



UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y JURÍDICAS

**“ESTUDIO DE LAS NORMATIVAS DE TRANSPORTE TURÍSTICO Y SU
INCIDENCIA EN LOS SERVICIOS DE LA EMPRESA ACHUPALLAS TOURS EN
EL AÑO 2014”**

Realizado por:

KATHERINE VANESSA PINTO VITERI

Director del proyecto:

MARÍA ELENA PULGAR SALAZAR

Como requisito para la obtención del título de:

**INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS
TURÍSTICAS.**

DECLARACIÓN JURAMENTADA

Yo, Katherine Vanessa Pinto Viteri, con cédula de identidad # 1725455875, declaro bajo juramento que el trabajo aquí desarrollado es de mi autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado a calificación profesional; y, que ha consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaración, cedo mis derechos de propiedad intelectual correspondientes a este trabajo, a la UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su reglamento y por la normativa institucional vigente.

Katherine Vanessa Pinto Viteri

C.C.: 1725455875

DECLARATORIA

El presente trabajo de investigación titulado:

**“ESTUDIO DE LAS NORMATIVAS DE TRANSPORTE TURÍSTICO Y SU
INCIDENCIA EN LOS SERVICIOS DE LA EMPRESA ACHUPALLAS TOURS EN
EL AÑO 2014”**

Realizado por:

KATHERINE VANESSA PINTO VITERI

Como Requisito para la Obtención del Título de:

Ingeniería en Administración y gestión de empresas Turísticas

ha Sido dirigido por la profesora

Mg. MARÍA ELENA PULGAR SALAZAR

quien considera que constituye un trabajo original de su autor

María Elena Pulgar Salazar

DIRECTORA

LOS PROFESORES INFORMANTES

Los Profesores Informantes:

MIGUEL MURIEL

FABIÁN TAPIA

Después de revisar el trabajo presentado,
lo han calificado como apto para su defensa oral ante
el tribunal examinador

Miguel Muriel

Fabián Tapia

Quito, 13 de Mayo de 2015

DEDICATORIA

Dedico mi tesis a mis padre Gonzalo Vinicio Pinto Castillo, a mi madre María Rosario Viteri Acosta y a mi hermana Andrea Cristina Pinto Viteri que ha sido mi apoyo incondicional en el proceso de la misma, por su apoyo, su confianza y paciencia durante la elaboración de este trabajo.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi familia por apoyarme siempre y darme la guía para seguir siempre adelante.

De igual manera agradezco a la empresa Metropolitana Quito Turismo al área de Calidad y a todas las personas que trabajan en la misma por facilitarme toda la información necesaria y siempre abrirme las puertas para cualquier duda e inquietud.

A mi directora de tesis María Elena Pulgar por ser un eje fundamental en la elaboración de mi tesis y siempre apoyarme y tolerarme durante todo el proceso.

A la Universidad Internacional SEK y a todos los profesores que supieron guiar mi camino y enseñarme lo que hoy en día conozco.

Y a la empresa Achupallas Tours por ayudarme con la información necesaria y darme la confianza y paciencia durante todo el proceso de mi tesis.

INDICE

RESUMEN	xvi
ABSTRACT	xvii
1.1 El Problema de Investigación	15
1.1.1 Planteamiento del Problema.....	15
1.1.2. Formulación del Problema	18
1.1.3 Sistematización del Problema.....	18
1.1.4 Objetivo General	19
1.1.5 Objetivos Específicos	19
1.1.6 Justificaciones.....	19
1.2 Marco Teórico.....	20
1.2.1 Estado actual del conocimiento sobre el tema.	20
1.2.2 Adopción de una perspectiva teórica	24
1.2.3 Marco Conceptual	25
1.2.4 Hipótesis.....	27
1.2.5 Identificación y Caracterización de las Variables	28
CAPÍTULO II. MÉTODO.....	29
2.1 Tipo de estudio.....	29
2.2 Modalidad de investigación	29
2.3 Método	30
2.4 Población y Muestra.	30
2.5 Selección de instrumentos de Investigación	32
2.6 Validez y Confiabilidad de los Instrumentos.....	33
2.7. Operacionalización de variables	34

2.8 Procesamiento de Datos.....	38
CAPÍTULO III.	39
3.1 Levantamiento de datos.	39
3.2 Presentación y análisis de resultados.	40
3.2.1 Descripción General de la Empresa de transporte terrestre turístico Achupallas Tour	40
3.2.2 Normativa vigente	45
3.2.3 Tabulación de encuestas, entrevistas y presentación de resultados.....	49
3.3 Aplicación Práctica.	76
3.3.1 Analizar el cumplimiento de la normativa vigente de transporte terrestre turístico del Distrito Metropolitano de Quito en la empresa de transporte turístico Achupallas Tour. .	76
3.3.2 Identificar todos los servicios y los procesos de contratación, y seguimiento de personal de transporte turístico de la empresa Achupallas Tours.	80
3.3.3 Seleccionar normas técnicas enfocadas al servicio de transporte turístico para la empresa Achupallas Tours.	93
3.3.4 Manual de Calidad Interno para la Empresa de Transporte Terrestre Turístico Achupallas Tour.	96
3.3.5 Presupuesto.....	114
CAPÍTULO IV.....	120
4.1 Conclusiones	120
4.2 Recomendaciones	121
BIBLIOGRAFÍA	123
ANEXO 1.- ENCUESTAS CLIENTES ACHUPALLAS TOUR.....	126
ANEXO 2.- ENCUESTA 15 SOCIOS O CONDUCTORES ACHUPALLAS TOUR	129
ANEXO 3.- ENTREVISTA GERENTE GENERAL ACHUPALLAS TOUR	130
ANEXO 4.- ENTREVISTA ENTIDADES DE CONTROL (Agencia Nacional de Transito, Agencia Metropolitana de Control y Quito Turismo)	131

ANEXO 5.- REQUISITOS OBTENCIÓN REGISTRO TURÍSTICO	132
ANEXO 6.- COSTO CURSOS DE INGLES	138

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Operacionalización de Variables Dependientes	34
Tabla 2	Operacionalización de Variables Independientes	36
Tabla 3	Listado de socios Achupallas Tour	43
Tabla 4	Encuesta clientes Achupallas Tour - Pregunta #1	51
Tabla 5	Encuesta clientes Achupallas Tour - Pregunta #2	52
Tabla 6	Encuesta clientes Achupallas Tour - Pregunta #3	54
Tabla 7	Encuesta clientes Achupallas Tour - Pregunta #4	55
Tabla 8	Encuesta clientes Achupallas Tour - Pregunta #5	56
Tabla 9	Encuesta clientes Achupallas Tour - Pregunta #6	57
Tabla 10	Encuesta clientes Achupallas Tour - Pregunta #7	58
Tabla 11	Encuesta clientes Achupallas Tour - Pregunta #8	61
Tabla 12	Encuesta clientes Achupallas Tour - Pregunta #9	62
Tabla 13	Encuesta socios Achupallas Tour - Pregunta #5	68
Tabla 14	Entrevista realizada a entidades reguladoras de Transporte Turístico	72
Tabla 15	Tabla de evaluación de la normativa vigente de transporte terrestre turístico en la empresa Achupallas	77
Tabla 16	Tabla de descripción de flujograma de proceso de venta del servicio	90
Tabla 17	Tabla de descripción de flujograma de proceso de atención al cliente	91
Tabla 18	Tabla de descripción de flujograma de proceso de pago de comisión	93
Tabla 19	Descripción de puesto – Presidente	101
Tabla 20	Descripción de puesto – Gerente	102
Tabla 21	Descripción de puesto - Contador General	104

Tabla 22	Descripción de puesto – Recepcionista	107
Tabla 23	Descripción de puesto - Conductor Vehículo Turístico	109
Tabla 24	Presupuesto implementación y aplicación del manual de calidad para el cumplimiento de la normativa 1	115
Tabla 25	Rol de Provisiones	117
Tabla 26	Presupuesto implementación y aplicación del manual de calidad para el cumplimiento de la normativa 2	116
Tabla 27	Presupuesto implementación y aplicación del manual de calidad para el cumplimiento de la normativa 3	118
Tabla 28	Presupuesto implementación y aplicación del manual de calidad para el cumplimiento de la normativa 4	119
Tabla 29	Medición del impacto del Manual de Calidad en la empresa Achupallas Tour.	121

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1	Fallas en las empresas de transporte terrestre turístico.	15
Ilustración 2	Logotipo Achupallas Tour.	40
Ilustración 3	Organigrama empresa Achupallas Tour	41
Ilustración 4	Croquis oficinas Achupallas Tour	42
Ilustración 5	Entrevista realizado al Gerente Achupallas Tour	70
	Entrevista realizada a entidades reguladoras de Transporte	
Ilustración 6	Turístico	71
Ilustración 7	Proceso de selección de personal	82
Ilustración 8	Formato de curriculum	86
Ilustración 9	Flujograma de proceso de venta del servicio.	91
Ilustración 10	Flujograma de proceso de atención al cliente.	92
Ilustración 11	Flujograma de proceso de pago de comisión.	93

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1	Encuesta clientes Achupallas Tour - Pregunta #1	51
Gráfico 2	Encuesta clientes Achupallas Tour - Pregunta #2	52
Gráfico 3	Encuesta clientes Achupallas Tour - Pregunta #3	53
Gráfico 4	Encuesta clientes Achupallas Tour - Pregunta #4	54
Gráfico 5	Encuesta clientes Achupallas Tour - Pregunta #5	56
Gráfico 6	Encuesta clientes Achupallas Tour - Pregunta #6	57
Gráfico 7	Encuesta clientes Achupallas Tour - Pregunta #7	58
Gráfico 8	Encuesta clientes Achupallas Tour - Pregunta #8	59
Gráfico 9	Encuesta clientes Achupallas Tour - Pregunta #8	60
Gráfico 10	Encuesta clientes Achupallas Tour - Pregunta #8	60
Gráfico 11	Encuesta clientes Achupallas Tour - Pregunta #8	61
Gráfico 12	Encuesta clientes Achupallas Tour - Pregunta #9	62
Gráfico 13	Encuesta socios Achupallas Tour - Pregunta #1	63
Gráfico 14	Encuesta socios Achupallas Tour - Pregunta #2	64
Gráfico 15	Encuesta socios Achupallas Tour - Pregunta #3	65
Gráfico 16	Encuesta socios Achupallas Tour - Pregunta #4	66
Gráfico 17	Encuesta socios Achupallas Tour - Pregunta #5	67
Gráfico 18	Encuesta socios Achupallas Tour - Pregunta #5	67
Gráfico 19	Encuesta socios Achupallas Tour - Pregunta #6	68
Gráfico 20	Encuesta socios Achupallas Tour - Pregunta #7	69

RESUMEN

La propuesta es el estudio de la normativa de transporte terrestre turístico vigente en el Distrito Metropolitano de Quito, identificando leyes, ordenanzas y reglamentos que regulen el correcto funcionamiento de las mismas, y cuáles de estas verifican la calidad del servicio que ofrece. La empresa Achupallas Tour se encuentra realizando sus actividades desde el 27 de mayo de 1998 en el Distrito Metropolitano de Quito, durante este tiempo se ha verificado que ha funcionado sin procesos de contratación y sin un manual de calidad que mejore el servicio de la misma. En el estudio que se realizó el principal problema con el que cuenta la empresa, es la escasa calidad que tienen los servicios que brinda y el poco interés que tienen en mejorar sus procesos, para que estos logren una mayor calidad en sus servicios, este estudio tiene la finalidad de mejorar la calidad del servicio del transporte terrestre turístico de la empresa Achupallas Tours en la ciudad de Quito, logrando implementar un manual que contenga las normativas enfocadas a la calidad del servicio en la mencionada empresa para lograr mayores ingresos y nuevos mercados. El manual que se va a proponer para la empresa Achupallas Tours tiene como propósito hacer que la empresa sea una de las primeras que cuente con personal capacitado, buen servicio y excelente calidad, cumpliendo todas las leyes, normas, reglamentos y ordenanzas vigentes de transporte terrestre turístico, para así lograr un servicio de calidad y que los clientes que utilizan el mismo quieran regresar y recomienden a la empresa Achupallas Tour.

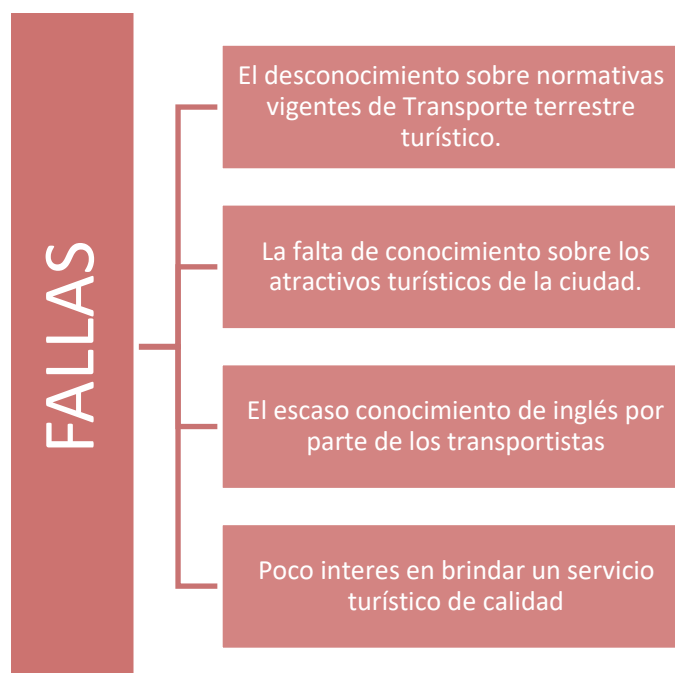
CAPÍTULO I.

1.1 El Problema de Investigación

1.1.1 Planteamiento del Problema

Al verificar varios servicios que presta la empresa Achupallas Tours se observó cuáles son las falencias que existen en el servicio que ellos ofrecen. En el siguiente diagrama podemos observar cuales son los principales problemas.

Ilustración 1: Fallas en las empresas de transporte terrestre turístico



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Vanessa Pinto

Se implementó un manual en la empresa Achupallas Tours que indica todas las normas técnicas de servicios de transporte turístico que se deben seguir para lograr que la empresa brinde un servicio turístico de calidad.

1.1.1.1 Diagnóstico del problema

El transporte turístico en estos últimos años se ha convertido en una de las mayores fuentes de ingreso para personas que no cuentan con un título de segundo o tercer nivel; esto ha generado que cada vez sean más las empresas de transporte terrestre turístico en la ciudad de Quito con un mal servicio y con personal no calificado.

(Mendez, 2014)

El generar empresas solo por la necesidad de dinero ha provocado que las personas que ingresan a dar el servicio de choferes, no sean personas capacitadas ya que los dueños de estas empresas, buscan mano de obra barata para obtener bajos costos y generar mayores ingresos.

La falta de atención de las entidades de control y regulación de la actividad de transporte turístico es la tercera causa, responsable de que las empresas se constituyan con una estructura deficiente, personal sin capacitación, poca experiencia en el sector que quieren explotar y escaso cumplimiento de la ley, siendo el transporte uno de los principales factores para el crecimiento del turismo en la ciudad de Quito, con este manual se busca cambiar todo lo antes mencionado para dar un servicio de calidad al turista.

La empresa Achupallas Tours al no contar con un manual de normas técnicas enfocado a la calidad de servicio turístico no logra generar nuevos y mayores ingresos y no le permite ampliar su mercado.

1.1.1.2 Pronóstico

El transporte terrestre turístico viene a ser la primera impresión que da el turismo en la ciudad de Quito, ya que el visitante o turista, al llegar el primer servicio que adquiere es el transporte, si este no brinda un servicio de buena calidad, los turistas no disfrutan su visita a la ciudad, lo que genera una de las causas por las cuales el turista o visitante no quieran regresar, den un mal comentario en su lugar de residencia respecto al servicio que recibieron y no recomienden a Quito como destino turístico.

Si la empresa Achupallas Tours se mantiene con su organización actual sin un manual de normas técnicas de transporte turístico, no podrá realizar sus planes de expansión de mercado y los índices de satisfacción del cliente seguirán empeorando.

1.1.1.3 Control del Pronóstico

Existen un sin número de alternativas que se podrían poner en práctica para que el personal de la empresa de transporte terrestre turístico Achupallas Tours de un mejor servicio a sus clientes. Siendo el principal, la implementación de un manual que contenga las normas técnicas enfocadas a la calidad de servicio ya que este logrará que el personal este constantemente capacitado, y la empresa brinde servicios que cumplan con las normativas y leyes vigentes en la ciudad de Quito, logrando así satisfacción en los clientes y mayores ingresos a la empresa.

1.1.2. Formulación del Problema

¿La falta de un manual de normas técnicas que haga referencia al cumplimiento de la normativa vigente de transporte turístico es el causante de un servicio deficiente de la empresa de transporte turístico Achupallas Tours?

1.1.3 Sistematización del Problema

- ¿Por qué las empresas de transporte terrestre turístico no han acatado la normativa vigente de transporte terrestre turístico en la ciudad de Quito?
- ¿Por qué las empresas de transporte terrestre turístico no utilizan normas técnicas sobre requisitos de competencia laboral para contratar a su personal?
- ¿Por qué un manual de normas técnicas en una empresa de transporte terrestre turístico generaría mejoras en su gestión comercial, social y ambiental?
- ¿Cuál va ser el costo relacionado a la propuesta de un manual de normas técnicas en la empresa de transporte terrestre turístico Achupallas Tours?

1.1.4 Objetivo General

Analizar las normativas vigentes de transporte terrestre turístico del Distrito Metropolitano de Quito y su incidencia en los procesos de servicios de la empresa Achupallas Tours.

1.1.5 Objetivos Específicos

- Analizar el cumplimiento de la normativa vigente de transporte terrestre turístico del Distrito Metropolitano de Quito en la empresa de transporte turístico Achupallas Tours.
- Identificar todos los servicios y los procesos de contratación, y seguimiento de personal de transporte turístico de la empresa Achupallas Tours.
- Seleccionar normas técnicas enfocadas al servicio de transporte turístico para la empresa Achupallas Tours.

1.1.6 Justificaciones

La justificación práctica se tomará como base en la propuesta del manual de calidad en la empresa Achupallas Tours, para solucionar el problema del mal servicio que existe actualmente y lograr que el turista que utiliza los servicios de Achupallas Tours este contento con el mismo y visite nuestra ciudad acompañado de un personal amable, confiable y que conozca acerca de Quito y sus atractivos turísticos.

Este manual de normas técnicas de transporte turístico, incrementará el nivel de satisfacción del cliente de la empresa Achupallas Tours y así planificará su estrategia de crecimiento de mercado.

1.2 Marco Teórico

1.2.1 Estado actual del conocimiento sobre el tema.

Para la realización del manual se tomó como base el Instructivo que Regula el Transporte Terrestre Turístico los Planes de Gestión y las Reglas Técnicas gestionadas por la Empresa Pública Metropolitana Quito Turismo, como pilar fundamental para el desarrollo del manual de calidad en la Empresa Achupallas Tours.

De igual manera se tomó en cuenta:

- “La gestión de calidad que debe realizar la empresa Achupallas Tours se basará en el Manual de Buenas Prácticas en el sector Turístico realizada por La Consejería de Turismo Comercio y Deporte de España”, en la cual encontramos los diferentes criterios que se deben seguir para lograr mejorar la imagen de la empresa gracias al respeto por el ambiente y la sociedad; acceder a nuevos mercados, más exigentes y especializados y mejorar la competitividad, por la diferenciación de un negocio limpio y sostenible. (JUNTA DE ANDALUCIA, 2007)
- “El Plan Nacional de Calidad Turística de Perú, será una de los documentos que aportarán al manual de calidad para la empresa Achupallas Tours”, en este plan podremos encontrar la recopilación de todas las normativas vigentes en Perú sobre la calidad en cuanto a turismo, dándonos a conocer las diferentes estrategias que ellos utilizan para mejorar la calidad del servicio. (CALTUR, 2011)

- “Manual de Calidad para Transporte Turístico de Cusco – Perú” Donde nos especifica los diferentes parámetros que debe cumplir una empresa de transporte terrestre turístico en Perú para su correcto funcionamiento y para contar con un servicio de calidad, como podemos ver a continuación:
 - El chofer debe estar capacitado para hacer reparaciones básicas a su vehículo. Tener siempre una caja de herramientas y llantas de repuesto.
 - Mantén tu vehículo en perfectas condiciones mecánicas.
 - Solicita a los turistas leer la cartilla de instrucciones de seguridad que deberás colocar en los bolsillos de cada asiento. (DEIRCETUR, 2009)
- “El Manual de Buenas Prácticas del Turismo de Colombia.” En este manual se especifica cuáles son los requisitos necesarios para prestadores del servicio de transporte terrestre turístico y las especificaciones de las adecuaciones del vehículo siguientes:
 - Portar los documentos legales vigentes, tanto personales como del vehículo.
 - Acreditar conocimientos tecno-mecánicos del vehículo automotor que presta el servicio.
 - Conocer las vías y las condiciones físicas actuales, que hacen parte de la ruta y del itinerario del viaje.
 - Acreditar certificación para la prestación de los primeros auxilios y manejo de contingencias en desplazamientos terrestres con una entidad reconocida nacionalmente. (BID, 2012)

- “Los Requisitos de competencias laborales para un conductor de transporte turístico terrestre”, donde nos explica cuáles son las diferentes obligaciones y exigencias que deben tener los colaboradores de las empresas Achupallas Tours. (Normalizacion, 2008)

Se tomaron en cuenta las normativas vigentes de calidad turística en Perú y Colombia ya que durante el transcurso de su vigencia se ha evidenciado que estas han tenido una gran acogida por las empresas de transporte terrestre turístico y ha logrado que el cliente se sienta satisfecho con el servicio que recibe. (Desarrollo, 2014)

“Según lo establecido por el Art. 5, Capítulo II de la Ley de Turismo se consideran actividades turísticas las siguientes:

- a. Alojamiento;
- b. Servicio de alimentos y bebidas;
- c. Transportación, cuando se dedica principalmente al turismo; inclusive el transporte aéreo, marítimo, fluvial, terrestre y el alquiler de vehículos para este propósito;
- d. Operación, cuando las agencias de viajes provean su propio transporte, esa actividad se considerará parte del agenciamiento;
- e. La de intermediación, agencia de servicios turísticos y organizadoras de eventos, congresos y convenciones; y,
- f. Casinos, salas de juego (bingo - mecánicos), hipódromos y parques de atracciones estables.” (NACIONAL, 2002)

“El Reglamento General de la Aplicación de la Ley de Turismo, Decreto N°1186 el Título Segundo, Capítulo I Art 43 aprobado 29 de noviembre de 2002 y vigente hasta la fecha define a la transportación como “Comprende la movilización de pasajeros por cualquier vía (terrestre, aérea o acuática) que se realice directamente con turistas en apoyo a otras actividades como el alojamiento, la gastronomía, la operación y la intermediación.” (Borbúa, 2003)

El Instructivo que Regula el Transporte Terrestre Turístico, Acuerdo N°041, indica lo siguiente:

“Capítulo I

DEL SERVICIO DE TRANSPORTE TURÍSTICO TERRESTRE

Art. 1.- Se considera como “Transporte Terrestre Turístico”, a la movilización de personas que tengan la condición de turistas de conformidad con la denominación otorgada por la Organización Mundial de Turismo, en vehículos de transporte terrestre debidamente habilitados, desde y hacia los establecimientos o sitios de Interés turístico, con objetivos específicos de recreación, descanso o sano esparcimiento, mediante el pago acordado libremente por las partes, que contemplará el arriendo del vehículo, con chofer y la prestación del servicio.

El contrato de transporte terrestre turístico vincula exclusiva y directamente al contratante y a las personas 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.

Art. 2.- La Ley Orgánica de Transporte Terrestre y Seguridad Vial, en el Art. 57 dentro de la clasificación de servicio de transporte comercial incluye entre otros, el Servicio de Transporte

Terrestre Turístico, el mismo que será prestado únicamente por personas jurídicas autorizadas para tal objeto, las que deberán obtener el Permiso de Operación previo el cumplimiento de los requisitos establecidos por la ley, reglamentos y disposiciones de las autoridades de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial competentes.

Art. 3.- Para acceder al servicio de transporte terrestre turístico se debe acreditar el cumplimiento de los requisitos técnicos de idoneidad, condiciones de seguridad y calidad establecidas en el presente instructivo.

Art. 4.- El servicio comercial de Transporte Terrestre Turístico será prestado a nivel nacional, en tal virtud el permiso de operación se otorgará en ese ámbito de operación.

Art. 5.- El Transporte Turístico Terrestre comprenderá:

- a) Circuitos turísticos locales, Interprovinciales, 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, o grupos de personas que requieran de este servicio; y,
- c) Traslado de participantes a eventos y convenciones.

Art. 6.- Para la operación del Transporte Turístico Terrestre Internacional se regirá a lo establecido en los artículos 65 de la Decisión 398 del Acuerdo de Cartagena, referente al transporte de pasajeros y 69 de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, el que previa autorización específica del Organismo Nacional competente, podrá realizar ocasionalmente transporte Internacional de pasajeros en circuito cerrado, el que será cumplido

únicamente en vehículos habilitados para el efecto; para el caso de transporte turístico transfronterizo se estará a los convenios internacionales.”

1.2.2 Adopción de una perspectiva teórica

Según lo antes mencionado podemos ver las distintas leyes y ordenanzas que rigen la actividad de transporte terrestre turístico actualmente, siendo la metodología utilizada por Quito Turismo y la que especifica las Normas ISO 900, la indicadas para realización del manual de calidad, ya que estas metodologías son amigable para el cliente externo e interno, de igual manera el principal reglamento utilizado es el Acuerdo N° 041, El Instructivo que Regula el Transporte Terrestre Turístico ya que en este acuerdo se encuentran las diferentes normas que deben cumplir las empresas que se dedican a la actividad de transporte terrestre turístico desde el ámbito legal en cuanto a la constitución, papeles de funcionamiento, los tipos de vehículos y sus características.

La metodología cumplirá ciertos parámetros que indican las Normas ISO 900 para la elaboración de manuales de calidad y la metodología que utilizo Quito Turismo para realizar las reglas técnicas implementadas en las Zonas Especiales Turísticas.

1.2.3 Marco Conceptual

Calidad.-

“El primer supuesto erróneo es que calidad significa bueno, lujoso, brillo o peso.

La palabra "calidad" es usada para darle el significado relativo a frases como "buena calidad", "mala calidad" y ahora a "calidad de vida". Calidad de vida es un cliché porque cada receptor asume que el orador dice exactamente lo que él (ella) "el receptor", quiere

decir. Esa es precisamente la razón por la que definimos calidad como "Conformidad con requerimientos". Los requerimientos tienen que estar claramente establecidos para que no haya malentendidos. Las mediciones deben ser tomadas continuamente para determinar conformidad con esos requerimientos. La no conformidad detectada es una ausencia de calidad. Los problemas de calidad se convierten en problemas de no conformidad y la calidad se convierte en definición."

(Philip, 1979)

Compañía de transporte terrestre turístico.-

“Compañía cuyo objeto único es la prestación de un servicio de transporte terrestre turístico y que ha obtenido legalmente el Permiso de Operación por parte de la Agencia Nacional de Transito, una vez que ha cumplido con los requisitos exigidos por la normativa vigente”. (Tránsito, Agencia Nacional de, 2014)

Manual de Calidad.-

“Un manual de la calidad, según ISO, es un documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización

Los manuales de calidad pueden variar en cuanto a detalle y formato para adecuarse al tamaño y complejidad de cada organización en particular.

El Manual de la Calidad debe incluir:

- El alcance del sistema de gestión de la calidad incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión.

- Los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad o una referencia a estos.
- Una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad.”

(Normas ISO 9000)

Normativa.-

“El término normativa designa a la agrupación de normas que son plausibles de ser aplicadas a instancias de una determinada actividad o asunto. En tanto, una norma es aquel precepto que demanda un cumplimiento ineludible por parte de los individuos, es decir, no solamente deberemos cumplir las normas sino que la no observación de una supondrá un concreto castigo que puede acarrear el cumplimiento de una pena ya sea económica o penal”

(Sanz, 2007)

Transporte Turístico.-

“Se considera como “Transporte Terrestre Turístico”, a la movilización de personas que tengan la condición de turistas de conformidad con la denominación otorgada por la Organización Mundial de Turismo, en vehículos de transporte terrestre debidamente habilitados, desde y hacia los establecimientos o sitios de interés turístico, con objetivos específicos de recreación, descanso o sano esparcimiento, mediante el pago acordado libremente por las partes, que contemplara el arriendo del vehículo, con chofer y la prestación del servicio”.

(Delgado, Reglamento de Transporte Terrestre Turístico , 2008)

Servicio.-

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

(Antillón, 1998)

1.2.4 Hipótesis

Al desarrollar un manual de normas técnicas que haga referencia al cumplimiento de la normativa vigente de transporte turístico se logró mejorar los servicios de la empresa de transporte turístico Achupallas Tours

1.2.5 Identificación y Caracterización de las Variables**Variable Dependiente**

Servicios de la empresa de transporte turístico Achupallas Tours.

Variable Independiente

Manual de normas técnicas de transporte turístico.

CAPÍTULO II.

MÉTODO

2.1 Tipo de estudio

Para el estudio de las normativas respecto al transporte terrestre turístico se escogió el nivel Exploratorio de los tipos de investigación; ya que así buscamos una solución a todos los problemas que se encontraron en la empresa de transporte terrestre turístico Achupallas Tours, y se generó soluciones para el poco interés y falta de aplicación que Achupallas Tours le daba a las normativas vigentes de transporte terrestre turístico en el Distrito Metropolitano de Quito.

2.2 Modalidad de investigación

La modalidad que siguió el estudio de las normativas fue el de Campo y Documental ya que se realizó una investigación de las necesidades de los turistas que contratan los servicios de la empresa Achupallas Tours y cuáles son las falencias en cuanto al servicio que brindan sus colaboradores; y el resultado de este estudio respondió necesidades y problemáticas; logrando el manual de calidad para la empresa Achupallas Tours, para mejorar su calidad de servicio.

2.3 Método

Para el estudio de las normativas se utilizó el método Inductivo – Deductivo donde se tomó como eje principal el conocimiento que se tenía acerca de toda la normativa vigente en el Distrito Metropolitano de Quito sobre Transporte Terrestre Turístico de igual manera se analizó los diferentes reglamentos que se han impuesto en Perú y Colombia para mejorar la calidad del servicio en esta actividad; se tomó en cuenta todo lo que se ha ido identificando tanto en clientes como en colaboradores en Achupallas Tours para la implementación del manual de calidad sin que esto genere un daño en la empresa.

2.4 Población y Muestra.

La investigación se basó en el análisis de las necesidades de los turistas y visitantes que utilizan el servicio de transporte terrestre turístico de la empresa de Transporte Terrestre Turístico Achupallas Tours.

Población 1:

Clientes que utilizan el servicio de la empresa de transporte terrestre turístico Achupallas Tours.

Para obtener la muestra; la empresa Achupallas Tour nos indicó el número de clientes atendidos durante el año 2014.

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

Z= Nivel de confianza

N= Universo

p= Probabilidad a favor

q= Probabilidad en contra

n= tamaño de la muestra.

e= Error de estimación

Z= 95% = 1,96

p= 0,50

q= 0,50

e= 0.05

N= 4500

4321,80	354,02
12,21	

355,00 encuestas

Población 2.-

15 Colaboradores de la empresa de transporte terrestre turístico

Achupallas Tours y Gerente General.

Y las entrevistas se realizaron a personas encargadas de la regulación y control de la calidad de servicio que prestan las empresas de Transporte Terrestre Turístico.

- Agencia Nacional de Tránsito.

- Agencia Metropolitana de Control.
- Quito Turismo.

2.5 Selección de instrumentos de Investigación

Para la realización del manual de calidad para la empresa de transporte terrestre turístico Achupallas Tours se tomó en cuenta varios instrumentos de investigación necesarios para el correcto funcionamiento de esta como son:

Observación.- se observó en las oficinas de la empresa cómo y cuál es el servicio que ofrece la empresa Achupallas Tour a sus clientes, y con esto se identificó las falencias que existen en cuanto al servicio que ofrecen.

Encuestas: se realizó encuestas a varios turistas que utilizaron el servicio de la empresa Achupallas Tour con la finalidad de saber que percibieron de este servicio. De igual manera se hizo encuestas a los colaboradores de la empresa para conocer cuáles son las fortalezas y debilidades del mismo.

Entrevistas: se entrevistó a las entidades de control y regulación de empresas de transporte terrestre turístico, para conocer las metodologías que ellos tienen para la verificación de los establecimientos de transporte terrestre turístico en el Distrito Metropolitano de Quito.

2.6 Validez y Confiabilidad de los Instrumentos

Los diferentes instrumentos como encuestas, entrevistas y observación de las actividades de la empresa serán 100% confiables ya que se las hizo a personas que están involucradas directamente en el tema; en cuanto a encuestas ayudaron a ver la opinión real de los turistas y colaboradores sobre el servicio de la empresa, por otro lado las entrevistas lograron que se conozca los criterios que tienen las autoridades competentes y cuáles son las expectativas que ellos tienen en cuanto a las empresas de transporte terrestre turístico.

2.7. Operacionalización de variables

Variable Dependiente.- Servicios de la empresa de transporte turístico Achupallas Tours

Tabla 1: Operacionalización de Variables Dependientes

Posición teórica	Elementos de la variable	Indicadores	Cuestionamientos	Técnicas	Instrumentos	Informantes
El poco interés que tiene la empresa Achupallas Tours de brindar un servicio de buena calidad que logre que sus clientes se sientan en	Poca capacitación de los colaboradores	El 90% de los empleados de las empresas de transporte turístico no tienen sus estudios secundarios terminados.	¿Cuál es el sistema que utilizan las empresas para contratar a su personal?	Observación y entrevista	Cuestionario 1 Cuestionario 2	Presidente Achupallas Tour
			¿Cada cuánto tiempo las empresas se encargan de capacitar a su personal?	Entrevista	Cuestionario 2	Presidente Achupallas Tour
	Falta de visión en su empresa	El 40% de las empresas no buscan generar nuevas	¿Cómo la empresa da un seguimiento al	Observación y entrevista	Cuestionario 1 Cuestionario 2	Presidente Achupallas Tour.

confianza, satisfechos y conozcan nuestro país de la mejor manera.		estrategias de crecimiento.	crecimiento de la misma?			
	No existen metodologías para conocer el estado de los vehículos.	El 20% de las empresas no cuentan con revisiones internas de sus vehículos	¿Por qué las empresas de transporte turístico no realizan revisiones internas a sus vehículos?	Entrevista	Cuestionario 2	Presidente Achupallas Tour
	El desconocimiento de las necesidades de los clientes.	El 70% de las empresas no buscan maneras de conocer cuál es la necesidad de sus clientes para poder dar un servicio completo y satisfactorio	¿Qué necesidades tiene el turista en cuanto a transporte?	Encuesta	Cuestionario 3	Clientes externos

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Vanessa Pinto

Variable Independiente.- Manual de normas técnicas de transporte turístico.

Tabla 2: Organigrama empresa Achupallas Tour

Posición teórica	Elementos de la variable	Indicadores	Cuestionamientos	Técnicas	Instrumentos	Informantes
La aceptación que tiene las diferentes leyes, normas, reglamentos que se rigen para el transporte turístico.	Falta de interés en reglamentos y leyes.	El 80% de las empresas dedicadas al transporte turístico no respetan las leyes y reglamentos	¿Cuáles son las principales sanciones por incumplimiento de leyes de transporte turístico?	Entrevista	Cuestionario 4	Quito Turismo, Agencia Metropolitana de Control.
		El 10% de las leyes Ecuatorianas que se refieren al turismo no controladas en su totalidad.	¿Qué normativas y leyes son las más aplicadas al transporte turístico?	Encuesta	Cuestionario 4	Quito Turismo.

	Falta de interés en el servicio que ofrecen.	El 90% de las empresas de transporte turístico no cuentan con reglamentos internos.	¿Cuáles son las estadísticas o porcentajes que pierde una empresa de transporte turístico dependiendo su calidad de servicio?	Encuesta	Cuestionario 5	Empresas Transporte Turístico en la ciudad de Quito.
	Leyes y reglamentos no se respetan	El 70% de las empresas de transporte turístico no son legales	¿Cuáles son las normas y leyes que las empresas de transporte turístico necesitan para su constitución?	Entrevista	Cuestionario 4	Quito Turismo, Municipio.

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Vanessa Pinto

2.8 Procesamiento de Datos.

Para la correcta tabulación de datos, ya sea por encuestas o entrevistas, se realizó una tabulación de datos por medio de Microsoft Excel y Word que nos ayudó a graficar los datos obtenidos utilizando gráficos, cuadros y tablas, que explican cuáles son las necesidades de los clientes y buscan soluciones a las mismas.

CAPÍTULO III.

RESULTADOS

3.1 Levantamiento de datos.

Durante el proceso de investigación y recolección de información se recopiló toda la normativa vigente en el Distrito Metropolitano de Quito sobre Transporte Terrestre Turístico de igual manera se realizó una búsqueda exhaustiva de los manuales o reglamentos de buenas prácticas y de gestión de calidad, dirigidos para esta actividad económica, en diferentes países vecinos, tomando en cuenta cuan eficientes fueron estos en su país de origen, se revisó y escogió cuales son los parámetros que una empresa ecuatoriana podría cumplir y cuáles son los parámetros que ya se exigen y se encuentran vigentes.

Se realizó varias entrevistas y encuestas a clientes internos como externos de la empresa Achupallas Tour para conocer cuáles son las falencias de la empresa con sus empleados y sus clientes. También se realizó entrevistas a las diferentes entidades que se encargan de la regulación y control de las empresas de transporte terrestre turístico para conocer el proceso de sus verificaciones y cuáles son los diferentes parámetros que deben cumplir para ser una empresa legal y cumplir con todas las normativas vigentes.

Se observó todos los procesos que la empresa realiza en cuanto a la contratación de personal y al servicio que ofrecen a sus clientes en sus oficinas y en los vehículos.

3.2 Presentación y análisis de resultados.

3.2.1 Descripción General de la Empresa de transporte terrestre turístico Achupallas

Tour

Ilustración 2: Logotipo Achupallas Tour.



Fuente: Achupallas Tour
Elaborado por: Achupallas Tour

La empresa de transporte terrestre turístico Achupallas Tours Es una empresa que cuenta con más de 15 años de experiencia en el transporte turístico, legalmente constituidos, cuentan con permiso de operación tanto de la agencia nacional de tránsito como de la EPMMOP y son homologados por la agencia de movilidad.

(Tour, 2013)

El objeto social de la empresa Achupallas Tour es fletar aviones, barcos, autobuses, trenes especiales y cualquier otro medio de transporte sean estos marítimos aéreos o terrestres para la prestación de servicios turísticos propios de la actividad dentro del país.

(Sanchez, 1998)

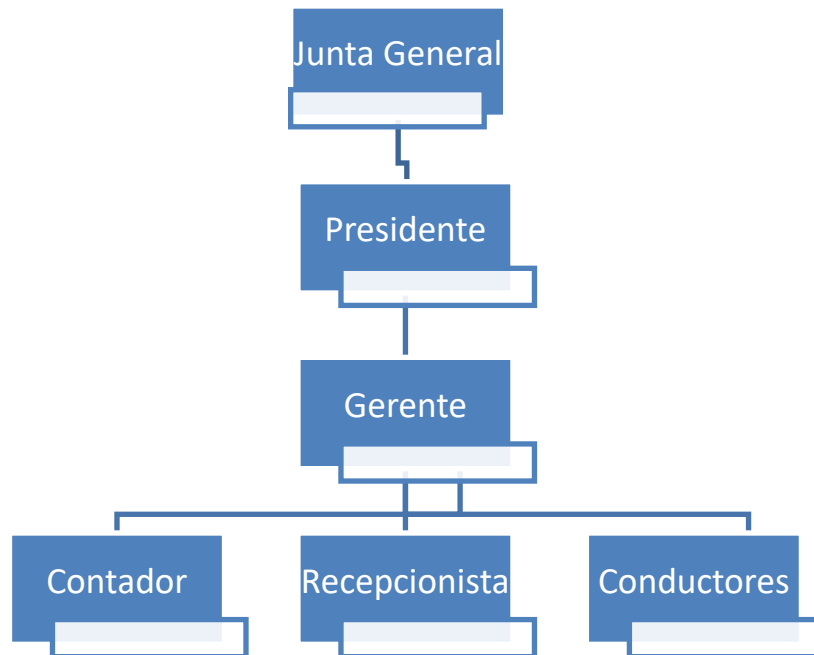
Los servicios que ofrece la empresa son:

- TRANSFER IN (Aeropuerto - Hotel)
- TRANSFER OUT (Hotel - Aeropuerto)
- CITY TOUR (Centro Histórico)
- CITY LINEA (Centro Histórico + Mitad del Mundo)
- VIAJES A NIVEL NACIONAL
- TOUR A NIVEL NACIONAL.

(Tour, 2013)

Organigrama

Ilustración 3: Organigrama empresa Achupallas Tour



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Vanessa Pinto

La oficina de la empresa Achupallas Tour se encuentran ubicadas en la calle Foch E8-14 y Diego de Almagro, Mariscal, siendo esta una zona especial turística tiene un diferente control y regulación. Desde su constitución la empresa también contaba con un counter en las instalaciones del Aeropuerto Mariscal Sucre en la ciudad de Quito pero este counter fue cerrado cuando el aeropuerto traslado sus operaciones a Tababela.

Ilustración 4: Croquis oficinas Achupallas Tour



Fuente: Google maps
Elaborado por: Vanessa Pinto

La empresa cuenta con 15 socios los mismos que cuentan con sus vehículos como se detalla en el cuadro siguiente:

Tabla 3: Listado de socios Achupallas Tour

LISTADO DE SOCIOS								
N°	NOMBRE	TIPO LICENCIA	RUC	VEHÍCULO				
				MARCA	TIPO	PLACA	AÑO FABR	N° PASAJ.
1	Almeida Calvachi Winder	E	1001395076	HYUNDAI	H1	TOO981780	2011	12
2	Astudillo Carchipulla Jose	E	1708220379	KIA	PREGIO	AYM1015063	2011	17
3	Astudillo Carchipulla Fausto	E	1712788718	HYUNDAI	H1	TOO959385	2010	12
4	Auquilla Pintado Oswaldo	E	0103971271	KIA	PREGIO	ABA9294	2011	17
5	Garzón Duque Edwin	E	1706576129	HYUNDAI	H1	PUD0198	2006	12
6	Jima Molina Jose	E	1101995833	KIA	PREGIO	AYM1005049	2011	17

7	Mijas Aguirre Palermo	E	1101816732	TOYOTA	HIAC	PUH0664	2008	16
8	Nieto Luis Enrique	E	0600715973	HYUNDAI	H1	PUD0198	2006	12
9	Padilla Ramos Cesar	E	1710489293	HYUNDAI	COUNTY	SIN PLACA	2015	12
10	Páez Ochoa Carlos	E	1705138475	KIA	PREGIO	PUC0546	2004	17
11	Paucar Valdivieso Segundo	E	0600859318	HYUNDAI	H1	PUC0662	2004	12
12	Santos Collahuazo Jorge	E	1707722011	KIA	PREGIO	PUK0741	2008	17
13	Torres Rodríguez Luis	E	1102338082	KIA	PREGIO	PAA4423	2009	17
14	Villacres Pilco Guillermo	D	0601837164	HYUNDAI	H1	PUC0125	2004	12
15	Tonato Chisaguano Luis	C	1707023774	TOYOTA	HIAC	PUG0235	2007	15

Fuente: Achupallas Tour.
Elaborado por: Vanessa Pinto

3.2.2 Normativa vigente

En el Ecuador contamos con varias normas, reglamentos y ordenanzas que abarcan el transporte terrestre turístico entre las cuales tenemos encontramos vigentes para el Distrito Metropolitano de Quito las siguientes:

a) Ley de Turismo.

Nos indica que el Transporte Terrestre Turístico está determinado como una actividad turística.

“Art. 5.- Se consideran actividades turísticas las desarrolladas por personas naturales o jurídicas que se dediquen a la prestación remunerada de modo habitual a una o más de las siguientes actividades:

- a. Alojamiento;
- b. Servicio de alimentos y bebidas;
- c. Transportación, cuando se dedica principalmente al turismo; inclusive el transporte aéreo, marítimo, fluvial, terrestre y el alquiler de vehículos para este propósito;
- d. Operación, cuando las agencias de viajes provean su propio transporte, esa actividad se considerará parte del agenciamiento;
- e. La de intermediación, agencia de servicios turísticos y organizadoras de eventos congresos y convenciones.”

(Nacional, 2002)

b) Reglamento General de actividades turísticas.

En el Reglamento General de actividades turísticas se encuentra detallado cuáles serán las empresas que podrán utilizar los servicios de cualquier empresa de transporte terrestre turístico y cuáles serán las medidas que esta empresa deberá tener en el momento de la contratación.

“Para la operación del transporte turístico dentro del país, la operadora deberá exhibir en el vehículo su nombre y número de registro. Los guías responsables del transporte deberán portar siempre su licencia debidamente autorizada, al igual que la orden de servicio sellada y fechada por la operadora a su cargo. No podrán prestar el servicio de transporte turístico ninguna persona natural o jurídica, que no esté registrada legalmente en el Ministerio de Turismo.”

(Bejarano, 2002)

c) Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Transito y Seguridad Vial.

Esta Ley determina los lineamientos generales, económicos y organizacionales de la movilidad e indica que la Agencia Nacional de Transporte Terrestre, Transito y Seguridad Vial es el ente encargado de la regulación, planificación y control del mismo.

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

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

(Constituyente, 2008)

d) Reglamento de Transporte Terrestre Turístico.

En el Reglamentos encontramos todos los parámetros que regulan la actividad del Transporte Terrestre Turístico a nivel nacional, define el ámbito de las autoridades y establece las normas a las que se sujetaran las personas que se encuentran autorizadas por los órganos competentes que ejerzan en forma habitual esta actividad.

“Art. 6. REQUISITOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. La actividad del Transporte Terrestre Turístico podrá ser realizada por personas naturales o jurídicas legalmente reconocidas, las que deberán

contar con los permisos otorgados por la Comisión Interinstitucional de Transporte Terrestre Turístico. Ningún prestador de ninguna de las otras modalidades de transporte terrestre podrán realizar Transporte Terrestre Turístico, salvo en las excepciones contempladas en el artículo 20 de este reglamento.”

(Delgado, REGLAMENTO DE TRANSPORTE TERRESTRE TURISTICO, 2008)

e) Instructivo que regula el Transporte Terrestre Turístico.

En el Instructivo podemos conocer cuál es el concepto el transporte terrestre turístico, cuáles son sus servicios y cuál es el proceso que se debe seguir para la correcta formación de una empresa de transporte terrestre turístico.

“DE LOS REQUISITOS PARA SER OPERADORA DE TRANSPORTE TERRESTRE TURÍSTICO.

“Art 7.- De conformidad con lo que dispone el artículo 79 de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Transito y Seguridad Vial, e concordancia con la disposición general décimo novena, las operadoras de transporte terrestre turístico para realizar esta actividad, deberán constituirse en personas jurídicas, cuyo objeto social será exclusivo para la prestación del servicio de transporte terrestre turístico y no podrá prestar servicio en otra modalidad de transporte.

Art8.- para el desarrollo de las actividades establecidas en el presente instructivo, las operadoras debe contar con los siguientes requisitos:

- a. Constitución Jurídica;
- b. Permiso de operación otorgado por la Comisión Nacional de Transporte Terrestre, Transito y Seguridad Vial;
- c. El conductor deberá ser titular de licencia profesional;
- d. Obtención del Registro de Turismo;
- e. Licencia única anual de funcionamiento;
- f. Deberán contar con la hoja de ruta u orden de trabajo para cada viaje o circuito; y,
- g. El cumplimiento de las demás normas aplicables.”

(Rodriguez, 2008)

3.2.3 Tabulación de encuestas, entrevistas y presentación de resultados.

Se realizó 355 encuestas a personas que recibieron el servicio de la empresa Achupallas Tour en la cual se les hizo varias preguntas respecto al trato que recibieron por parte de los colaboradores de la empresa y cuáles son los diferentes parámetros que ellos quisieran tener cuando contratan servicio de transporte turístico, de igual manera se les pregunto qué opinan de la realización de un manual de calidad para esta empresa; estas encuestas hicieron que se conozca el nivel de satisfacción que tienen los clientes de la empresa y cuáles son los parámetros que a la empresa le falta cumplir para poder contar con un mejor servicio. Ver Anexo 1

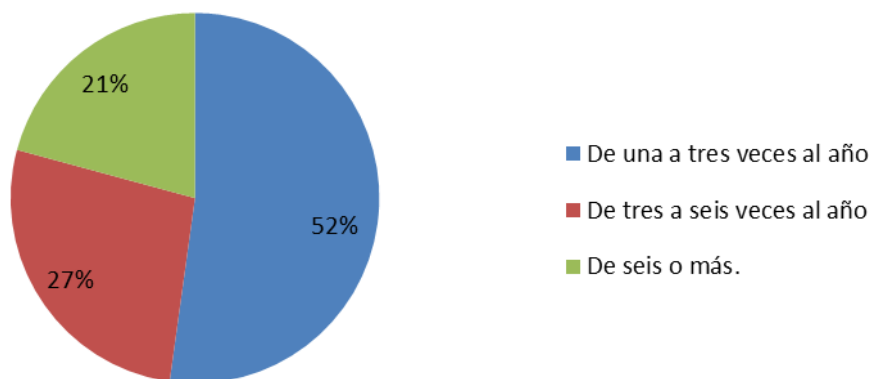
Se entrevistó al Gerente General de Achupallas Tour para poder conocer cuáles son los diferentes procesos con los que cuenta la empresa y saber el estado en que se encuentra refiriéndose a la prestación de sus servicios y a la calidad del mismo; también se encuestó a los 15 socios y colaboradores para saber si cuentan con los parámetros necesarios para ofrecer el servicio que actualmente se encuentran brindando. Ver Anexo 2 y 3

Las entidades de control también fueron encuestadas debido a que estas son los principales entes que regulan y controlan este tipo de actividad, por lo tanto conocen cuáles son los parámetros que deben cumplir las empresas de transporte terrestre turístico para su correcto funcionamiento. Ver Anexo 4

3.2.3.1 Encuestas clientes Achupallas Tour.

1.- ¿Con que frecuencia utiliza los servicios de Achupallas Tour?

Gráfico 1:



Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Vanessa Pinto

Tabla 4:

De una a tres veces al año	52,2%
De tres a seis veces al año	27,0%
De seis o más.	20,8%

Fuente: Investigación de campo.

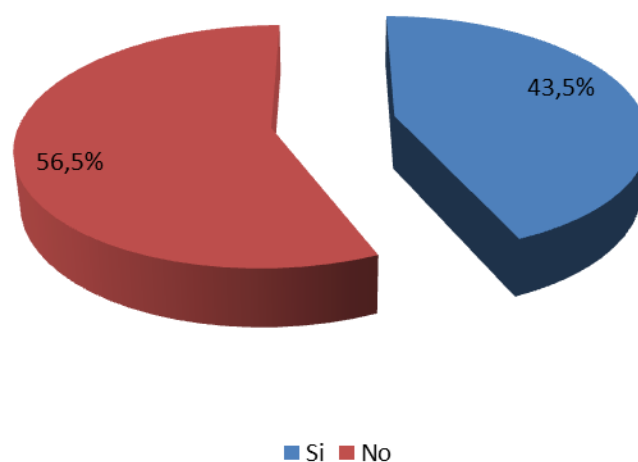
Elaborado por: Vanessa Pinto

Análisis.- El 52,2% de los clientes de Achupallas Tour utilizan de una a tres veces al año el servicio de la empresa y el 20,8% lo utiliza 6 o más veces al año; esto quiere decir que la mayoría de clientes de Achupallas Tour no vuelve a utilizar los servicios de la

empresa por el mal servicio, porque no vuelven al país, contratan otra empresa o no necesitan de este servicio.

2.- ¿Conoce otra compañía de transporte turístico?

Gráfico 2:



Fuente: Investigación de campo.
Elaborado por: Vanessa Pinto

Tabla 5:

Si	43,5%
No	56,5%

Fuente: Investigación de campo.
Elaborado por: Vanessa Pinto

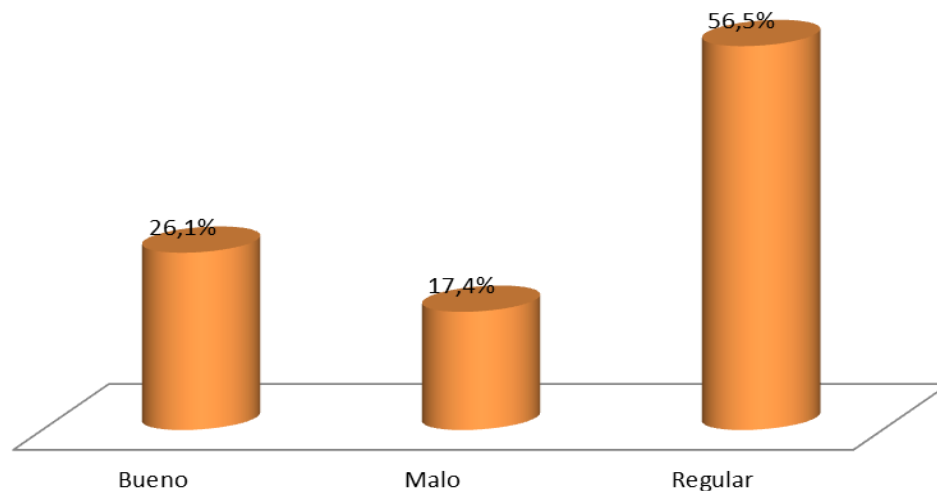
Análisis.- De las personas que han utilizado el servicio de Achupallas Tour el 56,5% no conocen otra empresa de transporte turístico en el Distrito Metropolitano de Quito y el 43,5% conocen otras empresas entre las cuales se destacan dos; Jaguayana y Marcotour.

Tanto el turista nacional como internacional se caracteriza por preferir el servicio de taxis ya que no se conoce a las empresas de transporte turístico y no confían en las mismas, por esto la mayoría de personas que visitan la ciudad de Quito utilizan un transporte turístico solamente cuando el hotel o la agencia de viajes introduce a la misma en el paquete que ofrece al cliente.

Achupallas Tour no ha incluido en sus estrategias de marketing la promoción de la empresa a nivel nacional e internacional y solo se ha dirigido a sus clientes por paquetes ya realizados lo que ha generado que los clientes no conozcan o recuerden el nombre de la empresa que les está brindando el servicio a diferencia de Jaguayana y Marcotour que han impuesto su nombre en el los turistas y así han logrado destacarse como una empresa de transporte turístico en el Distrito Metropolitano de Quito.

3.- ¿Cómo calificaría actualmente el servicio de transporte turístico de la empresa Achupallas Tours?

Gráfico 3:



Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Vanessa Pinto

Tabla 6:

Bueno	26,1%
Malo	17,4%
Regular	56,5%

Fuente: Investigación de campo.

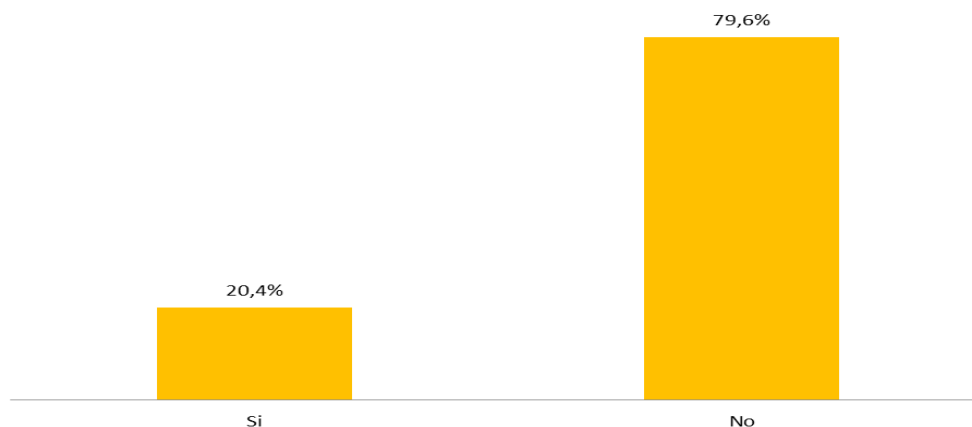
Elaborado por: Vanessa Pinto

Análisis.- Los clientes de la empresa Achupallas Tour calificaron el servicio que recibieron un 56,5% lo considero regular, seguido por un 26,1% que lo catalogo como bueno y un 17,4% lo considero malo. Dejándonos como conclusión que más de un 70% de los clientes de Achupallas Tour consideran que el servicio que reciben no tiene concordancia con el valor que ellos pagan.

Al generarse este problema los clientes que utilizaron el servicio de Achupallas Tour, no vuelven a contratar el mismo ya que su experiencia con este no fue satisfactoria y prefieren buscar otra empresa.

4.- ¿Cree usted que la empresa Achupallas Tour cuenta con el personal calificado para dicha actividad?

Gráfico 4:



Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Vanessa Pinto

Tabla 7:

Si	20,4%
No	79,6%

Fuente: Investigación de campo.

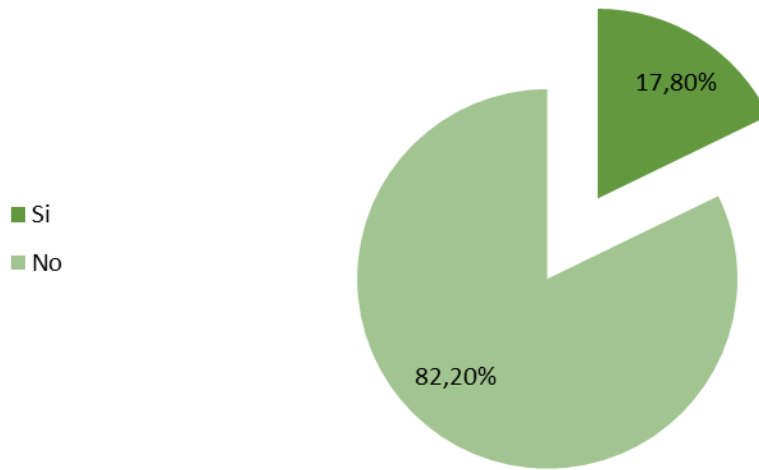
Elaborado por: Vanessa Pinto

Análisis.- Un 79.6% de los clientes que utilizaron el servicio de Achupallas Tour consideran que el personal que los atendió no se encuentra calificado para realizar esta actividad y solo un 20,4% opina que el personal si se encuentra calificado.

De acuerdo a los porcentajes que nos indican las encuestas el cliente no siente que el personal que está transportándoles en su ruta sea el indicado para hacerlo, lo que genera que el turista o visitante tenga desconfianza durante todo su recorrido en la ciudad de Quito y no quiera contratar el mismo durante su estadía en la ciudad o peor aún no quiera regresar por el temor que sintieron en el transcurso de su estadía lo que hizo que esta no sea placentera y genere un descontento en todas sus actividades.

5.- ¿Cree usted que Achupallas Tour cuenta con un servicio de calidad?

Gráfico 5:



Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Vanessa Pinto

Tabla 8:

Si	17,8%
No	82,2%

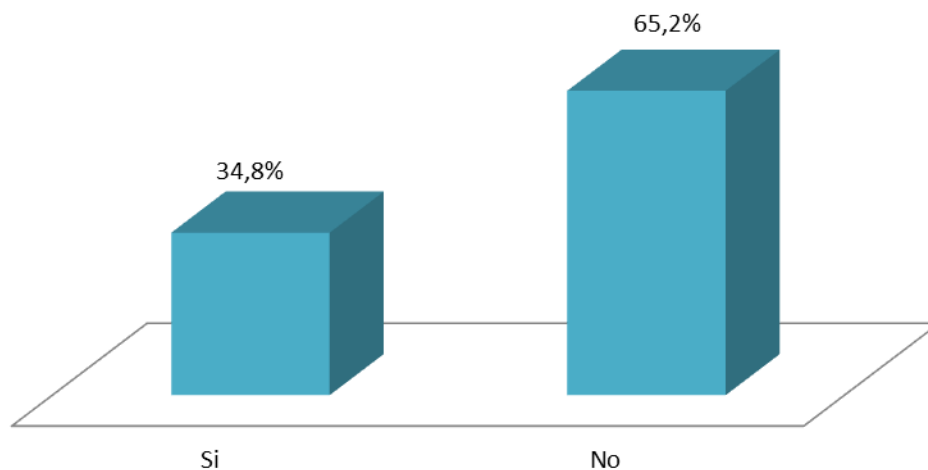
Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Vanessa Pinto

Análisis.- El servicio que ofrece Achupallas Tour es considerado por el 82,2% de sus clientes mencionan que no cuenta con un servicio de calidad; lo que nos da a conocer que la empresa tiene varias deficiencias en cuanto a su servicio y el cual debe mejorar para que sus clientes se sientan satisfechos con el servicio que reciben y lo vuelvan a contratar o recomendar.

6.- ¿Conoce usted, si actualmente el transporte turístico en Quito está regulado por alguna normativa?

Gráfico 6:



Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Vanessa Pinto

Tabla 9:

Si	34,8%
No	65,2%

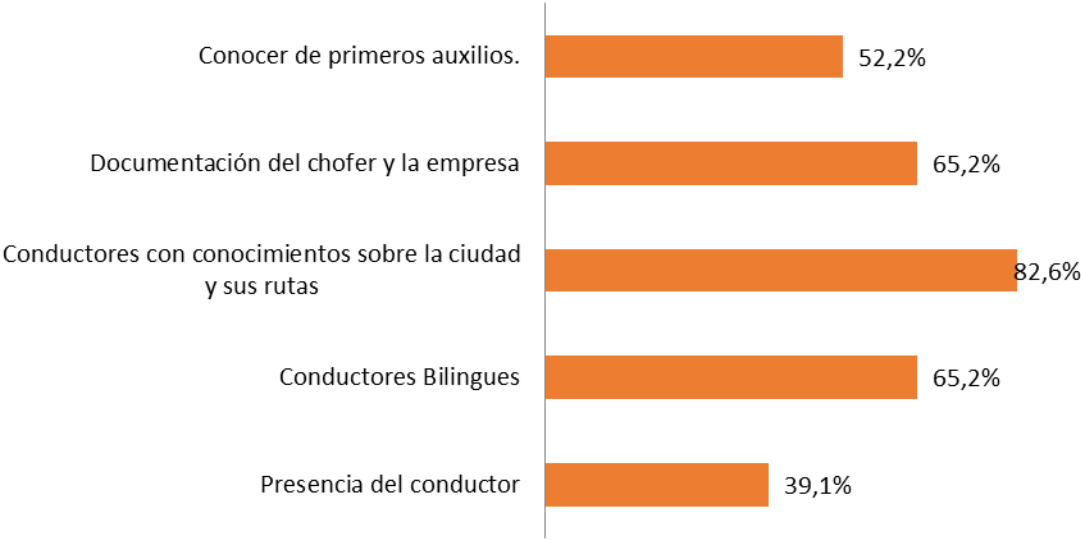
Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Vanessa Pinto

Análisis.- El 65,2% de los clientes de Achupallas Tour, no conocen sobre las normativas que rigen el transporte turístico y por ende las personas no saben cuáles son los parámetros que una empresa de transporte turístico debe tener obligatoriamente y los cuales ellos pueden exigir. Esto se da debido a que en el Distrito Metropolitano de Quito no existe una normativa simplificada de las obligaciones de una empresa de transporte turístico, lo que genera que las empresas no sepan a qué acogerse.

7.- Si se aplicarían las normativas de transporte turístico, cuál de las siguientes se debería tomar en cuenta?

Gráfico 7:



Fuente: Investigación de campo.
Elaborado por: Vanessa Pinto

Tabla 10:

Presencia del conductor	39,1%
Conductores Bilingües	65,2%
Conductores con conocimientos sobre la ciudad y sus rutas	82,6%
Documentación del chofer y la empresa	65,2%
Conocer de primeros auxilios.	52,2%

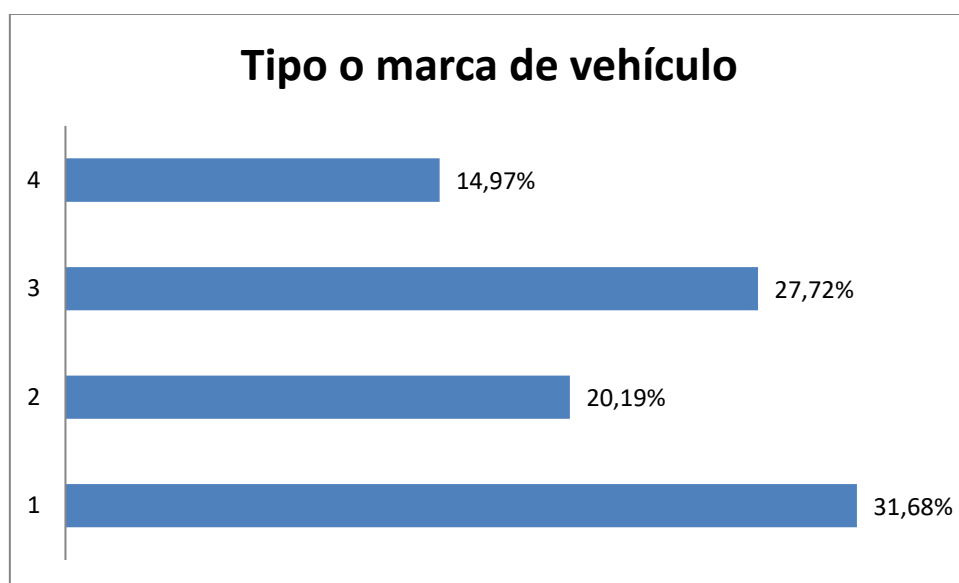
Fuente: Investigación de campo.
Elaborado por: Vanessa Pinto

Análisis.- Los clientes de Achupallas Tour consideran que al cumplir las normativas lo principal es que los conductores tengan conocimiento de la ciudad y sus rutas, hablen otro

idioma y cuenten con la documentación requerida. Estos tres parámetros son los más importantes para los turistas y visitantes que usan este servicio.

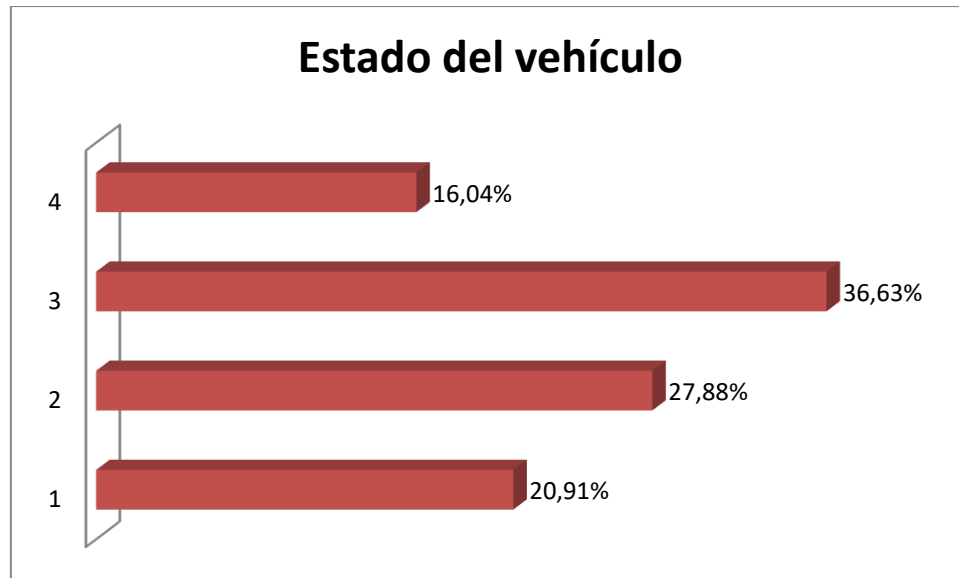
8.- El momento de escoger el servicio de una empresa de transporte turístico para usted que tiene mayor importancia?

Gráfico 8:



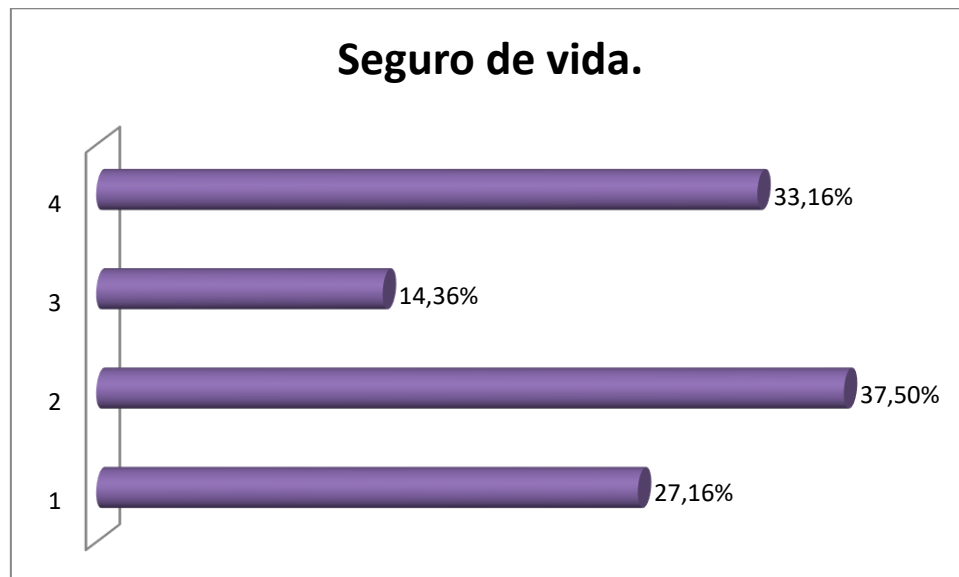
Fuente: Investigación de campo.
Elaborado por: Vanessa Pinto

Gráfico 9:



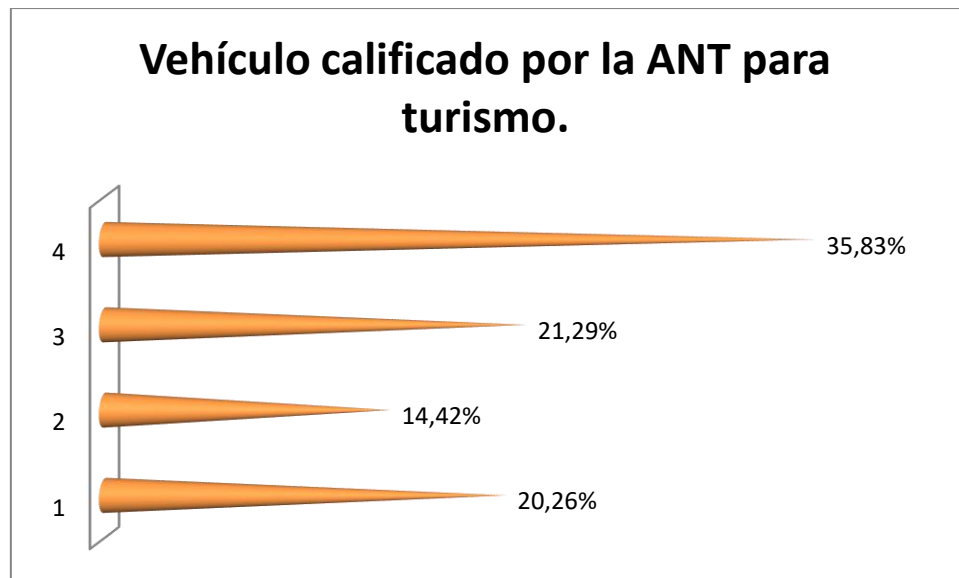
Fuente: Investigación de campo.
Elaborado por: Vanessa Pinto

Gráfico 10:



Fuente: Investigación de campo.
Elaborado por: Vanessa Pinto

Gráfico 11:



Fuente: Investigación de campo.
Elaborado por: Vanessa Pinto

Tabla 11:

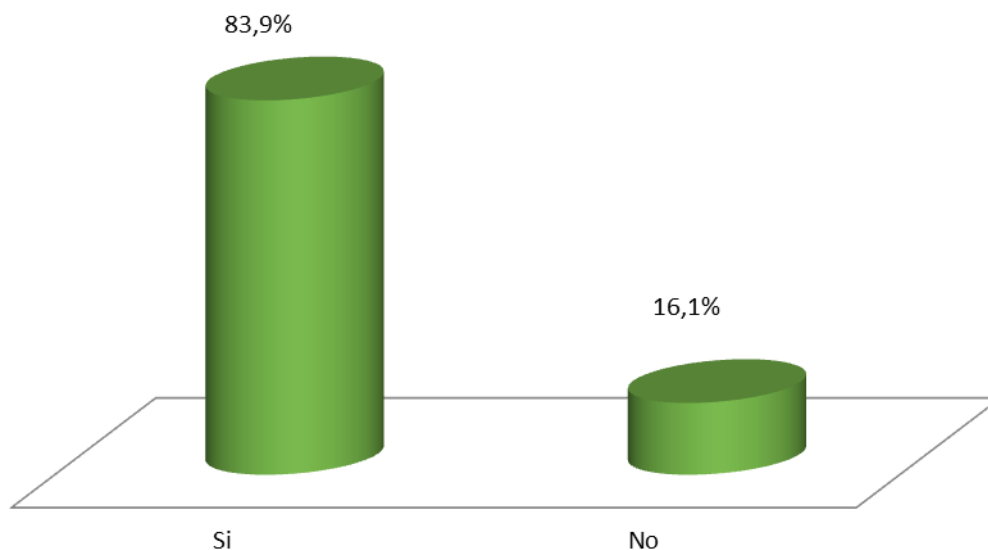
RESULTADOS	1	2	3	4
Tipo o marca del vehículo.	31,68%	20,19%	27,72%	14,97%
Estado del vehículo.	20,91%	27,88%	36,63%	16,04%
Seguros de vida.	27,16%	37,50%	14,36%	33,16%
Vehículo calificado por la Agencia Nacional de Transito, para turismo.	20,26%	14,42%	21,29%	35,83%

Fuente: Investigación de campo.
Elaborado por: Vanessa Pinto

Análisis.- Para los turistas que utilizan servicio de transporte turístico lo que más les importa el momento de contratarlo es saber la marca y tipo del vehículo, conocer si tiene seguros de vida, saber el estado del vehículo y por ultimo conocer si el vehículo está homologado o no por la Agencia Nacional de Transito.

9.- Cree usted que de existir un manual de calidad del servicio de transporte turístico, incremente el uso del mismo?

Gráfico 12:



Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Vanessa Pinto

Tabla 12:

Si	83,9%
No	16,1%

Fuente: Investigación de campo.

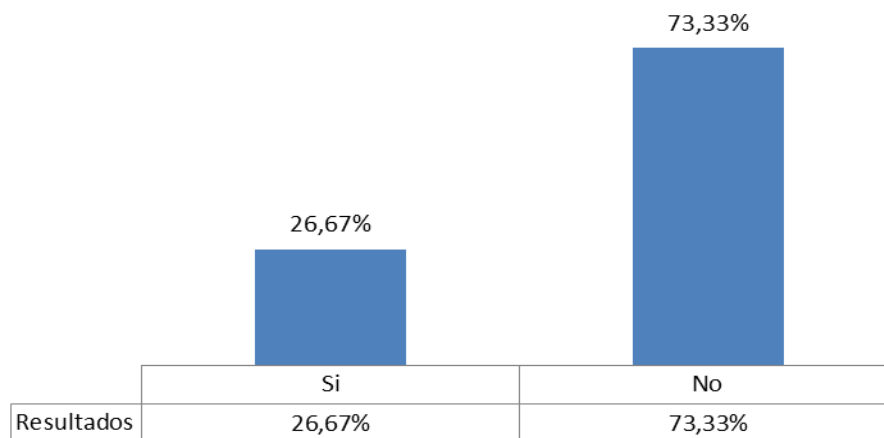
Elaborado por: Vanessa Pinto

Análisis.- El 83,9% de los clientes que utilizaron el servicio de Achupallas Tour cree que la implementación de un manual de calidad lograría que más personas utilicen el servicio de transporte turístico, debido a que los clientes sentirían que el valor que ellos pagan está de acuerdo con el servicio que reciben y tendrían más confianza de contratar una persona experimentada en esta actividad que alquilar o manejar su propio vehículo.

3.2.3.2 Encuesta socios Achupallas Tour.

- 1 Usted conoce sobre las normativas vigentes para el transporte turístico?

Gráfico 13:



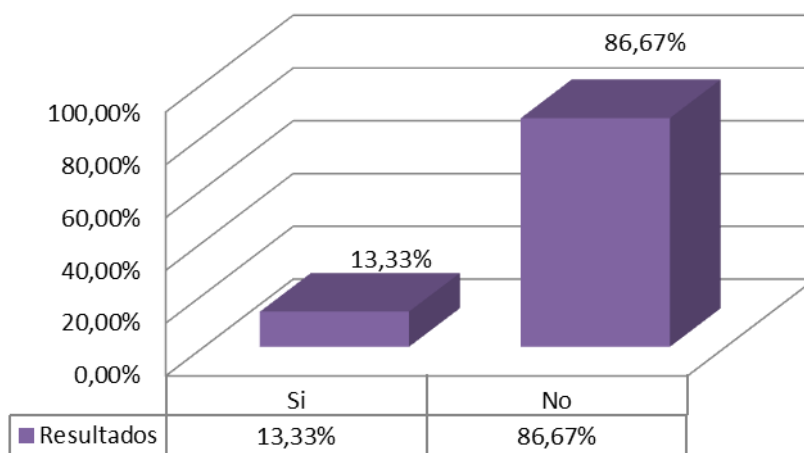
Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Vanessa Pinto

Análisis.- Aproximadamente 11 de los 15 socios y conductores no conoce sobre las normativas de transporte turístico vigentes en el Distrito Metropolitano de Quito. Ellos no conocen cuales son estas normativas debido a que no se genera una necesidad de estudiarlas o aplicarlas ya que no existe un control minucioso de los mismos.

2 Tiene usted conocimiento de uno o dos idiomas adicionales al Español?

Gráfico 14:



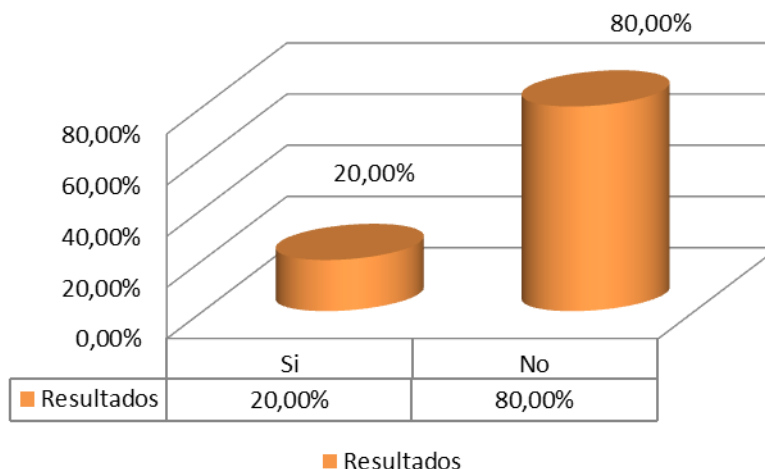
Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Vanessa Pinto

Análisis.- Alrededor de 13 colaboradores no conoce un idioma extranjero lo que genera un servicio deficiente ya que el conductor del transporte turístico no logra comunicarse bien con el cliente y esto produce descontento y poca satisfacción del cliente al no poder expresarse con normalidad.

3 Tiene usted estudios en turismo o carreras afines?

Gráfico 15:

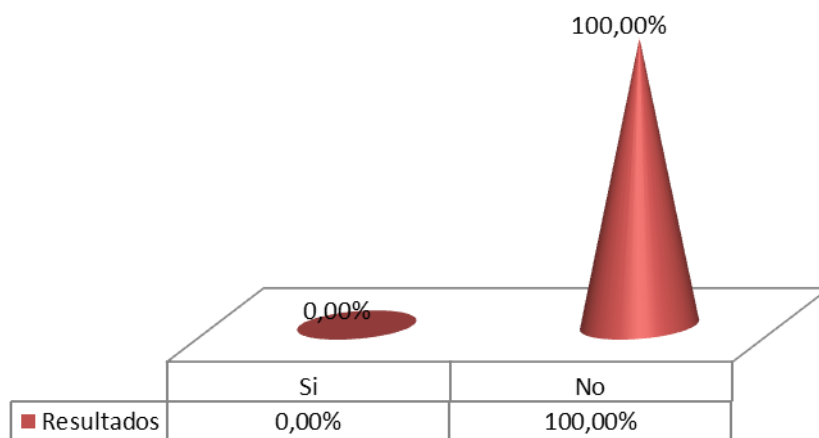


Fuente: Investigación de campo.
Elaborado por: Vanessa Pinto

Análisis.- Solo 3 personas aproximadamente entre empleados y socios han realizados estudios universitarios en carreras de turismo o afines y tienen conocimiento sobre actividades turistas el 20% aproximadamente 12 personas no han realizado estudios universitarios o cursos preparatorios sobre esta actividad.

- 4 Ha recibido cursos de preparación o capacitaciones por parte de la empresa Achupallas Tour?

Gráfico 16:



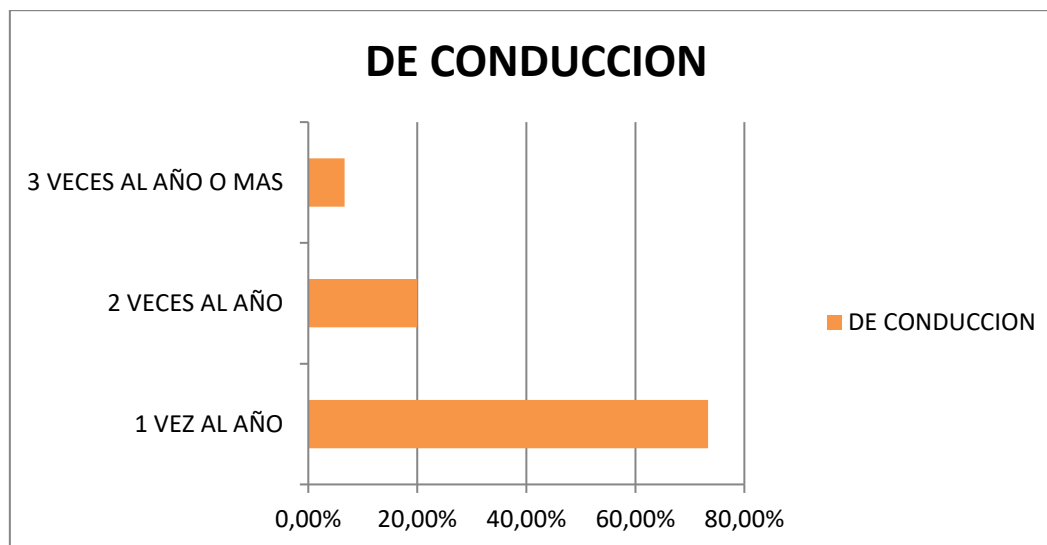
Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Vanessa Pinto

Análisis.- La empresa Achupallas Tour no ha dado importancia a capacitaciones o cursos para que su personal tenga más conocimientos o incluso los actualice, he incluso los colaboradores no han solicitado que se les apoye con estos cursos ya que ellos no conocían sobre las capacitaciones con las que deberían contar para poder ocupar el puesto en que se han venido desenvolviendo.

5 Cada que tiempo usted realiza pruebas de conducción y de vista?

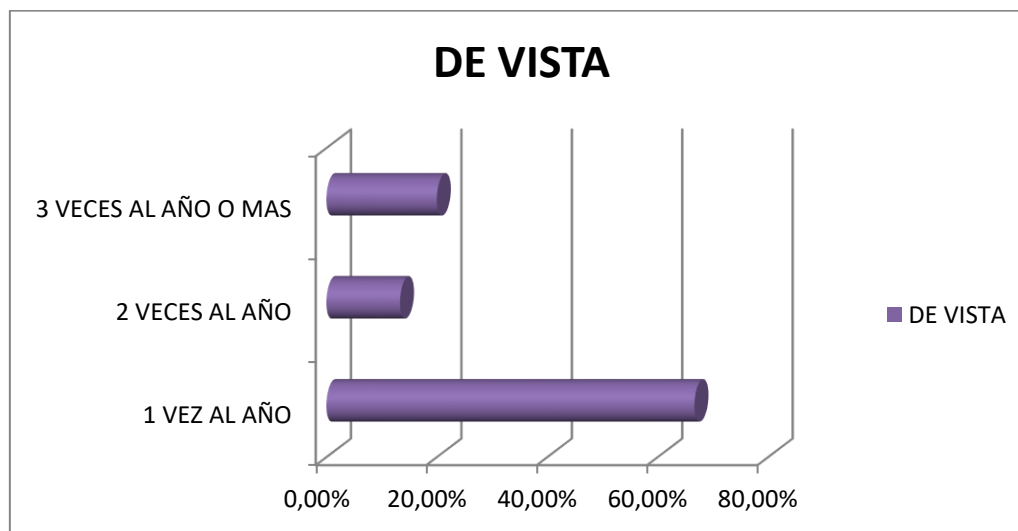
Gráfico 17:



Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Vanessa Pinto

Gráfico 18:



Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Vanessa Pinto

Tabla 13:

RESULTADOS	1 VEZ AL AÑO	2 VECES AL AÑO	3 VECES AL AÑO O MAS
DE CONDUCCIÓN	73,33%	20,00%	6,67%
DE VISTA	66,67%	13,33%	20,00%

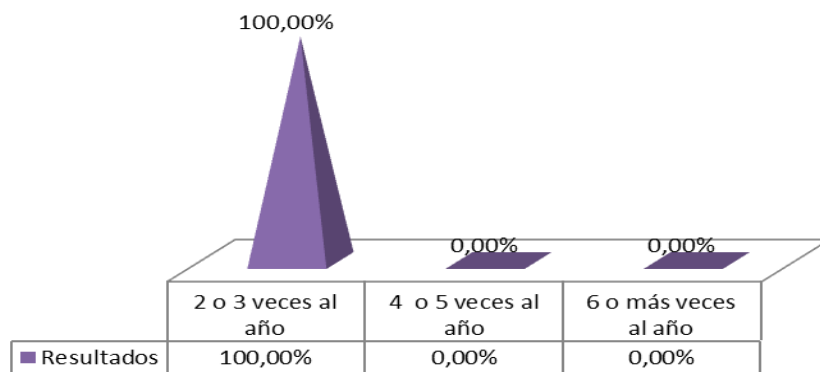
Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Vanessa Pinto

Análisis.- La mayoría de los conductores o socios que trabajan en la empresa de transporte turístico Achupallas Tour realizan pruebas de conducción y de vista una vez al año; las pruebas de conducción y vista se las realiza cada cinco años ya que la Agencia Nacional de Transito cuenta a esto como un requisito para la renovación de licencia profesional, pero la empresa ha logrado que un alto porcentaje de sus conductores las realice por lo menos una vez al año aparte de la obligatoria cada cinco años.

6 Cada que tiempo realizan mantenimiento a los vehículos?

Gráfico 19:



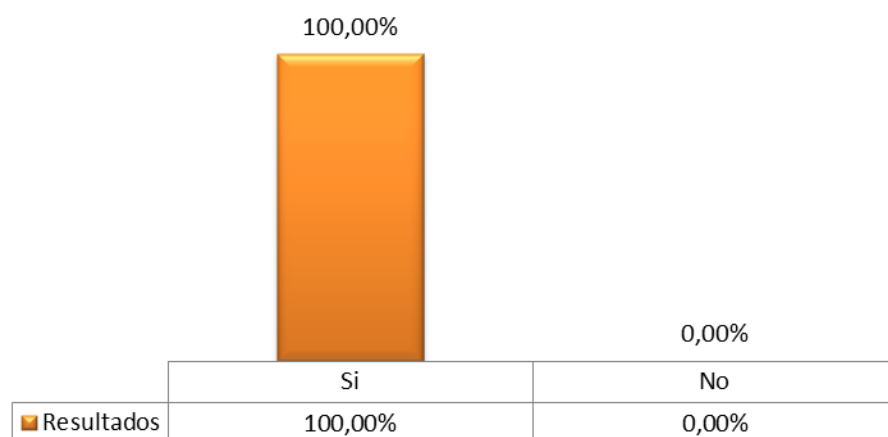
Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Vanessa Pinto

Análisis.- Los vehículos con los que cuenta Achupallas Tours se los hace mantenimiento y son revisados dos o tres veces al año debido a que estos vehículos tienen más recorrido. Lo ideal en este tipo de servicio seria que las revisiones se las haga cada vez que el vehículo viaja o recorre largas distancias.

- 7 Cree usted que la implementación de un manual de calidad para mejorar los servicios de una empresa de transporte terrestre turístico incrementen el uso del mismo?

Gráfico 20:



Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Vanessa Pinto

Análisis.- Los conductores de la empresa Achupallas Tours creen que la implementación de un manual de calidad ayudaría a que cuenten con más clientes ya que su servicio mejoraría y lograrían la fidelización del cliente.

Entrevista Gerente Achupallas Tour.

Ilustración 5: Entrevista realizada a Gerente Achupallas Tour- Vinicio Sotelo

Cómo determinan los requisitos para contratar personal?	No cuentan con un proceso de selección de personal, ya que ellos venden sus acciones y no verifican que la persona que las compre cumpla con un perfil.
Usted conoce sobre las normativas vigentes para el transporte turístico?	El señor Vinicio Sotelo Gerente General de la empresa no conoce todas las normativas de transporte turístico y por ende en la empresa no las cumplen.
Qué nivel de inglés cree usted que tienen las personas que brindan el servicio de choferes?	La mayoría de transportistas tienen un nivel bajo casi nulo de inglés.
Qué porcentaje de colaboradores de Achupallas, tienen estudios en turismo o carreras afines?	Ningún colaborador cuenta con estudios de turismo o afines.
La empresa posee un plan de capacitación interno?	Achupallas Tour no cuenta con capacitaciones o cursos para su personal.
La empresa cuenta con mantenimientos de sus vehículos periódicamente?	Los vehículos con los que cuenta la empresa son revisados 2 veces al año en la Agencia Metropolitana de Tránsito como especifica la ley.
Cree usted que la implementación de un manual de calidad para mejorar los servicios de una empresa de transporte terrestre turístico incrementen el uso del mismo?	Un manual de calidad en Achupallas Tour sí incrementaría el uso del mismo ya que mejoraría los procesos internos de la empresa y esto lograría que las personas que trabajan aquí brinden un mejor servicio y los clientes generen el boca a boca y quieran volver a utilizar los servicios de la empresa.

Fuente: Achupallas Tour.
Elaborado por: Vanessa Pinto

3.2.3.3 Entrevista entidades reguladoras del transporte terrestre turístico en el Distrito Metropolitano de Quito.

Las entidades según el reglamento de transporte terrestre turístico que realizan el control de calidad de las empresas de transporte terrestre turístico son las siguientes:

Ilustración 6: Entrevista realizada entidades regulatorias del transporte terrestre turístico.



Fuente: Investigación de campo.
Elaborado por: Vanessa Pinto

Tabla 14: Entrevista realizada entidades regulatorias del transporte terrestre turístico.

	PREGUNTAS					
ENTIDADES	Cuáles son los requisitos para formar una empresa de transporte terrestre turístico en la ciudad de Quito?	Que parámetros debe cumplir una empresa de transporte terrestre turístico para su correcto funcionamiento.	Como controlan y regulan a las empresas de transporte terrestre turístico?	Que sanciones tienen las empresas que no cumplan con los parámetros que ustedes les piden?	Qué porcentaje de empresas de transporte terrestre turístico que se encuentran en la ciudad de Quito, cree usted que son legales e ilegales?	Cree usted que la implementación de un manual de calidad para mejorar los servicios de una empresa de transporte terrestre turístico incrementa el uso del mismo?
AGENCIA NACIONAL DE TRANSITO	“La empresa de transporte turístico debe contar con un proyecto de factibilidad de ruta el mismo que será	“Los parámetros que debe cumplir una empresa de transporte terrestre turístico para su correcto	“Se realizan revisiones de permisos de operación por parte de los agentes de	“La empresa que no cumpla puede tener varias sanciones entre estas están, sanciones	“Lastimosamente en la ciudad de Quito existen aproximadamente un 80% de	“Totalmente de acuerdo, pero este deber ser encaminado a la realidad nacional, ya que nosotros no contamos con suficientes insumos para

Luis Chasi – Analista de títulos habilitantes	aprobado en la Agencia Nacional de Transito para así poder seguir con los siguientes tramites”	funcionamiento son: vehículo autorizado por ANT, licencias profesionales de todos su choferes y seguro contra accidentes en todos sus vehículos	tránsito y Quito Turismo nos colabora revisando lo que son oficinas y otros parámetros para la obtención del Registro Turístico”	administrativa, imposición de multas y medidas cautelares; de ser el caso clausura y retiro de LUAE y Registro Turístico.”	empresas ilegales y un 20% legales”	acatar un manual internacional”
AGENCIA METROPOL ITANA DE CONTROL Paul Viniachi- Resolutor	“Permisos de operaciones LUAE, Registro turístico y permiso otorgado por la ANT, patente y RUC”	“En cuanto a nuestras competencias, la empresa debe contar con todos los permisos actualizados”	“Nosotros controlamos a estas empresas mediante operativos de control a los cuales invitamos a varias	“Las sanciones que nosotros ponemos por incumplimiento, son autos de inicio que conlleven multas de \$1000	“ En la ciudad de Quito existe alrededor de un 60% de empresas legales y un 40% de empresas ilegales”	“Si sería una gran ayuda tener un Manual de Calidad para que las empresas de transporte terrestre turístico tengan claro lo que deben aplicar en sus establecimientos.

Bienes Inventariados y Turismo			entidades que tengan competencia en el tema para controlar y verificar de mejor manera este tipo de actividad”	a \$5000 por cada infracción verificada y la mayoría de veces hasta la clausura del establecimiento”		
QUITO TURISMO David Beltrán- Jefe Calidad y Asistencia Técnica.	“Permisos de operaciones emitidos por la autoridad competente en cuanto a Quito Turismo deben obtener el Registro Turístico y para esto nosotros les pedimos	“Contar con los permisos, tener oficinas con personal capacitado, vehículos autorizados y seguros, choferes que hablen más de	“Mediante inspecciones a los establecimientos como también operativos de control de normativa turística y en	“Una multa de \$1000 a \$5000 y en caso de ser infracción grave puede revocarse la licencia y clausura del local, además de las multas de	“30% legal y 70% ilegal por cuanto no pueden conseguir los permisos de operación ya que la AMT Y ANT no definen	“Por supuesto pero es necesario previamente que la normativa sea reconocida y entendida para poder socializarla y cumplirla”

	varia documentación” ver ANEXO 5	un idioma, que conozcan historia y destinos turísticos.”	espacio público.”	tránsito por circular sin permisos de operación”	competencias claramente”	
--	--	--	----------------------	---	-----------------------------	--

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Vanessa Pinto

3.3 Aplicación práctica

3.3.1 Analizar el cumplimiento de la normativa vigente de transporte terrestre turístico del Distrito Metropolitano de Quito en la empresa de transporte turístico Achupallas Tour.

De acuerdo a las entrevistas que se realizó a los socios o conductores y al Gerente General sabemos que la empresa de transporte turístico Achupallas Tour cumple con algunas de las normativas vigentes en el Distrito Metropolitano de Quito, pero no la cumple en un 100%, como lo podemos ver en la tabla siguiente.

Achupallas Tour cuenta con sus permisos de funcionamiento al día como lo exige el Reglamento de Transporte Terrestre Turístico y cumpliendo con cada requisito que se solicita en el instructivo que regula el transporte terrestre turístico, artículo 8, literal a, b, c, d y e.

(Rodríguez, 2008)

De igual manera se observó que esta empresa no cumple con los literales f y g del artículo 8 del instructivo que regula el transporte terrestre turístico, esto se ha dado ya que las entidades de control no toman en cuenta estos 2 puntos el momento de las verificaciones y la empresa al darse cuenta de esto no los cumple.

Las entidades de transporte terrestre turístico en la entrevista comentaron que el literal f en muchos casos es muy difícil de verificar ya que los vehículos siempre se encuentran en diferentes lugares y que el literal g abarca varios parámetros que intentan

verificarlos pero no todos son cumplidos, entre estos parámetros nos indicaron los que se detallan en el cuadro siguiente.

Tabla 15: Tabla de evaluación de la normativa vigente de transporte terrestre turístico en la empresa Achupallas Tour.

NORMATIVA	PARÁMETROS	CUMPLIMIENTO
Reglamento de Transporte Terrestre Turístico	Autorización Agencia Nacional de Transito.	SI
	Licencia Anual de Funcionamiento.	SI
	Registro Turístico.	SI
	Hoja de ruta u orden de trabajo para cada viaje o circuito	NO
Reglamento de actividades turísticas	La operadora deberá exhibir en el vehículo su nombre y número de registro.	NO
Instructivo que regula el Transporte Terrestre Turístico.	Conductores deberán tener licencia profesional de conducción.	NO
Instructivo que regula el Transporte Terrestre Turístico.	Cada vehículo tendrá 2 conductores, en caso de viajes de más de 6 horas continuas.	NO

Instructivo que regula el Transporte Terrestre Turístico.	El tamaño del rótulo comercial externo debe estar en proporción con la superficie de la fachada	NO
Instructivo que regula el Transporte Terrestre Turístico.	Debe contar con facturas	SI
Instructivo que regula el Transporte Terrestre Turístico.	Debe tener un buzón de sugerencias	NO
Instructivo que regula el Transporte Terrestre Turístico.	De contar con extintor, luces de emergencia, detectores de humo y señalización.	NO
Instructivo que regula el Transporte Terrestre Turístico.	Cada vehículo debe contar con guía turístico, en caso de necesitarlo	NO
Instructivo que regula el Transporte Terrestre Turístico.	Contar con ficha técnica de mantenimiento de cada vehículo.	NO
Instructivo que regula el Transporte Terrestre Turístico.	Póliza de seguros vigente para cada vehículo	NO
Instructivo que regula el Transporte Terrestre Turístico.	Cartillas de instrucciones que deben seguir los conductores.	NO
Instructivo que regula el Transporte Terrestre Turístico.	Uso de vehículos no siniestrados y aprobados.	NO

Instructivo que regula el Transporte Terrestre Turístico.	Colocar en el interior de sus vehículos los avisos sobre normas de seguridad y educación vial.	NO
Instructivo que regula el Transporte Terrestre Turístico.	Capacitaciones a conductores.	NO
Instructivo que regula el Transporte Terrestre Turístico.	Personal uniformado e identificado.	NO
Instructivo que regula el Transporte Terrestre Turístico.	Documentos de vehículo y conductor (es) deben estar dentro del vehículo durante la prestación del servicio.	NO
Instructivo que regula el Transporte Terrestre Turístico.	Vehículos que cuenten con elementos de emergencia.	NO
Instructivo que regula el Transporte Terrestre Turístico.	Personal debe realizar exámenes psicométricos.	NO
Instructivo que regula el Transporte Terrestre Turístico.	Conductores en buen estado de salud.	NO
Instructivo que regula el Transporte Terrestre Turístico.	Deben contar con equipo de comunicación (celular y de onda corta) en cada vehículo	SI
Instructivo que regula el Transporte Terrestre Turístico.	Equipo extintor, botiquín de primeros auxilios, triángulos de seguridad en cada vehículo.	NO

Instructivo que regula el Transporte Terrestre Turístico.	Identificación visible al interior de la unidad (carné con fotografía) del conductor, con todos los datos de la empresa.	NO
---	--	-----------

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Vanessa Pinto

3.3.2 Identificar todos los servicios y los procesos de contratación, y seguimiento de personal de transporte turístico de la empresa Achupallas Tours.

La empresa Achupallas Tour no cuenta con un proceso de contratación y seguimiento de personal, el señor Vinicio Sotelo Gerente de esta institución indicó en la entrevista que para contar con un nuevo socio o transportista ellos venden las acciones y la persona interesada sea cual sea esta, la compra.

El momento de vender las acciones ellos no verifican si la persona que va a ser el nuevo conductor cuenta o no con todos los requisitos para hacer dicha actividad.

Debido a que la empresa vende sus acciones, se tomará como política de la empresa que:

La persona que adquiera una acción en la empresa de transporte terrestre turístico Achupallas Tour deberá contar con una persona encargada de la conducción del vehículo que cumpla con el perfil para poder operar y trabajar como conductor de la empresa Achupallas Tour de lo contrario la empresa se encargara de buscar una persona que cumpla con todos los requisitos.

Descripción de la ocupación.

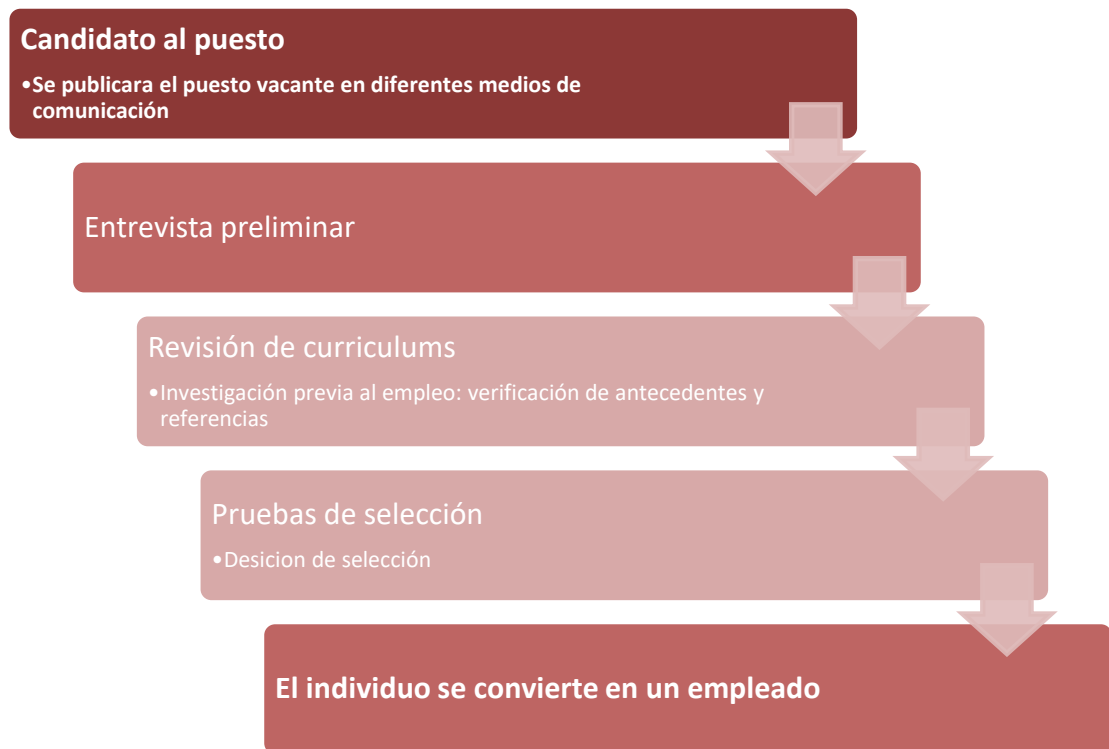
El conductor de transporte turístico terrestre se ocupa, principalmente, de trasladar a los turistas en vehículos tipo autobús, furgoneta y automóvil, en ambientes urbanos, carreteras rurales, para excursiones, paseo local, traslados y desplazamientos especiales.

(Normalizacion, 2008)

Para la nueva selección de personal se tomó en cuenta el proceso que se detalla en el libro de Administración de Recursos Humanos de R Wayne Mondy, donde nos especifica cuál es el proceso de selección de personal adecuado para la correcta elección de los nuevos conductores para la empresa Achupallas Tour.

En este proceso se incluyen la Norma INEN 2463 que especifica cuáles son los requisitos de competencia laboral para un conductor de transporte turístico terrestre, en el cual nos detalla cada uno de los parámetros que debe cumplir para ocupar este puesto.

Ilustración 7: Proceso de selección de personal



Fuente: (R. Waayne Mondy, 2010)

Elaborado por: Vanessa Pinto

ENTREVISTA PRELIMINAR

En este paso eliminamos a todos los aspirantes que no reúnen los requisitos para el puesto.

Los requisitos para el puesto son:

Competencia

El conductor de transporte turístico terrestre, para alcanzar los resultados esperados debe ser competente con base en los siguientes conocimientos, habilidades y actitudes.

Conocimientos:

- a) Reglas de urbanidad y cuidados de higiene personal;
- b) Leyes y reglamentos aplicables a la conducción de vehículos;
- c) Reglamentos y procedimientos para minimizar el impacto ambiental del vehículo;
- d) Mecánica automotriz para reparar daños básicos;
- e) Primeros auxilios básicos;
- f) Geografía turística nacional;
- g) Rutas de los principales atractivos turísticos y ubicación de los hoteles, restaurantes, mercados y tiendas de artesanías;
- h) Seguridad vial;
- i) Acomodación de equipaje en el vehículo;
- j) Señalización turística y de tránsito;
- k) Atención al cliente.

Habilidades:

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

Actitudes:

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

Actuar como conductor - guía:

- a) Contar con la credencial de guía;
- b) Demostrar capacidad para guiar turista en visita, viaje e itinerario;
- c) Proporcionar información y ayuda en la recepción, traslado, acompañamiento, alojamiento, alimentación y entretenimiento.

Comunicarse en otro idioma:

- a) Utilizar vocabulario en idioma inglés, necesario para informar o resolver problemas del turista

(Normalizacion, 2008)

Revisión de curriculum

Los candidatos para el puesto deberán entregar su curriculum vitae. Esta ayuda que el empleador examine si existe una correspondencia aparente entre el individuo y el puesto de trabajo.

El curriculum es un resumen dirigido a metas que describe la experiencia, formación académica y capacitación de un individuo; es un documento que se redacta para utilizarse en un proceso de selección de personal.

En este paso se revisaran todos los curriculums para saber los antecedentes y referencias de las personas elegidas, se investigara todos los campos que están señalados en el curriculum para saber si esta persona puede seguir al siguiente paso.

(R. Waayne Mondy, 2010)

Ilustración 8: Formato de curriculum

Enrique Sánchez	
<i>Domicilio actual:</i> 1508 Westwood Dr. Nueva York, NY 20135 914/555-3869	
OBJETIVO:	Obtener un puesto de primer ingreso en una empresa de contabilidad pública.
EDUCACIÓN:	Universidad de Nueva York Maestría en Administración de empresas, diciembre de 2003 Licenciatura en Ciencias, Administración de empresas, mayo de 2000 Enfoque en Gravamen individual y corporativo con énfasis en Sistemas de administración de la información GPA: 3.2 / 4.0
RECONOCIMIENTOS:	Mención honorífica en Contabilidad y finanzas Beca escolar completa Presidente del programa de conferencias de verano
LOGROS:	Conducción de seminarios de GCT (Gestión de la Calidad Total) Terminación con éxito de cursos ISO-9002 Asistente del rector
EXPERIENCIA: <i>De noviembre de 2000 a la fecha</i>	Administrador auxiliar Touch of Class Foods Corporation Departamento de contabilidad • Elaborar libros contables de cuentas por pagar y cuentas por cobrar. • Crear un programa receptivo de facturas. • Preparar los rendimientos fiscales corporativos y todos los programas. • Supervisar el programa interno. • Iniciar las certificaciones ISO-9002 en todas las áreas de producción de la planta.
<i>De mayo de 2001 a noviembre de 2003</i>	Asistente personal Señor Charles Brandon Consejo de Administración de Parques • Investigación y desarrollo en el Distrito de alcantarillado municipal. • Apoyo en procedimientos de contabilidad general. • Apoyo en asuntos relacionados con clientes. • Apoyo en la distribución de fondos públicos.
HABILIDADES DE CÓMPUTO:	Microsoft Word, AmiPro, WordPerfect 7.0 Lotus 123, Microsoft Excel, Quattro Pro, Quicken Aplicaciones Windows y Windows XP
AFILIACIONES:	Consultor certificado ISO-9002 Asociación Nacional de GCT

Fuente: (R. Waayne Mondy, 2010)
 Elaborado por: Vanessa Pinto

Pruebas de selección

Estas pruebas evalúan factores tales como aptitudes, personalidad, habilidades y motivaciones de los empleados potenciales, y permiten elegir candidatos de acuerdo con la manera en la que estos se ajustan dentro del puesto a ejercer. Con estas pruebas se podrá identificar habilidades, actitudes relacionadas con el puesto, lo que no logra reconocer la entrevista y así conseguir personal mejor capacitado.

En estas pruebas se revisa el nivel de inglés que la persona tiene y se observa el comportamiento de la misma, se utilizara una simulación de servicio para saber cómo la persona reaccionaria ante el mismo, para esto se utilizaran:

- Pruebas de aptitudes cognitivas.- las que determinaran las habilidades generales de razonamiento, memorización, vocabulario y fluidez verbal, para conocer como la persona se desenvolverá con los clientes, turistas o visitantes.
- Pruebas de habilidades psicomotrices.- estas medirán la fuerza, la coordinación y la destreza al momento de manejar.
- Pruebas de conocimiento del puesto.- miden los conocimientos del candidato en relación con los deberes del puesto, así como el conocimiento de todas las rutas y vías de la ciudad y las normas y leyes a las cuales se debe regir.
- Pruebas de personalidad.- estas pruebas son medidas de rasgos, temperamentos o disposiciones reportadas por el candidato. Así podremos saber si la persona se encuentra totalmente coherente y pensante.

Con estas cuatro pruebas conoceremos a la persona que está intentando ingresar a la empresa y sabremos que la misma se encuentra capacitada y cuenta con todos los requisitos para brindar un servicio de calidad a los clientes de Achupallas Tour.

Estas pruebas nos darán el conocimiento necesario para saber cuál es la persona indicada para contratar, ya que en el transcurso del proceso se fueron descartando todos los candidatos que no cumplían los parámetros; para esto se tomara en cuenta que el potencial de desarrollo de un candidato es tan importante como su capacidad para ocupar la posición actual. Jim Kutz, director de reclutamiento de tecnología de información en Capital One Financial Corporation explica: “Con frecuencia no solamente contemplamos lo que la persona puede hacer ahora, sino lo que puede hacer en el siguiente puesto de trabajo”.

(Kutz, 2010)

El proceso de selección de personal antes mencionado, será el óptimo para que la empresa Achupallas Tour implemente en su manual de calidad y sus futuras contrataciones, debido a que si la empresa sigue cada uno de los pasos, logrará tener empleados capacitados y preparados para prestar el servicio que ellos ofrecen y mejorar su calidad, de igual manera esto ayudara a que los gastos de la empresa sean menos ya que las personas ya ingresaran a la empresa con las habilidades y competencias que se necesita de lo contrario Achupallas Tour deberá impartir cursos, charlas y diferentes preparaciones a sus empleados lo que creara más gastos y seguirá teniendo empleados con escasos conocimientos y preparación para realizar esta actividad, generando que los clientes no se sientan augusto y no contraten el servicio una segunda vez.

Estructura de pagos a empleados, socios y personal:

La empresa Achupallas Tour esta compuesta con el siguiente personal:

- Gerente
- 15 socios los mismos que son los conductores de los 15 vehículos.
- Recepcionista.
- Contador.

El proceso que tiene la empresa para realizar el pago a los socios y poder solventar los gastos administrativos es a través de comisiones, de todo servicio prestado por cada una de las unidades de transporte, la empresa recibe el 30% quedando el 70% para el socio que realizó el trabajo, este valor es entregado 100% a la empresa Achupallas Tour y cada 15 días se lo entrega al socio el valor correspondiente de la comisión por medio de facturas.

El 30% que recibe la empresa por cada trabajo realizado es utilizado para el pago de Gerente, Recepcionista y Contador, así como gastos administrativos y costos operativos.

Análisis de los procesos existentes en la empresa Achupallas Tours:

La empresa Achupallas Tour actualmente cuenta con tres procesos operativos:

- Proceso de venta del servicio
- Proceso de atención al cliente
- Proceso de pago de comisión

Estos tres procesos han sido los que la empresa ha ido manteniendo en su trayectoria.

El proceso para la venta del servicio no tiene un tiempo promedio de respuesta ya que el mismo no se ha venido controlando, sin embargo a pesar de no contar con esto, los procesos son los necesarios.

Lo que se busca con el manual de calidad es que estos procesos sean menos tardíos y los clientes obtengan un menor tiempo de contestación. En cuanto al proceso de venta del servicio se busca que en los pasos 1 y 2 (flujograma) tenga un tiempo de contestación de 1 hora máximo por cliente y si el cliente pasa al pago del servicio (paso 5 del flujograma) este tenga una contestación de 10 a 15 minutos. En cuanto al proceso de atención al cliente se mantendrán los tiempos al igual que en el proceso de pago de comisión.

Flujograma de proceso de venta del servicio:

Tabla 16: Tabla de descripción de flujograma de proceso de venta del servicio.

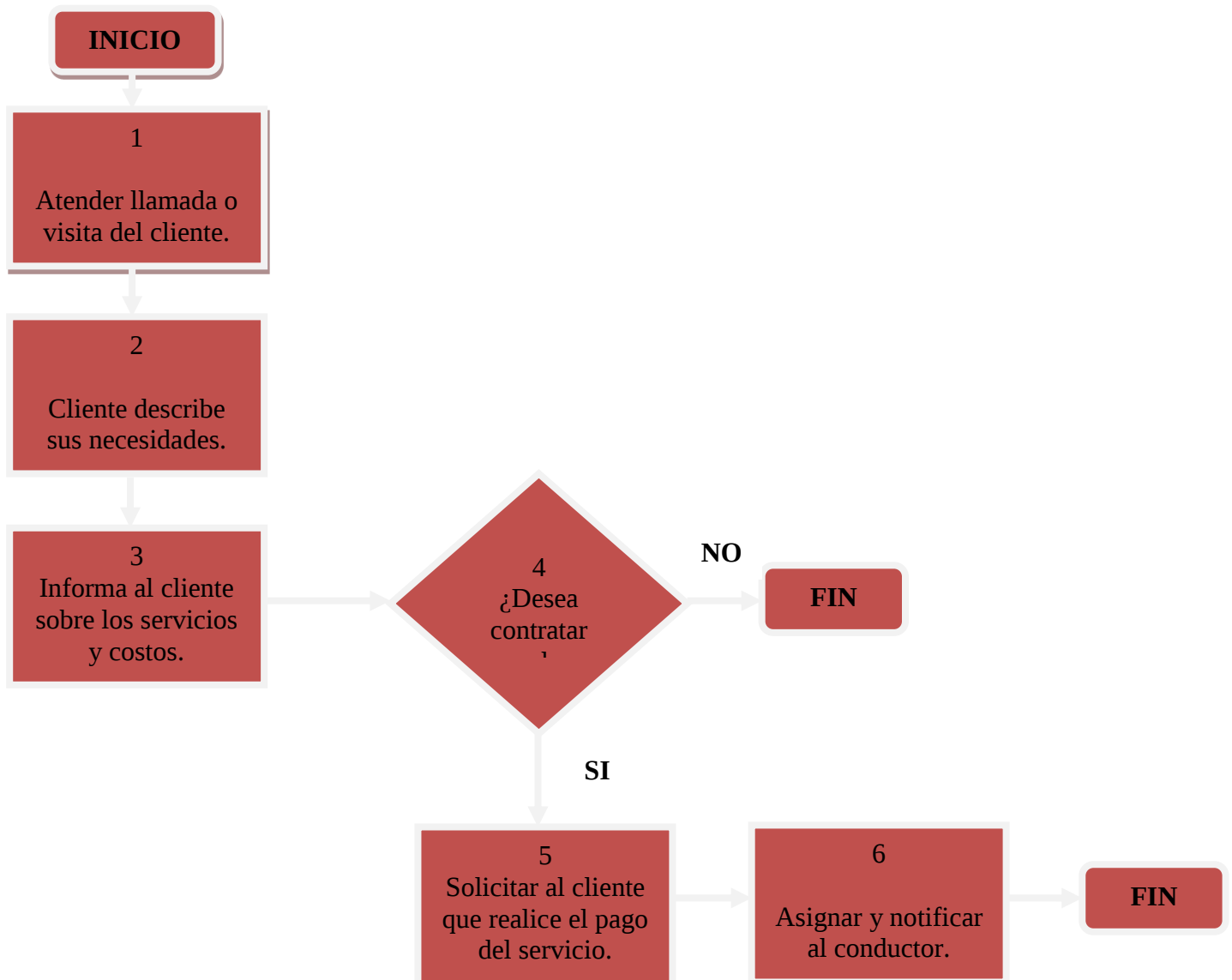
#	DESCRIPCION	RESPONSABLE
1	Atender la llamada y/o visita del cliente.	Recepcionista
2	Consultar al cliente, cuáles son sus necesidades.	Cliente
3	Informar al cliente sobre los servicios que se ofrecen y el costo	Recepcionista
4	Si el cliente desea hacer la reservación/compra, se realiza el registro del mismo	Recepcionista

	Si el cliente no desea el servicio, se le da las gracias y lo invita a regresar en otra ocasión	
5	Solicitar al cliente que realice el pago del servicio	Cliente
6	Asignar y notificar unidad de transporte de acuerdo al cronograma de distribución de trabajos	Recepcionista - Conductor

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Vanessa Pinto

Ilustración 9: Flujograma de proceso de venta del servicio.



Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Vanessa Pinto

Flujograma de proceso de atención al cliente:

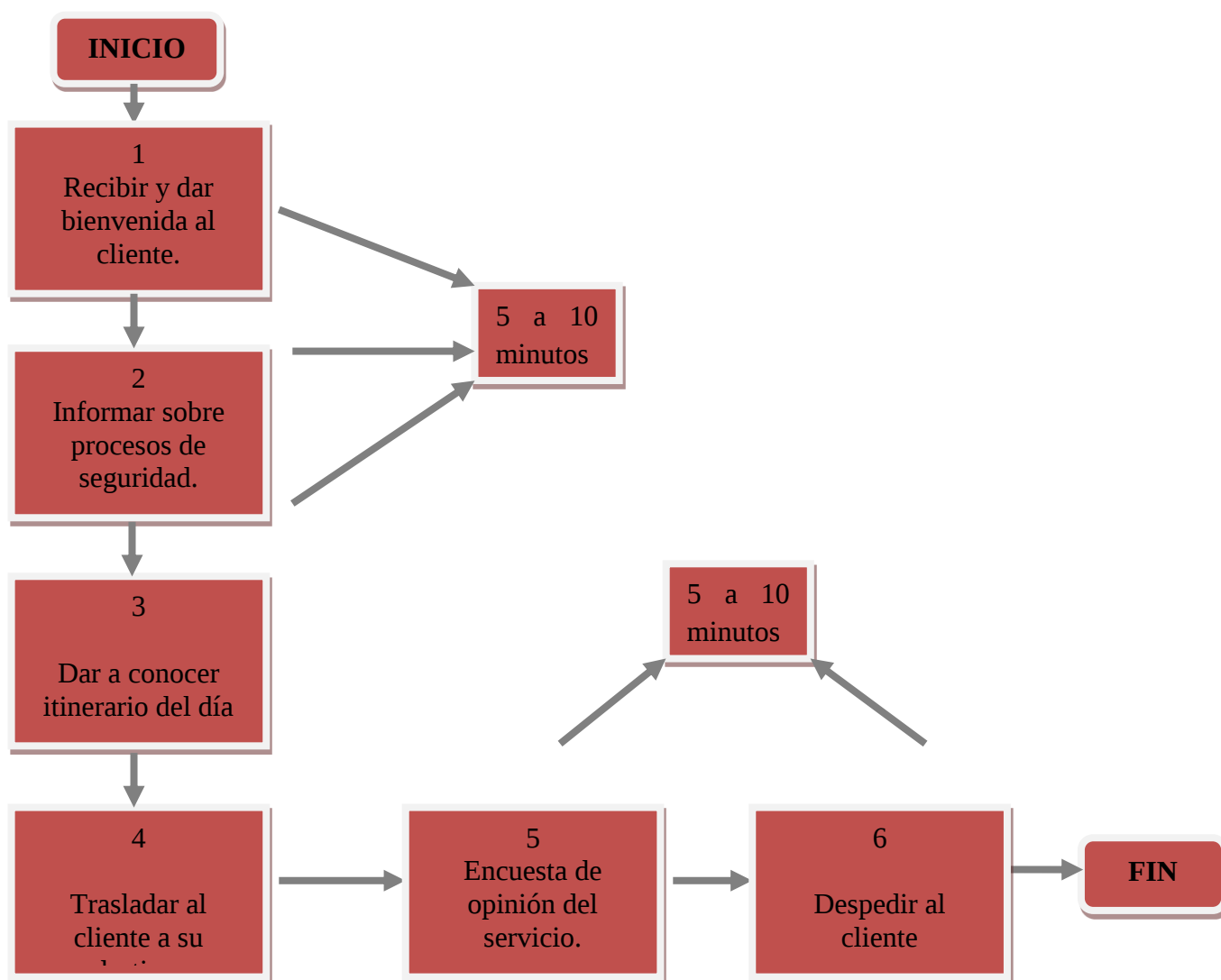
Tabla 17: Tabla de descripción de flujograma de proceso de atención al cliente.

#	DESCRIPCION	RESPONSABLE
1	Recibir y dar bienvenida al cliente	Conductor - cliente
2	Informar sobre procesos de seguridad.	Conductor - cliente
3	Dar a conocer itinerario del día.	Conductor
4	Trasladar al cliente a su destino.	Conductor
5	Solicitar al cliente que realice la encuesta de opinión	Cliente
6	Despedir al cliente.	Conductor

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Vanessa Pinto

Ilustración 10: Flujograma de proceso de atención al cliente.



Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Vanessa Pinto

Flujograma de proceso de pago de comisión:

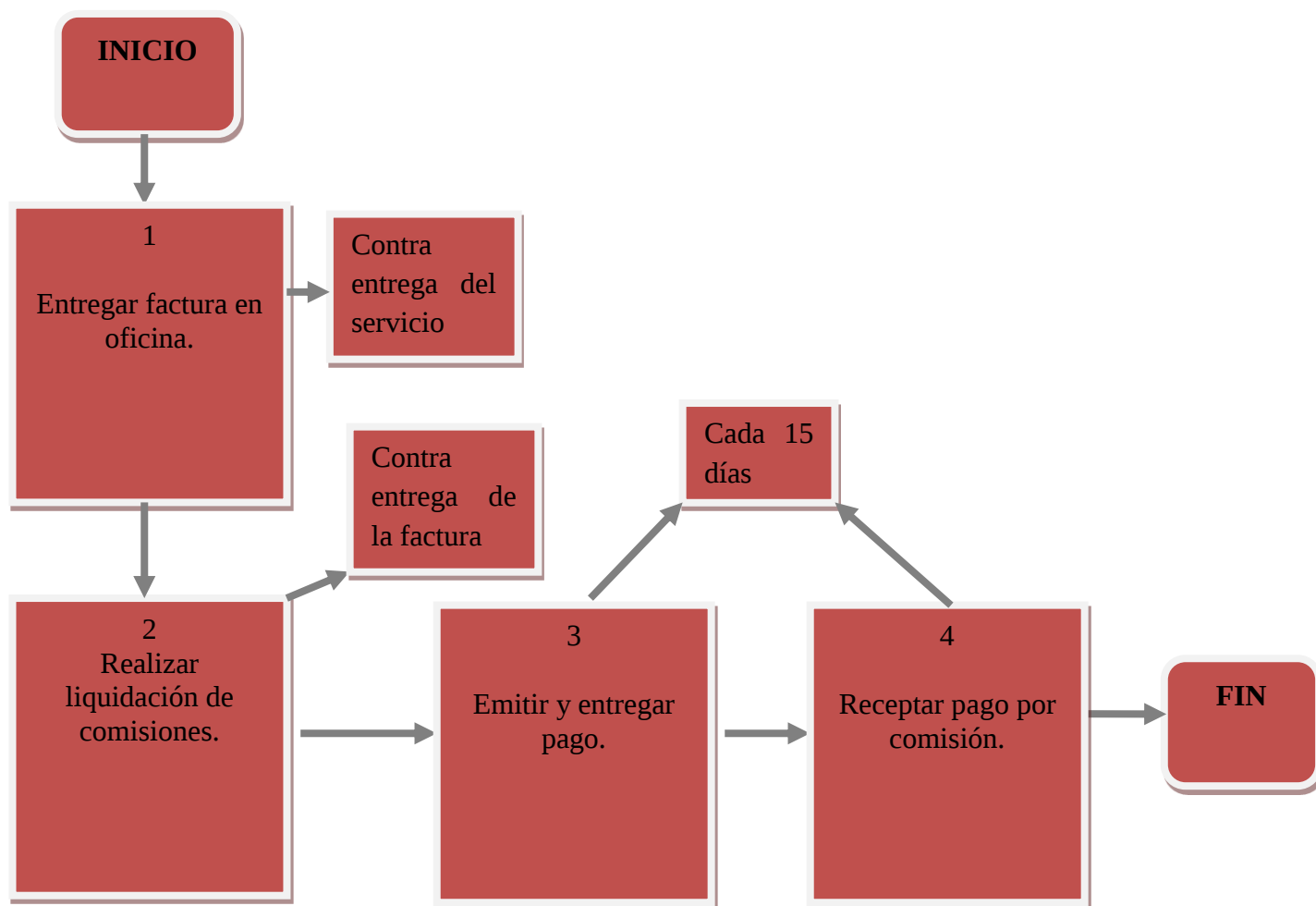
Tabla 18: Tabla de descripción de flujograma de proceso de pago de comisión.

#	DESCRIPCION	RESPONSABLE
1	Entregar factura en oficina	Conductor
2	Realizar liquidación quincenal de comisión	Contador
3	Emitir y entregar pago por comisión	Contador
4	Recepción de pago por comisión	Conductor

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Vanessa Pinto

Ilustración 11: Flujograma de proceso de pago de comisión.



Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Vanessa Pinto

3.3.3 Seleccionar normas técnicas enfocadas al servicio de transporte turístico para la empresa Achupallas Tours.

Debido a que se evidencio en las encuestas y entrevistas realizadas, que la empresa Achupallas Tour no cuenta con un servicio de calidad y que su principal problema es el no cumplir al 100% las normativas vigentes en el Distrito Metropolitano de Quito que rigen el Transporte Terrestre Turístico, se realizará un manual que contenga todos los parámetros que debe cumplir una empresa de transporte turístico para que brinden un servicio de calidad y tengan un correcto funcionamiento.

Las normativas vigentes que controlan y rigen para las empresas de transporte terrestre turístico en el Distrito Metropolitano de Quito que se enfocan al servicio son:

- Ley de Turismo.
- Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Transito y Seguridad Vial.
- Código ético mundial para el turismo.
- Reglamento General de actividades turísticas.
- Reglamento de Transporte Terrestre Turístico.
- Instructivo que regula el Transporte Terrestre Turístico.
- Ordenanza Metropolitana 308: Ordenanza Metropolitana que establece el Régimen Administrativo de las Licencias Metropolitanas y, en particular, de la Licencia Metropolitana Única para el Ejercicio de Actividades económicas en el distrito Metropolitano de Quito.

- Ordenanza Metropolitana 186: Que sustituye el Capítulo I "De la Publicidad Exterior", del Título III, "De los Rótulos y Carteles", del Libro Segundo del Código Municipal, que fue anteriormente sustituido por la Ordenanza Metropolitana No. 096.
- Ordenanza Metropolitana 470: Regla técnicas en materia de prevención de incendios en el ordenamiento metropolitano.
- Ordenanza Metropolitana 276: La Ordenanza Metropolitana Reformatoria del Código Municipal, referente al Régimen Administrativo de Turismo y de las Tasas por Licencia única Anual de Funcionamiento de las Actividades de Turismo y por las facilidades y Servicios Turísticos en el Distrito Metropolitano de Quito.
- Ordenanza Metropolitana 236: La Ordenanza Metropolitana con la que se establece los instrumentos de Regulación, Control y Promoción del Desarrollo de la actividad turística en el Distrito Metropolitano de Quito.
- Acuerdo Interministerial 945. Reglamento para el control del funcionamiento de servicios higiénicos y baterías sanitarias.
- Norma Técnica Ecuatoriana. INEN 2463:2008. Turismo. Conductor de transporte turístico terrestre. Requisitos de Competencia Laboral.

Otras Normativas y documentos que ayudan a la realización de un correcto manual de calidad para la empresa de transporte terrestre turístico Achupallas Tour son:

- Manual de Buenas Prácticas Ambientales para el Servicio de Transporte Turístico Terrestre Perú- CALTUR.
- Manual de Buenas Prácticas Turísticas dirigido al Transporte turístico Colombia.
- Manual de Buenas Prácticas en el sector Turístico Sevilla – España.
- Manual de Buenas Prácticas Transporte Turístico Chile.

El Manual que utilizará Achupallas Tour se basará en el modelo que tiene la ISO 9001 en el cual especifica que cuenta con:

1. Alcance.
 - 1.1. Misión.
 - 1.2. Visión.
2. Referencias normativas.
3. Términos Definiciones.
4. Sistema de Gestión de la Calidad.
 - 4.1. Descripción de puestos administrativos
 - 4.2. Descripción de puestos operativos.
5. Políticas.
 - 5.1. Oficina.
 - 5.2. Vehículos
 - 5.3. Personal
 - 5.4. Administrativo y legal
6. Objetivos.

(Standardization, 2008)

3.3.4 Manual de Calidad Interno para la Empresa de Transporte Terrestre Turístico Achupallas Tour.

1. Alcance.

Este manual de calidad está dirigido al personal que trabaja en todas las áreas operativas y administrativas de la empresa de Transporte Terrestre Turístico Achupallas Tour, para lograr un servicio de calidad cumpliendo todas las normativas vigentes referentes al transporte terrestre turístico.

1.1 Misión

“Satisfacer las necesidades inmediatas de movilidad y transporte tanto a turistas nacionales como extranjeros, contando para esto con unidades modernas y teniendo un sistema de radio satelital.”

(Tour, 2013)

1.2 Visión

“Ser la mejor empresa de transporte turístico a nivel nacional e internacional, teniendo como nuestro principal objetivo servir con excelencia, comodidad y seguridad a nuestros clientes.”

(Tour, 2013)

2. Referencias normativas.

- a) Ley de Turismo.
- b) Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Transito y Seguridad Vial.
- c) Código ético mundial para el turismo.

- d) Reglamento General de actividades turísticas.
- e) Reglamento de Transporte Terrestre Turístico.
- f) Instructivo que regula el Transporte Terrestre Turístico.
- g) Ordenanza Metropolitana 308: Ordenanza Metropolitana que establece el Régimen Administrativo de las Licencias Metropolitanas y, en particular, de la Licencia Metropolitana Única para el Ejercicio de Actividades económicas en el distrito Metropolitano de Quito.
- h) Ordenanza Metropolitana 186: Que sustituye el Capítulo I "De la Publicidad Exterior", del Título III, "De los Rótulos y Carteles", del Libro Segundo del Código Municipal, que fue anteriormente sustituido por la Ordenanza Metropolitana No. 096.
- i) Ordenanza Metropolitana 470: Regla técnicas en materia de prevención de incendios en el ordenamiento metropolitano.
- j) Ordenanza Metropolitana 276: La Ordenanza Metropolitana Reformatoria del Código Municipal, referente al Régimen Administrativo de Turismo y de las Tasas por Licencia única Anual de Funcionamiento de las Actividades de Turismo y por las facilidades y Servicios Turísticos en el Distrito Metropolitano de Quito.
- k) Ordenanza Metropolitana 236: La Ordenanza Metropolitana con la que se establece los instrumentos de Regulación, Control y Promoción del Desarrollo de la actividad turística en el Distrito Metropolitano de Quito.
- l) Acuerdo Interministerial 945. Reglamento para el control del funcionamiento de servicios higiénicos y baterías sanitarias.

- m) Norma Técnica Ecuatoriana. INEN 2463:2008. Turismo. Conductor de transporte turístico terrestre. Requisitos de Competencia Laboral.
- n) Manual de Buenas Prácticas Ambientales para el Servicio de Transporte Turístico Terrestre Perú- CALTUR.
- o) Manual de Buenas Prácticas Turísticas dirigido al Transporte turístico Colombia.
- p) Manual de Buenas Prácticas en el sector Turístico Sevilla – España.
- q) Manual de Buenas Prácticas Transporte Turístico Chile.

3. Términos y Definiciones.

OPERACIÓN TURÍSTICA.- Comprende las diversas formas de organización y ejecución de viajes y visitas, conforme a las actividades turísticas reconocidas.

(Delgado, 2008)

TRANSPORTE TERRESTRE TURÍSTICO.- Se considera como transporte terrestre turístico a la movilización de personas que tengan la condición de turistas o excursionistas, en vehículos de compañías autorizadas a la prestación del servicio de transporte terrestre turístico, debidamente homologadas y habilitados por la Agencia Nacional de Tránsito, para dirigirse a establecimientos o sitios de interés turístico, mediante el pago acordado libremente por las partes.

(Delgado, 2008)

COMPAÑÍA DE TRANSPORTE TERRESTRE TURÍSTICO.- Compañía cuyo objeto único es la prestación de servicios de transporte terrestre turístico y que ha

obtenido legalmente el Permiso de Operación por parte de la Agencia Nacional de Tránsito, una vez que ha cumplido con los requisitos exigidos por la normativa vigente.

TURISTA.- Es un visitante interno, receptor o emisor cuyo viaje incluye al menos una pernoctación.

(Delgado, 2008)

EXCURSIONISTA.- es aquel visitante que permanece menos de 24 horas en el país o localidad distinto al de su residencia o entrono habitual sin incluir pernoctación en el lugar visitado y cuyo motivo principal no es el de ejercer actividades remuneradas en dicho lugar.

(Delgado, 2008)

4. Sistema de Gestión de la Calidad.

La descripción de los puestos siguientes se propuso basándose en los perfiles que se encuentran en las Normas INEN para las diferentes actividades y ocupaciones que requiere la empresa Achupallas Tour para su correcto funcionamiento y en cumplimiento de las normas vigentes en el Distrito Metropolitano de Quito.

4.1 Descripción de puestos administrativos.

Tabla 19: Descripción de puesto - Presidente

CÓDIGO INTERNO	TÍTULO OCUPACIONAL	DEPARTAMENTO ASIGNADO	TÍTULOS ALTERNATIVOS
ACHU- DTE	PRESIDENTE	ADMINISTRATIVO	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
DESCRIPCIÓN Gestionar los procesos de la empresa, buscar la calidad continua en todos los servicios internos y externos ofertados por el equipo, cumplir con las exigencias legales y tributarias, ser el medio de comunicación entre la Junta de Accionistas y la Administración de la empresa.			
REQUISITOS		Requisito mínimo: Título de tercer nivel en Administración de empresas turísticas o afines.	
EXPERIENCIA PROFESIONAL		Mínimo 1 año.	
CONDICIONES DE TRABAJO		Horario: No tiene horario específico. Vestimenta: Semiformal– Buena presencia. Espacio de trabajo: Oficina. Se prevé trabajo ocasional fuera de horario para cumplir objetivos.	
HABILIDADES		Planificación de corto y largo plazo. Toma de decisiones. Raciocinio numérico aplicado a los negocios. Raciocinio lógico verbal para entender y comunicarse de manera clara y articulada, en forma oral y escrita. Interpretación del lenguaje corporal.	

CONOCIMIENTOS NECESARIOS	Procesos y procedimientos administrativos. Procesos de mejora continua. Técnicas de negociación y administración de contratos. Técnicas de liderazgo y jefatura. Métodos de evaluación de desempeño de personal.
PRINCIPALES ACTIVIDADES	Planificar objetivos y estrategias para la gestión y desempeño de la empresa. Establecer cronogramas, plazos y presupuestos. Analizar índices estadísticos de productividad y rentabilidad. Negociar y establecer acuerdos y alianzas comerciales. Determinar perfil del personal. Velar por la seguridad y mantenimiento de la empresa.

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Vanessa Pinto

Tabla 20: Descripción de puesto - Gerente

CÓDIGO INTERNO	TÍTULO OCUPACIONAL	DEPARTAMENTO ASIGNADO	TÍTULOS ALTERNATIVOS
ACHU- GER	GERENTE	ADMINISTRATIVO	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
DESCRIPCIÓN Se ocupa principalmente, de gestionar las actividades económicas, administrativas, de personal y de recursos tecnológicos, actuando empresarialmente para la satisfacción del cliente, el crecimiento y la sustentabilidad del negocio.			

REQUISITOS	Requisito mínimo: Título de tercer nivel en Administración de empresas turísticas o afines.
EXPERIENCIA PROFESIONAL	Mínimo 1 año.
CONDICIONES DE TRABAJO	Horario: 08h30 a 17h30 Vestimenta: Uniforme – Buena presencia. Espacio de trabajo: Oficina Se prevé trabajo ocasional fuera de horario para cumplir objetivos.
HABILIDADES	Comunicación oral y escrita clara, articulada y expresiva con empleo de gramática y vocabulario adecuados. Planificación de corto, mediano y largo plazo. Análisis y juzgamiento con base en datos. Raciocinio numérico aplicado a los negocios. Toma de decisiones en situación críticas. Raciocinio lógico y verbal. Capacidad para solucionar conflictos. Capacidad para evaluar ideas. Relacionarse públicamente con clientes potenciales y reales. Análisis del comportamiento humano e interrelación del lenguaje corporal, en particular gestual.
CONOCIMIENTOS NECESARIOS	Herramientas básicas de planificación, control y método de optimización de resultados.

	Ley de turismo y Reglamento General de Actividades Turísticas. Comercialización turística por internet. Aspectos laborales de empleados fijos y ocasionales de la empresa. Vocabulario técnico del turismo. Técnicas básicas de negociación y administración de contratos. Procesos y procedimientos básicos administrativos, contables, comerciales, financieros y pólizas de seguros utilizadas en el turismo.
PRINCIPALES ACTIVIDADES	Representar a la empresa. Trabajar en conjunto con empresas del sector turístico. Planificar y desarrollar nuevos servicios y productos turísticos. Mantener información sobre nuevas tecnologías y cambios en el mercado. Alcanzar la mayor rentabilidad y beneficios. Establecer políticas de remuneración e incentivos. Desarrollar informes. Realizar actividades de mercadeo y ventas. Supervisar la presentación del personal.

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Vanessa Pinto

Tabla 21: Descripción de puesto – Contador General

CÓDIGO INTERNO	TÍTULO OCUPACIONAL	DEPARTAMENTO ASIGNADO	TÍTULOS ALTERNATIVOS
ACHU- CONT	CONTADOR GENERAL	CONTABILIDAD Y FINANZAS	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS / DERECHO TRIBUTARIO
DESCRIPCIÓN Mantener actualizada la información contable y financiera de la empresa en conformidad a los procesos contables y normas tributarias de acuerdo al SRI, IESS, SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑÍAS, entre otras.			
ESCOLARIDAD		Título de Tercer Nivel en Contabilidad y Auditoría.	
EXPERIENCIA PROFESIONAL		Gestión de contabilidad en empresas de servicios.	
CONDICIONES DE TRABAJO		Horario: 08h30 a 17h30 Vestimenta: Semiformal – Buena presencia. Espacio de trabajo: Oficina. Se prevé trabajo ocasional fuera de horario para cumplir objetivos.	
HABILIDADES		Cálculos matemáticos. Análisis y solución de situaciones conflictivas. Evaluación crítica, capacidad de decisión para argumentar oralmente o en forma escrita. Capacidad de observación y sistematización	
CONOCIMIENTOS NECESARIOS		Ley de Régimen Tributario Interno y su reglamento. Procedimientos de control de procesos de cobro y pago.	

	Programas informáticos y equipos especializados. Principios de contabilidad. Manejo de hojas de cálculo. Técnicas de auditoría.
PRINCIPALES ACTIVIDADES	Desarrollar la contabilidad de la empresa según el sistema contable. Presentar balances mensuales y anuales. Declarar impuestos mensualmente. Depuración de cuentas por cobrar y pagar. Estudiar e interpretar los resultados contables y financieros obtenidos. Controlar costos Analizar proyecciones financieras. Determinar el flujo de informaciones.

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Vanessa Pinto

Tabla 22: Descripción de puesto - Recepcionista

CÓDIGO INTERNO	TÍTULO OCUPACIONAL	DEPARTAMENTO ASIGNADO	TÍTULOS ALTERNATIVOS
ACHU- REC	RECEPCIONISTA	ADMINISTRATIVO	NO APLICA
DESCRIPCIÓN Se ocupa de recibir y atender al cliente en las oficinas y vía telefónica, relacionar al cliente con los diversos servicios que la empresa ofrece.			
REQUISITOS		Requisito mínimo: Bachiller	
EXPERIENCIA PROFESIONAL		Mínimo 1 año.	
CONDICIONES DE TRABAJO		Horario: 08h30 a 17h30 Vestimenta: Semiformal– Buena presencia. Espacio de trabajo: Oficina. Se prevé trabajo ocasional fuera de horario para cumplir objetivos.	
HABILIDADES		Debatir afablemente en discusiones. Capacidad para relacionarse con los clientes. Capacidad para realizar una evaluación completa de la situación antes de tomar una decisión. Comprensión de las necesidades del cliente. Predisposición para integrarse al trabajo en equipo. Interpretación de lenguaje corporal.	

CONOCIMIENTOS NECESARIOS	Dominio del tarifario de servicios de la empresa. Procedimientos básicos de telefonía, incluyendo manejo de códigos para llamada de larga distancia nacional e internacional, números de teléfono útiles en caso de emergencia y uso de la guía telefónica. Requisitos de higiene personal. Reglas de etiqueta y protocolo. Relaciones humanas. Manejo de hojas de cálculo, procesador de palabras e internet. Primeros auxilios básicos. Medios de acceso a información de servicio de atractivos turísticos, lugares para comprar, condiciones de seguridad, costos, horarios.
PRINCIPALES ACTIVIDADES	Comunicarse con el turista y los proveedores. Atender al turista. Proporcionar un servicio personalizado. Informar precios, incluido impuestos, formas de pago. Motivar la decisión de compra. Registrar la venta del producto turístico. Asegurar la satisfacción del turista. Cuidar de la presencia personal y postura profesional.

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Vanessa Pinto

4.2 Descripción de puestos operativo.

Tabla 23: Descripción de puesto – Conductor vehículo turístico

CÓDIGO INTERNO	TÍTULO OCUPACIONAL	DEPARTAMENTO ASIGNADO	TÍTULOS ALTERNATIVOS
ACHU-COND	CONDUCTOR VEHÍCULO TURÍSTICO	NO APLICA	NO APLICA
DESCRIPCIÓN Trasladar a los turistas en vehículo tipo autobús, furgoneta y automóvil en ambientes urbanos, carreteras rurales, para excursiones, paseo local, traslados y desplazamientos especiales.			
REQUISITOS		Requisito mínimo: Título de Bachiller. Credencial de guía. (No indispensable)	
EXPERIENCIA PROFESIONAL		Mínimo 1 año de uso de Licencia profesional tipo E.	
CONDICIONES DE TRABAJO		Horario: No tiene horario específico. Vestimenta: Uniforme – Buena presencia. Espacio de trabajo: Vehículo - Ciudad. Se prevé trabajo ocasional fuera de horario para cumplir objetivos.	
HABILIDADES		Comunicación oral y escrita. Cálculos de distancia y de tiempo para recorridos. Interpretación de mapas de carreteras, señalización de rutas turísticas.	

	Planificación de corto plazo de acuerdo con ruta y condiciones del trayecto. Preparación física para viajes largos y capacidad para transportar peso. Visión aguda para identificar colores, objetos e informaciones a distancia. Agudeza auditiva para identificar ruidos y, olfativa para identificar olores. Firmeza en la manipulación de objetos y coordinación motriz.
CONOCIMIENTOS NECESARIOS	Reglas de urbanidad y cuidados de higiene personal. Leyes y reglamentos aplicables a la conducción de vehículos. Reglamentos y procedimientos para minimizar el impacto ambiental del vehículo. Mecánica automotriz para reparar daños básicos. Primeros auxilios básicos. Geografía turística nacional. Ruta de los principales atractivos turísticos y ubicación de los hoteles, restaurantes, tiendas de artesanías. Seguridad vial. Acomodación de equipaje en el vehículo Señalización turística y de tránsito. Atención al cliente.

PRINCIPALES ACTIVIDADES	Actuar como conductor - guía. Verificar el funcionamiento del vehículo. Mantenerse actualizado sobre estado de vías, condiciones de clima del lugar a visitar. Guiar, asesorar y trasladar al turista. Reporte de cada visita realizada con el turista.
---	--

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Vanessa Pinto

5. Políticas

Las políticas que se detallan en el manual de calidad son una recopilación del Reglamento de Transporte Terrestre Turístico y el Instructivo que Regula el Transporte Terrestre Turístico.

5.1. Oficina.

- La identificación estará acorde a las especificaciones técnico-legales; El tamaño del rótulo comercial externo debe estar en proporción con la superficie de la fachada, mantenerse en buen estado y legible.
- Se exhibe información turística de la ciudad de Quito
- La licencia de funcionamiento, (LUAE) y registro turístico se encontrará exhibida en buen estado y protegidos; Todos los permisos originales de funcionamiento estarán en el establecimiento.
- Los servicios higiénicos se encuentran en buen estado, con todo el equipamiento y en cumplimiento a la normativa.

- Las instalaciones eléctricas se encuentran aisladas, protegidas y fijas.
- La ambientación (decoración, mobiliario e iluminación) se encuentra en armonía con el concepto del establecimiento, sin que esto implique el uso de especies animales y vegetales en peligro y/o amenazadas, y/o la exhibición de piezas arqueológicas o patrimonio histórico sin los permisos correspondientes.
- Contará con señalización de áreas restringidas y de uso exclusivo del personal. áreas peligrosas, ubicación de extintores, accesos, baños, área 100% libre de humo.
- Se brindará el servicio de internet, se proporcionará la clave de acceso a todos los clientes que se encuentren dentro del establecimiento.
- Todas las áreas internas y externas estarán limpias (ordenadas, sin polvo y no emiten malos olores).
- Cuentan con accesos externos e internos habilitados para personas con discapacidad motriz, visual y auditiva (rampa, barras de seguridad, señalética, sensores y alarmas).

(Espinel, 2014)

5.2. Vehículos.

- Se exhibe información turística de la ciudad de Quito en vehículos
- Los vehículos se encontrarán en perfecto estado física y mecánicamente.
- Los vehículos tendrán mantenimientos constantes.
- Se llevará un registro histórico de los mantenimientos de cada vehículo.

5.3. Personal.

- Acompañar y auxiliar al turista en todo momento.

- Los trabajadores cumplirán con los requisitos establecidos para la actividad que realizan.
- El personal se encontrará, donde se visibiliza el nombre de la persona y nombre comercial de la empresa.
- El personal está entrenado para la atención de emergencias como:
 - ✓ Accionar el generador de emergencia en caso de incendio.
 - ✓ Operar equipos de incendios.
 - ✓ Conocer y ejecutar los planes de emergencia que posee el establecimiento.
 - ✓ Saber primeros auxilios.
- Los empleados deberán estar familiarizados con el manual de calidad.
- Brindar un servicio de calidad en todo momento.

(Espinel, 2014)

5.4. Administrativo y legal.

- Toda información escrita y/o digital que se provee a los clientes será en dos idiomas (nacional e inglés).
- Se entregara promoción de la empresa constantemente en hoteles, agencias de viajes y aeropuerto.
- Se emplea trabajadores sin impedimento para trabajar en el país.
- La no contratación de menores de edad.

- Todo trabajador está afiliado al sistema de Seguridad Social o cuenta con contratos de servicios profesionales registrados.
- La no promoción de la prostitución.
- La no venta de estupefacientes.
- No se contratará personal para la entrega de publicidad.

(Espinell, 2014)

6. Objetivos.

- 1) Ser un instrumento útil para la información y orientación de todos los empleados de la empresa.
- 2) Reunir toda la normativa que regula y controla a las empresas de transporte terrestre turístico.
- 3) Cumplir con todas las normas que están impuestas para las empresas de transporte terrestre turístico.
- 4) Destacar a la empresa Achupallas Tour por su servicio de Calidad.

3.3.5 Presupuesto

El presupuesto para la elaboración de la propuesta del manual de calidad para la empresa de transporte terrestre turístico se divide en tres partes.

En la tabla 24 se explica el fortalecimiento organizacional de la empresa Achupallas Tour, se evidencia que seguirá siendo el mismo pero ahora se contratará personal calificado para cada puesto como se explica en el manual de calidad.

Estos valores los pagará la empresa mensualmente como se ha venido dando.

Tabla 24: Presupuesto implementación y aplicación del manual de calidad para el cumplimiento de la normativa.

1.- FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL

CONCEPTO	UNIDAD	VALOR UNITARIO	CANTIDAD	TOTAL	FUENTES DE FINANCIAMIENTO		ACTIVIDADES
					QUITO		
					TURISMO	ACHUPALLAS TOUR	A REALIZARSE
Gerente	mes	\$ 450,00	1	\$ 450,00		\$ 450,00	X
Recepcionista	mes	\$ 360,00	1	\$ 360,00		\$ 360,00	X
Contador	mes	\$ 150,00	1	\$ 150,00		\$ 150,00	X
Subtotal				\$ 960,00		\$ 960,00	
TOTAL ANUAL				\$ 11.520,00		\$ 11.520,00	

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Vanessa Pinto

Tabla 25: Rol de Provisiones.

ROL DE PROVISIONES

NOMINA	CONCEPTO	DECIMO TERCERO	DECIMO CUARTO	VACACIONES	FONDOS DE RESERVA	APORTE PATRONAL	TOTAL
Vinicio Sotelo	Gerente	\$ 450,00	\$ 354,00	\$ 225,00	\$ 450,00	\$ 656,10	\$ 2.135,10
Evelyn Córdoba	Recepcionista	\$ 360,00	\$ 354,00	\$ 180,00	\$ 360,00	\$ 524,88	\$ 1.778,88

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Vanessa Pinto

En la siguiente tabla podemos observar las capacitaciones que se les impartirá a los choferes o socios que ya se encuentran trabajando en la empresa, los nuevos conductores deberán comenzar a trabajar ya con estos conocimientos, estas capacitaciones son necesarias para el cumplimiento del manual de calidad para poder operar como conductor en la empresa Achupallas Tour, las mismas que serán realizadas gratuitamente por parte de Quito Turismo y el Distintivo “Q”, distintivo a la Calidad Turística, cada capacitación cuenta con un valor por concepto y por persona que en este caso nos lo impartirán gratuitamente por ser parte de la Zona Especial Turística La Mariscal, con la excepción de los cursos de inglés que se les apoyará a cada conductor con un valor de \$100 para que puedan capacitarse.

Estos valores se han multiplicado para 16 personas ya que la empresa cuenta con 15 socios o conductores y con una persona de recepción que también necesitara las capacitaciones para brindar un correcto servicio de calidad.

Tabla 26: Presupuesto implementación y aplicación del manual de calidad para el cumplimiento de la normativa.

2.- CAPACITACIONES CUMPLIENDO EL MANUAL DE CALIDAD

CONCEPTO	UNIDAD	VALOR UNITARIO	CANTIDAD	TOTAL	FUENTES DE FINANCIAMIENTO		ACTIVIDADES
					QUITO TURISMO	ACHUPALLAS TOUR	A REALIZARSE
MENSUAL							
Inglés Anexo 6	Cursos	\$ 107,40	16	\$ 8.592,00		\$ 8.592,00	X
Capacitación Implementación Manual de calidad Vanessa Pinto	Capacitación	\$ 850,00	1	\$ 850,00		\$ 850,00	X
Capacitación primeros auxilios (Conservación & Desarrollo)	Cursos	\$ 37,50	16	\$ 600,00	\$ 600,00		X
Capacitación Atención al cliente (CAPACITUR)	Cursos	\$ 37,50	16	\$ 600,00	\$ 600,00		X
Capacitación Sector Turístico	Cursos	\$ 100,00	16	\$ 1.600,00	\$ 1.600,00		X
Subtotal				\$ 12.242,00	\$ 2.800,00	\$ 9.442,00	
TOTAL				\$ 12.242,00	\$ 2.800,00	\$ 9.442,00	

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Vanessa Pinto

En la tabla de inversión podemos encontrar la inversión que se realizará para el cumplimiento del manual de calidad, esta inversión será una sola vez ya que los implementos quedaran como activo fijo de la empresa, la folletería será entregada por Quito Turismo mensualmente y gratuitamente.

Tabla 27: Presupuesto implementación y aplicación del manual de calidad para el cumplimiento de la normativa.

3.- INVERSIÓN

CONCEPTO	UNIDAD	VALOR UNITARIO	CANTIDAD	TOTAL	FUENTES DE FINANCIAMIENTO		ACTIVIDADES
					QUITO TURISMO	ACHUPALLAS TOUR	A REALIZARSE
Mejoramiento de Infraestructura física	Insumos	Papelería	Varios	\$ 150,00		\$ 150,00	X
Folletos para vehículos	Insumos	Papelería	Varios	\$ 500,00	\$ 500,00		X
Señalética oficina y credenciales	Insumos	Papelería	Varios	\$ 180,00		\$ 180,00	X
Uniformes personal	Chalecos	\$ 30,00	16	\$ 480,00		\$ 480,00	X
Subtotal				\$ 1.310,00		\$ 810,00	
TOTAL				\$ 1.310,00	\$ 500,00	\$ 810,00	

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Vanessa Pinto

En la tabla 27 se detalla el valor total que tendrá la implementación del manual de calidad en la empresa Achupallas Tour, el mismo que será dividido con la empresa Municipal Quito Turismo que aportara en un 24,35% y el 75,65% será financiado por los socios de la empresa Achupallas Tour.

Los socios de la empresa Achupallas Tour están de acuerdo con financiar 75,65% de la implementación del manual de calidad en su empresa que representa \$ 10.252,00 que serán divididos para los 15 socios con un valor de \$683,47 que tendrá que aportar cada socio. Debido a que este manual tendrá un tiempo de implementación de 3 meses el valor que cada socio tendrá que aportar mensualmente será de \$227,82.

Los socios de la empresa Achupallas Tour se encuentran de acuerdo con la implementación del manual de calidad ya que este tendrá un beneficio a largo plazo logrando mayor satisfacción del cliente y se encontraran nuevos segmentos de mercado.

Tabla 28: Presupuesto implementación y aplicación del manual de calidad para el cumplimiento de la normativa.

CONCEPTO	TOTAL	FUENTES DE FINANCIAMIENTO	
		QUITO TURISMO	ACHUPALLAS TOUR
Subtotal capacitaciones cumpliendo el manual de calidad	\$ 12.242,00	\$ 2.800,00	\$ 9.442,00
Subtotal inversión	\$ 1.310,00	\$ 500,00	\$ 810,00
TOTAL IMPLEMENTACIÓN MANUAL	\$ 13.552,00	\$ 3.300,00	\$ 10.252,00

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Vanessa Pinto

3.3.6 Impacto de la propuesta.

La propuesta de la implementación de un manual de calidad para la empresa de transporte terrestre turístico Achupallas Tour que se generara en tres meses, tendrá un impacto hacia los clientes futuros y existentes. Intentando generar nuevos mercados y nuevos ingresos.

El proceso que se utilizará para medir la calidad del servicio serán los propuestos por la Fundación Europea para la Gestión de Calidad, la cual nos explica que existen cuatro grupos de medidas en la evaluación de los niveles de calidad (EFQM, 2000), que son los siguientes.

Tabla 29: Medición del impacto del Manual de Calidad en la empresa Achupallas Tour.

Medida	Resultados en los clientes	Resultados en el personal.	Resultados en la sociedad.	Medidas de rendimiento.
Evaluación	Se medirá la satisfacción, la imagen de la empresa, la relevancia y precio del producto y la fidelidad.	Se medirá la eficacia eficiencia en los procesos que realizan, el conocimiento y la comunicación.	Se medirá las necesidades que se han ido generando.	Se medirá el rendimiento que genera la empresa desde la implementación del manual de calidad.
Objetivo	Conocer si los clientes que ocupan el servicio de la	Conocer si el personal se encuentra capacitado para	Conocer las nuevas necesidades que se han generado	Conocer si el manual ha mejorado los servicios y la

	empresa Achupallas Tour está satisfecho con el mismo	realizar la actividad que se encuentran operando.	en los posibles clientes de Achupallas Tour.	calidad de la empresa.
Material	Encuestas - Entrevistas	Exámenes	Encuestas - Entrevistas	Observación.
Tiempo	En cada servicio.	Semestralmente	Semestralmente	Semestralmente

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Vanessa Pinto

CAPÍTULO IV

DISCUSIÓN.

4.1 Conclusiones

- 1) En el transcurso de la elaboración del trabajo de fin de carrera se dedujo que la empresa Achupallas Tour no cumple con la normativa legal vigente de Transporte Terrestre Turístico dentro del Distrito Metropolitano de Quito y que no cuenta con un manual de calidad que contenga políticas y objetivos para el correcto funcionamiento de la empresa.
- 2) Las entidades de control y regulación de transporte turístico del Distrito Metropolitano de Quito, no verifican al 100% la aplicación de la normativa lo que genera que la empresa Achupallas Tour no tenga interés por cumplirla ya que el incumplimiento de la misma no tendría ninguna sanción para la empresa en el corto plazo.
- 3) La empresa Achupallas Tour a lo largo de los años no se ha concentrado en el crecimiento de la misma ya que no le ha dado mayor importancia a generar nuevos segmentos de mercado u otros servicios y se ha atascado brindando un mal servicio y no ha podido lograr la fidelización del cliente, lo cual se concluyó en base a la tabulación de las encuestas y análisis de entrevistas.

- 4) Según las encuestas realizadas a los clientes que utilizaron el servicio de transporte turístico de la empresa Achupallas Tour, se evidenció que este debe mejorar en cuanto al servicio de calidad, para que el cliente conozca que el vehículo se encuentra en las mejores condiciones, cuenta con todos los permisos pertinentes y el conductor se encuentra capacitado para realizar esta actividad.
- 5) El principal problema de la empresa Achupallas Tour es el personal poco calificado que se encuentra trabajando para la misma ya que los clientes que utilizan el servicio de esta empresa no quedan satisfechos con el mismo y no vuelven a utilizarlo ni recomendarlo; este es uno de los principales problemas para el turismo debido a que los turistas no disfrutaron su visita a la ciudad ya que no reciben un servicio de calidad por la persona que les acompaña todo su viaje y para la empresa ya que este problema no le permite crecer y generar nuevos mercados y por ende nuevos ingresos
- 6) Es necesario que la empresa Achupallas Tour utilice el manual de calidad que se desarrolló ya que este busca que la empresa sea reconocida por ser la primera empresa de transporte turístico en el Distrito Metropolitano de Quito que cumple con todas las normativas vigentes y que brinda un servicio de calidad con personal capacitado, infraestructura adecuada, vehículos seguros y cómodos, papeles de funcionamiento en regla, información turística, etc. y así generar nuevos ingresos a la empresa y evitar multas y

sanciones por incumplimiento de las norma por parte de las entidades competentes.

4.2 Recomendaciones

- 1) Se recomienda a las diferentes entidades de Control que realicen verificaciones más minuciosas en cuanto a las empresas de transporte terrestre turístico debido a que estas brindan el primer servicio que el turista contrata al llegar a la ciudad de Quito e incluso es el servicio que utilizan durante toda su estadía en la ciudad. Si este es un servicio de mala calidad el turista no se siente cómodo, seguro y tranquilo lo que genera que no vuelva a la ciudad y no la recomiende.
- 2) El manual de calidad especifica los diferentes criterios a seguir por la empresa Achupallas Tour para la contratación del personal, los mismos que se recomiendan seguir cada vez que la empresa cambia de conductores o incluso sus socios vendan sus acciones.
- 3) La empresa Achupallas Tour debería acatar al 100% el manual de calidad para lograr ser una empresa pionera en el cumplimiento de la totalidad de la normativa vigente dirigida a la actividad que ellos realizan en el Distrito Metropolitano de Quito y así diferenciarse de las otras empresas para lograr mayores ingresos.
- 4) Se recomienda a la empresa estar en continuo conocimiento de las resoluciones o nuevas ordenanzas que se generan en el Distrito Metropolitano de Quito respecto al transporte terrestre turístico para poder implementarlo

en su manual de calidad y así contar con información actualizada constantemente y poder cumplir los nuevos parámetros que se vayan dando.

- 5) Achupallas Tour deberá actualizar su manual cada año para constatar que los parámetros que se encuentran en la misma estén acorde a la normativa vigente.

BIBLIOGRAFÍA

FUENTES IMPRESAS

Antillón, J. J. (1998). Servicio.

BID. (2012). Manual de Buenas Prácticas Turísticas.

Borbúa, L. G. (2003). REGLAMENTO GENERAL DE APLICACIÓN DE LA LEY DE
TURISMO. Quito.

CALTUR. (2011). Plan Nacional de Calidad Turística. Peru.

DEIRCETUR. (2009). MANUAL DE CALIDAD PARA. Cusco, Peru .

Delgado, R. C. (2008). Reglamento de Transporte Terrestre Turistico. *Decreto Ejecutivo 830*.
Quito.

Espinel, M. R. (2014). Reglas Técnicas. Quito.

Ishikawa, K. (1985). *Control Total de la Calidad*. Prentice Hall.

JUNTA DE ANDALUCIA, C. D. (2007). *MANUAL DE BUENAS PRACTICAS*. España.

Juridico, D. (2003). Reglamento. *Derecho Administrativo*. Porrúa.

Mendez, A. (2014). Colaboradores Achupallas Tours. (V. Pinto, Entrevistador)

NACIONAL, C. (27 de DICIEMBRE de 2002). LEY DE TURISMO. Quito.

Padilla, A. R. (Julio de 2008). *www.ute.edu.ec*. Recuperado el 2013

Philip, C. (1979). *Quality is Free*. New York: Mc Graw Hill.

R. Waayne Mondy, S. (2010). *Administracion de recursos humanos*. Naucalpan de Juarez, Estado de Mexico: Pearson Educacion de Mexico, S.A de C.V.

Rodríguez, I. J. (09 de Septiembre de 2008). INSTRUCTIVO QUE REGULA EL TRANSPORTE TERRESTRE TURÍSTICO. Quito.

Sanz, M. (2007). Normativa. *Normas jurídicas. Definiciones*.

Tránsito, Agencia Nacional de. (2014). *Reglamento de Transporte Terrestre Turistico*. Quito.

FUENTES VIRTUALES

Desarrollo, B. I. (2014). *BID*. Recuperado el 2015, de

<http://www.iadb.org/es/temas/turismo/crecimiento-de-la-actividad-turistica-en-america-latina-y-el-caribe,3853.html>

ficus. (2013). <http://ficus.pntic.mec.es/ibus0001/servicios/transportes.html>. Recuperado el 2013

Norma. (2012). *definicion*. Recuperado el 2013, de

<http://definicion.de/norma/#ixzz2WgAOnzoU>

Normalizacion, I. E. (2008). Turismo. Conductor de Transporte Turistico Terrestre. Requisitos de Competencia Laboral. *Norma Técnica Ecuatoriana 2 463*. Ecuador.

Normas ISO 9000. (s.f.). *Normas ISO 9000 y Calidad*. Recuperado el 2014, de Que es un Manual de Calidad: <http://normas-iso-9000..com/2007/12/que-es-un-manual-de-calidad.html>

Tour, A. (2013). *ACHUPALLAS TOUR*. Recuperado el 2014, de
<http://www.achupallastour.amawebs.com/>

ANEXOS

ANEXO 1.- ENCUESTAS CLIENTES ACHUPALLAS TOUR

1.- ¿Con que frecuencia utiliza los servicios de Achupallas Tour?

De una a tres veces al año.	
De tres a seis veces al año.	
De seis o más.	

2.- ¿Conoce otra compañía de transporte turístico?

Si _____ No _____

¿Cuál? _____

3.- ¿Cómo calificaría actualmente el servicio de transporte turístico de la empresa Achupallas Tours?

Bueno _____ Malo _____ Regular _____

4.- ¿Cree usted que la empresa Achupallas Tour cuenta con el personal calificado para dicha actividad?

Si _____ No _____

5.- ¿Cree usted que Achupallas Tour cuenta con un servicio de calidad?

Sí _____ No _____

6.- ¿Conoce usted, si actualmente el transporte turístico en Quito está regulado por alguna normativa?

Si _____ No _____

7.- Si se aplicarían las normativas de transporte turístico, cuál de las siguientes se debería tomar en cuenta?

Presencia del conductor	
Conductores Bilingües	
Conductores con conocimientos sobre la ciudad y sus rutas	
Documentación del chofer y la empresa	
Conocer de primeros auxilios.	

8.- El momento de escoger el servicio de una empresa de transporte turístico para usted que tiene mayor importancia?

OPCIONES	1	2	3	4
Tipo o marca del vehículo.				
Estado del vehículo.				
Seguros de vida.				
Vehículo calificado por la Agencia Nacional de Tránsito para turismo.				

9.- Cree usted que de existir un manual de calidad del servicio de transporte turístico, incremente el uso del mismo?

Si _____ No _____

ANEXO 2.- ENCUESTA 15 SOCIOS O CONDUCTORES ACHUPALLAS TOUR

1. Usted conoce sobre las normativas vigentes para el transporte turístico?

Si _____ No _____

2. Tiene usted conocimiento de uno o dos idiomas adicionales al Español?

Si _____ No _____

3. Tiene usted estudios en turismo o carreras afines?

Si _____ No _____

4. Ha recibido cursos de preparación o capacitaciones por parte de la empresa Achupallas Tour?

Si _____ No _____

5. Cada que tiempo usted realiza pruebas de conducción y de vista?

DE CONDUCCIÓN	1 vez al año		2 veces al año		3 o más veces al año	
DE VISTA	1 vez al año		2 veces al año		3 o más veces al año	

6. Cada que tiempo realizan mantenimiento a los vehículos?

2 o 3 veces al año	
4 o 5 veces al año	
6 o más veces al año	

7. Cree usted que la implementación de un manual de calidad para mejorar los servicios de una empresa de transporte terrestre turístico incrementen el uso del mismo?

Si _____ No _____

ANEXO 3.- ENTREVISTA GERENTE GENERAL ACHUPALLAS TOUR

- 1) Cómo determinan los requisitos para contratar personal?
- 2) Usted conoce sobre las normativas vigentes para el transporte turístico?
- 3) Qué nivel de inglés cree usted que tienen las personas que brindan el servicio de choferes?
- 4) Qué porcentaje de colaboradores de Achupallas, tienen estudios en turismo o carreras afines?
- 5) La empresa posee un plan de capacitación interno?
- 6) La empresa cuenta con mantenimientos de sus vehículos periódicamente?
- 7) Cree usted que la implementación de un manual de calidad para mejorar los servicios de una empresa de transporte terrestre turístico incrementen el uso del mismo?

ANEXO 4.- ENTREVISTA ENTIDADES DE CONTROL (Agencia Nacional de Transito, Agencia Metropolitana de Control y Quito Turismo)

1. Cuáles son los requisitos para formar una empresa de transporte terrestre turístico en la ciudad de Quito.
2. Que parámetros debe cumplir una empresa de transporte terrestre turístico para su correcto funcionamiento.
3. Como controlan y regulan a las empresas de transporte terrestre turístico?
4. Que sanciones tienen las empresas que no cumplan con los parámetros que ustedes les piden?
5. Qué porcentaje de empresas de transporte terrestre turístico que se encuentran en la ciudad de Quito, cree usted que son legales e ilegales?
6. Cree usted que la implementación de un manual de calidad para mejorar los servicios de una empresa de transporte terrestre turístico incrementen el uso del mismo?

ANEXO 5.- REQUISITOS OBTENCIÓN REGISTRO TURÍSTICO



SOLICITUD DE REGISTRO TURÍSTICO TRANSPORTE TURÍSTICO

Fecha:			
Yo, _____, en calidad de representante legal, solicito a la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico se digne, de conformidad con las disposiciones legales vigentes, clasificar, tipificar y registrar el establecimiento turístico, cuyas características son las siguientes:			
Razón Social:			
Nombre del establecimiento:			
Registro Único de Contribuyentes:		Local #:	
Trámite de Licencia Metropolitana:			
UBICACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO			
Adm. Zonal:		Parroquia:	
Calle Principal		Nº inmueble	
Calle Transversal		Referencias	
Referencias:			
Teléfono:		Fax:	
Página web:		Email:	
		Celular:	
Horario de atención:			
CROQUIS			
ACTIVIDAD TURÍSTICA			
Aéreos		Terrestre	
DECLARACIÓN JURAMENTADA			
Yo, _____, por mis propios derechos (o en representación de la persona jurídica, identificada (líneas arriba) solicito que la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico y la Administración Municipal competente, procedan con las inspecciones respectivas a la normativa turística vigente. Declaro que la información aquí proporcionada es verídica y me comprometo a acatar fielmente las disposiciones correspondientes a las leyes y ordenanzas aplicables.			
f) _____			
DECLARANTE			
Céd./ Pasaporte No. _____			

Dirección: Av. Amazonas N79-39 y Av. de la Prensa (Centro de Eventos Bicentenario)
Teléfonos: (+503 2) 2903 300 al 30 - Fax: (+503 2) 2903 341

**SOLICITUD DE REGISTRO TURÍSTICO
TRANSPORTE TURÍSTICO**



1. En el caso de transporte terrestre turístico: permiso de operación otorgado por la Agencia Metropolitana de Tránsito (AMT) o el permiso otorgado por la Agencia Nacional de Tránsito (ANT)
En el caso de Renta de Autos (Rent a car), permiso de operaciones otorgado por la Agencia Nacional de Tránsito;
En el caso de transporte aéreo turístico: permiso de operación otorgado de la Dirección de Aviación Civil (DAC);
2. Copia certificada de la escritura de la constitución de la compañía, aumento de capital o reforma de estatuto;
3. Copia nombramiento del representante legal debidamente inscrito en el registro mercantil;
4. Copia del trámite del ingreso para la obtención de la Licencia Única de Actividades Económicas (LUAUE) del año en curso (trámite otorgado por el Municipio de Quito a través de la Administración Zonal correspondiente a la jurisdicción del establecimiento turístico);
5. Copia a color de cédula de identidad y papeleta de votación, pasaporte (extranjeros) del representante legal;
6. Copia a color del Registro Único de Contribuyentes (RUC) actualizado;
7. Copia del resultado de búsqueda fonética emitido por el Instituto Ecuatoriano de Propiedad Intelectual (IEPI);
8. Inventario valorado de maquinarias, muebles, enseres y equipos del establecimiento a registrarse debidamente firmado por el representante legal (original y copia);
9. Original y dos copias del formulario de declaración de activos fijos para la cancelación del UNO POR MIL (el formulario solicitario en las ventanillas de atención al cliente de las oficinas de Quito Turismo);

Requisito adicional para Transporte Terrestre:

1. Listado de los vehículos (detallar la marca y el número de placa de cada vehículo)
2. Copia a color de la Licencia Profesional de Conducir, de (los) conductor (es) o propietario (os) que opera la unidad (solo para transporte terrestre turístico)
3. Copia de la matrícula de los vehículos de la empresa, los mismos que deben estar a nombre de la compañía.
4. Póliza de seguros
5. Seguro Obligatorio para Accidentes de Tránsito SOAT
6. Copia del formato de contrato que otorga la compañía con opción de servicios, donde se indique el tarifario de los mismos.

Una vez ingresada la documentación se realizará el proceso de verificación del establecimiento.

Los técnicos de calidad de Quito Turismo informarán al usuario los valores a cancelar por concepto de Registro Turístico y UNO POR MIL, en el momento de la inspección. Los usuarios una vez que han cancelado los valores mencionados, deberán presentar los comprobantes de pago (originales y tres (3) copias) en las ventanillas de atención al cliente de las oficinas de las Quito Turismo.

El pago de la Tasa de Turismo, se emite una vez que el establecimiento cuente con las aprobaciones técnicas de inspección de Quito Turismo, la Secretaría de Medio Ambiente y el Cuerpo de Bomberos, este pago se realizará en las instituciones bancarias con las que el Municipio de Quito mantiene convenios para el efecto.

- Previo al trámite en el IEPI, se recomienda al usuario acudir a las ventanillas de la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico Quito Turismo, para verificar en el Sistema de Catastros y Sistema Integrado de Información Turística (SIIT) el nombre del establecimiento y de esta manera evitar la repetición o similitudes con nombres de establecimientos ya registrados. Dirección IEPI: Av. República y Diego de Almagro – Edificio FORUM 1er. piso.
- Dirección IEPI: Av. República y Diego de Almagro – Edificio FORUM 1er. piso.

ANEXO 6.- COSTO CURSOS DE INGLES

Costos libros	Costos cursos	Horario Registración	Horarios clases
VALOR DEL CURSO: PLAN AL CONTADO *			
Curso	Servicios Tecnológicos	TOTAL	
\$ 95.00	\$ 7.40	\$ 107.40**	
Matrícula cada 6 meses \$ 5.00			
* Se aplica para todos los cursos.			
VALOR DEL CURSO: PLAN A CRÉDITO *			
Curso	Servicios Tecnológicos	TOTAL	
\$ 49.00	\$ 3.70	\$ 57.70 Primer pago**	
\$ 50.00	\$ 3.70	\$ 53.70 Segundo pago**	
Matrícula cada 6 meses \$ 5.00			
* Se aplica únicamente para cursos de viernes y sábados.			
VALOR EXAMENES INTERNACIONALES:			
ECCE: \$175,00			
ECPE: \$185,00			
ELASH:\$ 100,00			
** Precios por 32 horas de clase. El mejor precio del mercado.			