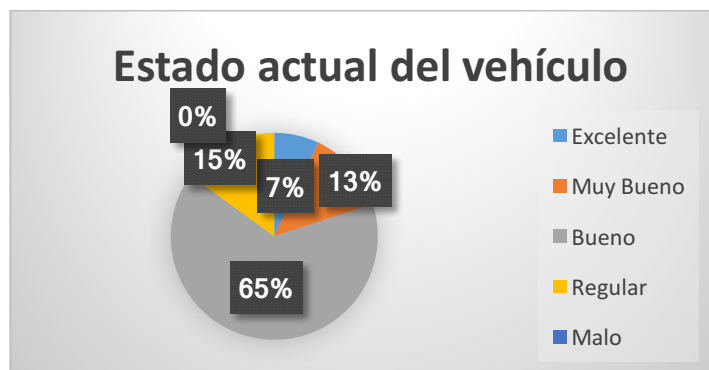
**Tabla 5. Estado actual del vehículo**

ALTERNATIVA	NUMERO	PORCENTAJE
Excelente	7	7%
Muy Bueno	13	13%
Bueno	65	65%
Regular	15	15%
Malo		0%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Fuente: encuesta

Elaborado por: Vaca, Stefania (2017)

**Grafico 7 Estado actual del vehículo**



Fuente: encuesta

Elaborado por: Vaca, Stefania (2017)

**Analisis**

Del total de las encuestas se obtiene como resultados que 7% de turistas que se han utilizado un medio de transporte turístico terrestre para su desplazamiento manifiestan que los mismos son excelentes, el 13% lo califican como muy bueno, el 15% como regular y la mayoría de encuestados lo consideran como bueno con el 65%.

## Interpretacion

Según apreciaciones de los encuestados la mayoría de turistas que se han movlizado dentro del cantón considerran que el tranporte es bueno ya que les brinda seguridad y confiabilidad.

### **Pregunta 5. ¿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?**

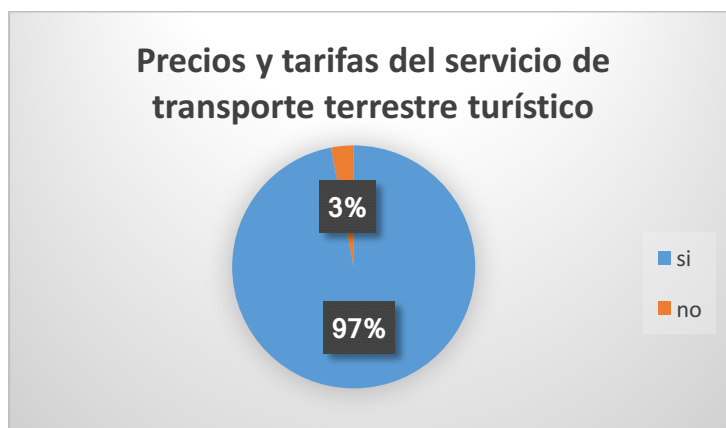
Tabla 6. Precios y tarifas del servicio de transporte terrestre turístico

ALTERNATIVA	NUMERO	PORCENTAJE
Si	97	97%
No	3	3%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Fuente: encuesta

Elaborado por: Vaca, Stefania (2017)

Grafico 8. Precios y tarifas del servicio de transporte terrestre turístico



Fuente: encuesta

Elaborado por: Vaca, Stefania (2017)

## Analisis

El 3% de los encuestados manifiestan que no se debe fijar tarifas para el transporte turístico terrestre, mientras que, el 97% de los mismos dicen que si es necesario tener una lista de precios y tarifas para evitar el abuso por parte de los operadores del servicio de transporte turístico terrestre del cantón Baños de Agua Santa.

## Interpretacion

Según datos obtenidos la mayoría de turistas están de acuerdo que se cree una lista de precios y tarifas para cada uno de los tipos de transporte turístico terrestre que prestan su servicio en el cantón Baños de Agua Santa, de esta manera se puede evitar a los enganchadores y a la competencia desleal.

### Pregunta 6. ¿Considera usted que el parqueo temporal es decir en las calles y avenidas de los medios de transporte es adecuado?

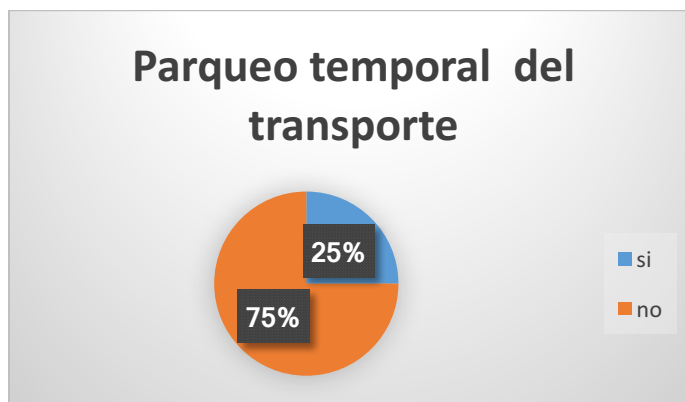
Tabla 7. Parqueo temporal del transporte

ALTERNATIVA	NUMERO	PORCENTAJE
Si	25	25%
No	75	75%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Fuente: encuesta

Elaborado por: Vaca, Stefania (2017)

Grafico 9 Parqueo temporal del transporte



Fuente: encuesta

Elaborado por: Vaca, Stefania (2017)

## Análisis

Del 100 % de encuestados, un 25% mencionan que no se necesita parqueo temporal para transportes turísticos terrestre y el 75% de los mismos dicen que si es necesario disponer de parqueaderos temporales.

## Interpretación

Los datos obtenidos en la encuesta determinan la importancia de disponer de parqueaderos temporales para el transporte turístico terrestre, estrategia que permitirá evitar la congestión vehicular que ocasiona el parqueo en calles y avenidas de cantón Baños de Agua Santa.

**Pregunta 7. ¿Considera usted importante la implementación de paradas oficiales para el adecuado ordenamiento del transporte terrestre turístico en el cantón?**

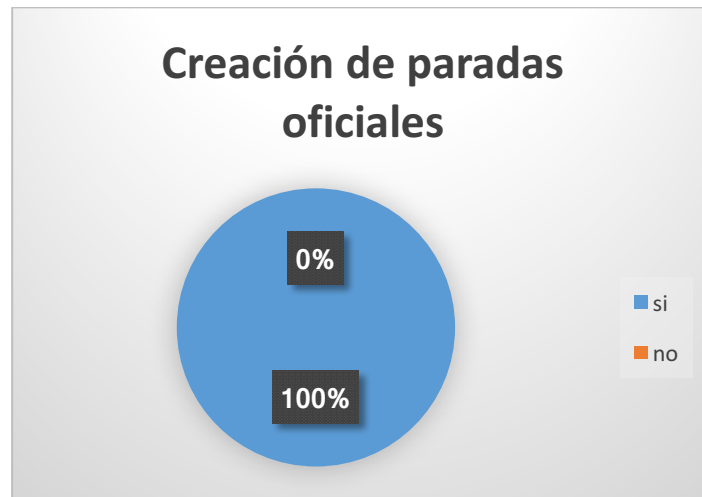
**Tabla 8** Creación de paradas oficiales

ALTERNATIVA	NUMERO	PORCENTAJE
Si	100	100%
No	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** encuesta

**Elaborado por:** Vaca, Stefania (2017)

**Grafico 10** Creación de paradas oficiales



**Fuente:** encuesta

**Elaborado por:** Vaca, Stefania (2017)

**Analisis**

En el siguiente analisis las personas encuestaas dicen que en un 100% que es SI necesario que exista paradas autorizadas paraa el correcto parqueo de medios de transporte turistico del canton y el 0% dice que NO es necesario las mismas

**Interpretacion**

Las personas encuestadas y según los graficos estadísticos se puede interpretar que debería existir paradas específicas para controlar el tráfico vehicular que producen los vehículos de transporte turístico y el del turista que visita el cantón.

**Pregunta 8. ¿Cree usted que los operadores turísticos deben disponer de áreas adecuadas para el parqueo de los medios de transporte?**

Tabla 9 Áreas adecuadas para el parqueo

ALTERNATIVA	NUMERO	PORCENTAJE
Si	100	100%
No	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Fuente: encuesta

Elaborado por: Vaca, Stefania (2017)

Grafico 11. Áreas adecuadas para el parqueo



Fuente: encuesta

Elaborado por: Vaca, Stefania (2017)

**Analisis**

Un 100% de encuestados dicen que SI se debería contar con espacios adecuados para los vehículos que ejercen la actividad turística y el 0% que NO es necesario.

**Interpretacion**

La tabla y el grafico estadistico muestran que total de turistas encuestados estan de acuerdo que existan espacios destinados al transporte turistico porque el canton es pequeño y ocasiona el trafico vehicular en el mismo .

**Pregunta 9. ¿Cree usted que la imagen del destino Baños de Agua santa ha sido alterada por el funcionamiento del transporte turístico terrestre?**

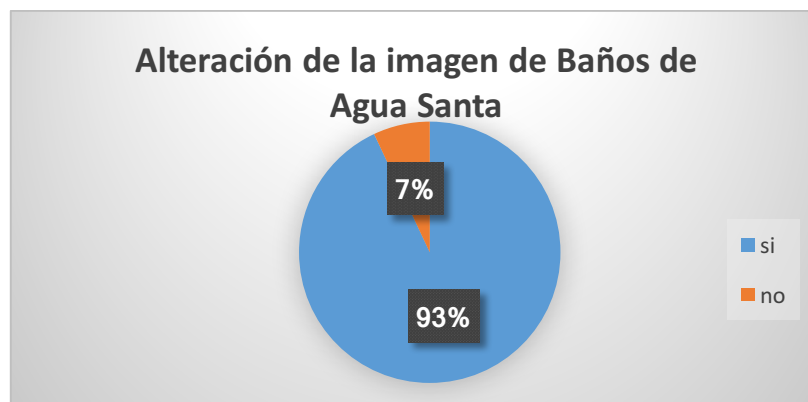
**Tabla 10. Alteración de la imagen de Baños de Agua Santa**

ALTERNATIVA	NUMERO	PORCENTAJE
Si	93	93%
No	7	7%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** encuesta

**Elaborado por:** Vaca, Stefania (2017)

**Grafico 12**Alteración de la imagen de Baños de Agua Santa



**Fuente:** encuesta

**Elaborado por:** Vaca, Stefania (2017)

**Análisis**

Para el 7% de encuestados mencionan que NO es alterado la imagen del cantón Baños y un 93% dicen que SI es alterada por el incorrecto uso del trasporte turístico que ofrecen las operadoras de turismo.

**Interpretación**

Los datos estadísticos revelan que la mayoría de turistas, están de acuerdo que los transportes de turismo del cantón de cierta manera dañan la imagen del destino



Baños que se debería tomar precauciones o crear ciertos parámetros de utilización de los mismos que sean amigables con el medio ambiente

**Pregunta 10. ¿Considera usted importante la capacitación en temas como el servicio al cliente y recursos humanos, para el personal que labora en el ámbito del transporte turístico terrestre?**

**Tabla 11. Capacitación al personal del servicio de transporte terrestre turístico**

ALTERNATIVA	NUMERO	PORCENTAJE
Si	100	100%
No	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Fuente: encuesta

Elaborado por: Vaca, Stefania (2017)

**Grafico 13. Capacitación al personal del servicio de transporte terrestre turístico**



Fuente: encuesta

Elaborado por: Vaca, Stefania (2017)

**Análisis**

Un 100% de encuestados mencionan que SI se debería capacitar a los operadores de transporte turístico en el cantón Baños y un 0% dicen que las capacitaciones NO son necesarias para ejercer dicha actividad.

**Interpretación**

De acuerdo con datos estadísticos los turistas encuestados están de acuerdo que se debería tener capacitaciones constantes en calidad de servicio y recursos humanos, con la finalidad que los turistas se sientan satisfechos con el servicio brindado y

pueda ser una estrategia de marketing que sirva en beneficio del cantón Baños y sus pobladores.

## **4.2. Verificación de la Hipótesis**

### **Planteamiento de la Hipótesis**

Ho: Operación del transporte turístico terrestre SI influye en la imagen del destino Baños de Agua Santa provincia de Tungurahua

H1: Operación del transporte turístico terrestre NO influye en la imagen del destino Baños de Agua Santa provincia de Tungurahua

### **Modelo Estadístico**

Para comprobar si la distribución se ajusta a la curva normal o no, se utilizó la técnica de Chi cuadrado, aplicando la siguiente fórmula:

$$x^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

### **Selección de Nivel de significación**

Se utilizará el nivel  $\alpha=0.05$

### **Descripción de la población**

Se extrajo una muestra de 100 a turistas que visitan el cantón Baños de Agua Santa, a quienes se aplicó encuestas sobre el transporte turístico en el mismo

### **Especificaciones de las regiones de aceptación y rechazo**

Para decidir sobre estas regiones primero se determina los grados de libertad conociendo que el cuadro está formado por 4 filas y 5 columnas.

$$gl = (f-1) (c-1)$$

$$gl = (4-1) (2-1)$$

$$gl = 3*1$$

gl=3

**DONDE:**

gl= Grados de

libertad

r=número de

filas k=número

de columnas

**4.3. Chi Cuadrado Tabular**

Por lo tanto, con 3 grados de libertad y un nivel de significancia de 0,05

Tenemos un chi cuadrado tabular de  $\chi^2 = 7.81$

**4.3.1. Chi Cuadrado Calculado**

**Tabla 12. Frecuencias observadas**

FRECUENCIA OBSERVADA	ALTERNATIVAS		
	SI	NO	TOTAL
<b>2. ¿Cree usted que cada medio de transporte terrestre que presta sus servicios debe ser constantemente supervisado?</b>	96	4	<b>100</b>
5. ¿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?	97	3	<b>100</b>
<b>6. ¿Considera usted que el parqueo temporal es decir en las calles y avenidas de los medios de transporte es adecuado?</b>	25	75	<b>100</b>
7. ¿Considera usted importante la implementación de paradas oficializadas para el Adecuado ordenamiento del transporte terrestre turístico en el cantón?	100	0	<b>100</b>
<b>TOTAL</b>	<b>318</b>	<b>82</b>	<b>400</b>

Elaborado por: Vaca, Stefania (2017)

Tabla 13. Frecuencias esperadas

FRECUCENCIA ESPERADA	ALTERNATIVAS		
	SI	NO	TOTAL
2. ¿Cree usted que cada medio de transporte terrestre que presta sus servicios debe ser constantemente supervisado?	79,5	20,5	100
5. ¿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?	79,5	20,5	100
6. ¿Considera usted que el parqueo temporal es decir en las calles y avenidas de los medios de transporte es adecuado?	79,5	20,5	100
7. ¿Considera usted importante la implementación de paradas oficializadas para el Adecuado ordenamiento del transporte terrestre turístico en el cantón?	79,5	20,5	98
TOTAL	318	82	398

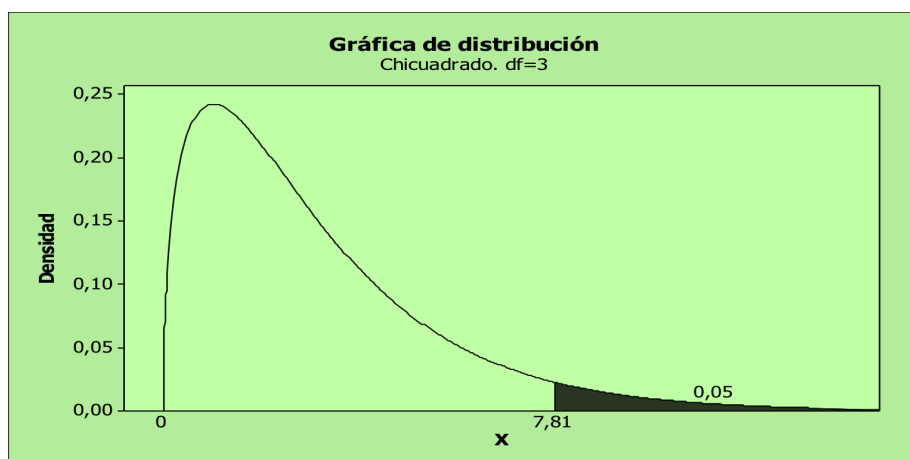
Elaborado por: Vaca, Stefania (2017)

Tabla 14 Cálculo del Chi cuadrado

<i>FO</i>	<i>FE</i>	<i>FO-FE</i>	<i>(FO-FE)<sup>2</sup></i>	<i>(FO-FE)<sup>2</sup>/FE</i>
96	79,5	16,5	272,25	3,4245283
97	79,5	17,5	306,25	3,85220126
25	79,5	-54,5	2970,25	37,3616352
100	79,5	20,5	420,25	5,28616352
4	20,5	-16,5	272,25	13,2804878
3	20,5	-17,5	306,25	14,9390244
75	20,5	54,5	2970,25	144,890244
0	20,5	-20,5	420,25	20,5
<b>TOTAL CHI CUADRADO</b>				243,534

Elaborado por: Vaca, Stefania (2017)

Gráfico 14 Campana de Gauss



Elaborado por: Vaca, Stefania (2017)

#### **4.4. Decisión**

Con un nivel de significancia  $\alpha= 0,05$  y con 3 grados de libertad, de acuerdo con la regla de decisión, puesto que el valor de chi cuadrado calculado (= 243.53) es mayor que el valor de chi cuadrado tabular (=7.81), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que dice: “La operación del transporte turístico terrestre SI influye en la imagen del destino Baños de Agua Santa provincia de Tungurahua.

## **CAPITULO V**

### **5.1. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1.1. CONCLUSIONES**

- El transporte turístico terrestre en la actualidad no posee paradas oficializadas para su correcto ordenamiento y operación turística en el destino Baños de Agua Santa
- La capacitación tanto a conductores como a propietarios de las unidades vehiculares del transporte terrestre turístico no está enmarcada como elemento fundamental para alcanzar un nivel de excelencia en el servicio ofertado.
- En la actualidad el transporte turístico terrestre no cuenta con una comisión de control el cual es fundamental para alcanzar calidad del servicio ofertado

### **5.1.2. RECOMENDACIONES**

- Realizar paradas autorizadas para el correcto ordenamiento y funcionamiento del transporte turístico terrestre que transita en el destino Baños de Agua Santa.
- Capacitar al personal interno de las diferentes compañías de transporte turístico terrestre que labora en el destino Baños de Agua Santa en temas como atención al cliente, técnicas, primeros auxilios.
- Estructurar un manual de calidad para el transporte turístico terrestre el mismo que regule al transporte que opera en el destino Baños de Agua Santa para de esta manera alcanzar la calidad en el servicio ofertado.



## **CAPITULO VI**

### **PROPUESTA**

#### **6.1. DATOS INFORMATIVOS**

##### **Título**

CREACION DE UN MANUAL DE CALIDAD PARA EL MEJORAMIENTO DE LA OPERATIVIDAD DEL TRANSPORTE TERESTRE TURISTICO.

**Institución Ejecutora:** Compañía de transporte Transfinitur, Naucosintour,

##### **Instituciones Cooperantes**

GAD municipal de Baños de Agua Santa

##### **Ubicación**

Provincia: Tungurahua

Cantón: Baños

Parroquia: La Matriz

Límites:

- Norte: con la Provincia de Napo
- Sur: con la Provincia de Pastaza
- Oeste: con los Cantones de Patate y Pelileo.

Superficie: 1.073 Km<sup>2</sup>

Coordenadas:

Altitud: 1.800 - 5.020 m.s.n.m

Temperatura:

Población: 20.000 habitantes



**MANUAL DE  
CALIDAD PARA  
TRANSPORTE  
TURITICO  
TERRESTRE**

**Institución Ejecutora:**

Compañía de transporte Transfinitur, Naucosintour,

**Instituciones Cooperantes**

GAD municipal de Baños de Agua Santa´

Carrera de Turismo y Hotelería Universidad Técnica de Ambato

**Ubicación**

Provincia: Tungurahua

Cantón: Baños

Parroquia: La Matriz

Límites:

- Norte: con la Provincia de Napo
- Sur: con la Provincia de Pastaza
- Oeste: con los Cantones de Patate y Pelileo.

Superficie: 1.073 Km2

Coordenadas:

Altitud: 1.800 - 5.020 m.s.n.m

Temperatura:

Población: 20.000 habitantes

**1. BENEFICIARIOS**

- **Directos:** Viajantes frecuentes y turistas
- **Indirectos:** Personal administrativo

Conductores y oficiales

**Equipo técnico responsable:** Investigadora Lilián Stefanía Vaca Lasso.

**6.2. ANTECEDENTES**

En función de diversas debilidades que se ha palpado en la investigación realizada en el área del transporte terrestre turístico que opera en el destino Baños de Agua Santa no existe una planificación adecuada en el transporte turístico terrestre para el control, evaluación y regulación de las unidades que operan 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,

### **6.3. JUSTIFICACION**

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 nuevos 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 88 estabilidad política y el dinamismo turístico es la actividad principal y la mayor generadora de divisas para los habitantes.

### **6.4. OBJETIVOS**

#### **6.4.1. Objetivo General**

Estructurar una ficha de evaluación para transporte terrestre turístico que opera en el destino Baños

### 6.4.2. Objetivos Específico

Realizar las actividades proyectadas de manera eficiente para alcanzar una buena organización en el transporte turístico terrestre.

Evaluar la información obtenida para la creación de una ficha de evaluación para el Transporte terrestre turístico del cantón.

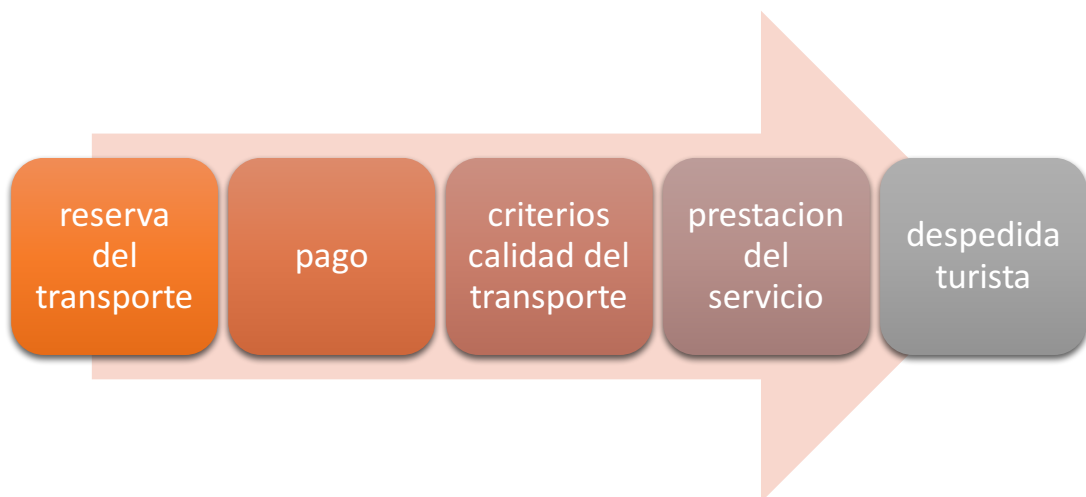
## 6.5. METODOLOGIA

### 6.5.1. ELABORACIÓN DEL MANUAL

El manual de calidad de transporte turístico va dirigido a prestadores de servicio de transporte privado o público que brinden de manera directa o indirecta servicio turístico.

Los criterios de calidad aquí descritos se basan en el modelo conceptual de la calidad del servicio SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985) (DIRCETUR, 2009)

El presente manual está diseñado mediante un ciclo progresivo conformado por:



# Manual de Calidad para Transporte Turístico Terrestre

## Manual de Calidad para Transporte Turístico Terrestre

- **ÀMBITO ECONÓMICO**

### Políticas y Planificación

Contar con una política de sustentabilidad que abarque aspectos ambientales, socioculturales y de calidad de servicios.

Dar a conocer la política de sustentabilidad de transporte tanto a clientes como a colaboradores.

Favorezca las contrataciones permanentes de los colaboradores en vez de las temporales.

Cumpla con la normatividad local y sectorial, y cuente con los permisos municipales y de las Direcciones descentralizadas que le competen a su actividad.

## **NORMAS LEGALES VIGENTES**

Como un complemento a lo tratado en el presente Manual de Calidad Turística, extractamos algunas normas que hemos considerado más relevantes:

### **INSTRUCTIVO QUE REGULA EL TRANSPORTE TERRESTRE TURÍSTICO**

(Acuerdo No. 041)

Que, el 7 de agosto del 2008, se publicó en el Registro Oficial No. 398, ¿la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial;

Que, el artículo 12 de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, establece los lineamientos generales, económicos y organizacionales de la movilidad a través del transporte terrestre, tránsito y seguridad vial y sus disposiciones son aplicables en todo el territorio nacional para el transporte terrestre, acoplados, teleféricos, funiculares, **vehículos de actividades recreativas o turísticas**.

#### **1. ¿QUE SE CONSIDERA TRANSPORTE TURISTICO? - MARCO TEORICO**

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. (Ministerio de Transporte y Obras Publicas, 2008)

El contrato de transporte terrestre turístico vincula exclusiva y directamente al contratante y a las personas jurídicas, que cuenten con los permisos otorgados por la Comisión Nacional de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial y el Ministerio de Turismo, en el ámbito de sus competencias.

### **El Transporte Turístico Terrestre comprenderá:**

- a) Circuitos turísticos locales, Interprovinciales, transfronterizo e internacionales, es decir pueden circular por todo el territorio nacional.
- b) Viajes turísticos con destino específico, contratado por instituciones públicas y privadas
- c) Traslado de participantes a eventos y convenciones. (Ministerio de Transporte y Obras Publicas, 2008)

**Fotografía:** transporte turístico Baños



**Fuente:** (Turismo de Baños)

## **RESPONSABILIDAD DEL SERVICIO TURITICO**

La responsabilidad del servicio de transporte turístico será 100% responsabilidad directa de la empresa de transporte turístico sea la misma pública o privada.

### **2. GESTION DE CALIDAD**

Es la gestión que realiza la empresa prestadora de servicio de transporte turístico para definir y aplicar la política de calidad en la empresa.

#### **2.1.Política de calidad**

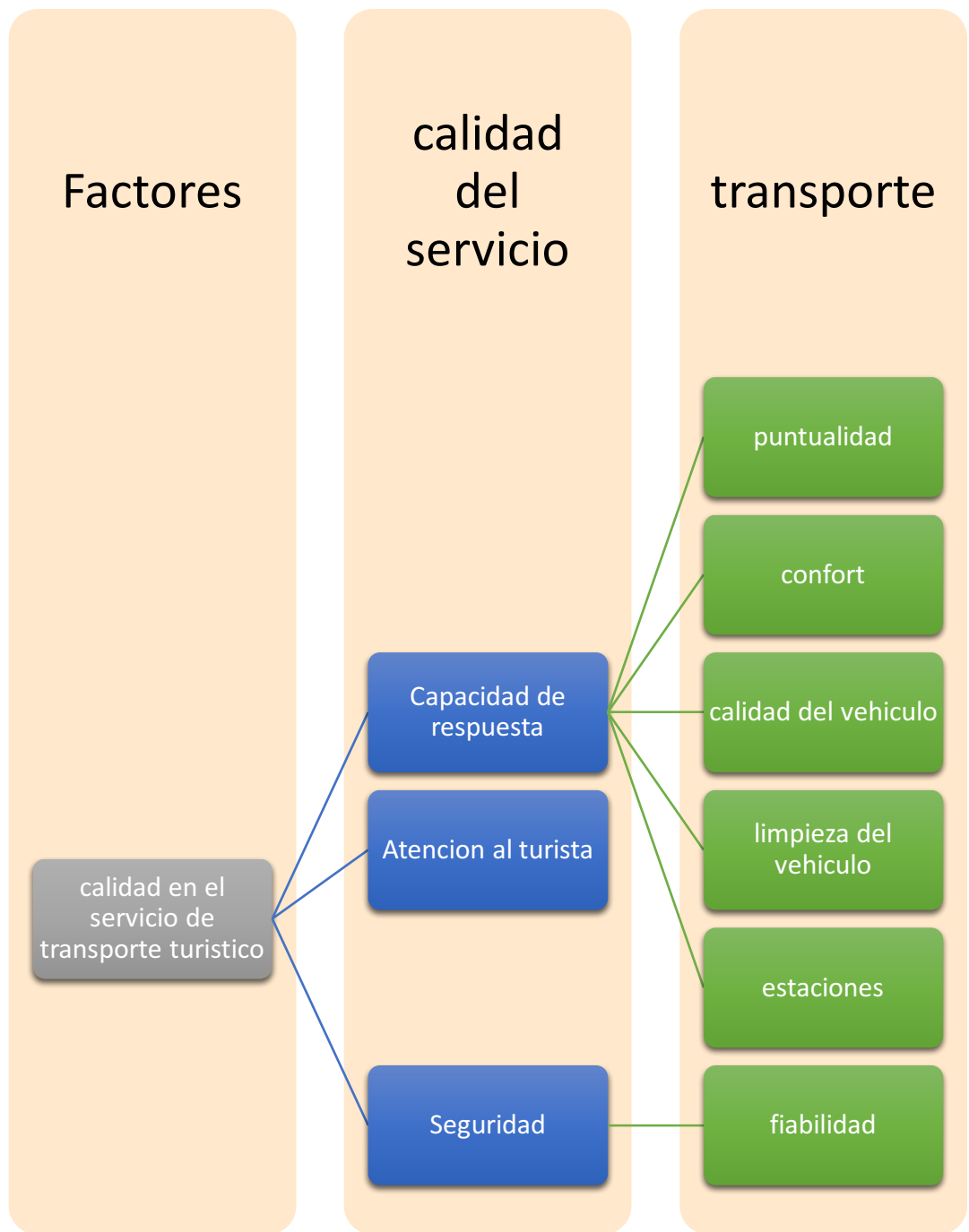
Planificación que se debe realizar para cumplir con las expectativas del turista. Por tal motivo se debe crear una política interna la cual deberá cumplir los siguientes lineamientos generales:

- Ámbito agradable de trabajo



- Objetivo a corto y largo plazo
- Mejorar la comunicación en la estructura empresarial
- Buzón de sugerencias de los turistas
- Ser confiables y oportunos
- Generar seguridad al turista

### **3. FACTORES QUE DEFINEN LA CALIDAD EN EL SERVICIO DE TRANSPORTE TURISTICO**



**Elaborado por:** Vaca, Stefania (2017)

#### **4. CRITERIOS DE CALIDAD EN 5 ETAPAS DEL SERVICIO**

## LA RESERVA DEL TRANSPORTE TURISTICO

La reserva es el primer contacto con los turistas que requieren el servicio, la reserva puede efectuarse mediante:

**Medio Telefónico:** Por lo cual se debe tener un recepcionista multilingüe, e informar los itinerarios, ofertas y rutas del transporte



**Página web:** por lo cual debe contener un diseño de acuerdo al servicio de transporte, así como los itinerarios costo formas de pago y rutas.



## PAGO DEL TRANSPORTE TURISTICO

El pago del transporte turístico pueden efectuarse mediante:

- **Transferencia bancaria**
- **Deposito vía internet**
- **Pago personal:** por agencias de viaje que contraten el servicio

El cliente puede cancelar 50% del pago 15 días anteriores y el 50% el día del viaje

El 50% del pago anticipado no se reembolsara.

Las agencias de viajes y las operadoras de servicios turísticos, que cuenten con transporte propio no podrán realizar las actividades para terceros, sino única y exclusivamente para sus propios clientes. (Ministerio de Transporte y Obras Publicas, 2008)



## CALIDAD DEL TRANSPORTE Y SERVICIO DEL TRANSPORTE

Todos los vehículos deben dar cumplimiento de los requisitos determinados en el presente instructivo aprobado por la Ley Orgánica de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial y la misma autorice su operación. (Ministerio de Transporte y Obras Publicas, 2008)

Art. 26.- Los vehículos que realicen transporte turístico, deberán contar con:

- Una póliza de seguros de responsabilidad civil contra terceros, responsabilidad a pasajeros y vehículos, adicional al SOAT.



Art. 27.- La Comisión Nacional de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, entregará un distintivo adhesivo que contendrá los siguientes datos: el Logotipo de la Comisión Nacional de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, el número

de permiso de operación, el número de registro vehicular, se colocará en cada una de las puertas delanteras de los vehículos que se encuentren habilitados para operar en el Transporte Turístico (Ministerio de Transporte y Obras Públicas, 2008)

Art. 30.- Para el servicio de Transporte Terrestre Turístico se autoriza los siguientes tipos de vehículos, los que deberán estar debidamente adecuados

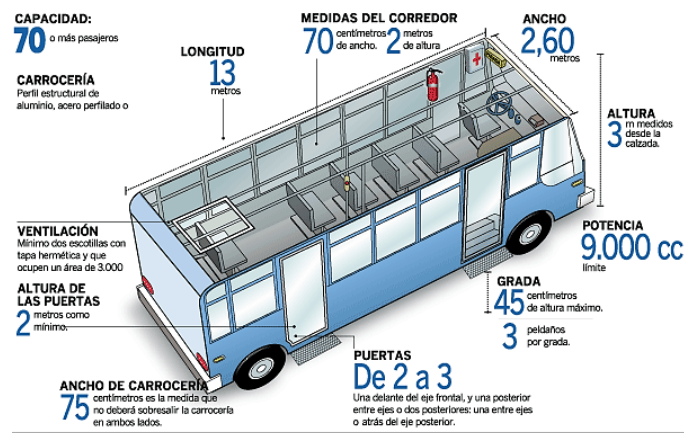
- a) Vehículos para todo terreno (camionetas, Jeep y otros) (excepto automóviles) 1 a 6 pasajeros sentados.
- b) Furgonetas 7 a 15 pasajeros sentados
- c) Busetas 16 a 22 pasajeros sentados
- d) Microbús 23 a 32 pasajeros sentados
- e) Buses 33 o más pasajeros



Art. 31.- Con la finalidad de que el servicio prestado se desarrolle con seguridad y confort, los vehículos deberán contar con:

- a) Cinturón de seguridad para cada uno de sus ocupantes, incluido el conductor;
- b) Equipo extintor, botiquín de primeros auxilios, triángulos de seguridad;
- c) Equipo de comunicación (celular y de onda corta)
- d) Porta equipaje;
- e) Facilidad de acceso a personas discapacitadas y de la tercera edad en turismo especializado;
- f) Documentación actualizada del chofer del vehículo como licencia profesional
- g) Todos los vehículos destinados al transporte terrestre turístico, deberán cumplir con las normas técnicas que se expidan para el efecto, por parte del INEN y la

Comisión Nacional de Transporte.



## **Bibliografía**

DIRCETUR. (2009). Manual de Calidad para el transporte turístico. *Gerson*, 83.

Ministerio de Transporte y Obras Públicas. (7 de junio de 2008). *Quito turismo* .

Obtenido de Instructivo que regula el transporte terrestre turístico:

<http://www.quitoturismo.gob.ec/descargas/JUNIO/baselegal/INSTRUCTIVO%20DE%20TRANSPORTE%20TERRESTRE.pdf>

Turismo de Baños. (s.f.). *banos-Ecuador* . Obtenido de Baños aventura, descanso

y diversión : <http://banos-ecuador.com/fotos/>

## **6.5.2. GLOSARIO DE TRANSPORTE TURÍSTICO**

### **a) Calidad del servicio:**

Conjunto de características y cualidades en la prestación del servicio de transporte turístico terrestre como son: seguridad, puntualidad, disponibilidad permanente, comodidad y otras.

### **b) Circuito:**

Consiste en el transporte de usuarios que, partiendo de una ciudad o centro poblado, recorre centros y atractivos turísticos de otros lugares.

### **c) Confiabilidad:**

Capacidad de realizar el servicio prometido. Es la característica que nos destaca. Nos ganamos a nuestros clientes cumpliendo los servicios y la calidad de los mismos.

### **d) Condiciones de seguridad:**

Conjunto de exigencias de carácter técnico que deberán cumplir los transportistas con el objeto disminuir los riesgos.

### **e) Conductor:**

Persona portadora de licencia de conducir profesional tipo E, que cuente con la capacitación que señala el presente reglamento turístico.

## Bibliografía

(2013). Obtenido de INSTRUCTIVO QUE REGULA EL TRANSPORTE TERRESTRE TURÍSTICO: <http://www.quito-turismo.gob.ec/descargas/JUNIO/baselegal/INSTRUCTIVO%20DE%20TRANSPORTE%20TERRESTRE.pdf>

Acerenza, M. (1990). *Agencias de Viajes, organización y operación*. Mexico : Trillas.

DEL, D. D. (2008). Obtenido de <http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/04/REGLAMENTO-DE-TRANSPORTE-TERRESTRE-TURISTICO.pdf>

Diaz, B. (2011). *Diseño de productos turísticos* . Madrid : Sintesis S.A.

DIRCETUR. (2009). Manual de Calidad para el transporte turístico. *Gerson*, 83.

EUTM, E. U. (2004). *EL TURISMO. CONCEPTOS Y DEFINICIONES E IMPORTANCIA ACTUAL*. Murcia.

Folgado, J., Oliveira , P., & Hernandez, J. (2011). Imagen del destino y marca turística: sinergia e implicaciones. *Dialnet*, 11.

León Viera, M. (1991). Obtenido de <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/12862/1/FCHE-THP-218.pdf>

Ministerio de Transporte y Obras Publicas. (7 de junio de 2008). *Quito turismo* . Obtenido de Instructivo que regula el transporte terrestre turístico: <http://www.quito-turismo.gob.ec/descargas/JUNIO/baselegal/INSTRUCTIVO%20DE%20TRANSPORTE%20TERRESTRE.pdf>

Najul, J. (julio-diciembre de 2011). El capital humano en la atención al cliente y la calidad de servicio. *Redalyc*, 4(8), 23-35.

Navarro, D. (25 de junio de 2015). Recursos turísticos y atractivos turísticos: conceptualización, clasificación y valoración. *Redalyc*, 35, 335-357.

Ocaña, I. (2012). *Gestión de productos turísticos*. Madrid : Sintesis S.A.

Paez, D. (2016). *La marca turística provincial y su impacto en el turismo receptivo de la provincia de Tungurahua*. Ambato.



Parra, M. (2011). *Repositorio Uta*. Obtenido de LAS FACILIDADES TURÍSTICAS Y SU INCIDENCIA EN LA AFLUENCIA DE VISITANTES AL CORREDOR ECOTURÍSTICO QUILOTOA CHUGCHILÁN PROVINCIA DE COTOPAX: <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/2561/1/MA-GP-ECO-878.pdf>

Picazo, C. (2008). *Asistencia y guía a grupos turísticos*. Madrid: Sintesis S.A.

Sanchez, O., & Romero, J. (2010). Factores de calidad del servicio en el transporte público de pasajeros: estudio de caso de la ciudad de Toluca, México. *Redalyc*, 49-80.

Sancho, A. (1998). *Introducción al Turismo*. Madrid.

SERNATUR Gobierno de Chile. (2008). *GLOSARIO DE TERMINOS TECNICOS RELACIONADOS CON LA ACTIVIDAD TURISTICA HABITUALMENTE EMPLEADOS EN CHILE*. Santiago.

Socatelli, M. (2013). Mercadeo Aplicado al Turismo. La Comercialización de Servicios - Productos y Destinos Turísticos Sostenibles. En M. Socatelli, *General - Intermark – Consultores en Turismo* (pág. 7). Costa Rica: Universidad Estatal de Costa Rica.

Torres, M. M. (2015). Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/1701/1/tur59.pdf>

Turismo de Baños. (s.f.). *banos-Ecuador*. Obtenido de Baños aventura, descanso y diversion : <http://banos-ecuador.com/fotos/>

Turismo, M. d. (2014). Obtenido de <http://www.turismo.gob.ec/el-reglamento-de-transporte-terrestre-turistico-entro-en-vigencia/>

Turismo, O. M. (2000). Obtenido de [http://www.esade.edu/cedit2004/pdfs/68\\_torres.pdf](http://www.esade.edu/cedit2004/pdfs/68_torres.pdf)

Viloria, N. (2012). Desarrollo turístico y su relación con el transporte. *Gestión turística*, 17, 22-36.

ANEXOS



FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN

CARRERA DE TURISMO Y HOTELERÍA

**ENCUESTA DIRIGIDA A: TURISTAS, OPERADORES DE TURISMO Y POBLACION DEL DESTINO**

**BAÑOS DE AGUA SANTA.**

**Objetivo:** Levantar información sobre el transporte terrestre turístico del destino Baños de Agua Santa y su influencia en el la imagen del área de estudio.

**Instrucciones:** Sírvase contestar o marcar con una (x) la respuesta que usted considere pertinente, la seriedad de la información que usted proporcione permitirá desarrollar positivamente la investigación.

1. Cuestionario

**ENCUESTA DIRIGIDA A: TURISTAS, OPERADORES DE TURISMO Y POBLACION DEL DESTINO**

**BAÑOS DE AGUA SANTA.**

**Objetivo:** Levantar información sobre el transporte terrestre turístico del destino Baños de Agua Santa y su influencia en el la imagen del área de estudio.

**Instrucciones:** Sírvase contestar o marcar con una (x) la respuesta que usted considere pertinente, la seriedad de la información que usted proporcione permitirá desarrollar positivamente la investigación.

**CUESTIONARIO**

**1. ¿Qué tipo de transporte turístico terrestre ha observado que existe en el destino Baños de Agua Santa?**

- Chivas .....
- Go Car .....
- Bicicletas .....
- Cuadrones .....
- Busetas .....
- Otros ..... cuales: .....

**2. ¿Cree usted que cada medio de transporte terrestre que presta sus servicios debe ser constantemente supervisado?**

Sí..... No.....

**3. De las diferentes unidades de transporte turístico y particulares existentes en Baños de Agua Santa indique ¿qué tipo de transporte utiliza con más frecuencia?**

- Chivas .....
- Go Car .....
- Bicicletas .....
- Cuadrones .....
- Busetas .....
- Otros ..... cuales: .....

**4. De acuerdo a su conocimiento el estado actual del vehículo en el cual se traslado es:**

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

**5. ¿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.....

**6. ¿Considera usted que el parqueo temporal es decir en las calles y avenidas de los medios de transporte es adecuado?**

Si..... No.....

**7. ¿Considera usted importante la implementación de paradas autorizadas para el correcto ordenamiento del transporte terrestre turístico en el destino Baños de Agua Santa?**

Si..... No.....

**8. ¿Cree usted que los operadores turísticos deben disponer de áreas adecuadas para el parqueo de los medios de transporte que se ofrece el turista?**

Si..... No.....

**9. ¿Cree usted que la imagen del destino Baños de Agua santa ha sido alterada por el funcionamiento del transporte turístico terrestre?**

Si..... No.....

**10. ¿Considera usted importante la capacitación en temas como el servicio al cliente y recursos humanos, para el personal que labora en el ámbito del transporte turístico terrestre?**

Si..... No.....

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

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

CALIDAD EN EL SERVICIO DE TRANSPORTE TERRESTRE TURISTICO,  
ESTUDIO DE CASO BAÑOS DE AGUA SANTA – ECUADOR

SERVICE QUALITY OF TOURISTIC TRANSPORTATION: A CASE STUDY IN  
BAÑOS DE AGUA SANTA – ECUADOR

Stefanía Vaca

Alicia Porras

OCTUBRE 2016 – MARZO 2017

**Resumen:** El artículo académico analiza el servicio de transporte terrestre turístico y su influencia en la imagen del destino Baños de Agua Santa, localizado en la provincia de Tungurahua, Ecuador, debido a la problemática que enfrentan diferentes ciudades turísticas debido a la explotación de un recurso sin regulaciones, existiendo así una sobrepoblación de transporte.

El artículo analiza sobre cómo influye el servicio de transporte sobre los turistas se identifican, ponderan y valoran los factores que intervienen en la percepción de la calidad de servicio del transporte público en un corredor urbano que se caracteriza por una gestión delegada con tarifa fija y competencia en calidad. (Sanchez & Romero , 2010).

**PALABRAS CLAVES:** Servicio, Transporte, Turismo, Imagen, Calidad Turística

**Abstract:** The academic article analyzes the terrestrial tourist transportation service and its influence on the tourist image of Baños de Agua Santa city, located in Tungurahua province Ecuador, due to the problematic that different tourist cities face due to the exploitation of a Resource without regulations, then existing an overpopulation of transport.

The article analyzes how influence the transportation service into tourists, ponder and value the factors involved in the perception of the quality of service of public transport in an urban corridor that is characterized by delegated management with fixed tariff and competition in quality

**KEYWORDS:** Service, Transportation, Tourism, Imagine, Touristic Quality

## **Introducción**

Según (León Viera, 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; de esta manera el servicio de transporte terrestre turístico es una de las actividades turísticas reconocidas en la ley de turismo del Ecuador que forma parte de la oferta de un destino y de acuerdo al marco legal ecuatoriano debe ser proporcionado por operadoras que estén debidamente calificadas y capacitadas para la prestación del mismo, reconocidas tanto por la Agencia Nacional de Tránsito, como por el Ministerio de Turismo del Ecuador de esta manera se a podido evidenciar que existe visita intensiva de turistas tanto nacionales como extranjeros el turismo especialmente en las ciudades de Quito y Guayaquil empezó a desarrollarse, todo esto de manera inconstante; 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 4 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 una 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 5 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. 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.

### **Facilidades Turísticas**

Se puede decir que las Facilidades Turísticas son aquellas posibilidades que complementan los atractivos turísticos, permitiendo la permanencia y el disfrute de una estancia agradable.

Además, son todas aquellas instalaciones y servicios destinados a facilitar el alojamiento y la alimentación igual que las distracciones, amenidades, y servicios complementarios para el turista. (Parra, 2011)

“Es el conjunto de actividades perfectamente diferenciadas entre sí, pero íntimamente relacionadas, que funcionan en forma armónica y coordinada.” (Parra, 2011)

Es de este modo que las facilidades turísticas permiten la prestación de los servicios turísticos en todo su conjunto permitiendo de esta manera mejorar la satisfacción del visitante.

## **Servicio de Transporte**

En la medida que la tecnología avanza y mejora, crece el sector turismo, se persigue analizar la importancia e interrelación del avance tecnológico-científico del transporte y su aporte al turismo como lo describe, Hunziker y Krapf (1942), Leiper (1979), Nuñez (2007), Organización mundial de turismo (OMT, 2011). (Viloria, 2012).

Por lo cual el transporte influye gradualmente el desarrollo del turismo debido a que mediante el mismo permite el movimiento en masas de turistas.

“Se considera transporte turístico todos aquellos que se prestan a través de las agencias de viajes conjuntamente con servicios complementarios” (Picazo, 2008)

Por lo cual el transporte turístico permite el movimiento en masa y son parte fundamental de una agencia de viaje para poder lucrar del mismo y también buscar la satisfacción del turista.

## **Transporte Turístico Terrestre**

Históricamente la relación turismo-transporte parte desde el siglo XIX cuando los ferrocarriles surgen como medio de transporte básicamente en Europa y Estados Unidos, los cuales eran utilizados para asistir a los museos y visitar los monumentos por razones de esparcimiento, recreación. Seguidamente, surgen los primeros vehículos de combustión interna como medio de desplazamiento y se convierten en el transcurrir del tiempo del transporte con características turísticas por excelencia. (Viloria, 2012)

Por lo tanto, desde edades antiguas podemos conocer que el transporte terrestre en el turismo es el medio de transporte por excelencia es por esta razón que el turismo y su relación con el transporte terrestre tiene una estrecha relación y se ayudan en su desarrollo.

“El transporte turístico terrestre es aquel servicio que se contrata junto con otros servicios como alojamiento, manutención, visitas... y que se usan para los traslados, las visitas de una ciudad o para las excursiones”. (Ocaña, 2012).

Es de esta manera que para la movilización o traslado de esta demanda se es necesario el desarrollo de un transporte turístico efectivo, eficiente y eficaz para el conjunto de consumidores posibles en los servicios turísticos.



## **Tour operadores**

Los turoperadores son aquellos que venden viajes combinados cuyo medio de transporte es el avión que es el medio más rápido, también han aumentado los tours mediante crucero en el cual es posible trasladarse y alojarse a la vez. Además de otros transportes que son usados para el servicio complementario como traslados visitas y excursiones. (Ocaña, 2012)

Por lo cual los tours operadores son aquellos que facilitan la visita del turista brindándole un servicio completo que cumpla con sus expectativas.

## **Imagen del Destino**

La imagen del destino es relevante para un sitio turístico ya que la misma se plasma dentro de la mente del turista como lo expresa la OMT:

“La decisión de compra por parte del consumidor turista se guía por una cautela mayor que para otros bienes de consumo, en consecuencia la imagen que exista en la mente del turista sobre el destino o servicio será decisivo para el proceso de toma de decisión.” (Diaz, 2011)

La imagen es un elemento fundamental en la estrategia de marketing de cualquier destino turístico, gestionar correctamente un destino implica contar con una buena imagen que posicione el lugar, la imagen se convierte entonces en el principal rasgo de identidad del destino. (Diaz, 2011)

Por lo cual la imagen es decisiva al momento de la toma de decisión de turista, ya que el mismo como comprador opta por la imagen llamativa y que lo incita a la compra de un determinado destino, es por esta razón que la imagen crea un mayor flujo turístico y permite el desarrollo de nuevos destinos turísticos.

La imagen es clave para atraer a los turistas, es un elemento crítico en la elección del proceso de destino, con independencia de si es representativa de lo que un lugar tiene que ofrecer. Sin embargo, el alcance de los objetivos de la imagen, puede ser mayor si se realiza en el contexto de la marca (Crompton, 1992), (Folgado, Oliveira , & Hernandez, 2011)

“La imagen del destino es un concepto que se forma a través de la interpretación razonada y emocional del turista y es fruto de la relación de esos dos componentes” (Baloglu y Brinberg, 1997; Baloglu y McCleary, 1999). (Folgado, Oliveira , & Hernandez, 2011).

## **Demanda turística**

Según la OMT (1998, p. 45) la demanda turística “Comprende el total de personas que viaja o desea viajar para usar las instalaciones y servicios turísticos ubicados en lugares

distintos al de residencia y trabajo de los usuarios. Por lo tanto, está formada por el conjunto de consumidores o posibles consumidores de servicios turísticos” (SERNATUR Gobierno de Chile, 2008, p. 8), (Paez, 2016).

Se define como demanda al conjunto de consumidores o posibles consumidores de bienes y servicios turísticos que buscan satisfacer sus necesidades de viaje. Sean éstos los turistas, viajeros y visitantes, independientemente de las motivaciones que les animan a viajar y del lugar que visitan o planean visitar.

(Socatelli, 2013)

### **Metodología**

Mediante un modelo estadístico y a base de un cuestionario semiestructurado se determina la calidad del transporte terrestre turístico y su influencia en la imagen del destino del caso Baños de Agua Santa

Para comprobar si la distribución se ajusta a la curva normal o no, se utilizó la técnica de Chi cuadrado, aplicando la siguiente fórmula:

$$x^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

### **Selección de Nivel de significación**

Se utilizará el nivel  $\alpha=0.05$

### **Descripción de la población**

Se extrajo una muestra de 100 a turistas que visitan el cantón Baños de Agua Santa, a quienes se aplicó encuestas sobre el transporte turístico en el mismo

### **Especificaciones de las regiones de aceptación y rechazo**

Para decidir sobre estas regiones primero se determina los grados de libertad conociendo que el cuadro está formado por 4 filas y 5 columnas.

$$gl = (f-1) (c-1)$$

$$gl = (4-1) (2-1)$$

$$gl=3*1$$

$$gl=3$$

**DONDE:**

gl= Grados de libertad  
 r=número de filas  
 k=número de columnas

**Chi Cuadrado Tabular**

Por lo tanto con 3 grados de libertad y un nivel de significancia de 0,05

Tenemos un chi cuadrado tabular de  $\chi^2 = 7.81$

**Chi Cuadrado Calculado**

**Cuadro 13.** Frecuencias observadas

**Elaborado por:** Vaca, Stefania (2017)

FRECUENCIA OBSERVADA	ALTERNATIVAS		
	SI	NO	TOTAL
<b>2. ¿Cree usted que cada medio de transporte terrestre que presta sus servicios debe ser constantemente supervisado?</b>	96	4	<b>100</b>
5. ¿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?	97	3	<b>100</b>
<b>6. ¿Considera usted que el parqueo temporal es decir en las calles y avenidas de los medios de transporte es adecuado?</b>	25	75	<b>100</b>
7. ¿Considera usted importante la implementación de paradas oficializadas para el Adecuado ordenamiento del transporte terrestre turístico en el cantón?	100	0	<b>100</b>
<b>TOTAL</b>	<b>318</b>	<b>82</b>	<b>400</b>

**Cuadro 14.** Frecuencias esperadas

<b>FRECUENCIA ESPERADA</b>	<b>ALTERNATIVAS</b>		
	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>TOTAL</b>
2. ¿Cree usted que cada medio de transporte terrestre que presta sus servicios debe ser constantemente supervisado?	79,5	20,5	<b>100</b>
<b>5. ¿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?</b>	79,5	20,5	<b>100</b>
6. ¿Considera usted que el parqueo temporal es decir en las calles y avenidas de los medios de transporte es adecuado?	79,5	20,5	<b>100</b>
<b>7. ¿Considera usted importante la implementación de paradas oficializadas para el Adecuado ordenamiento del transporte terrestre turístico en el cantón?</b>	79,5	20,5	<b>98</b>
<b>TOTAL</b>	<b>318</b>	<b>82</b>	<b>398</b>

Elaborado por: Vaca, Stefania (2017)

**Cuadro 15** Cálculo del Chi cuadrado

<i>FO</i>	<i>FE</i>	<i>FO-FE</i>	<i>(FO-FE)2</i>	<i>(FO-FE)2/FE</i>
96	79,5	16,5	272,25	3,4245283
97	79,5	17,5	306,25	3,85220126
25	79,5	-54,5	2970,25	37,3616352
100	79,5	20,5	420,25	5,28616352
4	20,5	-16,5	272,25	13,2804878
3	20,5	-17,5	306,25	14,9390244
75	20,5	54,5	2970,25	144,890244
0	20,5	-20,5	420,25	20,5
<b>TOTAL CHI CUADRADO</b>				243,534

Elaborado por: Vaca, Stefania (2017)

## Resultados

Con un nivel de significancia  $\alpha= 0,05$  y con 3 grados de libertad, de acuerdo con la regla de decisión, puesto que el valor de chi cuadrado calculado ( = 243.53 ) es mayor que el valor de chi cuadrado tabular ( $\chi^2_{t=7.81}$ ), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que dice: “La operación del transporte turístico terrestre SI influye en la imagen del destino Baños de Agua Santa provincia de Tungurahua.

## BIBLIOGRAFIA ARTICULO ACADEMICO

- (2013). Obtenido de INSTRUCTIVO QUE REGULA EL TRANSPORTE TERRESTRE TURÍSTICO:  
<http://www.quito-turismo.gob.ec/descargas/JUNIO/baselegal/INSTRUCTIVO%20DE%20TRANSPORTE%20TERRESTRE.pdf>
- DEL, D. D. (2008). Obtenido de <http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/04/REGLAMENTO-DE-TRANSPORTE-TERRESTRE-TURISTICO.pdf>
- DIRCETUR. (2009). Manual de Calidad para el transporte turistico. *Gerson*, 83.
- León Viera, M. (1991). Obtenido de <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/12862/1/FCHE-THP-218.pdf>
- Ministerio de Transporte y Obras Publicas. (7 de junio de 2008). *Quito turismo* . Obtenido de Instructivo que regula el transporte terrestre turistico: <http://www.quito-turismo.gob.ec/descargas/JUNIO/baselegal/INSTRUCTIVO%20DE%20TRANSPORTE%20TERRESTRE.pdf>
- Sanchez, O., & Romero , J. (2010). Factores de calidad del servicio en el transporte público de pasajeros: estudio de caso de la ciudad de Toluca, México. *Redalyc*, 49-80.
- Torres, M. M. (2015). Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/1701/1/tur59.pdf>
- Turismo de Baños. (s.f.). *banos-Ecuador* . Obtenido de Baños aventura, descanso y diversion : <http://banos-ecuador.com/fotos/>
- Turismo, M. d. (2014). Obtenido de <http://www.turismo.gob.ec/el-reglamento-de-transporte-terrestre-turistico-entro-en-vigencia/>
- Turismo, O. M. (2000). Obtenido de [http://www.esade.edu/cedit2004/pdfs/68\\_torres.pdf](http://www.esade.edu/cedit2004/pdfs/68_torres.pdf)
- EUTM, E. U. (2004). *EL TURISMO. CONCEPTOS Y DEFINICIONES E IMPORTANCIA ACTUAL*. Murcia.
- Folgado, J., Oliveira , P., & Hernandez, J. (2011). Imagen del destino y marca turistica: sinergia e implicaciones. *Dialnet*, 11.
- León Viera, M. (1991). Obtenido de <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/12862/1/FCHE-THP-218.pdf>
- Ministerio de Transporte y Obras Publicas. (7 de junio de 2008). *Quito turismo* . Obtenido de Instructivo que regula el transporte terrestre turistico: <http://www.quito-turismo.gob.ec/descargas/JUNIO/baselegal/INSTRUCTIVO%20DE%20TRANSPORTE%20TERRESTRE.pdf>

## Bibliografía

- (2013). Obtenido de INSTRUCTIVO QUE REGULA EL TRANSPORTE TERRESTRE TURÍSTICO:  
<http://www.quito-turismo.gob.ec/descargas/JUNIO/baselegal/INSTRUCTIVO%20DE%20TRANSPORTE%20TERRESTRE.pdf>
- Acerenza, M. (1990). *Agencias de Viajes, organización y operación*. Mexico : Trillas.
- DEL, D. D. (2008). Obtenido de <http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/04/REGLAMENTO-DE-TRANSPORTE-TERRESTRE-TURISTICO.pdf>
- Diaz, B. (2011). *Diseño de productos turísticos* . Madrid : Sintesis S.A.
- DIRCETUR. (2009). Manual de Calidad para el transporte turístico. *Gerson*, 83.
- EUTM, E. U. (2004). *EL TURISMO. CONCEPTOS Y DEFINICIONES E IMPORTANCIA ACTUAL*. Murcia.
- Folgado, J., Oliveira , P., & Hernandez, J. (2011). Imagen del destino y marca turística: sinergia e implicaciones. *Dialnet*, 11.
- León Viera, M. (1991). Obtenido de <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/12862/1/FCHE-THP-218.pdf>
- Ministerio de Transporte y Obras Publicas. (7 de junio de 2008). *Quito turismo* . Obtenido de Instructivo que regula el transporte terrestre turístico: <http://www.quito-turismo.gob.ec/descargas/JUNIO/baselegal/INSTRUCTIVO%20DE%20TRANSPORTE%20TERRESTRE.pdf>
- Najul, J. (julio-diciembre de 2011). El capital humano en la atención al cliente y la calidad de servicio. *Redalyc*, 4(8), 23-35.
- Navarro, D. (25 de junio de 2015). Recursos turísticos y atractivos turísticos: conceptualización, clasificación y valoración. *Redalyc*, 35, 335-357.
- Ocaña, I. (2012). *Gestión de productos turísticos*. Madrid : Sintesis S.A.
- Paez, D. (2016). *La marca turística provincial y su impacto en el turismo receptivo de la provincia de Tungurahua*. Ambato.
- Parra, M. (2011). *Repositorio Uta*. Obtenido de LAS FACILIDADES TURÍSTICAS Y SU INCIDENCIA EN LA AFLUENCIA DE VISITANTES AL CORREDOR ECOTURÍSTICO QUILOTOA CHUGCHILÁN PROVINCIA DE COTOPAX:  
<http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/2561/1/MA-GP-ECO-878.pdf>
- Picazo, C. (2008). *Asistencia y guía a grupos turísticos*. Madrid: Sintesis S.A.

- Sanchez, O., & Romero, J. (2010). Factores de calidad del servicio en el transporte público de pasajeros: estudio de caso de la ciudad de Toluca, México. *Redalyc*, 49-80.
- Sancho, A. (1998). *Introducción al Turismo*. Madrid.
- SERNATUR Gobierno de Chile. (2008). *GLOSARIO DE TERMINOS TECNICOS RELACIONADOS CON LA ACTIVIDAD TURISTICA HABITUALMENTE EMPLEADOS EN CHILE*. Santiago .
- Socatelli, M. (2013). Mercadeo Aplicado al Turismo. La Comercialización de Servicios - Productos y Destinos Turísticos Sostenibles. En M. Socatelli, *General - Intermark – Consultores en Turismo* (pág. 7). Costa Rica: Universidad Estatal de Costa Rica.
- Torres, M. M. (2015). Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/1701/1/tur59.pdf>
- Turismo de Baños. (s.f.). *banos-Ecuador*. Obtenido de Baños aventura, descanso y diversion : <http://banos-ecuador.com/fotos/>
- Turismo, M. d. (2014). Obtenido de <http://www.turismo.gob.ec/el-reglamento-de-transporte-terrestre-turistico-entro-en-vigencia/>
- Turismo, O. M. (2000). Obtenido de [http://www.esade.edu/cedit2004/pdfs/68\\_torres.pdf](http://www.esade.edu/cedit2004/pdfs/68_torres.pdf)
- Viloria, N. (2012). Desarrollo turístico y su relación con el transporte. *Gestión turística*, 17, 22-36.