



**PLAN INTEGRAL DE CAPACITACIÓN TURÍSTICA PARA LOS PRESTADORES  
DEL SERVICIO DE TRANSPORTE TURÍSTICO TERRESTRE DEL CANTÓN  
RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO**

**TESIS**

**PRESENTADA COMO REQUISITO PARCIAL PARA OBTENER EL TÍTULO DE  
INGENIERO EN ECOTURISMO**

**GEOVANNY PATRICIO PILCO AMANTA**

**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO  
FACULTAD DE RECURSOS NATURALES  
ESCUELA DE INGENIERÍA EN ECOTURISMO**

**RIOBAMBA – ECUADOR**

## HOJA DE CERTIFICACIÓN

El tribunal de tesis CERTIFICA QUE: El trabajo de investigación titulado:” **PLAN INTEGRAL DE CAPACITACIÓN TURÍSTICA PARA LOS PRESTADORES DEL SERVICIO DE TRANSPORTE TURÍSTICO TERRESTRE DEL CANTÓN RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO**” de responsabilidad del señor egresado Geovanny Patricio Pilco Amanta ha sido prolijamente revisado quedando autorizada su presentación.

## TRIBUNAL DE TESIS

ING.ANDREA GUADALUPE \_\_\_\_\_

DIRECTORA

ING. PATRICIA TIERRA \_\_\_\_\_

MIEMBRO

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO  
FACULTAD DE RECURSOS NATURALES  
ESCUELA DE INGENIERÍA EN ECOTURISMO

Riobamba, julio del 2014

## DEDICATORIA

En primer lugar a Dios, por darme la vida y la salud hasta estos momentos.

A mis padres: Vicente Pilco y Yolanda Amanta, por haberme apoyado en todos mis proyectos con sus consejos, regaños y por el amor que me han brindado.

A mis hermanos: Jessica, Verito y Mauricio por haber puesto la esperanza en mí.

A mi esposa Maribel Cruz por ser mi camino

A mi hijo por ser mi luz

Son la razón de mi vida

## AGRADECIMIENTO

A Dios por darme la vida, y permitir que este sueño se haga realidad.

A mis padres: Vicente Pilco y Yolanda Amanta, a mis hermanos: Jessica, Verito y Mauricio por estar a mi lado durante este paso universitario.

A mi esposa Maribel Cruz y mi hijo Alexander quienes son mi fortaleza para seguir mirando hacia adelante.

A mis abuelitos Nestor Pilco, Rosa Medina, Sicles Amanta y a mi tía abuela Zoila Medina por empujarme a seguir siempre adelante.

A mis tíos paternos José, Manuel, Mercedes, Luz, Luis, Fausto, Cecilia, Dorila, y maternos Fabiola, Jorge e Isabel por estar siempre pendientes de mis estudios.

A mis primos Ivan, Marcelo, Diego, Eduardo, Carlos, Paúl, que han crecido junto a mí en las travesuras, juegos y proyectos de vida.

A cada uno de los catedráticos de los planteles educativos a los que pertenezco: Escuela Simón Bolívar, Colegio San Felipe Neri, Colegio Chiriboga, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Escuela de Ingeniería en Ecoturismo en especial a los Ingenieros: Carlos Cajas, Christiam Aguirre, Eduardo Muñoz, Patricia Tierra, Carlos Ricaurte y Luis Quevedo quienes aportaron con sus conocimientos, valores, sabias experiencias, y su amistad.

A mis tutoras de tesis, Ing Andrea Guadalupe, Ing. Patricia Tierra por su esfuerzo y dedicación, quienes con sus conocimientos, su experiencia, su paciencia y su motivación han logrado que pueda culminar este trabajo de tesis.

De igual manera agradecer a mis amigos Juan Aguirre, John Jara, Danny Londo, Paul Tito, Roberto Vega, Edison Lara compañeros de pupitres, a mis compañeros y amigos de La Asociación de estudiantes Catherine Pailiacho, Juan Pilco, Adrián Villagrán durante la vida policoestudiantil.

## TABLA DE CONTENIDOS

LISTA DE CUADROS .....	viii
LISTA DE GRÁFICOS .....	x
I. PLAN INTEGRAL DE CAPACITACIÓN TURÍSTICA PARA LOS PRESTADORES DEL SERVICIO DE TRANSPORTE TURÍSTICO TERRESTRE DEL CANTÓN RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO .....	1
II. INTRODUCCIÓN.....	1
A. JUSTIFICACIÓN .....	2
B. OBJETIVOS .....	4
1. Objetivo General .....	4
2. Objetivos específicos.....	4
C. HIPÓTESIS .....	4
1. Hipótesis de trabajo .....	4
III. REVISIÓN DE LITERATURA .....	5
A. TURISMO .....	5
B. TRANSPORTE TURÍSTICO .....	5
C. CAPACITACIÓN .....	6
1.- Concepto de capacitación. ....	6
2.- Plan de Capacitación.....	6
3.- Capacitación del personal.....	7
4.- Elaboración del Plan de Capacitación .....	7
5.- Diagnóstico de necesidades.....	14
6.- Validación de la Capacitación. ....	16
IV. MATERIALES Y MÉTODOS.....	18
A. CARACTERIZACIÓN DEL LUGAR .....	18
1. Localización .....	18
2. Ubicación geográfica.....	18
3. Características climáticas .....	18
B. MATERIALES Y EQUIPOS .....	18
1. Equipos.....	18

2. Materiales .....	18
C. METODOLOGÍA.....	19
1. Diagnóstico de las necesidades de capacitación .....	19
2. Diseñar programas de capacitación. ....	20
3. Validar el plan de capacitación con la Asociación de Transporte Turístico del Ecuador. ....	21
V. RESULTADOS .....	22
A. DIAGNÓSTICO DE LAS NECESIDADES DE CAPACITACIÓN EN EL SERVICIO DE TRANSPORTACIÓN TURÍSTICA TERRESTRE .....	22
1) Marco legal de Regularización.....	23
B. IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN DE ACUERDO AL MANUAL DE FUNCIONES DE UNA EMPRESA DE TRANSPORTE TURÍSTICO TERRESTRE .....	39
1. Estructura organizacional .....	39
C. DISEÑO DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN .....	65
1. Elaboración de los Programas de Capacitación .....	65
Programa N° 01.....	65
a. Programa de capacitación para la Junta General de Accionistas y Directorios de empresas que prestan el Servicio de Transporte Turístico Terrestre .....	65
Programa N° 02.....	89
b) Programa de capacitación para el personal operativo y de marketing que labora en empresas que prestan el servicio de transporte turístico terrestre .....	89
Programa N° 03.....	113
Programa de capacitación para las personas encargadas del puesto de secretarias-analistas que laboran en las empresas prestadoras del servicio de transporte turístico terrestre .....	113
Programa N° 04.....	118
d) Programa de capacitación para conductores de empresas que prestan el servicio de transporte turístico terrestre.....	118
e) Programa de capacitación para el personal del departamento financiero de empresas que prestan el servicio de transporte turístico terrestre .....	136
2) Elaboración del Plan de capacitación.....	148

D. VALIDACIÓN .....	153
VI. CONCLUSIONES .....	155
VII. RECOMENDACIONES.....	156
VIII. RESUMEN .....	157
IX. SUMMARY .....	158
X. BIBLIOGRAFÍA.....	159
XI. ANEXOS.....	161
Anexo N° 01.- Guía de aprendizaje para la operación de Transporte Turístico Terrestre .....	161
Anexo 03. Encuesta de satisfacción .....	188
Anexo N° 04.- Encuesta aplicada a las Operadoras de Turismo y Agencias de Viajes	189
Anexo N° 05 Encuesta aplicada a los clientes frecuentes .....	191

## LISTA DE CUADROS

Cuadro N° 1 Análisis Normativo requerimientos de capacitación en el servicio de transporte turístico .....	26
Cuadro N° 2 Conocimiento sobre la existencia de empresas de transporte turístico en la ciudad de Riobamba.....	29
Cuadro N° 3 Contacto frecuente .....	30
Cuadro N° 4 Atención en la reservación .....	32
Cuadro N° 5 Atención prestada por la secretaria .....	32
Cuadro N° 6 Recibió información adecuada .....	33
Cuadro N° 7 Conducción correcta y responsable.....	33
Cuadro N° 8 El conductor recomendó la visita de lugares turísticos.....	33
Cuadro N° 9 Cumplió el itinerario establecido.....	34
Cuadro N° 10 Disposición del conductor a los requerimiento del cliente .....	34
Cuadro N° 11 Atención durante del tour por parte del conductor .....	35
Cuadro N° 12 Calidad del servicio .....	35
Cuadro N° 13 Puntualidad.....	36
Cuadro N° 14 Condiciones de aseo del vehículo .....	36
Cuadro N° 15 Requerimientos y necesidades de capacitación .....	36
Cuadro N° 16 Porcentaje de aceptación por temas de capacitación .....	37
Cuadro N° 17 Requerimientos y necesidades de capacitación .....	38
Cuadro N° 18 Número de personal que integran las empresas de transporte turístico del cantón Riobamba .....	41
Cuadro N° 19 Capacitación de acuerdo al nivel de profundidad .....	42
Cuadro N° 20 Atención al Cliente.....	67
Cuadro N° 21 Relaciones Humanas .....	68
Cuadro N° 22 Ley de Compañías .....	70
Cuadro N° 23 Ley de Tránsito .....	72
Cuadro N° 24 Reglamento de Transporte Turístico .....	73
Cuadro N° 25 Contabilidad General .....	74
Cuadro N° 26 Derecho Mercantil.....	76

Cuadro N° 27 Derecho Societario .....	79
Cuadro N° 28 Derecho Tributario .....	80
Cuadro N° 29 Manejo de Caja Común .....	82
Cuadro N° 30 Cronograma .....	87
Cuadro N° 31 Presupuesto .....	88
Cuadro N° 32 Atención al cliente .....	91
Cuadro N° 33 Relaciones humanas .....	92
Cuadro N° 34 Ley de Compañías .....	94
Cuadro N° 35 Ley de Tránsito .....	96
Cuadro N° 36 Reglamento de Transporte Turístico .....	98
Cuadro N° 37 Legislación Laboral .....	99
Cuadro N° 38 Derecho Mercantil .....	100
Cuadro N° 39 Derecho Societario .....	104
Cuadro N° 40 Geografía turística .....	105
Cuadro N° 41 Inglés .....	106
Cuadro N° 42 Cronograma .....	111
Cuadro N° 43 Presupuesto .....	112
Cuadro N° 44 Técnicas de secretariado .....	114
Cuadro N° 45 Cronograma .....	117
Cuadro N° 46 Presupuesto .....	118
Cuadro N° 47 Logística del Transporte Turístico .....	119
Cuadro N° 48 Cronograma .....	133
Cuadro N° 49 Presupuesto del programa .....	135
Cuadro N° 50 Derecho tributario .....	137
Cuadro N° 51 Contabilidad de Costos .....	139
Cuadro N° 52 Manejo de NIF'S .....	141
Cuadro N° 53 Caja Común .....	142
Cuadro N° 54 Cronograma .....	146
Cuadro N° 55 Presupuesto .....	147
Cuadro N° 56 Cronograma General .....	150
Cuadro N° 57 Presupuesto General .....	152

## LISTA DE GRÁFICOS

<b>Gráfico N° 1</b> Fotografía de los participantes en el taller de validación de la propuesta de capacitación.....	154
<b>Gráfico N° 2</b> Fotografía de la ponencia sobre el Plan Integral De Capacitación Turística Para los Prestadores del Servicio de Transporte Turístico Terrestre. ....	154

## LISTA DE ANEXOS

<b>Anexo N° 01.-</b> Guía de aprendizaje para conductores de Transporte Turístico Terrestre .....	161
<b>Anexo 02.-</b> Capacidad instalada de las empresas de transporte turístico de la ciudad de Riobamba .....	187
<b>Anexo 03.-</b> Encuesta de satisfacción .....	188
<b>Anexo N° 04.-</b> Encuesta aplicada a las Operadoras de Turismo y Agencias de Viajes.....	189
<b>Anexo N° 05</b> Encuesta aplicada a los clientes frecuentes.....	191

# **I. PLAN INTEGRAL DE CAPACITACIÓN TURÍSTICA PARA LOS PRESTADORES DEL SERVICIO DE TRANSPORTE TURÍSTICO TERRESTRE DEL CANTÓN RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO**

## **II. INTRODUCCIÓN**

La capacitación turística es un proceso de mejora continua, que surge de la necesidad de dirigir la formación de los diferentes sectores turísticos ya sea en la oferta de producto o de servicio en función de cada una de sus necesidades, es un instrumento de gestión que contribuye al desarrollo de las estrategias de una organización empresarial, tomando en cuenta que el recurso humano es la clave del éxito porque son quienes poseen la capacidad de convertir información en conocimiento y por tanto de aprender y mejorar .

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

En este contexto el desarrollar planes de capacitación ayuda a fortalecer la prestación de servicios turísticos, siendo orientados a fomentar una certificación del personal con el principal objetivo de formarlos actualizar sus conocimientos y mejorar el talento humano de los prestadores de servicio en el sector de transporte con el fin de contar con programas de capacitación generando herramientas que pueden ayudar a desarrollar habilidades destrezas y conocimientos técnicos en el talento humano que proporciona los servicios además establece condiciones de funcionamientos y tareas y sobre todo ayuda a identificar necesidades de capacitación que pueden ser integradas en el transcurso del tiempo, y vayan evolucionando en consecuencia la calidad del servicio.

## **A. JUSTIFICACIÓN**

Los prestadores de servicios turísticos de un destino deberían contemplar como una de sus prioridades los procesos de capacitación, éstos por cuenta propia resultarían costosos dadas las condiciones del cantón Riobamba ya que las empresas son pequeñas y cuentan con poco personal, los mismos que deben estar dispuestos ante los requerimientos de los turistas ante esta condición el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Riobamba a través de su unidad de turismo establece una ordenanza en el año 2011 que contempla en uno de sus articulados la priorización de la capacitación integral del recurso humano de todos los prestadores de servicios turísticos registrados en el catastro turístico de la ciudad, independientemente si estos pertenecen al sector público, privado, comunitario o académico.

En base a esta consideración se expide el reglamento por medio del cual se aprueba el instructivo de capacitación a los prestadores de servicios turísticos del cantón en base a esta resolución la regulación de la capacitación a los prestadores de servicios turísticos del cantón Riobamba están regidos bajo a una condición municipal que pretende contribuir al mejoramiento del manejo empresarial de los establecimientos a su vez la operación para garantizar una imagen de calidad turística de la ciudad tanto a nivel nacional como internacional.

Sin embargo no todas las actividades turísticas tienen un plan de capacitación integral que cubra las necesidades de acuerdo a su sector, este es el caso del servicio de la traspotación turística terrestre una vez socializada la ordenanza se muestra inconforme dado que no existe especificaciones técnicas que demuestre efectivamente la dimensión de la capacitación que debería estar destinada exclusivamente a este sector pues solamente han sido consideradas capacitaciones que están vinculadas al ámbito de las relaciones interpersonales entre el turista y el prestador del servicio lo cual no cubre con los objetivos de la ordenanza emitida por el GAD del Cantón Riobamba.

En este sentido la Asociación de Transporte Turístico del Ecuador requiere la generación de un plan integral de capacitación destinado exclusivamente al sector de la transportación turística terrestre que tendrá como pilotaje inicial la ciudad de Riobamba y que partirá de una identificación de las necesidades que se tienen sobre el sector de la transportación para ser cubiertas a través del plan y la elaboración de manuales de capacitación orientados al sector que no cubran solamente cuestiones administrativas como las propuestas inicialmente por la municipalidad de Riobamba si no a la vez ayuden a cubrir diferentes condiciones de tipo operativo y de carácter turístico que son requerimientos específicos para la ejecución de la actividad y lo cual estará de la mano con el plan nacional de capacitación turística programado desde el Ministerio de Turismo del Ecuador en el marco de las competencias laborales.

El plan integral de capacitación permitirá cumplir la resolución administrativa No.2011-0166 del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Riobamba por medio de la cual aprueba el instructivo sobre capacitación a los prestadores de servicios turísticos del cantón a la vez impulsará y mejorará la calidad en el servicio en los prestadores del servicio de transporte turístico de la ciudad de Riobamba, con la utilización de recursos humanos capacitados, preparados y con las herramientas necesarias para la operación y para la prestación del servicio.

## **B. OBJETIVOS**

### **1. Objetivo General**

Elaborar un plan integral de capacitación turística para los prestadores de servicio de transporte turístico terrestre del cantón Riobamba provincia de Chimborazo”.

### **2. Objetivos específicos**

- a. Elaborar un diagnóstico de las necesidades de capacitación en el servicio de transportación turística terrestre.
- b. Diseñar los programas de capacitación.
- c. Validar el plan de capacitación con la Asociación de Transporte Turístico del Ecuador.

## **C. HIPÓTESIS**

### **1. Hipótesis de trabajo**

El plan integral de capacitación para los prestadores de servicio de transporte terrestre turístico facilita la implementación de jornadas de formación técnica – específica.

### **III. REVISIÓN DE LITERATURA**

#### **A. TURISMO**

Etimológicamente el vocablo “Turismo”, procede de las raíces tour y turn, ambas del verbo en latín tornare, que significa girar. Por lo tanto, esta palabra hace referencia a la idea de giro, de viaje circular, de vuelta al punto de partida. (ROJO, M. 2002)

El turismo es la actividad que se realiza, según las motivaciones que experimenta el individuo para satisfacer sus necesidades y en busca de la consumación de sus deseos. Este concepto nos permite un enfoque completo de la actividad, o funciones que se puedan desempeñar al mismo tiempo que se recrea o se disfruta en un momento dado, exista o no desplazamiento. (LUQUE, Y. 2009)

Es el conjunto de integraciones humanas como: transportes, hospedaje, diversión, enseñanza derivadas de los desplazamientos humanos transitorios, temporales o de transeúntes de fuertes núcleos de población, con propósitos tan diversos como son múltiples los deseos humanos y que abarcan gamas variadas de motivaciones. (LUQUE, Y. 2009)

#### **B. 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 contemplará el arriendo del vehículo con chofer y la prestación del servicio. (Reglamento de Transporte Terrestre Turístico, 2008)

## **C. CAPACITACIÓN**

### **1.- Concepto de capacitación.**

La capacitación en la actualidad representa para las unidades productivas uno de los medios más efectivos para asegurar la formación permanente de sus recursos humanos respecto a las funciones laborales que y deben desempeñar en el puesto de trabajo que ocupan. (Recursos Humanos y el Empleo. 2012).

Según Herberth (2010) La capacitación se considera como un proceso a corto plazo, en que se utiliza un procedimiento planeado, sistemático y organizado, que comprende un conjunto de acciones educativas y administrativas orientadas al cambio y mejoramiento de conocimientos, habilidades y actitudes del personal, a fin de propiciar mejores niveles de desempeño compatibles con las exigencias del puesto que desempeña, y por lo tanto posibilita su desarrollo personal, así como la eficacia, eficiencia y efectividad empresarial a la cual sirve.

En términos generales Capacitación es la adquisición de conocimientos técnicos, teóricos y prácticos que van a contribuir al desarrollo de los individuos en el desempeño de una actividad.

### **2.- Plan de Capacitación**

Según Obed, D. (2000) Comenta que “El plan de capacitación es una acción planificada cuyo propósito general es preparar e integrar al recurso humano en el proceso productivo, mediante la entrega de conocimientos, desarrollo de habilidades y actitudes necesarias para el mejor desempeño en el trabajo. La capacitación en la empresa debe brindarse en la medida necesaria haciendo énfasis en los aspectos específicos y necesarios para que el empleado pueda desempeñarse eficazmente en su puesto”.

Suarez Adriana, menciona que un plan de capacitación debe ser preciso y estructurado. Es importante que se atiendan las necesidades de formación y entrenamiento, así mismo, que estén alineadas con las necesidades de formación de la compañía.

José Manuel Vecino, especialista en gerencia de RR.HH. y en diseño de ejecución y coordinación de capacitación, considera que el proceso de administración y gerencia en los procesos de entrenamiento tienen que apoyar el marco estratégico corporativo frente a la formación e impulso de las competencias que la empresa necesita.

### **3.- Capacitación del personal**

Es una actividad clave para el desarrollo de la empresa puesto que un plan de capacitación ordenado adecuadamente, permite que los colaboradores desarrollen conocimientos y habilidades específicas relativas a su puesto de trabajo, modificando sus actitudes frente a los quehaceres de la empresa, el puesto y el ambiente laboral. Permite que el equipo de trabajo adopte las prácticas de gestión sostenible, al comprender los aspectos ambientales, socio-culturales y de gestión empresarial que rigen la empresa.

La importancia de la capacitación radica en que le permite a la empresa contar con un equipo de trabajo capaz de aplicar sus habilidades y destrezas en cada una de sus tareas, además, la capacitación en áreas de sostenibilidad (educación ambiental, protección y rescate cultural, desarrollo social y administración de recursos económicos, etc.) facilita el cambio de actitud hacia una comunidad más responsable en los aspectos sociales y ambientales. La capacitación al personal es el camino para generar compromiso con la empresa y con la sostenibilidad (RAINFOREST ALLIANCE. 2005).

### **4.- Elaboración del Plan de Capacitación**

Según OBED, D. (2000) comenta que para la elaboración de un plan de capacitación se debe dividir en cinco fases que son las siguientes:

### **a. Fase 1: Análisis de la situación**

Esta etapa es vital para justificar los cursos o la acción de capacitación que se solicita. En esta etapa se cumple con la detección de las necesidades de capacitación. Por tales se entienden las deficiencias que poseen los empleados o trabajadores.

Para determinar las necesidades de capacitación es necesario investigar todos los hechos observables que sean generadores de causas por las cuales los trabajadores no ejecutan con éxito sus labores, o incurren en accidentes.

La evaluación de necesidades comienza con un análisis de la organización. Los gerentes deben establecer un contexto para la capacitación decidiendo dónde es más necesaria, cómo se relaciona con las metas estratégicas y cuál es la mejor manera de utilizar los recursos organizacionales. El análisis de tareas se utiliza para identificar los conocimientos, habilidades y capacidades que se requieren. El análisis de personas se emplea para identificar quiénes necesitan capacitación. Los gerentes y empleados de recursos humanos deben permanecer alerta al tipo de capacitación que se requiere; cuándo se necesita; quiénes los precisan; y qué métodos son mejores para dar a los empleados las capacidades necesarias.

Una vez hecho el diagnóstico para el plan de capacitación, sigue la elección y prescripción de los medios de capacitación, con el objeto de satisfacer las necesidades de capacitación. Se procede a determinar los elementos principales del plan de capacitación:

- A quién debe capacitarse: Empleado, trabajador, gerente.
- Acerca de qué capacitar: Tema o contenido del programa.
- Dónde capacitar: Lugar físico, organismo o entidad.
- Cómo capacitar: Métodos de capacitación y recursos necesarios.
- Cuándo capacitar: Periodo de capacitación y horario.
- Cuánto capacitar: Duración de la capacitación, intensidad.
- Para qué entrenar: Objeto o resultados esperados.

### **b. Fase 2: Diseño del plan de capacitación**

Obed, D. (2000) "Con la información anterior, se procede al diseño del plan de capacitación. Los expertos consideran que el diseño de un plan de capacitación debe enfocarse al menos en cuatro aspectos fundamentales:

- **Definición de objetivos de la capacitación:** Es el resultado al cual se quiere llegar con el plan de capacitación. Se requieren de dos objetivos:
- **Objetivos terminales:** Indican la conducta que mostrarán los participantes al finalizar la capacitación. Pues según, la teoría de aprendizaje, todo conocimiento nuevo adquirido produce en la persona un cambio de conducta.
- **Objetivos específicos:** Son objetivos de menor nivel, éstos se van logrando conforme avanza el desarrollo del plan. Se refieren a conductas observables que el participante realiza y, por lo tanto, son directamente evaluables. Expresan un mayor grado de especificidad, por tal razón se les denomina también: objetivos operacionales.
- **Deseo y motivación de la persona:** Para que se tenga un aprendizaje óptimo, los participantes deben reconocer la necesidad del conocimiento o habilidades nuevas; así como conservar el deseo de aprender mientras avanza la capacitación. Las siguientes estrategias pueden ser útiles:
  - ✓ Utilizar el refuerzo positivo.
  - ✓ Eliminar amenazas y castigos.
  - ✓ Ser flexible.
  - ✓ Hacer que los participantes establezcan metas personales.
  - ✓ Diseñar una instrucción interesante.
  - ✓ Eliminar obstáculos físicos y psicológicos de aprendizaje.
  - ✓ Definir los principios de aprendizaje: Llamados también principios pedagógicos, constituyen las guías de los procesos por los que las personas aprenden de manera más efectiva. Mientras más se utilicen estos principios en la capacitación más probabilidades habrá de que ésta resulte efectiva. Estos principios son:
    - Participación.
    - Repetición.
    - Relevancia.
    - Transferencia.
    - Características de los instructivos
    - Conocimiento del tema.
    - Adaptabilidad.

- Sinceridad.
- Sentido del humor.
- Interés.

### **c. Fase 3: implementar el plan de capacitación**

La implementación de un plan de capacitación requiere el uso de diversos métodos, uno de los métodos de uso más generalizado es la capacitación en el trabajo, porque proporciona la ventaja de la experiencia directa, así como una oportunidad de desarrollar una relación con el superior y el subordinado.

Un segundo método utilizado en la ejecución del plan es la capacitación de aprendices y los programas de internado, estos métodos demuestran eficacia porque brindan experiencia en el puesto y fuera de éste.

Otros métodos fuera del trabajo incluyen las conferencias o discusiones. La capacitación en el aula, la instrucción programada, la capacitación por computadora, las simulaciones, los circuitos cerrados de televisión, la capacitación a distancia y los discos interactivos de video. Todos estos métodos pueden suponer una aportación al esfuerzo de capacitación de un costo relativamente bajo en relación con la cantidad de participantes que es posible acomodar.

Existe una amplia variedad de métodos o técnicas para capacitar. El mejor método depende de:

- La efectividad respecto al costo.
- El contenido deseado del programa.
- La idoneidad de las instalaciones con que se cuenta.
- Las preferencias y la capacidad de las personas.
- Las preferencias y capacidad del capacitador.
- Los principios de aprendizaje a emplear.

La ejecución de la capacitación presupone:

- Adecuación del plan de capacitación a las necesidades de la organización.
- Calidad del material de capacitación.

- Cooperación del personal de la empresa.
- Calidad y preparación de los instructores.
- Calidad de los aprendices”.

#### **d. Fase 4: Evaluación del plan de capacitación**

Obed, D. (2000) “Permite estimar el logro de los objetivos propuestos y retroalimentar el proceso. Existen cuatro criterios básicos para evaluar la capacitación:

- **Reacciones:** Los participantes felices tienen más probabilidades de enfocarse en los principios de capacitación y utilizar la información en su trabajo.
- **Aprendizaje:** Probar el conocimiento y las habilidades antes de un programa de capacitación proporciona un parámetro básico sobre los participantes, que pueden medirse de nuevo después de la capacitación para determinar las mejoras.
- **Comportamiento:** El comportamiento de los participantes no cambia una vez que regresan al puesto. La transferencia de la capacitación es una implantación efectiva de principios aprendidos sobre los que se requiere en el puesto. Para maximizar se pueden adoptar varios enfoques:
  - Presentar elementos idénticos.
  - Enfocarse en los principios generales.
  - Establecer un clima para la transferencia.
  - Resultados: Con relación a los criterios de resultados, se piensa en términos de la utilidad de los programas de capacitación.

Para realizar una evaluación adecuada, deben considerarse dos aspectos principales:

- La evaluación del desempeño de la tarea específica que el trabajador realiza: En ésta se examinan los siguientes aspectos:
  - Cumplimiento de la cuota de trabajo.
  - Habilidad demostrada en realización del trabajo.
  - Dominio de la técnica necesaria.
  - Interés demostrado en el trabajo.
  - Uso de elementos, materiales máquinas de trabajo, etc.

❖ La evaluación de las características personales del trabajador: Se analizan aspectos tales como:

- Espíritu de colaboración.
- Espíritu de superación.
- Responsabilidad.
- Iniciativa.
- Actitud positiva.
- Asistencia y puntualidad.
- Disciplina en el trabajo.
- Relaciones humanas con sus compañeros de trabajo

La etapa final del plan de capacitación, es la evaluación de los resultados obtenidos.

Esta evaluación debe considerar dos aspectos:

- Determinar si la capacitación produjo las modificaciones deseadas en el comportamiento de los empleados.
- Verificar si los resultados de la capacitación presenta relación con la consecución de las metas de la empresa.

Además de los dos aspectos anteriores, es necesario determinar si las técnicas de capacitación empleadas son efectivas. La evaluación de los resultados del entrenamiento puede hacerse entre niveles:

- Nivel organizacional: En este nivel la capacitación debe proporcionar resultados como aumento de la eficiencia.
- En el nivel de los recursos humanos: Proporciona resultados como aumento de la eficiencia individual de los empleados.
- Nivel de las tareas y operaciones: En este nivel debe proporcionar resultados como aumento de la productividad, mejoramiento de la calidad de los productos y los servicios.

Para obtener datos objetivos y completos del plan de capacitación, es conveniente realizar tres tipos de evaluación. A saber:

- **Evaluación diagnóstica:** Se efectúa al inicio del proceso y parte de los resultados que arroja el diagnóstico de necesidades, de las propuestas establecidas en el plan y programas, ejecución de las acciones, así como de los conocimientos y habilidades que posee el capacitando y los que requiere. Esta evaluación permite analizar la situación actual de la organización, los fines que busca lograr y sobre todo de los compromisos y responsabilidades que competen a la función de capacitación con referencia al que hacer global del centro de trabajo.
- **Evaluación intermedia:** Se realiza durante el proceso con el objeto de localizar deficiencias cuando aún se está en posibilidad de subsanarlas, intenta poner de manifiesto los puntos débiles y errores cometidos de tal forma que sean corregidos, aclarados o resueltos.
- **Evaluación sumaria:** Se enfoca en los logros obtenidos como resultado de las actividades efectuadas afín de establecer parámetros que coadyuven a retroalimentar y reiniciar el ciclo”.

#### **e. Fase 5: Seguimiento del proceso**

Obed, D. (2000) “Como parte del proceso evaluador se considera necesario llevar a cabo el seguimiento, el cual implica conocer los resultados y su repercusión en el ambiente de la organización. El seguimiento es un proceso integral, dinámico y participativo enfocado a la obtención de información para la toma de decisiones en cuanto a la planeación de las acciones y su retroalimentación, la ubicación, desempeño y desarrollo profesional del capacitando para determinar si su formación fue la requerida, o no y por qué.

Un buen plan de capacitación debe contemplar acciones de monitoreo y seguimiento, no sólo con respecto a los aspectos logísticos sino a la organización y planeación de reuniones orientadas a verificar el impacto que ha logrado la capacitación en el incremento de la productividad, verificar la pertinencia metodológica y pedagógica con relación a la transferencia del aprendizaje a los puestos de trabajo.

El seguimiento precisa de acciones y solicitudes que deben atender quienes están participando en los diferentes programas y acciones de capacitación, tales como reuniones, informes, formatos que deber ser llenados, etc..

Los aspectos a considerar en el seguimiento serán aquellos que tienen que ver con los recursos humanos, materiales y financieros utilizados durante la realización del plan. La obtención de información es relevante para una nueva planeación y operación de las acciones de capacitación. Se obtiene utilizando diferentes instrumentos tales como el cuestionario, mediante el cual el personal capacitado proporciona datos acerca de los aspectos que intervinieron en su formación y la forma en cómo estos están siendo aplicados en la práctica laboral cotidiana (organización, efectividad, evaluación, intereses, experiencias adquiridas durante el curso, etc.).

Los resultados que se obtienen del seguimiento son:

- Análisis el desempeño profesional del personal capacitado.
- Comparación del desempeño del personal capacitado con el no capacitado.
- Orientación de la planeación en las acciones para su mejor operación.
- Valoración de las capacidades de las entidades responsables del programa (recursos humanos y materiales).
- Identificación de necesidades no satisfechas, condiciones actuales y deseadas.
- Determinación de los objetivos y metas a cubrir en la empresa”.

### **5.- Diagnóstico de necesidades**

Para González, (2001) el diagnóstico de necesidades de capacitación (DNC) es el procedimiento a partir del cual se obtiene información necesaria para elaborar un programa de capacitación.

El objetivo del DNC es identificar las discrepancias entre lo que es y lo que debería ser.

Son cuatro las preguntas que debe permitir obtener el DNC:

¿Quiénes necesitan capacitación?

¿En que necesitan capacitación?

¿Con qué nivel de profundidad?

¿Cuándo y en qué orden deben ser capacitados?

En el procedimiento para realizar el DNC:

- Se determinan en primer lugar las actividades, los puestos o las temáticas en las que se realizará el diagnóstico, enseguida
- Se seleccionan las técnicas a utilizar y
- Se elaboran los instrumentos necesarios para recabar la información.
- Durante la realización del diagnóstico se aplican los instrumentos previamente diseñados.
- A partir de la información recabada se determinan las áreas en las que existen las discrepancias,
- Se diferencia entre los problemas de capacitación y los que son de tipo administrativo,
- Se especifican las necesidades de capacitación y el nivel de profundidad que se requiere,
- Se analiza la gravedad del problema y los costos de resolverlos,
- Se jerarquizan los problemas,
- Se determina quienes son los trabajadores con dichas necesidades y con toda la información
- Se integra un informe final.

Existe una diversidad de técnicas para realizar el diagnóstico de necesidades de capacitación, pero en todas ellas se compara lo que es contra lo que debería de ser, el DNC se puede realizar a partir de:

- La revisión de los análisis de puestos,
- El análisis del inventario de habilidades que tenga la empresa,
- El análisis del desempeño de los trabajadores,
- Las quejas de los clientes,
- El análisis de problemas de la empresa,
- Exámenes de conocimientos,
- Entrevistas estructuradas o abiertas,
- Encuestas, observación directa en el puesto,
- Análisis de tareas,

- A través de la revisión de los planes de desarrollo del personal o utilizando las diferentes técnicas de discusión dirigida: corrillos, lluvias de ideas, foro, mesa, redondas, paneles, diálogos, etc.

## **6.- Validación de la Capacitación.**

La capacitación no es un fin en sí mismo. A fin de asegurar que el tiempo, esfuerzo y dinero invertido en ella valga la pena, la capacitación debe ser validada. Es decir cualquier programa de capacitación debe ser evaluado para garantizar que está cubriendo las necesidades definidas y que permite incrementar la productividad y ofrece resultados productivos.

Se debe tener cuidado de que la capacitación y tecnología sea apropiadas para las necesidades de los capacitados y el organismo electoral en su conjunto; que será relevante para las tareas que vaya a llevar a cabo el capacitado en su trabajo. La capacitación disponible puede parecer infinita. Sin embargo, no todos los cursos son relevantes para una persona. Es preferible seleccionar los cursos que ofrecerán beneficios reales en el lugar de trabajo. Hay personal que puede tener la tentación de recibir capacitación porque le resulta interesante y no porque resulte relevante para su trabajo.

La capacitación puede ser validada de distintas formas. Una de las más importantes es la de utilizar medidas de desempeño para evaluar el éxito del procedimiento en el que se está empleando la capacitación.

La capacitación también debe de ser evaluada por los capacitados. Al final de cualquier sesión formal de capacitación, es buena práctica que el capacitador les brinde a los alumnos un cuestionario de evaluación. Estos normalmente le solicitan al capacitado calificar una serie de afirmaciones o preguntas relacionadas con su experiencia en la capacitación en una escala que va de muy bueno a muy malo. Esta clase de evaluación se presta para ser automatizada, por lo que los resultados pueden ser integrados y analizados rápidamente.

La evaluación puede ser benéfica tanto para el capacitador como para el capacitado. Al primero le ofrece una valiosa retroalimentación sobre la efectividad de las sesiones, desde la perspectiva del capacitado. Para los segundos una buena

evaluación se enfocará en cuanto a aprendizaje de la capacitación y si se alcanzaron o no los objetivos previstos.(Aceproject, 2012).

#### **IV. MATERIALES Y MÉTODOS**

##### **A. CARACTERIZACIÓN DEL LUGAR**

###### **1. Localización**

El presente estudio se realizará en la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo.

###### **2. Ubicación geográfica**

El cantón Riobamba se ubica a una Latitud Sur de 1° 10' 0'', a una Longitud Oeste de 78° 37' 60'', y a una altitud de 2756 m.s.n.m.

###### **3. Características climáticas**

Temperatura promedio: 14 °C

Precipitación anual: 250 – 500 mm.

Humedad relativa: 67,27 %

##### **B. MATERIALES Y EQUIPOS**

###### **1. Equipos**

- Cámaras fotográficas, computadora, impresora, flash memory, otros.

###### **2. Materiales**

- Información secundaria, material de oficina, fichas de campo, libreta de campo, papelotes, esferográficos, portaminas, baterías, pilas, otros.

## **C. METODOLOGÍA**

La presente es una investigación sistemática y aplicada, además para el desarrollo del trabajo se utilizaron técnicas de investigación bibliográfica, información primaria, secundaria y de campo, cuyos objetivos se van a cumplir de la siguiente manera:

### **1. Diagnóstico de las necesidades de capacitación**

Para el cumplimiento del presente objetivo se utilizó la metodología propuesta por Gonzales (2001), quien indica que para el diagnóstico de necesidades de capacitación se levantará información respondiéndose a cuatro preguntas básicas que son:

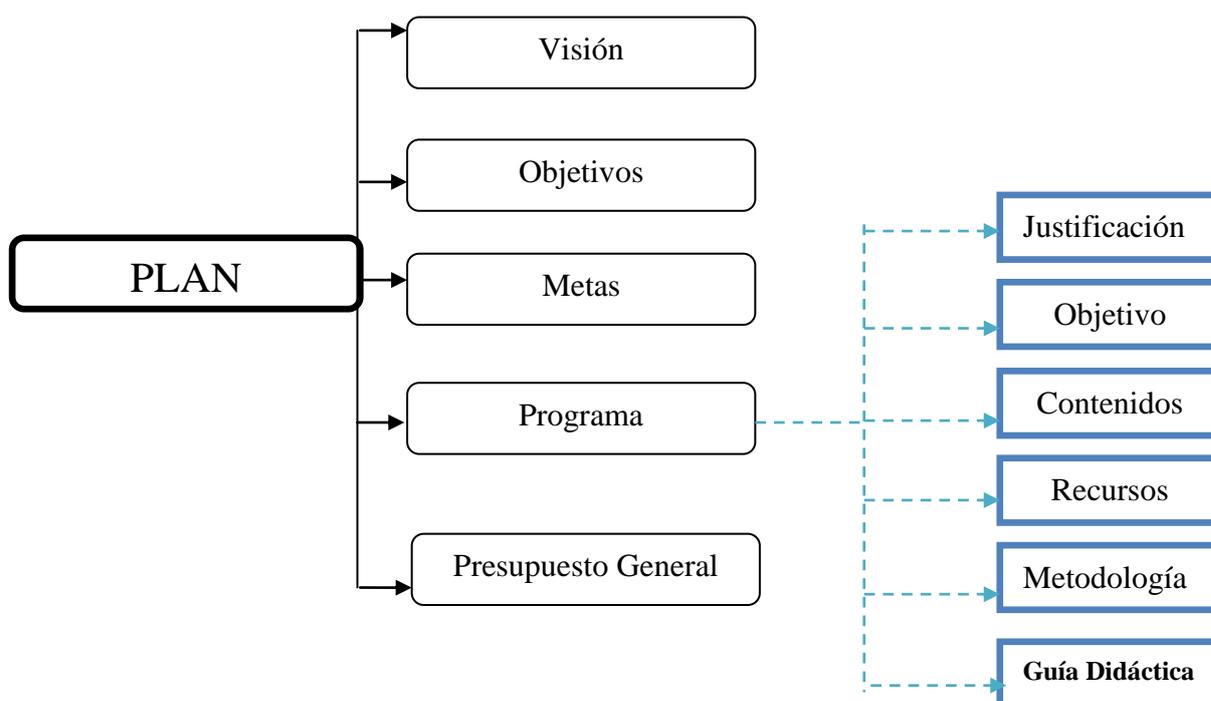
- ¿Quiénes necesitan la capacitación?
- ¿En qué necesitan capacitación?
- ¿Con qué nivel de profundidad?
- ¿Cuándo y en qué orden deben ser capacitados?

Para el desarrollo del mismo se analizó el marco legal de la Superintendencia de Compañías, la Norma Técnica Ecuatoriana dentro de las competencias laborales (NTE INEN 2 463:2007) y se utilizaron herramientas tales como encuestas y entrevistas que serán aplicadas a, operadoras de turismo, agencias de viaje, personas naturales que utilizan el servicio de transporte terrestre turístico, prestadores de servicio de transporte turístico miembros de la Asociación de Transporte Turístico del Ecuador para identificar unidades, temas, contenidos, conocimientos, habilidades, destrezas.

## 2. Diseñar programas de capacitación.

Los programas de capacitación se diseñaron en base a la información que se obtuvo del diagnóstico de las necesidades de capacitación, se aplicó la metodología propuesta por NOBOA, (2000) en el Manual del Facilitador: Metodologías Participativas del Aprendizaje y el Manual de Facilitación y Capacitación para el desarrollo del Turismo Sostenible, los programas de capacitación se presentaron bajo el siguiente esquema.

- Nombre del programa
- Objetivos
- Misión
- Enfoque del programa
- Contenido del programa
- Recursos y estrategias requeridas
- Metodología de aplicación
- Formas de evaluación
- Cronograma de implementación del programa de capacitación.



**3. Validar el plan de capacitación con la Asociación de Transporte Turístico del Ecuador.**

El presente objetivo se cumplió mediante la realización de un taller aplicado a los miembros de la Asociación de Transporte Turístico del Ecuador para analizar los antecedentes del plan en su totalidad.

## **V. RESULTADOS**

### **A. DIAGNÓSTICO DE LAS NECESIDADES DE CAPACITACIÓN EN EL SERVICIO DE TRANSPORTACIÓN TURÍSTICA TERRESTRE**

#### **1. Análisis de la normativa legal para la operación del servicio de transporte turístico terrestre.**

##### **a. Antecedentes del servicio de transporte turístico en el Ecuador**

El servicio de transporte turístico terrestre se viene desarrollando hace poco más de 20 años, por empresas y personas no reconocidas por ninguna institución gubernamental en el Ecuador.

A partir del 26 de septiembre del año 2000 se crea la Asociación de Transporte Turístico del Ecuador "ATTE", tras reuniones de trabajo de empresas de Quito Guayaquil y Cuenca que tenían el sueño de ser un gremio de la transportación reconocido por las diferentes entidades gubernamentales, luego de varios años esta organización obtuvo la aprobación oficial de sus estatutos ante el Ministerio de Turismo, publicado en el registro oficial N° 171, a la vez el 15 de enero del año 2008 fue publicado el primer reglamento de transporte turístico en el registro oficial N° 252 decreto 830 y su normativa el 23 de septiembre del año 2008 según registro oficial N° 431, de esta manera se estableció como una actividad legal en el Ecuador. Cabe indicar que en la actualidad se encuentran 75 compañías de transporte turístico registradas en el catastro oficial del Ministerio de Turismo del Ecuador a nivel nacional, incluyendo Galápagos.

En el cantón Riobamba y la provincia de Chimborazo, existen 3 compañías que prestan el servicio de transporte turístico terrestre legalmente aprobado por la Agencia Nacional de Tránsito y reconocido por el Ministerio de Turismo, las cuales

son: Rioempres Tours S.A., Interangeles Tours CIA. LTDA. y National Travel C.A. (Anexo N°.02), que a partir del año 2010 empezaron a ofertar el servicio como empresas reconocidas para esta competencia, ya que anteriormente los vehículos que prestaban este tipo de servicio dentro de la ciudad de Riobamba y la provincia de Chimborazo pertenecían a empresas de transporte interprovincial e intraprovincial (interparroquial, intercantonal, urbano), incluso el transporte escolar, lo cual en la actualidad está prohibido por la ley de tránsito.

### **1) Marco legal de Regularización**

La ley de tránsito, en el art. 57 denomina al transporte Turístico como transporte comercial, esto significa que la modalidad es de libre competencia y sus prestadores del servicio deberán acatar lo establecido en la ley de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial y el reglamento de transporte turístico terrestre.

Las empresas que prestan el servicio de transporte turístico terrestre, al tener la figura jurídica de compañías, el órgano regulador es la Súper Intendencia de Compañías, al ser empresas de transporte el cumplimiento del permiso de operaciones lo regula la Agencia Nacional De Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial además por pertenecer al gremio de prestadores de servicio turístico el Ministerio de Turismo a través de su Regional Centro en el cantón Riobamba, y por último el GAD del Cantón Riobamba .

El Reglamento de Transporte Terrestre Turístico regula la actividad y define el ámbito de su competencia y facilita que haya una libre circulación a nivel nacional, la norma Inen 2463, determina los requisitos para ser conductor en el transporte turístico terrestre, y que exigen que todo vehículo de transporte Turístico deba ser homologado por la Agencia Nacional de Tránsito.

En el caso específico de la ciudad de Riobamba existe una ordenanza municipal No. 008-2011, la misma que indica en el artículo 10 literal j “*Priorizar la capacitación integral del recurso humano de todos los prestadores turísticos registrados en la*

*base de datos del catastro turístico, articulando al sector público, privado, comunitario y académico”, a la vez dentro de las obligaciones de los prestadores de servicios turísticos en el artículo 14 literal h manifiesta que “Será requisito indispensable para la renovación de la licencia anual de funcionamiento, contar con la certificación anual en capacitación en el área de turismo y afines”.*

Tomando en cuenta que las empresas mencionadas son nuevas y no se está respetando el art Art. 26 de la ley de Turismo que menciona “Las personas naturales o jurídicas que presenten proyectos turísticos y que sean aprobados por el Ministerio de Turismo, gozarán de los siguientes incentivos:

- Exoneración total de los derechos de impuestos que gravan los actos societarios de aumento de capital, transformación, escisión, fusión incluidos los derechos de registro de las empresas de turismo registradas y calificadas en el Ministerio de Turismo. La compañía beneficiaria de la exoneración, en el caso de la constitución, de una empresa de objeto turístico, deberá presentar al municipio respectivo, la Licencia Única de Funcionamiento del respectivo año, en el plazo de 90 días contados a partir de la fecha de su inscripción en el Registro Mercantil del Cantón respectivo, caso contrario la municipalidad correspondiente emitirá los respectivos títulos de crédito de los tributos exonerados sin necesidad de un trámite administrativo previo. En el caso de los demás actos societarios posteriores a la constitución de la empresa, la presentación de la Licencia Única de Funcionamiento de la empresa turística será requisito previo para aplicar, la exoneración contemplada en el presente artículo;
- Exoneración total de los tributos que graven la transferencia de dominio de inmuebles que se aporten para la constitución de empresas cuya finalidad principal sea el turismo, así como los aportes al incremento del capital de compañías de turismo registradas y calificadas en el Ministerio de Turismo. Esta exoneración comprende los impuestos de registro y alcabala así como sus adicionales tanto para el tradente como para la empresa que recibe el aporte. Estos bienes no podrán ser enajenados dentro del plazo de 5 años, desde la

fecha del respectivo contrato, caso contrario se gravará con los respectivos impuestos previamente exonerados con los respectivos intereses, con excepción de que la enajenación se produzca a otro prestador de servicios turísticos, calificado, así mismo, por el Ministerio de Turismo.

- Acceso al crédito en las instituciones financieras que deberán establecer líneas de financiamiento para proyectos turísticos calificados por el Ministerio del ramo. Las instituciones financieras serán responsables por el adecuado uso y destino de tales empréstitos y cauciones.
- De igual manera no se aplica el art 27. De la Ley de Turismo que menciona que “Las personas naturales o las sociedades o empresas turísticas que cuenten con proyectos calificados; previo el informe favorable del Ministerio de Turismo, tendrán derecho a la devolución de la totalidad del valor de los derechos arancelarios, excepto el impuesto al valor agregado (IVA), en la importación de naves aéreas, acuáticas, vehículos y automotores para el transporte de turistas nacionales o extranjeros, por un periodo, de diez años para la primera categoría y cinco años para la segunda categoría. Este beneficio se concederá siempre y cuando no exista producción nacional, cuenten con licencia de funcionamiento vigente otorgada por la autoridad competente y se cumplan los requisitos del Reglamento Especial, que se dicte sobre la materia”.

Los representantes legales de las empresas de transporte turístico del cantón mencionan que el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Riobamba a través de su unidad de turismo en conjunto con la Regional de Turismo Sierra Centro no han planificado ni realizado ningún tipo de capacitación para el área de la transportación turística, siendo un factor fundamental para la prestación del servicio y requisitos obligados por las diferentes unidades de control gubernamentales en cuanto a horas de capacitación del personal, como por ejemplo la renovación de la Licencia Única Anual de Funcionamiento (LUAF).

Desafortunadamente ninguna de las empresas de transporte turístico terrestre se ha beneficiado de estos incentivos.

**b. Análisis normativo sobre requerimientos de capacitación en el servicio de transporte turístico terrestre.**

**Cuadro N° 1 Análisis Normativo requerimientos de capacitación en el servicio de transporte turístico**

<b>GAD CANTÓN RIOBAMBA</b>	<b>SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑÍAS (S.C)</b>	<b>COMPETENCIAS LABORALES</b>	<b>SECTOR DE LA TRANSPORTACIÓN</b>
<p>El Gobierno Autónomo Descentralizado de la ciudad de Riobamba expide la ordenanza de turismo N° 008 en el año 2011 en la cual manifiesta en el artículo 18 sobre los derechos de los prestadores de servicios turísticos: “recibir asesoramiento técnico en los proyectos de desarrollo turístico, a la vez solicitar a la autoridad de control la capacitación anual en temas acordes a sus necesidades”.</p> <p>Lamentablemente la Unidad de Turismo municipal no ha acatado estas disposiciones ya que a la</p>	<p>Para la formación de las compañías de transporte turístico es necesario seguir el procesos que indica la Ley de Compañías, la misma que de acuerdo a las necesidades de los accionistas permite la conformación de una Compañía Limitada o Sociedad Anónima sin exigencia de capacitación alguna para el reconocimiento legal de las empresas de transporte turístico terrestre.</p>	<p>La Ley de Turismo, en el artículo 193 manifiesta que el Ministerio de Turismo en coordinación con el Ministerio de Educación y Cultura las universidades y los demás Institutos de Educación Superior determinarán las necesidades de capacitación del personal requerido en la actividad turística, además en el artículo 194 de la misma ley se manifiesta que el Ministerio de Turismo podrá dictar cursos, seminarios, conferencias o cualquier evento técnico con profesionales técnicos nacionales o extranjeros. Actualmente el MINTUR, ha promovido la formación de los</p>	<p>Los miembros de la Asociación de Transporte Turístico del Ecuador se han mostrado sorprendidos ya que dentro de la normativa legal de las instituciones que regularizan al medio de la transportación turística dentro de sus leyes reglamentos y planes especifica claramente la capacitación.</p> <p>Lamentablemente ninguno de los organismos de control ha ejecutado éstos</p>

<b>GAD CANTÓN RIOBAMBA</b>	<b>SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑÍAS (S.C)</b>	<b>COMPETENCIAS LABORALES</b>	<b>SECTOR DE LA TRANSPORTACIÓN</b>
<p>vez, el artículo 27 del mismo cuerpo legal que hace alusión a la renovación de la Licencia Única Anual de Funcionamiento entre los requisitos solicita el certificado anual de capacitación de curso dictado por las diferentes entidades de turismo del Cantón, avalado por la autoridad de control.</p> <p>Actualmente el certificado de aprobación del curso no es requisito para la renovación de la LUAF.</p>		<p>prestadores de servicios turísticos a través de su programa de capacitación en el marco de Competencias Laborales para el sector turístico, las capacitaciones se han extendido a nivel de país en varias áreas sin especificidad en el servicio de transporte turístico en particular. El MINTUR ratifica como prioridad el componente de capacitación en éste sector en el PLANDETUR 2020.</p> <p>El Instituto Ecuatoriano de Normalización INEN, elaboró una norma técnica para conductores de transporte turístico terrestre en el año 2006, esta norma establece los requisitos de competencia laboral que un conductor de transporte</p>	<p>procesos de formación específica en transporte turístico.</p> <p>Actualmente el gremio del transporte turístico del Ecuador, a través de una alianza con la ESPOCH, se encuentra generando una propuesta de capacitación que espera sea aplicada en el mediano plazo. Sin detrimento de esta acción, ha remitido una petición al MINTUR para que se ejecute lo previsto en el marco legal del país y se proceda a capacitar al sector de transporte turístico.</p>

<b>GAD CANTÓN RIOBAMBA</b>	<b>SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑÍAS (S.C)</b>	<b>COMPETENCIAS LABORALES</b>	<b>SECTOR DE LA TRANSPORTACIÓN</b>
		<p>turístico debe conocer, esta norma fue elaborada con la colaboración del Ministerio de Turismo y la FENACAPTUR. La norma está en proceso de aplicación, existe un esquema de aplicación y un documento de capacitación que hasta el momento no ha podido ser impartido.</p>	

## **2. Diagnóstico de necesidades de capacitación en función del mercado (oferta – demanda)**

Las necesidades de capacitación se identificaron a través del análisis de tres niveles de actores que intervienen en el proceso de prestación del servicio de transporte turístico terrestre que son: clientes directos e indirectos que intervienen en la demanda como intermediarios, (personas naturales, instituciones públicas y privadas), agencias de viaje, tour operadoras y los prestadores de servicios de transporte turístico terrestre, a quienes a través de la técnica de encuesta utilizando como herramienta el cuestionario, se procedió a realizar preguntas que permitan recoger información sobre temas de capacitación que requeriría el sector del transporte turístico para mejorar su prestación de servicio.

### **a. Resultado de la entrevista realizada a los representantes de operadoras de turismo y agencias de viajes que recibieron el servicio de transporte turístico en la ciudad de Riobamba**

#### **1) Nivel de conocimiento sobre la existencia de empresas de transporte turístico en la ciudad de Riobamba**

**Cuadro N° 2** Conocimiento sobre la existencia de empresas de transporte turístico en la ciudad de Riobamba

<b>RANGO</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Si</b>	15	71%
<b>No</b>	6	29%
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>

El 71% de los representantes de las operadoras y agencias de viajes tienen conocimiento sobre la existencia de empresas de transporte turístico en la ciudad de Riobamba, el 29% no conocen.

## 2) Personal de contacto frecuente en la empresa de transporte turístico

**Cuadro N° 3** Contacto frecuente

<b>RANGO</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Secretaria-Analista</b>	19	90%
<b>Técnico operativo</b>	0	0%
<b>Auxiliar de contabilidad</b>	0	0%
<b>Conductores</b>	1	5%
<b>Promotor turístico</b>	1	5%
<b>Gerente</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>

El 90% de las operadoras de turismo mantienen contacto con la persona encargada de la secretaría, el 5% con el promotor turístico, y el 5% con los conductores.

En base a los resultados obtenidos en las encuestas aplicadas se determinó que el 71% de Operadoras y Agencias de Viaje conoce de la existencia de empresas de transporte turístico en la ciudad de Riobamba, los clientes al momento de la contratación tienen mayor relación con la persona encargada del puesto de secretaria – analista con un 90%, y un 10% con los conductores, la atención al cliente no es satisfactoria en su totalidad ya que solamente el 75% ha recibido una excelente servicio y el 25% ha recibido un servicio regular y malo.

Durante el viaje la calidad del servicio prestado fue considerado un 52% como bueno y un 48% entre regular y malo, partiendo de la autocrítica los prestadores del servicio conjuntamente con todo el personal desea capacitarse en atención al cliente un 31%, un 17% en idioma inglés y un 26% en destinos y rutas turísticas. Previo a la prestación del servicio los conductores en un 73% no realizan la respectiva revisión vehicular previo la prestación del servicio, por tanto un 80%

de los conductores desconocen el proceso para la logística del servicio de transporte, para lo cual sugieren se les capacite en esta área.

Las agencias de viaje y las tour operadoras en base a las encuestas realizadas definieron que los prestadores de servicio de transporte turístico deberían tomar en cuenta para una mejor prestación del servicio las siguientes áreas de capacitación:

<b>Problema identificado</b>	<b>Necesidad de capacitación</b>
Desconocimiento del servicio	Marketing
Falta de información del servicio	Atención al cliente
Falta de herramientas para pagos del servicio	Derecho mercantil
Desconocimiento de rutas turísticas (tiempos y distancias)	Geografía turística
Aseo vehicular, manejo d desechos	Educación ambiental
Maltrato por parte de conductores	Relaciones humanas
Daños del vehículo durante el viaje	Mecánica
Exceso de velocidad durante el viaje	Leyes de tránsito
Incumplimiento de señales de tránsito	Educación vial

**b. Resultado de las encuestas aplicadas a personas naturales y representantes de instituciones educativas que ocuparon los servicios de transporte turístico del cantón Riobamba.**

La encuesta realizada a los diferentes clientes que recibieron el servicio de transporte turístico facilitó la evaluación de la calidad del servicio y en función del nivel de satisfacción del cliente se pudo identificar las necesidades de capacitación. A continuación los resultados:

### 1) Valoración del nivel de satisfacción del cliente al momento de la reservación

**Cuadro N° 4** Atención en la reservación

<b>RANGO</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Malo</b>	0	0%
<b>Bueno</b>	6	21%
<b>Regular</b>	1	3%
<b>Excelente</b>	22	76%
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100%</b>

El 75% de la demanda considera que ha recibido un excelente servicio al momento de la reservación, el 21% recibió un buen servicio y solamente el 3% recibió un servicio regular.

### 2) Valoración del nivel de satisfacción del cliente al recibir atención por parte de la señorita secretaria al momento de realizar la reservación y el contrato

**Cuadro N° 5** Atención prestada por la secretaria

<b>RANGO</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Malo</b>	0	0%
<b>Regular</b>	2	4%
<b>Bueno</b>	44	96%
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>100%</b>

El 96% de la demanda tuvieron una buena atención por parte de la secretaria, y el 4% recibió una mala atención por parte de la persona que le atendió.

### 3) Calidad de la información al momento de la contratación del servicio

**Cuadro N° 6** Recibió información adecuada

RANGO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Adecuada	46	100%
Poco adecuada	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>46</b>	<b>100%</b>

El 100% indica que recibí una información adecuada y verás al momento de la contratación del servicio.

### 4) Valoración del nivel de responsabilidad del conductor al momento de manejar vehículo

**Cuadro N° 7** Conducción correcta y responsable

RANGO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	46	100%
No	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>46</b>	<b>100%</b>

El 100% de la demanda específica estar conforme con el grado de responsabilidad reflejada por el conductor durante la prestación del servicio.

### 5) Valoración del nivel de recomendación por visitar otros lugares que realiza el conductor

**Cuadro N° 8** El conductor recomendó la visita de lugares turísticos

RANGO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	39	85%
No	7	15%
<b>TOTAL</b>	<b>46</b>	<b>100%</b>

El 15% de la demanda indica no haber recibido una recomendación para conocer lugares turísticos aledaños al sitio de visita, mientras que el 85% da a conocer que el conductor realizó sugerencias sobre otros sitios de visita.

**6) Valoración del nivel de cumplimiento del itinerario establecido en el contrato y lo establecido en la hoja de ruta durante el tour**

**Cuadro N° 9** Cumplió el itinerario establecido

<b>RANGO</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Si</b>	44	96%
<b>No</b>	2	4%
<b>TOTAL</b>	<b>46</b>	<b>100%</b>

El 96% de los clientes indica estar satisfecho con el grado de cumplimiento de lo establecido a través del contrato firmado, el 4% responde no haber recibido el servicio acordado en el contrato.

**7) Valoración del nivel de disposición del conductor para responder los requerimiento del cliente durante el viaje**

**Cuadro N° 10** Disposición del conductor a los requerimiento del cliente

<b>RANGO</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Si</b>	46	100%
<b>No</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>46</b>	<b>100%</b>

El 100% de los clientes responde que el chofer durante el viaje, siempre se mostró predispuesto para cubrir de la mejor forma las necesidades de los pasajeros.

**8) Nivel de satisfacción del cliente frente al servicio de atención recibido por parte del conductor**

**Cuadro N° 11** Atención durante del tour por parte del conductor

<b>RANGO</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Malo</b>	0	0%
<b>Bueno</b>	8	28%
<b>Regular</b>	6	20%
<b>Excelente</b>	15	52%
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>	<b>100%</b>

El 52% de la demanda considera que ha recibido un excelente servicio por parte del conductor, el 27% lo valora como un buen servicio y el 21% manifiesta que fue regular.

#### **9) Valoración de la calidad del servicio otorgada por la empresa**

**Cuadro N° 12** Calidad del servicio

<b>RANGO</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Malo</b>	2	7%
<b>Bueno</b>	8	28%
<b>Regular</b>	9	31%
<b>Excelente</b>	10	34%
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>	<b>100%</b>

El 34% de los clientes indica que ha recibido un excelente servicio por parte de la empresa, el 28% los valoró como bueno, el 31% manifiesta que fue regular, y el 7% responde que recibió un mal servicio.

### 10) Puntualidad al momento del servicio

**Cuadro N° 13** Puntualidad

RANGO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Malo	4	14%
Bueno	11	38%
Regular	3	10%
Excelente	11	38%
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>	<b>100%</b>

El 38% de la demanda considera que la puntualidad por parte de la empresa fue excelente, el 20% la valora como buena y el 4% como regular.

### 11) Condiciones de aseo del vehículo

**Cuadro N° 14** Condiciones de aseo del vehículo

RANGO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Malo	0	0%
Bueno	15	52%
Regular	5	17%
Excelente	9	31%
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>	<b>100%</b>

El 31% de los clientes valora como excelente el aseo del vehículo, el 52% como bueno y el 17% como regular.

En base a las encuestas realizadas se determinaron las siguientes necesidades de capacitación:

**Cuadro N° 15** Requerimientos y necesidades de capacitación

Requerimiento	Necesidad de capacitación
Desconocimiento del servicio	Marketing
Falta de información del proceso del servicio	Atención al cliente
Desconocimiento de rutas turísticas	Geografía turística

(tiempos y distancias)	
Aseo vehicular, manejo d desechos	Educación ambiental
Maltrato por parte de conductores	Relaciones humanas
Daños del vehículo durante el viaje	Mecánica
Exceso de velocidad durante el viaje	Leyes de tránsito
Incumplimiento de señales de tránsito	Educación vial

12) Resultado de la entrevista realizada a los miembros de la Asociación de Transporte Turístico del Ecuador

**Cuadro N° 16** Porcentaje de aceptación por temas de capacitación

<b>RANGO</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Atención al cliente	18	31%
Rutas turísticas	15	26%
Destinos turísticos	15	26%
Idioma inglés	10	17%
<b>TOTAL</b>	<b>58</b>	<b>100%</b>

El 31% de los miembros de la asociación, considera necesitar capacitación en atención al cliente, el 26% en rutas turísticas así como en destinos turísticos, y el 17% en el idioma inglés.

Complementariamente, los representantes de la Asociación de transporte turístico terrestre indican que, a más de formar en los temas antes mencionados, los profesionales del volante requieren en un 80% aprender cómo realizar la logística del transporte turístico, lo cual implicaría aspectos como: procesos y procedimientos para realizar la revisión vehicular antes de prestar el servicio, para lo cual se consideran dos aspectos: revisión mecánica y aseo, y presentación del vehículo.

Las encuestas realizadas a los prestadores del servicio de transporte turístico se aplicaron de acuerdo al organigrama estructural de las empresas considerando: Junta General de Accionistas, Personal Administrativo, Personal Operativo y Conductores a continuación los resultados

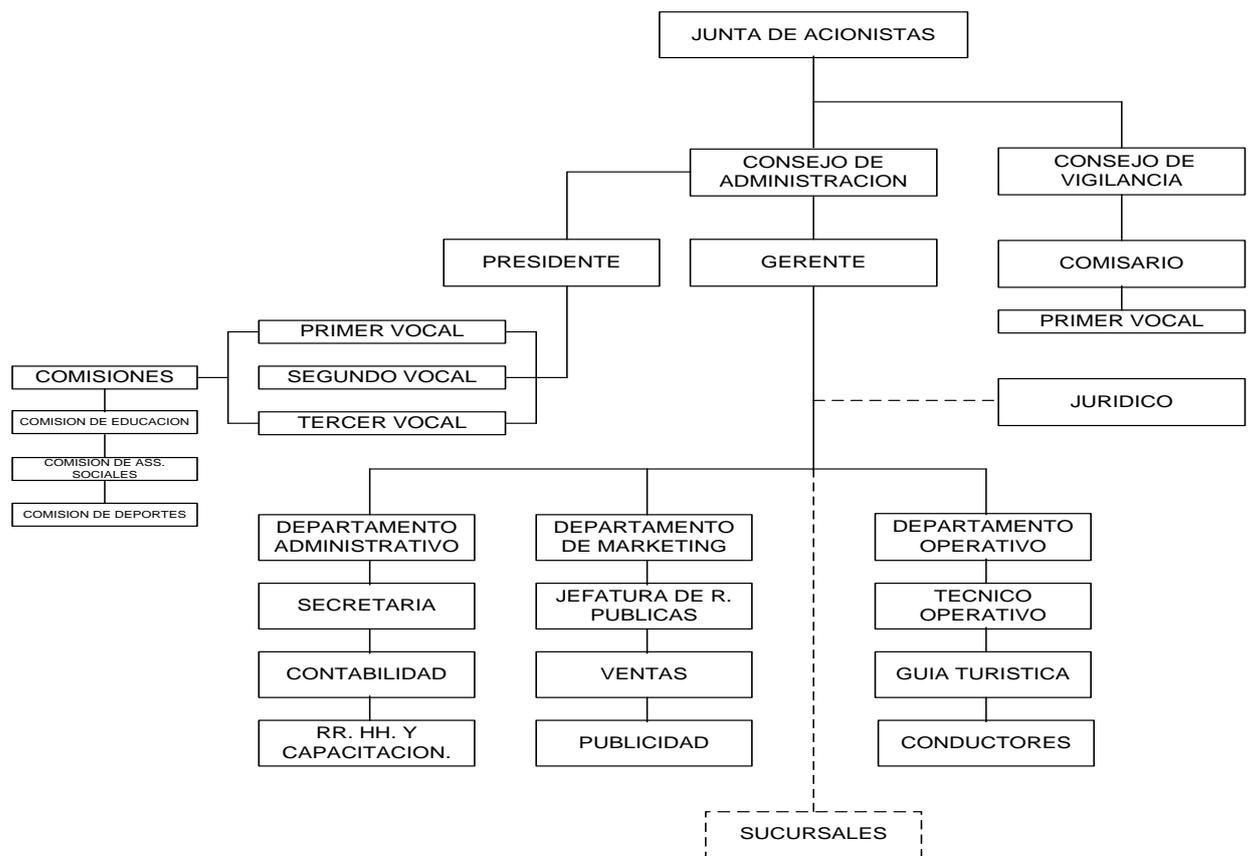
**Cuadro N° 17** Requerimientos y necesidades de capacitación

<b>Requerimiento</b>	<b>Necesidad de capacitación</b>
Desconocimiento manejo de archivos	Técnicas de secretariado
Falta de motivación al cliente	Atención al cliente
Manejo del idioma inglés	Inglés
Desconocimiento de rutas turísticas	Geografía turística
Falta de relación de compañerismo interno de la empresa	Relaciones humanas
Desconocimiento leyes de tránsito	Ley de tránsito
Desconocimiento reglamento de transporte turístico	Reglamento Transporte turístico
Desconocimiento Educación vial	Educación vial
Desconocimiento lectura de balances	Contabilidad general
Falta de relaciones comerciales y sus herramientas	Derecho mercantil
Manejo de acciones, libros y actas de juntas de accionistas	Ley de compañías y su reglamento
Caja común	Manejo de caja común
Declaración de impuestos	Derecho tributario
Logística de transporte turístico	Logística de transporte turístico
Mecánica	Mecánica

## B. IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN DE ACUERDO AL MANUAL DE FUNCIONES DE UNA EMPRESA DE TRANSPORTE TURÍSTICO TERRESTRE

### 1. Estructura organizacional

Según la actual ley de compañías el máximo órgano de una empresa de transporte turístico terrestre es la Junta General de accionistas, seguido se encuentra el directorio o consejo de administración que está conformado por Presidente, Gerente y sus vocales, a demás un órgano regulador conformados por el o los Comisarios, quienes son elegidos por la misma junta general de accionistas, esta propuesta está ajustada a las necesidades de los diferentes departamentos requeridos por las empresas de transporte turístico terrestre.



**Gráfico N° 01.- Organigrama Estructural**

**Fuente:** Ley de Compañías

Las empresas de transporte turístico terrestre cuentan con personal operativo y personal administrativo que trabajan bajo dependencia del señor Presidente y el señor Gerente que a la vez se deben a un directorio y al órgano mayor que es la Junta General de Accionistas (Ver gráfico N° 01). A nivel empresarial en general el personal se encuentra distribuido de la siguiente forma:

**a. Junta general de accionistas**

- Accionistas

**b. Personal Directivo**

- Presidente
- Gerente
- Comisario
- Vocales

**c. Personal Administrativo**

- Secretaria-Analista
- Técnico Operativo-Coordinador de viajes
- Auxiliar de contabilidad
- Contadora
- Promotor Turístico

**Personal Operativo**

- Conductores
- Guías

Cabe indicar que a nivel particular cada una de las empresas manejan su estructura de acuerdo a sus necesidades número de accionistas y personal que labora en las mismas respetando la ley de compañías y su reglamento.

**Cuadro N° 18** Número de personal que integran las empresas de transporte turístico del cantón Riobamba

<b>EMPRESA</b>	<b>CARGO</b>	<b>N° PERSONAL</b>
<b>RIOEMPRES TOURS S.A</b>	Junta General de Accionistas	14
	Directorio	8
	Secretaria-Analista	1
	Contadora	1
	Auxiliar de Contabilidad	1
	Técnico Operativo	1
	Conductores	9
<b>INTERANGELES TOURS CIA LTDA</b>	Junta General de Accionistas	4
	Directorio	2
	Coordinador de viajes	1
	Auxiliar de Contabilidad	1
	Secretaria	1
	Conductores	4
<b>NATIONAL TRAVEL CIA LTDA</b>	Junta General de Accionistas	2
	Directorio	2
	Secretaria-Analista	–
	Auxiliar de contabilidad	
	Técnico Operativo	–
	Conductores	2
<b>TOTAL</b>		<b>53</b>

La Compañía RIOEMPRES TOURS es la empresa que posee mayor cantidad de flota vehicular y personal que ha sido capacitado en las diferentes áreas a las cuales corresponden, la compañía INTERANGELES TOURS cuenta con personal operativo, administrativo en menor cantidad donde la mayoría del personal operativo son los mismos accionistas la empresa es más familiar, la empresa NATIONALTRAVEL no posee activa una oficina, donde no cuenta con personal administrativo, sólo cuentan con personal operativo que son los mismos accionistas de la empresa y es la empresa que menor flota vehicular posee.

**Cuadro N° 19** Capacitación de acuerdo al nivel de profundidad

Puesto	Funciones	Nivel de profundidad	Requerimiento de capacitación
Junta General de Accionistas	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Nombrar al Presidente, al Gerente General, al Comisario Principal y Suplente, así como a los Vocales Principales y Alternos del Directorio</li> <li>✓ Conocer y resolver todos los informes que presente el Directorio y organismos de administración y fiscalización, como los relativos a balances, reparto de utilidades, formación de reservas, administración;</li> <li>✓ Resolver sobre el aumento o disminución de capital, prórroga del plazo, disolución anticipada, cambio de domicilio, de objeto social y además reformas al Estatuto, de conformidad con la Ley de Compañías;</li> <li>✓ Fijar las retribuciones que percibirán el Presidente, los Vocales del Directorio, el Gerente General y el Comisario</li> <li>✓ Fijar la cuantía de los actos y contratos para cuyo otorgamiento o celebración el Gerente General requiere autorización del Directorio; y, la de los que requieran autorización de la Junta General de Accionistas</li> <li>✓ Autorizar al Gerente General el</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Conocimiento de los Principios generales de atención al cliente.</li> <li>✓ Visión sistemática de la empresa en torno al servicio al cliente.</li> <li>✓ Análisis de las experiencias de las relaciones interpersonales</li> <li>✓ Procesos que involucran relaciones humanas</li> <li>✓ Comportamientos que permiten superar problemas</li> <li>✓ Conocimientos de técnicas que faciliten las relaciones humanas.</li> <li>✓ Conocimiento de la ley de compañías en los articulados que vinculen a la naturaleza de la empresa</li> <li>✓ Conocimiento de la ley de tránsito y su reglamento vinculado al transporte turístico</li> <li>✓ Manejo del proceso contable, su estructura y normativa</li> <li>✓ Determinación de las principales características contables y su relación con la empresa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Atención al cliente</li> <li>✓ Relaciones Humanas</li> <li>✓ Ley de Compañías</li> <li>✓ Ley de tránsito</li> <li>✓ Reglamento de transporte turístico</li> <li>✓ Contabilidad general</li> </ul>

Puesto	Funciones	Nivel de profundidad	Requerimiento de capacitación
	<p>otorgamiento de poderes generales, de conformidad con la Ley</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Interpretar obligatoriamente el Estatuto de la empresa</li> <li>✓ Resolver cualquier asunto que fuere sometido a su consideración y que no fuere atribución de otro organismo de la Compañía;</li> <li>✓ Aprobar el presupuesto anual de la Compañía.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Conocimiento de análisis de los libros que recopilan información contable</li> <li>✓ Conocimiento del manejo de la información de los estados financieros</li> <li>✓ Manejo del sistema de legislación laboral</li> <li>✓ Identificación de las nociones generales de derecho mercantil articulando con las empresas de transporte turístico</li> <li>✓ Conocimiento de la personalidad jurídica de las empresas de transporte turístico, los sistemas de control y vigilancia y atributos societarios</li> <li>✓ Conocimiento de la norma jurídica, con el cual el estado ejerce su poder tributario ante las empresas de transporte turístico</li> <li>✓ Conocimiento sobre costos en relación a la interacción del servicio para la correcta aplicación de precios en el transporte turístico</li> </ul>	

Puesto	Funciones	Nivel de profundidad	Requerimiento de capacitación
		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Conocimientos del manejo de la caja común para el corrector funcionamiento en la operación interna de las empresas de transporte turístico.</li> </ul>	
<b>Directorio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Sesionar ordinariamente cada tres meses y ordinariamente cuando fueran convocados,</li> <li>✓ Someter a consideración de la Junta General de Accionistas, el proyecto de presupuesto en el mes de enero de cada año,</li> <li>✓ Autorizar la compra de inmuebles a favor de la Compañía, así como la celebración de contratos de hipoteca y cualquier otro gravamen que limite el derecho de dominio o posesión de los bienes inmuebles de propiedad de la Compañía,</li> <li>✓ Autorizar al Gerente General el otorgamiento y celebración de actos y contratos para los que se requiera tal aprobación en razón de la cuantía fijada por la Junta General,</li> <li>✓ Controlar el movimiento económico de la Compañía y dirigir la política de los negocios de la misma,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Conocimiento de los principios generales de atención al cliente.</li> <li>✓ Visión sistemática de la empresa en torno al servicio al cliente.</li> <li>✓ Análisis de las experiencias de las relaciones interpersonales</li> <li>✓ Procesos que involucran relaciones humanas</li> <li>✓ Comportamientos que permiten superar problemas</li> <li>✓ Conocimientos de técnicas que faciliten las relaciones humanas.</li> <li>✓ Conocimiento de la ley de compañías en los artículos que vinculen a la naturaleza de la empresa</li> <li>✓ Conocimiento de la ley de tránsito y su reglamento vinculado al transporte turístico</li> <li>✓ Manejo del proceso contable, su</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ley de Compañías</li> <li>✓ Ley de tránsito</li> <li>✓ Reglamento de transporte turístico</li> <li>✓ Contabilidad general</li> <li>✓ Planificación estratégica</li> </ul>

Puesto	Funciones	Nivel de profundidad	Requerimiento de capacitación
	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Contratar los servicios de auditoría interna de acuerdo a la ley</li> <li>✓ Cumplir y hacer cumplir las resoluciones de la Junta General y las disposiciones legales del Estatuto y Reglamentos</li> </ul>	<p>estructura y normativa</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Determinación de las principales características contables y su relación con la empresa.</li> <li>✓ Conocimiento de análisis de los libros que recopilan información contable</li> <li>✓ Conocimiento del manejo de la información de los estados financieros</li> <li>✓ Manejo del sistema de legislación laboral</li> <li>✓ Identificación de las nociones generales de derecho mercantil articulando con las empresas de transporte turístico</li> <li>✓ Conocimiento de la personalidad jurídica de las empresas de transporte turístico, los sistemas de control y vigilancia y atributos societarios</li> <li>✓ Conocimiento de la norma jurídica, con el cual el estado ejerce su poder tributario ante las empresas de transporte turístico</li> </ul>	

Puesto	Funciones	Nivel de profundidad	Requerimiento de capacitación
		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Conocimiento sobre costos en relación a la interacción del servicio para la correcta aplicación de precios en el transporte turístico</li> <li>✓ Conocimientos del manejo de la caja común para el corrector funcionamiento en la operación interna de las empresas de transporte turístico.</li> <li>✓ Reconocimiento de los tipos de vías del estado ecuatoriano y la señalética para el transporte terrestre.</li> </ul>	
<b>Presidente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Convocar y presidir las sesiones de Junta General y de Directorio;</li> <li>✓ Legalizar con su firma los certificados provisionales y las acciones;</li> <li>✓ Suscribir, las actas de las sesiones de la Junta General y de Directorio</li> <li>✓ Vigilar la marcha general de la Compañía y el desempeño de las funciones de los servidores de la misma e informar de estos particulares a la Junta General de Accionistas</li> <li>✓ Velar por el cumplimiento del objeto social</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Principios generales de atención al cliente.</li> <li>✓ Visión sistemática de la empresa en torno al servicio al cliente.</li> <li>✓ Análisis de las experiencias de las relaciones interpersonales</li> <li>✓ Procesos que involucran relaciones humanas</li> <li>✓ Comportamiento que permiten superar problemas</li> <li>✓ Conocimientos de técnicas que faciliten las relaciones humanas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Atención al cliente</li> <li>✓ Relaciones Humanas</li> <li>✓ Legislación laboral</li> <li>✓ Ley de tránsito</li> <li>✓ Reglamento de transporte turístico terrestre</li> <li>✓ Contabilidad general</li> <li>✓ Administración financiera</li> <li>✓ Derecho mercantil</li> <li>✓ Derecho societario</li> <li>✓ Derecho tributario</li> </ul>

Puesto	Funciones	Nivel de profundidad	Requerimiento de capacitación
	<p>de la Compañía y por la aplicación de las políticas de la entidad;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Firmar el nombramiento del Gerente General y conferir copias del mismo debidamente certificadas</li> <li>✓ Subrogar al Gerente General, aunque no se le encargue por escrito, por falta o ausencia temporal o definitiva, con todas las atribuciones, conservando las propias, mientras dure la ausencia o hasta que la Junta General de Accionistas designe al sucesor y se haya inscrito su nombramiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Conocimiento de la ley de compañías en los articulados que vinculen a la naturaleza de la empresa</li> <li>✓ Conocimiento de la ley de tránsito y su reglamento vinculado al transporte turístico</li> <li>✓ Manejo del proceso contable, su estructura y normativa</li> <li>✓ Determinación de las principales características contables y su relación con la empresa.</li> <li>✓ Conocimiento de análisis de los libros que recopilan información contable</li> <li>✓ Conocimiento del manejo de la información de los estados financieros</li> <li>✓ Manejo del sistema de legislación laboral</li> <li>✓ Identificación de las nociones generales de derecho mercantil articulando con las empresas de transporte turístico</li> <li>✓ Conocimiento de la personalidad</li> </ul>	

Puesto	Funciones	Nivel de profundidad	Requerimiento de capacitación
		<p>jurídica da las empresas de transporte turístico, los sistemas de control y vigilancia y atributos societarios</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Conocimiento de la norma jurídica, con el cual el estado ejerce su poder tributario ante las empresas de transporte turístico</li> <li>✓ Conocimiento sobre costos en relación a la interacción del servicio para la correcta aplicación de precios en el transporte turístico</li> <li>✓ Conocimientos del manejo de la caja común para el correcto funcionamiento en la operación interna de las empresas de transporte turístico.</li> <li>✓ Reconocimiento de los tipos de vías del estado ecuatoriano y la señalética para el transporte terrestre.</li> </ul>	
<b>Gerente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Representar legalmente a la Compañía,</li> <li>• Convocar a Junta General conjunta o separada del Presidente de la Compañía.</li> <li>• Conducir la gestión de los negocios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Principios generales de atención al cliente.</li> <li>✓ Visión sistemática de la empresa en torno al servicio al cliente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Atención al cliente</li> <li>✓ Relaciones Humanas</li> <li>✓ Manejo de NIF'S</li> <li>✓ Ley de Compañías</li> </ul>

Puesto	Funciones	Nivel de profundidad	Requerimiento de capacitación
	<p>sociales y administrativos de la Compañía;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirigir la gestión económica-financiera de la Compañía</li> <li>• Gestionar, planificar, coordinar, poner en marcha y cumplir las actividades de la Compañía</li> <li>• Autorizar pagos por concepto de gastos administrativos de la compañía;</li> <li>• Realizar inversiones, adquisiciones y negocios</li> <li>• Suscribir el nombramiento del Presidente y conferir copias y certificaciones sobre el mismo;</li> <li>• Inscribir su nombramiento con la razón de su aceptación en el Registro Mercantil;</li> <li>• Presentar anualmente informe de labores ante la Junta General de Accionistas;</li> <li>• Conferir poderes especiales y generales de acuerdo a los dispuesto en el Estatuto y en la Ley;</li> <li>• Contratar empleados y fijar sus remuneraciones;</li> <li>• Cuidar de que se lleven de acuerdo con la Ley los libros de Contabilidad, el de</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Análisis de las experiencias de las relaciones interpersonales</li> <li>✓ Procesos que involucran relaciones humanas</li> <li>✓ Comportamientos que permiten superar problemas</li> <li>✓ Conocimientos de técnicas que faciliten las relaciones humanas.</li> <li>✓ Conocimiento de la ley de compañías en los articulados que vinculen a la naturaleza de la empresa</li> <li>✓ Conocimiento de la ley de tránsito y su reglamento vinculado al transporte turístico</li> <li>✓ Manejo del proceso contable, su estructura y normativa</li> <li>✓ Determinación de las principales características contables y su relación con la empresa.</li> <li>✓ Conocimiento de análisis de los libros que recopilan información contable</li> <li>✓ Conocimiento del manejo de la información de los estados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Legislación laboral</li> <li>✓ Reglamento transporte turístico de la ANT.</li> <li>✓ Derecho mercantil</li> <li>✓ Derecho societario</li> <li>✓ Derecho tributario</li> <li>✓ Contabilidad de costos</li> <li>✓ Administración financiera</li> </ul>

Puesto	Funciones	Nivel de profundidad	Requerimiento de capacitación
	<p>Acciones y Accionistas y las actas de la Junta General de Accionistas;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplir y hacer cumplir las resoluciones de la Junta General de accionistas;</li> <li>• Presentar a la Junta General de Accionistas el balance, el estado de pérdidas y ganancias y la propuesta de distribución de beneficios dentro de los sesenta días siguientes al cierre del ejercicio económico;</li> </ul> <p>Subrogar al Presidente de la Compañía en todo caso de falta o ausencia</p>	<p>financieros</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Manejo del sistema de legislación laboral</li> <li>✓ Identificación de las nociones generales de derecho mercantil articulando con las empresas de transporte turístico</li> <li>✓ Conocimiento de la personalidad jurídica de las empresas de transporte turístico, los sistemas de control y vigilancia y atributos societarios</li> <li>✓ Conocimiento de la norma jurídica, con el cual el estado ejerce su poder tributario ante las empresas de transporte turístico</li> <li>✓ Conocimiento sobre costos en relación a la interacción del servicio para la correcta aplicación de precios en el transporte turístico</li> <li>✓ Conocimientos del manejo de la caja común para el correcto funcionamiento en la operación interna de las empresas de transporte turístico.</li> </ul>	

Puesto	Funciones	Nivel de profundidad	Requerimiento de capacitación
		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Reconocimiento de los tipos de vías del estado ecuatoriano y la señalética para el transporte terrestre.</li> <li>✓ Conocimiento general del manejo de las Normas Internacionales de Información Financiera</li> </ul>	
<b>Comisario</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ En general, el Comisario tiene derecho ilimitado de inspección y vigilancia sobre todas las operaciones sociales, sin dependencia de la administración y en interés de la Compañía.</li> <li>✓ El comisario es el encargado del control de los kilometrajes de la flota vehicular de la compañía.</li> <li>✓ El comisario es el encargado de la revisión vehicular: aseo (externo e interno), mantenimiento, luces interiores y exteriores, cinturones de seguridad, audio y video, implementos de primeros auxilios(botiquín), extintor, etc.</li> <li>✓ El comisario debe contemplar el buen desempeño de los empleados de la compañía.</li> </ul> <p>Abalizar el balance anual de la empresa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Principios generales de atención al cliente.</li> <li>✓ Visión sistemática de la empresa en torno al servicio al cliente.</li> <li>✓ Análisis de las experiencias de las relaciones interpersonales</li> <li>✓ Procesos que involucran relaciones humanas</li> <li>✓ Comportamientos que permiten superar problemas</li> <li>✓ Conocimientos de técnicas que faciliten las relaciones humanas.</li> <li>✓ Conocimiento de la ley de compañías en los articulados que vinculen a la naturaleza de la empresa</li> <li>✓ Conocimiento de la ley de tránsito y su reglamento vinculado al</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Atención al cliente</li> <li>✓ Relaciones Humanas</li> <li>✓ Legislación laboral</li> <li>✓ Ley de transito</li> <li>✓ Reglamento de transporte turístico terrestre</li> <li>✓ Contabilidad general</li> <li>✓ Administración financiera</li> </ul>

Puesto	Funciones	Nivel de profundidad	Requerimiento de capacitación
		<p>transporte turístico</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Manejo del proceso contable, su estructura y normativa</li> <li>✓ Determinación de las principales características contables y su relación con la empresa.</li> <li>✓ Conocimiento de análisis de los libros que recopilan información contable</li> <li>✓ Conocimiento del manejo de la información de los estados financieros</li> <li>✓ Manejo del sistema de legislación laboral</li> <li>✓ Identificación de las nociones generales de derecho mercantil articulando con las empresas de transporte turístico</li> <li>✓ Conocimiento de la personalidad jurídica de las empresas de transporte turístico, los sistemas de control y vigilancia y atributos societarios</li> <li>✓ Conocimiento de la norma jurídica, con el cual el estado ejerce su</li> </ul>	

Puesto	Funciones	Nivel de profundidad	Requerimiento de capacitación
		<p>poder tributario ante las empresas de transporte turístico</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Conocimiento sobre costos en relación a la interacción del servicio para la correcta aplicación de precios en el transporte turístico</li> <li>✓ Conocimientos del manejo de la caja común para el correcto funcionamiento en la operación interna de las empresas de transporte turístico.</li> <li>✓ Reconocimiento de los tipos de vías del estado ecuatoriano y la señalética para el transporte terrestre.</li> </ul>	
<b>Secretaria Analista</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Recibir y atender a los clientes.</li> <li>✓ Dar información solicitada.</li> <li>✓ Realizar los contratos con los clientes.</li> <li>✓ Llevar la documentación y archivos de la compañía.</li> <li>✓ Elaborar toda la documentación requerida.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Principios generales de atención al cliente.</li> <li>✓ Visión sistemática de la empresa en torno al servicio del cliente.</li> <li>✓ Análisis de las experiencias de las relaciones interpersonales</li> <li>✓ El servicio del personal elementos diferenciador</li> <li>✓ Propuestas de vías de planificación y acción para medir y mejorar la</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención al Cliente</li> <li>• Derecho mercantil y societario</li> <li>• Manejo de archivos</li> <li>• Normas de redacción técnica</li> <li>• Inglés</li> <li>• Destinos Turísticos</li> <li>• Recorridos y tiempos de las rutas turísticas</li> <li>• Costos tours</li> </ul>

Puesto	Funciones	Nivel de profundidad	Requerimiento de capacitación
		<p>satisfacción del cliente y su fidelización</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Procesos que involucran relaciones humanas</li> <li>✓ Comportamientos que permiten superar problemas</li> <li>✓ Conocimientos de técnicas que faciliten las relaciones humanas.</li> <li>✓ Conocimiento de la ley de compañías en los articulados que vinculen a la naturaleza de la empresa</li> <li>✓ Conocimiento de la ley de tránsito y su reglamento vinculado al transporte turístico</li> <li>✓ Manejo del sistema de legislación laboral</li> <li>✓ Identificación de las nociones generales de derecho mercantil articulando con las empresas de transporte turístico</li> <li>✓ Conocimiento de la personalidad jurídica de las empresas de transporte turístico, los sistemas de control y vigilancia y atributos</li> </ul>	

Puesto	Funciones	Nivel de profundidad	Requerimiento de capacitación
		societarios ✓ Conocimiento de la norma jurídica, con el cual el estado ejerce su poder tributario ante las empresas de transporte turístico ✓ Conocimiento de manejo de archivos en una oficina y en la computadora ✓ Conocimiento de las normas de redacción de informes, solicitudes, oficios, etc. ✓ Conocimiento sobre costos en relación a la interacción del servicio ofertado para la correcta aplicación de precios en el transporte turístico ✓ Conocimiento de inglés para poder hablar escuchar y entender a turistas extranjeros ✓ Reconocimiento de los tipos de vías del estado ecuatoriano y la señalética para el transporte terrestre. ✓ Manejo de los diferentes destinos turísticos del Ecuador tiempos distancias y rutas	

Puesto	Funciones	Nivel de profundidad	Requerimiento de capacitación
<b>Técnico Operativo- Coordinador de viajes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Distribuir el trabajo de los vehículos de la empresa.</li> <li>✓ Prever la disponibilidad de los vehículos conjuntamente con secretaria.</li> <li>✓ Fijar precios de tours de acuerdo a la probabilidad de lo presupuestado por la junta de accionistas con los clientes.</li> <li>✓ Fijar presupuesto para gastos de los vehículos en los tours.</li> <li>✓ Coordinar los conductores para los viajes con anticipación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Principios generales de atención al cliente.</li> <li>✓ Visión sistemática de la empresa en torno al servicio del cliente.</li> <li>✓ Análisis de las experiencias de las relaciones interpersonales</li> <li>✓ El servicio del personal elementos diferenciador</li> <li>✓ Propuestas de vías de planificación y acción para medir y mejorar la satisfacción del cliente y su fidelización</li> <li>✓ Procesos que involucran relaciones humanas</li> <li>✓ Comportamientos que permiten superar problemas</li> <li>✓ Conocimientos de técnicas que faciliten las relaciones humanas.</li> <li>✓ Conocimiento de la ley de compañías en los articulados que vinculen a la naturaleza de la empresa</li> <li>✓ Conocimiento de la ley de tránsito y su reglamento vinculado al transporte turístico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Atención al cliente</li> <li>✓ Relaciones humanas</li> <li>✓ Destinos Turísticos</li> <li>✓ Recorridos y tiempos de las rutas turísticas</li> <li>Contabilidad de Costos</li> </ul>

Puesto	Funciones	Nivel de profundidad	Requerimiento de capacitación
		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Manejo del sistema de legislación laboral</li> <li>✓ Identificación de las nociones generales de derecho mercantil articulando con las empresas de transporte turístico</li> <li>✓ Conocimiento de la personalidad jurídica de las empresas de transporte turístico, los sistemas de control y vigilancia y atributos societarios</li> <li>✓ Conocimiento de la norma jurídica, con el cual el estado ejerce su poder tributario ante las empresas de transporte turístico</li> <li>✓ Conocimiento sobre costos en relación a la interacción del servicio ofertado para la correcta aplicación de precios en el transporte turístico</li> <li>✓ Conocimientos de inglés para poder hablar escuchar y entender a turistas extranjeros</li> <li>✓ Reconocimiento de los tipos de vías del estado ecuatoriano y la señalética para el transporte</li> </ul>	

Puesto	Funciones	Nivel de profundidad	Requerimiento de capacitación
		terrestre. ✓ Manejo de los diferentes destinos turísticos del Ecuador tiempos distancias y rutas	
<b>Auxiliar de Contabilidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Recaudación de dineros de los tours.</li> <li>✓ Pago al personal.</li> <li>✓ Compra de suministros.</li> <li>✓ Realizar depósitos.</li> <li>✓ Pago de los servicios básicos.</li> </ul> Realizar el balance general de la compañía	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Principios generales de atención al cliente.</li> <li>✓ Visión sistemática de la empresa en torno al servicio al cliente.</li> <li>✓ Análisis de las experiencias de las relaciones interpersonales</li> <li>✓ Procesos que involucran relaciones humanas</li> <li>✓ Comportamientos que permiten superar problemas</li> <li>✓ Conocimientos de técnicas que faciliten las relaciones humanas.</li> <li>✓ Conocimiento de la ley de compañías en los articulados que vinculen a la naturaleza de la empresa</li> <li>✓ Conocimiento de la ley de tránsito y su reglamento vinculado al transporte turístico</li> <li>✓ Manejo del proceso contable, su estructura y normativa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Atención al cliente</li> <li>✓ Derecho mercantil</li> <li>✓ Derecho societario</li> <li>✓ Derecho tributario</li> <li>✓ Manejo caja Común</li> <li>✓ Manejo de NIF'S</li> <li>✓ Derecho societario</li> <li>✓ Derecho tributario</li> <li>✓ Contabilidad de costos</li> </ul>

Puesto	Funciones	Nivel de profundidad	Requerimiento de capacitación
		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Determinación de las principales características contables y su relación con la empresa.</li> <li>✓ Conocimiento de análisis de los libros que recopilan información contable</li> <li>✓ Conocimiento del manejo de la información de los estados financieros</li> <li>✓ Manejo del sistema de legislación laboral</li> <li>✓ Identificación de las nociones generales de derecho mercantil articulando con las empresas de transporte turístico</li> <li>✓ Conocimiento de la personalidad jurídica de las empresas de transporte turístico, los sistemas de control y vigilancia y atributos societarios</li> <li>✓ Conocimiento de la norma jurídica, con el cual el estado ejerce su poder tributario ante las empresas de transporte turístico</li> <li>✓ Conocimiento sobre costos en</li> </ul>	

Puesto	Funciones	Nivel de profundidad	Requerimiento de capacitación
		<p>relación a la interacción del servicio para la correcta aplicación de precios en el transporte turístico</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Conocimientos del manejo de la caja común para el correcto funcionamiento en la operación interna de las empresas de transporte turístico.</li> <li>✓ Reconocimiento de los tipos de vías del estado ecuatoriano y la señalética para el transporte terrestre.</li> <li>✓ Conocimiento general del manejo de las Normas Internacionales de Información Financiera</li> </ul>	
<b>Promotor Turístico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ofertar los servicios que tiene la compañía tanto en instituciones públicas, privadas, ONG´s, religiosas, etc.</li> <li>✓ Visitar a las instituciones antes mencionadas en el caso de requerir los servicios de la compañía.</li> <li>✓ Buscar contratos fuera de la oficina.</li> <li>✓ Realizar el Marketing y la publicidad de la empresa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Principios generales de atención al cliente.</li> <li>✓ Visión sistemática de la empresa en torno al servicio del cliente.</li> <li>✓ Análisis de las experiencias de las relaciones interpersonales</li> <li>✓ El servicio del personal elementos diferenciador</li> <li>✓ Propuestas de vías de planificación y acción para medir y mejorar la</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Atención al cliente</li> <li>✓ Relaciones humanas</li> <li>✓ Destinos Turísticos</li> <li>✓ Recorridos y tiempos de las rutas turísticas</li> <li>✓ Contabilidad de Costos</li> <li>✓ Marketing y publicidad</li> </ul>

Puesto	Funciones	Nivel de profundidad	Requerimiento de capacitación
		<p>satisfacción del cliente y su fidelización</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Procesos que involucran relaciones humanas</li> <li>✓ Comportamientos que permiten superar problemas</li> <li>✓ Conocimientos de técnicas que faciliten las relaciones humanas.</li> <li>✓ Conocimiento de la ley de compañías en los articulados que vinculen a la naturaleza de la empresa</li> <li>✓ Conocimiento de la ley de tránsito y su reglamento vinculado al transporte turístico</li> <li>✓ Manejo del sistema de legislación laboral</li> <li>✓ Identificación de las nociones generales de derecho mercantil articulando con las empresas de transporte turístico</li> <li>✓ Conocimiento de la personalidad jurídica de las empresas de transporte turístico, los sistemas de control y vigilancia y atributos</li> </ul>	

Puesto	Funciones	Nivel de profundidad	Requerimiento de capacitación
		societarios ✓ Conocimiento de la norma jurídica, con el cual el estado ejerce su poder tributario ante las empresas de transporte turístico ✓ Conocimiento sobre costos en relación a la interacción del servicio ofertado para la correcta aplicación de precios en el transporte turístico ✓ Conocimientos de inglés para poder hablar escuchar y entender a turistas extranjeros ✓ Reconocimiento de los tipos de vías del estado ecuatoriano y la señalética para el transporte terrestre. ✓ Manejo de los diferentes destinos turísticos del Ecuador tiempos distancias y rutas	
<b>Conductores</b>	✓ Inspeccionar el vehículo antes de conducir. ✓ Conducir con responsabilidad los vehículos, ✓ Recomendar a los turistas lugares aledaños a los destinos turísticos. ✓ Estar a disposición de los turistas.	✓ Principios generales de atención al cliente. ✓ Visión sistemática de la empresa en torno al servicio al cliente. ✓ Análisis de las experiencias de las relaciones interpersonales	✓ Atención al cliente ✓ Relaciones humanas ✓ Logística del transporte turístico ✓ Destinos Turísticos ✓ Recorridos y tiempos de las

Puesto	Funciones	Nivel de profundidad	Requerimiento de capacitación
	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Velar por la seguridad de los turistas</li> <li>✓ Mantener la seguridad de los turistas</li> <li>✓ Realizar el mantenimiento de los vehículos.</li> <li>✓ Mantener aseados los vehículos antes, durante y después de los tours.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Procesos que involucran relaciones humanas</li> <li>✓ Comportamientos que permiten superar problemas</li> <li>✓ Conocimientos de técnicas que faciliten las relaciones humanas.</li> <li>✓ Conocimiento de la ley de compañías en los articulados que vinculen a la naturaleza de la empresa</li> <li>✓ Conocimiento de la ley de tránsito y su reglamento vinculado al transporte turístico</li> <li>✓ Manejo del proceso contable, su estructura y normativa</li> <li>✓ Determinación de las principales características contables y su relación con la empresa.</li> <li>✓ Conocimiento de análisis de los libros que recopilan información contable</li> <li>✓ Conocimiento del manejo de la información de los estados financieros</li> <li>✓ Manejo del sistema de legislación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>rutas turísticas</li> <li>✓ Educación vial</li> <li>✓ Ley de tránsito</li> <li>✓ Primeros auxilios</li> <li>✓ Inglés</li> </ul>

Puesto	Funciones	Nivel de profundidad	Requerimiento de capacitación
		laboral ✓ Identificación de las nociones generales de derecho mercantil articulando con las empresas de transporte turístico ✓ Conocimiento de la personalidad jurídica de las empresas de transporte turístico, los sistemas de control y vigilancia y atributos societarios ✓ Conocimiento de la norma jurídica, con el cual el estado ejerce su poder tributario ante las empresas de transporte turístico ✓ Conocimiento sobre costos en relación a la interacción del servicio para la correcta aplicación de precios en el transporte turístico ✓ Conocimiento de inglés básico entender a turistas extranjeros	

## **C. DISEÑO DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN**

Se elaboraron cinco programas de capacitación como resultado del manual de funciones de acuerdo al puesto y al nivel de profundidad.

### **1. Elaboración de los Programas de Capacitación**

#### **Programa N° 01**

#### **a. Programa de capacitación para la Junta General de Accionistas y Directorios de empresas que prestan el Servicio de Transporte Turístico Terrestre**

##### **1) Objetivos**

##### **a) Objetivo general**

- Incidir sobre la sostenibilidad de las empresas de transporte turístico fundamentado en el desarrollo del talento humano y el cumplimiento de la normativa legal vigente.

##### **b) Objetivos específicos**

- Brindar atención e información de calidad para que la empresas demuestre a sus clientes buena imagen corporativa.
- Conocer, cumplir y operar de acuerdo al marco legal vigente que norma a las empresas de transporte turístico.
- Fidelizar a personal que labora y clientes a través de una buena atención y clima laboral
- Generar interés en el manejo de las diferentes leyes que regulan la correcta operación de la empresa tanto en lo laboral, mercantil, societario, tributario, tránsito.

- Comprender, evaluar, y tomar decisiones que apunte a un manejo sostenible de la empresa
- Instruir de acuerdo a la naturaleza de la empresa un manejo sostenible de la economía propuesta por el estado que se genera alrededor de la operación de la prestación del servicio.
- Mejorar la calidad del servicio del transporte turístico en el ámbito local regional nacional e internacional.

## **2) Misión**

Capacitar a la junta general de accionistas conjuntamente con sus directorios en las empresas prestadoras del servicio de transporte turístico

## **3) Enfoque del Programa**

El presente programa de capacitación está diseñado para contribuir a que la junta general de accionistas y directorio se formen una conciencia de un manejo técnico basado en la sostenibilidad.

En el contexto global de la mejora continua de la tecnología aumento de las necesidades de los clientes, incremento de la competitividad en algunos casos desleal, el transporte turístico se encuentra en una necesidad de mejorar los factores de un servicio de calidad que incidan en la satisfacción de las expectativas de los usuarios.

El presente programa es un instrumento con la intención de un mejoramiento integral de la calidad del servicio de transporte turístico terrestre, pues las empresas que han emprendido esta dura tarea de transportar a turistas nacionales y extranjeros deben estar preparadas y capacitadas con el fin de satisfacer las nuevas tendencias y exigencias de la demanda, además para lograr niveles adecuados frente a la competencia de la oferta turística que se presenta en la actualidad.

#### 4) Contenidos del Programa

Los contenidos del presente programa están basado en los módulos propuestos que son:

##### **Cuadro N° 20** Atención al Cliente

<b>Módulo: ATENCIÓN AL CLIENTE</b>			
<b>Personal</b>	<b>Unidad</b>	<b>Contenidos</b>	<b>Habilidad o destreza</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Junta general de accionistas</li> <li>• Directorio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inducción al mejoramiento de atención al cliente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enfoque al cliente</li> <li>• Importancia del cliente</li> <li>• Expectativas del cliente</li> <li>• El cuidado de los clientes existentes</li> <li>• Liderazgo</li> <li>• Participación del personal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar los principios generales de la atención al cliente.</li> <li>• Comprender la visión sistemática de la empresa y cómo ésta se articula en torno al servicio al cliente</li> </ul>

**Fuente:** Programa DIDO– Iniciativa Comunitaria Equal, Escuela politécnica nacional centro de educación continua - unidad de educación virtual.

Cuadro N° 21 Relaciones Humanas

<b>Módulo: RELACIONES HUMANAS</b>			
<b>Personal</b>	<b>Unidad</b>	<b>Contenidos</b>	<b>Habilidad o destreza</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Junta general de accionistas</b></li> <li>• <b>Directorio</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>La motivación y el comportamiento individual y organizacional</b></li>   <li>• <b>Las actitudes</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La motivación y las necesidades humanas</li> <li>• La motivación y los comportamientos individuales y grupales.</li>   <li>• La formación de actitudes.</li> <li>• La estabilidad de las actitudes.</li> <li>• El cambio de actitudes.</li> <li>• La solución de conflictos - estrategias de resolución de conflictos.</li> <li>• Los estilos individuales de reducción de tensiones y</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analizar las experiencias de relaciones interpersonales en la realidad cotidiana.</li> <li>• Comprender los procesos que involucran las relaciones humanas.</li> <li>• Identificar comportamientos que permitan superar los problemas detectados y los problemas usuales.</li> <li>• Adquirir conocimientos de técnicas que facilitan las relaciones humanas</li> </ul>

Módulo: RELACIONES HUMANAS			
Personal	Unidad	Contenidos	Habilidad o destreza
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Los Grupos Humanos</b></li> </ul>	<p>conflictos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El desarrollo de habilidades de liderazgo.</li> <li>• El mejoramiento de la atmósfera grupal.</li> <li>• La comunicación efectiva en los ambientes grupales</li> </ul>	

**Fuente:** Maier, NF Principios de Relaciones Humanas, Beal, George M. Conducción y Acción Dinámica de Grupos

Cuadro N° 22 Ley de Compañías

<b>Módulo: Ley de Compañías</b>			
<b>Personal</b>	<b>Unidad</b>	<b>Contenidos</b>	<b>Habilidad o destreza</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Junta general</b></li> <li>• <b>Directorio</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Codificación</b></li>   <li>• <b>Normas Pertinentes de la Constitución de la República</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Marco Legal</li> <li>• Curso preventivo</li> <li>• Sentencias de jurisprudencia vinculante</li> <li>• Evolución normativa</li> <li>• Elementos constitutivos del estado</li>   <li>• Ciudadanos y ciudadanas</li> <li>• Derechos de las personas y grupos de atención prioritaria</li> <li>• Derechos de libertad</li> <li>• Función de transparencia y control social</li> <li>• Régimen de desarrollo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocer la ley de compañías para el mejor cumplimiento de la misma.</li> <li>• Identificar los diferentes artículos de la ley de compañías para mejorar el desarrollo de la empresa.</li> </ul>

<b>Módulo: Ley de Compañías</b>			
<b>Personal</b>	<b>Unidad</b>	<b>Contenidos</b>	<b>Habilidad o destreza</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Codificación de la Ley de Compañías</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo y producción</li> <li>• Compañía en nombre colectivo</li> <li>• Compañía en comandita simple</li> <li>• Compañía en responsabilidad limitada</li> <li>• Compañía anónima</li> <li>• Compañía en comandita por acciones</li> <li>• Compañía de economía mixta</li> <li>• De la intervención</li> <li>• De la inactividad, disolución, reactivación y liquidación</li> </ul>	

**Fuente:** Ley de compañías legislación conexas concordancias, Corporación de estudios y publicaciones

Cuadro N° 23 Ley de Tránsito

<b>Módulo: Ley de Tránsito</b>			
<b>Personal</b>	<b>Unidad</b>	<b>Contenidos</b>	<b>Habilidad o destreza</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Junta general</b></li> <li>• <b>Directorio</b></li> <li>• <b>Secretaria- analista</b></li> <li>• <b>Técnico Operativo- Coordinador de viajes</b></li> <li>• <b>Conductores</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organismos de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial</li> <li>• Agencia nacional de regulación y control del transporte terrestre tránsito y seguridad vial</li> <li>• Unidades de control del transporte, tránsito y seguridad vial de los GAD'S</li> <li>• Clases de servicio de transporte terrestre</li> <li>• Infracciones de tránsito</li> <li>• Contravenciones de tránsito</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocer los diferentes artículos de la ley de transporte terrestre tránsito y seguridad vial</li> <li>• Identificar los diferentes órganos de regulación del transporte terrestre tránsito y seguridad vial</li> <li>• Identificar las diferentes infracciones, contravenciones y su sanción.</li> </ul>

**Fuente:** Ley orgánica de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial

Cuadro N° 24 Reglamento de Transporte Turístico

<b>Módulo: Reglamento de Transporte Turístico</b>			
<b>Personal</b>	<b>Unidad</b>	<b>Contenidos</b>	<b>Habilidad o destreza</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Junta general</b></li> <li>• <b>Directorio</b></li> <li>• <b>Secretaria- analista</b></li> <li>• <b>Técnico Operativo- Coordinador de viajes</b></li> <li>• <b>Promotor Turístico</b></li> <li>• <b>Conductores</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Reglamento de Transporte Turístico Terrestre</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Órganos competentes para la regulación del transporte turístico</li> <li>• Requisitos para la prestación del servicio</li> <li>• Alcance del servicio de transporte turístico</li> <li>• Prohibiciones y sanciones a los prestadores del servicio de transporte turístico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocer los diferentes artículos del reglamento de transporte turístico</li> <li>• Identificar los diferentes órganos de regulación del transporte turístico</li> <li>• Identificar las diferentes sanciones al incumplimiento del reglamento.</li> </ul>

**Fuente:** LEXIS S.A. Silec, Sistema Integrado de Legislación Ecuatoriana

Cuadro N° 25 Contabilidad General

<b>Módulo: Contabilidad General</b>			
<b>Personal</b>	<b>Unidad</b>	<b>Contenidos</b>	<b>Habilidad o destreza</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Junta general</b></li> <li>• <b>Directorio</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Introducción a la Contabilidad y sus Aspectos Básicos.</b></li>   <li>• <b>Soportes de Contabilidad</b></li>   <li>• <b>Libros Contables Obligatorios.</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La empresa y la contabilidad</li> <li>• Las cuentas La partida doble y la ecuación patrimonial</li> <li>• Principios y normas de contabilidad Plan único de cuentas, catalogo de cuentas, dinámicas y descripciones</li> <li>• Soportes y documentos contables</li>   <li>• Libros de contabilidad, principales y auxiliares,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocer el proceso contable, su estructura y normativa que rige la contabilidad.</li> <li>• Determinar las principales características principales de la empresa y su relación con la contabilidad.</li> <li>• Comprender las situaciones o información económica que existen dentro de la organización, su registro y clasificación.</li> <li>• Analizar los libros que recopilan la información contable.</li> <li>• Manejar información acerca de los Estados Financieros Básicos.</li> </ul>

<b>Módulo: Contabilidad General</b>			
<b>Personal</b>	<b>Unidad</b>	<b>Contenidos</b>	<b>Habilidad o destreza</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Patrimonio</b></li>   <li>• <b>Estados Financieros Básicos</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Libro Diario</li> <li>• Libro Inventarios y Balances</li> <li>• Disposiciones legales</li> <li>• Libro Mayor</li>   <li>• Concepto</li> <li>• Estructura: Activo, Pasivo y Patrimonio Neto</li> <li>• Resultado del Ejercicio: Ingresos y Gastos</li>   <li>• Balance general</li> <li>• Estado de Resultados</li> <li>• Estado de Cambios en el patrimonio</li> </ul>	

**Fuente:** Programa de Contabilidad Básica, Escuela superior de comercio “Manuel Belgrano”, Programa de Contabilidad .Modalidad distancia UTPL.

Cuadro N° 26 Derecho Mercantil

<b>Módulo: Derecho Mercantil</b>			
<b>Personal</b>	<b>Unidad</b>	<b>Contenidos</b>	<b>Habilidad o destreza</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Junta de accionistas</b></li> <li>• <b>Directorio</b></li> <li>• <b>Secretaria- analista</b></li> <li>• <b>Técnico Operativo- Coordinador de viajes</b></li> <li>• <b>Promotor Turístico</b></li> <li>• <b>Auxiliar de contabilidad</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Nociones Generales del Derecho Mercantil</b></li>   <li>• <b>Fuentes del Derecho Mercantil</b></li>   <li>• <b>La Materia Comercial</b></li>   <li>• <b>Obligaciones Civiles y Mercantiles</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definición del Derecho Mercantil</li> <li>• El Derecho Comercial como un derecho de la empresa</li> <li>• El derecho mercantil en el Ecuador</li>   <li>• Concepto de fuente</li> <li>• Jerarquía de las fuentes</li> <li>• Costumbres normativas</li> <li>• Características de las costumbres</li> <li>• Prueba de la costumbre</li> <li>• Usos interpretativos o convencionales</li> <li>• La jurisprudencia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocer elementalmente los principios del derecho mercantil y cómo articular con el camino de las empresas de transporte turístico</li> </ul>

Módulo: Derecho Mercantil			
Personal	Unidad	Contenidos	Habilidad o destreza
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Compraventa Mercantil</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acto de comercio</li> <li>• Dificultad de definir el acto de comercio</li> <li>• Clasificación del acto de comercio</li> <li>• Concepto de empresa</li> <li>• Revisión de los principios reguladores de las obligaciones</li> <li>• Plazo</li> <li>• Mancomunidad y solidaridad</li> <li>• Obligaciones entre ausentes y contratación entre presentes</li> <li>• Contratos de adhesión</li> <li>• Noción. Clase de contrato</li> <li>• El Precio</li> </ul>	

Módulo: Derecho Mercantil			
Personal	Unidad	Contenidos	Habilidad o destreza
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Contrato de Transporte</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las partes</li> <li>• Condiciones resolutorias</li> <li>• Factura</li> <li>• Venta con reserva de dominio</li> <li>• La permuta</li> <li>• Legislación aplicable</li> <li>• Empresas de transporte</li> <li>• Contrato de transporte y relación de transporte</li> <li>• Forma del contrato</li> <li>• Clases de contrato de transporte</li> <li>• Obligaciones de las partes</li> <li>• Derechos de las partes</li> <li>• Contrato de transporte de personas</li> </ul>	

<b>Módulo: Derecho Mercantil</b>			
<b>Personal</b>	<b>Unidad</b>	<b>Contenidos</b>	<b>Habilidad o destreza</b>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comisión de transporte</li> </ul>	

**Fuente:** Editorial Jurídica del Ecuador, Manual de Derecho Mercantil

**Cuadro N° 27** Derecho Societario

<b>Módulo: Derecho Societario</b>			
<b>Personal</b>	<b>Unidad</b>	<b>Contenidos</b>	<b>Habilidad o destreza</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Junta General de Accionistas</b></li> <li>• <b>Directorio</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Teoría General de las Sociedades</b></li> <li>• <b>Las Sociedades</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley de compañías</li> <li>• Ley de mercadeo de valores</li> <li>• Sociedad mercantil</li> <li>• Sociedad civil</li> <li>• Caracterización del contrato de sociedad</li> <li>• Superintendencia de compañías doctrinas</li> <li>• Superintendencia de compañías reglamentos y resoluciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diferenciar las especies de compañías que regula la Ley de Compañías.</li> <li>• Conocer y diferenciar los atributos de la personalidad jurídica de las compañías, los sistemas de control y vigilancia de la Superintendencia de Compañías y determinar sus efectos</li> </ul>

<b>Módulo: Derecho Societario</b>			
<b>Personal</b>	<b>Unidad</b>	<b>Contenidos</b>	<b>Habilidad o destreza</b>

**Fuente:** Guía didáctica Derecho Societario, Universidad Técnica de Loja, Ecuamundos consultora derecho societario en el Ecuador

**Cuadro N° 28** Derecho Tributario

<b>Módulo: Derecho Tributario</b>			
<b>Personal</b>	<b>Unidad</b>	<b>Contenidos</b>	<b>Habilidad o destreza</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Junta General</b></li> <li>• <b>Directorio</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Los Tributos</b></li>   <li>• <b>La Obligación Tributaria</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El derecho tributario</li> <li>• Clasificación de los tributos</li> <li>• Impuestos</li> <li>• Tasas</li> <li>• Contribuciones especiales</li> <li>• Principios de la tributación</li>   <li>• Hecho generador</li> <li>• Base imponible</li> <li>• Exenciones tributarias</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocer la normativa jurídica, con la cual el Estado ejerce su poder tributario, con la finalidad de obtener de los particulares ingresos económicos, que sirvan para poder satisfacer el gasto público, y bienestar común de los habitantes.</li> </ul>

<b>Módulo: Derecho Tributario</b>			
<b>Personal</b>	<b>Unidad</b>	<b>Contenidos</b>	<b>Habilidad o destreza</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> <li>• <b>Sujetos de la Relación Jurídico Tributaria</b></li> <li>• <b>Práctica Tributaria</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Intereses</li> <li>• Administración tributaria central</li> <li>• Administración tributaria seccional</li> <li>• Administración tributaria de excepción</li> <li>• Facultades de la administración tributaria</li> <li>• Contribuyente</li> <li>• Impuesto a la renta</li> <li>• Sujetos de activo y pasivo</li> <li>• Crédito tributario</li> <li>• Impuesto al Valor Agregado(IVA)</li> <li>• Declaraciones</li> </ul>	

<b>Módulo: Derecho Tributario</b>			
<b>Personal</b>	<b>Unidad</b>	<b>Contenidos</b>	<b>Habilidad o destreza</b>

**Fuente:** Merino Luis, Texto Básico Administración y Práctica Tributaria ESPOCH, Guía didáctica legislación y práctica tributaria UTPL

**Cuadro N° 29** Manejo de Caja Común

<b>Módulo: Manejo de Caja Común</b>			
<b>Personal</b>	<b>Unidad</b>	<b>Contenidos</b>	<b>Habilidad o destreza</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Junta general de accionistas</b></li> <li>• <b>Directorio</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Objetivo de la Caja Común</b></li>   <li>• <b>Proceso</b></li>   <li>• <b>Análisis Financiero</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Concepto</li> <li>• Obligatoriedad</li>   <li>• Estructura básica</li> <li>• Plan de Operación</li> <li>• Plan de Mantenimiento</li> <li>• Plan de recaudo y control</li>   <li>• Ingresos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocer el correcto funcionamiento para la operación de las empresas de transporte con el sistema de caja común</li> </ul>

**Módulo: Manejo de Caja Común**

Personal	Unidad	Contenidos	Habilidad o destreza
		<ul style="list-style-type: none"><li>• Gastos</li><li>• Utilidades</li></ul>	

**Fuente:** Revista Buen Viaje, 2013, Archivos CIA Rioempres Tours

## **5) Recursos requeridos**

Como recursos requeridos tenemos los didácticos y el recurso humano:

### **a) Recursos didácticos**

#### **i. Materiales**

- Guía de capacitación tanto del participante como del facilitador
- Carpetas con hojas en blanco para apuntes de los participantes
- Esferográficos
- Resaltadores
- Marcadores tiza líquida
- Pizarra tiza líquida

#### **ii. Equipos**

- Proyector
- Computador

### **b) Recurso Humano**

Dentro del recurso humano estarán facilitador, participantes.

#### **i. Facilitador**

Se requiere profesionales técnicos en las siguientes ramas:

- Atención al cliente
- Relaciones Humanas
- Ley de compañías
- Ley y reglamentos de tránsito
- Legislación laboral

- Derecho mercantil, tributario societario
- Contabilidad general

Se necesita las siguientes actitudes y habilidades que deberá presentar el facilitador.

- Flexible, aplicable permite organizar y conducir los procesos de aprendizaje necesarios para la consecución de los objetivos educativos.
- Evita improvisación.
- Guía en el proceso de aprendizaje y reflexión para identificar y proponer en el proceso enseñanza- aprendizaje.
- Dinámico, explicativo.
- Debe estar capacitado en los temas a tratar a demás de poseer los conocimientos tanto en la teoría como en la práctica

## **ii. Los/as participantes**

Los participantes serán accionistas y directivos en empresas de transporte turístico están, deberán cumplir con los siguientes requerimientos.

- Personas con interés de incrementar sus conocimientos
- Personas que pertenezcan o formen parte de una empresa de transporte turístico terrestre.

## **6) Estrategia educativa**

La estrategia educativa será ajustada de acuerdo al papel que desempeña el participante dentro de las empresas que ofertan el servicio de transporte turístico.

- Charlas magistrales
- Actividades grupales
- Actividades teórico prácticas
- Actividades prácticas

Las clases serán presenciales con una duración de 8 horas diarias durante una semana con un descanso de 2 horas intervalo en horas de almuerzo, en un total de 40 horas de capacitación

## **7) Metodología pedagógica**

En el proceso de capacitación se tendrán presente los siguientes aspectos:

- A fin de lograr los objetivos propuestos en la capacitación los talleres deberán ser a todos los accionistas de cada una de las empresas de transporte turístico por separado inclusive sean domiciliadas en la misma ciudad cantón o provincia con el propósito de analizar los diferentes vacíos y problemática en cada una de ellas por separado, se deberá aplicar el:

Método del constructivismo

Método de la praxis

### **a) Técnica de exposición**

Consiste en la presentación por parte del facilitador un tema estructurado en donde el recurso principal es el lenguaje oral aunque también puede serlo un texto escrito, el propósito fundamental de esta técnica es llevar de la mano las temáticas de la guía del docente como la guía del participante.

### **b) Técnica de estudio de casos**

Consiste en proporcionar a los participantes la descripción de situaciones reales acontecidas en el pasado, vinculadas con la temática del programa las cuales tienen como propósito fundamental que los participantes a partir de la información que dispone el caso analice y comprenda las características, causas y consecuencias de un caso real, el facilitador ejercerá un papel pasivo en cuanto a la transmisión del

conocimiento, pero despliega un papel activo como moderador y motivador de la discusión.

## 8) Cronograma del programa

**Cuadro N° 30** Cronograma

MÓDULOS	PLANIFICACIÓN					
	Horas	DÍAS				
		Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
Atención al cliente	3					
Relaciones humanas	2					
Ley de Compañías	3					
Ley de Tránsito	2					
Reglamento de tránsito	1					
Legislación laboral	2					
Derecho Mercantil	1					
Derecho Societario	1					
Derecho Tributario	1					
Contabilidad General	8					
Contabilidad de Costos	8					
NIF's	4					
Caja común	4					

## 9) Presupuesto del programa

**Cuadro N° 31** Presupuesto

<b>RUBRO</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>COSTO UNITARIO</b>	<b>COSTO TOTAL</b>
Guía didáctica del participante	20	20,00	400,00
Guía didáctica del facilitador	3	20,00	60,00
Carpetas de cartón	20	0,30	6,00
Hojas de papel bon	100	0,20	20,00
Esferográficos	20	0,35	7,00
Resaltadores	20	0,50	10,00
Marcadores tiza líquida	6	0,40	2,40
Abogado	9	10,00	90,00
Ingeniero C.P.A.	25	10,00	250,00
Psicólogo	5	10,00	50,00
		<b>TOTAL</b>	<b>\$ 895,40</b>

**Programa N° 02****b) Programa de capacitación para el personal operativo y de marketing que labora en empresas que prestan el servicio de transporte turístico terrestre****1. Objetivos****a. General**

- Generar un ambiente adecuado en el personal para que los clientes perciban una agradable impresión de la empresa y que se demuestre una calidad de servicio excelente desde su llegada.

**b. Específicos**

- Brindar información de calidad, veras y actualizada que comprometa la fidelización del cliente sea nacional o extranjero.
- Generar un ambiente de trabajo cómodo y confortable por parte de los colaboradores que se interesen en el éxito y la superación de la empresa.
- Realizar de la mejor manera las funciones de operación encomendadas para la satisfacción total de los clientes.

## **2. Misión**

Formar personal bilingüe, capacitado para brindar una correcta información de acuerdo a las competencias de la empresa, que actúe al momento de sus funciones con el afán de dar una buena imagen corporativa para la satisfacción total del cliente

## **3. Enfoque del Programa**

El programa está diseñado para la capacitación del personal operativo de las empresas de transporte turístico para que contribuya a formar una conciencia de un servicio de excelencia.

El transporte terrestre turístico es una de las actividades que conforman el complemento del servicio al turista nacional y extranjero, y para alcanzar su eficiencia debe ser realizada por personas capacitadas y calificadas para brindar calidad, seguridad, y mantener la buena imagen al turista nacional y extranjero-

En el contexto global de la mejora continua de la tecnología aumento de las necesidades de los clientes, incremento de la competitividad en algunos casos desleal, el transporte turístico se encuentra en una necesidad de mejorar los factores de un servicio de calidad que incidan en la satisfacción de las expectativas de los usuarios.

El presente programa es un instrumento con la intención de un mejoramiento integral de la calidad del servicio de transporte turístico terrestre, pues las empresas que han emprendido esta dura tarea de transportar a turistas nacionales y extranjeros deben estar preparadas y capacitadas con el fin de satisfacer las nuevas tendencias y exigencias de la demanda, además para lograr niveles adecuados frente a la competencia de la oferta turística que se presenta en la actualidad.

#### 4. Contenidos del Programa

**Cuadro N° 32** Atención al cliente

<b>Módulo: ATENCIÓN AL CLIENTE</b>			
<b>Personal</b>	<b>Unidad</b>	<b>Contenidos</b>	<b>Habilidad o destreza</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Secretaria – Analista</b></li> <li>• <b>Técnico operativo- Coordinador de viajes</b></li> <li>• <b>Promotor Turístico</b></li> <li>• <b>Conductores</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inducción al mejoramiento de atención al cliente</li>   <li>• La organización como un sistema orientado al cliente</li>   <li>• Proceso de servicio al cliente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enfoque al cliente</li> <li>• Práctica de servicio al cliente</li>   <li>• Modelo tradicional de atención al cliente</li> <li>• Importancia del cliente</li> <li>• Procesos relacionados con la atención al cliente</li>   <li>• Enfoque basado en procesos</li> <li>• Liderazgo</li> <li>• Las expectativas del cliente</li> <li>• El cuidado de los clientes existentes</li>   <li>• Participación del personal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar los principios generales de la atención al cliente.</li> <li>• Comprender la visión sistémica de la empresa y cómo ésta se articula en torno a servir al cliente</li> <li>• Comprender como el servicio del personal es el elemento diferenciador</li> <li>• Proponer vías de planificación y acción para medir, y mejorar la satisfacción del cliente y su fidelización.</li> </ul>

**Fuente:** Programa DIDO– Iniciativa Comunitaria Equal, Escuela politécnica nacional centro de educación continua - unidad de educación virtual.

Cuadro N° 33 Relaciones humanas

<b>Módulo: RELACIONES HUMANAS</b>			
<b>Personal</b>	<b>Unidad</b>	<b>Contenidos</b>	<b>Habilidad o destreza</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Secretaria-Analista</b></li> <li>• <b>Técnico Operativo- Coordinador de viajes</b></li> <li>• <b>Promotor Turístico</b></li> <li>• <b>Conductores</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La motivación y el comportamiento individual y organizacional</li>   <li>• La comunicación interpersonal</li>   <li>• Las actitudes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La motivación y las necesidades humanas</li> <li>• La motivación y los comportamientos individuales y grupales.</li> <li>• La percepción interpersonal</li> <li>• Las distorsiones y los conflictos interpersonales</li>   <li>• Los modelos de comunicación.</li> <li>• La comunicación y el sistema de relaciones interpersonales.</li> <li>• Las formas de comunicación interpersonal -verbal, no verbal</li> <li>• Las barreras en la comunicación</li>   <li>• La formación de actitudes.</li> <li>• La estabilidad de las actitudes.</li> <li>• El cambio de actitudes.</li> <li>• La solución de conflictos - estrategias de resolución de conflictos.</li> <li>• Los estilos individuales de</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analizar las experiencias de relaciones interpersonales en la realidad cotidiana.</li>   <li>• Comprender los procesos que involucran las relaciones humanas.</li>   <li>• Identificar comportamientos que permitan superar los problemas detectados y los problemas usuales.</li>   <li>• Desarrollar experiencias que conduzcan a relaciones más satisfactorias en los ámbitos actuales y futuros.</li>   <li>• Adquirir conocimientos de técnicas que facilitan las relaciones humanas</li> </ul>

<b>Módulo: RELACIONES HUMANAS</b>			
<b>Personal</b>	<b>Unidad</b>	<b>Contenidos</b>	<b>Habilidad o destreza</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los grupos humanos</li> </ul>	<p>reducción de tensiones y conflictos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipificación de grupos y su formación.</li> <li>• Los roles en el grupo.</li> <li>• La conducta grupal, la dirección y toma de decisiones.</li> <li>• El mejoramiento de la atmósfera grupal.</li> <li>• La comunicación efectiva en los ambientes grupales</li> </ul>	

**Fuente:** Maier, NF Principios de Relaciones Humanas, Beal, George M. Conducción y Acción Dinámica de Grupos

Cuadro N° 34 Ley de Compañías

<b>Módulo: Ley de Compañías</b>			
<b>Personal</b>	<b>Unidad</b>	<b>Contenidos</b>	<b>Habilidad o destreza</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Secretaria-Analista</b></li> <li>• <b>Auxiliar de Contabilidad</b></li> <li>• <b>Técnico Operativo- Coordinador de viajes</b></li> <li>• <b>Promotor Turístico</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Codificación</li>   <li>• Normas pertinentes de la constitución de la república</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Marco Legal</li> <li>• Curso preventivo</li> <li>• Sentencias de jurisprudencia vinculante</li>   <li>• Evolución normativa</li> <li>• Elementos constitutivos del estado</li> <li>• Ciudadanos y ciudadanas</li> <li>• Derechos de las personas y grupos de atención prioritaria</li> <li>• Derechos de libertad</li> <li>• Función de transparencia y control social</li> <li>• Régimen de desarrollo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocer la ley de compañías para el mejor cumplimiento de la misma.</li> <li>• Identificar los diferentes artículos de la ley de compañías para mejorar el desarrollo de la empresa.</li> </ul>

Módulo: Ley de Compañías			
Personal	Unidad	Contenidos	Habilidad o destreza
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Codificación de la ley de Compañías</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Trabajo y producción</li> <li>Compañía en nombre colectivo</li> <li>Compañía en comandita simple</li> <li>Compañía en responsabilidad limitada</li> <li>Compañía anónima</li> <li>Compañía en comandita por acciones</li> <li>Compañía de economía mixta</li> <li>De la intervención</li> <li>De la inactividad, disolución, reactivación y liquidación</li> </ul>	

**Fuente:** Ley de compañías legislación conexas concordancias, Corporación de estudios y publicaciones

Cuadro N° 35 Ley de Tránsito

<b>Módulo: Ley de Tránsito</b>			
<b>Personal</b>	<b>Unidad</b>	<b>Contenidos</b>	<b>Habilidad o destreza</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Secretaria- analista</b></li> <li>• <b>Técnico Operativo- Coordinador de viajes</b></li> <li>• <b>Conductores</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley orgánica de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organismos de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial</li> <li>• Agencia nacional de regulación y control del transporte terrestre tránsito y seguridad vial</li> <li>• Unidades de control del transporte, tránsito y seguridad vial de los GAD'S</li> <li>• Clases de servicio de transporte terrestre</li> <li>• Infracciones de tránsito</li> <li>• Contravenciones de tránsito</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocer los diferentes artículos de la ley de transporte terrestre tránsito y seguridad vial</li> <li>• Identificar los diferentes órganos de regulación del transporte terrestre tránsito y seguridad vial</li> <li>• Identificar las diferentes infracciones, contravenciones y su sanción.</li> </ul>

**Fuente:** Ley orgánica de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial



Cuadro N° 36 Reglamento de Transporte Turístico

<b>Módulo: Reglamento de Transporte Turístico</b>			
<b>Personal</b>	<b>Unidad</b>	<b>Contenidos</b>	<b>Habilidad o destreza</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Secretaria- analista</b></li> <li>• <b>Técnico Operativo- Coordinador de viajes</b></li> <li>• <b>Promotor Turístico</b></li> <li>• <b>Conductores</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reglamento de transporte turístico terrestre</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Órganos competentes para la regulación del transporte turístico</li> <li>• Requisitos para la prestación del servicio</li> <li>• Alcance del servicio de transporte turístico</li> <li>• Prohibiciones y sanciones a los prestadores del servicio de transporte turístico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocer los diferentes artículos del reglamento de transporte turístico</li> <li>• Identificar los diferentes órganos de regulación del transporte turístico</li> <li>• Identificar las diferentes sanciones al incumplimiento del reglamento.</li> </ul>

**Fuente:** LEXIS S.A. Silec, Sistema Integrado de Legislación Ecuatoriana



Cuadro N° 38 Derecho Mercantil

<b>Módulo: Derecho Mercantil</b>			
<b>Personal</b>	<b>Unidad</b>	<b>Contenidos</b>	<b>Habilidad o destreza</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Junta de accionistas</b></li> <li>• <b>Directorio</b></li> <li>• <b>Secretaria- analista</b></li> <li>• <b>Técnico Operativo- Coordinador de viajes</b></li> <li>• <b>Promotor Turístico</b></li> <li>• <b>Auxiliar de contabilidad</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nociones generales del derecho mercantil</li>   <li>• Fuentes del derecho mercantil</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definición del Derecho Mercantil</li> <li>• El Derecho Comercial como un derecho de la empresa</li> <li>• El derecho mercantil en el Ecuador</li>   <li>• Concepto de fuente</li> <li>• Jerarquía de las fuentes</li> <li>• Costumbres normativas</li> <li>• Características de las costumbres</li> <li>• Prueba de la costumbre</li> <li>• Usos interpretativos o convencionales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocer elementalmente los principios del derecho mercantil y cómo articular con el camino de las empresas de transporte turístico</li> </ul>

Módulo: Derecho Mercantil			
Personal	Unidad	Contenidos	Habilidad o destreza
	<ul style="list-style-type: none"> <li>La materia comercial</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La jurisprudencia</li> <li>Acto de comercio</li> <li>Dificultad de definir el acto de comercio</li> <li>Clasificación del acto de comercio</li> <li>Concepto de empresa</li> <li>Revisión de los principios reguladores de las obligaciones</li> <li>Plazo</li> <li>Mancomunidad y solidaridad</li> <li>Obligaciones entre ausentes y contratación entre presentes</li> <li>Contratos de adhesión</li> </ul>	

Módulo: Derecho Mercantil			
Personal	Unidad	Contenidos	Habilidad o destreza
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Obligaciones civiles y mercantiles</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Noción. Clase de contrato</li> <li>El Precio</li> <li>Las partes</li> <li>Condiciones resolutorias</li> <li>Factura</li> <li>Venta con reserva de dominio</li> <li>La permuta</li>   <li>Legislación aplicable</li> <li>Empresas de transporte</li> <li>Contrato de transporte y relación de transporte</li> <li>Forma del contrato</li> <li>Clases de contrato de transporte</li> <li>Obligaciones de las partes</li> <li>Derechos de las partes</li> </ul>	

Módulo: Derecho Mercantil			
Personal	Unidad	Contenidos	Habilidad o destreza
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compraventa mercantil</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrato de transporte de personas</li> <li>• Comisión de transporte</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrato de transporte</li> </ul>		

**Fuente:** Editorial Jurídica del Ecuador, Manual de Derecho Mercantil

Cuadro N° 39 Derecho Societario

<b>Módulo: Derecho Societario</b>			
<b>Personal</b>	<b>Unidad</b>	<b>Contenidos</b>	<b>Habilidad o destreza</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Secretaria- analista</b></li> <li>• <b>Técnico Operativo- Coordinador de viajes</b></li> <li>• <b>Promotor Turístico</b></li> <li>• <b>Auxiliar de contabilidad</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teoría general de las sociedades</li> <li>• Las sociedades</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley de compañías</li> <li>• Ley de mercadeo de valores</li> <li>• Sociedad mercantil</li> <li>• Sociedad civil</li> <li>• Caracterización del contrato de sociedad</li> <li>• Superintendencia de compañías doctrinas</li> <li>• Superintendencia de compañías reglamentos y resoluciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diferenciar las especies de compañías que regula la Ley de Compañías.</li> <li>• Conocer y diferenciar los atributos de la personalidad jurídica de las compañías, los sistemas de control y vigilancia de la Superintendencia de Compañías y determinar sus efectos</li> </ul>

**Fuente:** Guía didáctica Derecho Societario, Universidad Técnica de Loja, Ecuamundos consultora derecho societario en el Ecuador

Cuadro N° 40 Geografía turística

<b>Módulo: Geografía turística</b>			
<b>Personal</b>	<b>Unidad</b>	<b>Contenidos</b>	<b>Habilidad o destreza</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Técnico Operativo- Coordinador de viajes</li> <li>• Secretaria Analista</li> <li>• Promotor turístico</li> <li>• Conductores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Destinos Turísticos de las regiones continentales del Ecuador</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Región Costa: Ruta Spondylus, Balnearios, áreas protegidas</li> <li>• Región Sierra: Ruta de los Volcanes, el Ferrocarril, Sistemas Lacustres, Balnearios, áreas protegidas</li> <li>• Región Amazónica: Ruta del Agua, Ruta de las Cascadas, Áreas protegidas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Localizar los principales destinos turísticos del Ecuador, para recomendar, guiar y poder llevar a los turistas a los puntos requeridos.</li> <li>• Identificar las diferentes vías de acceso para llegar de manera eficaz a los diferentes destinos turísticos del Ecuador solicitados por los turistas</li> </ul>

**Fuente:** Ecuador Travel.com, Guías turísticas MINTUR

Cuadro N° 41 Inglés

<b>Módulo: Inglés</b>			
<b>Personal</b>	<b>Unidad</b>	<b>Contenidos</b>	<b>Habilidad o destreza</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Secretaria Analista</b></li> <li>• <b>Técnico Operativo- Coordinador de viajes</b></li> <li>• <b>Promotor turístico</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Writting</li> <li>• Listening</li> <li>• Speaking</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verbos modales</li> <li>• Tiempos Presente, pasado, futuro</li> <li>• Presente continuo</li> <li>• Pasado participio</li> <li>• Diálogos fluidos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprender a hablar, escribir y leer en inglés</li> <li>• Tener la capacidad de comprender frases y expresiones de uso frecuente relacionados con los turistas extranjeros</li> </ul>

<b>Módulo: Inglés</b>			
<b>Personal</b>	<b>Unidad</b>	<b>Contenidos</b>	<b>Habilidad o destreza</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Conductores</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inglés Básico</li> <li>• Writting</li> <li>• Listening</li> <li>• Speaking</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Saludos</li> <li>• Verbo To Be</li> <li>• Verbos</li> <li>• Artículos</li> <li>• Pronombres</li> <li>• Preposiciones</li> <li>• Pasado simple</li> <li>• Presente simple</li> <li>• Fututo simple</li> <li>• Diálogos básicos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprender a hablar, escribir y leer en inglés</li> <li>• Tener la capacidad de comprender frases y expresiones de uso frecuente relacionados con los turistas extranjeros</li> </ul>

**Fuente:** Saber pro. Módulo de inglés 2013, Manual de estudio conductores profesionales licencia tipo C

## 5. Recursos requeridos

Como recursos requeridos tenemos los didácticos y el recurso humano:

### 1) Recursos didácticos

#### a. Materiales

- Guía de capacitación tanto del participante como del facilitador
- Carpetas con hojas en blanco para apuntes de los participantes
- Esferográficos
- Resaltadores
- Marcadores tiza líquida
- Pizarra tiza líquida

#### b. Equipos

- Proyector
- Computador

### 1) Recurso Humano

Dentro del recurso humano estarán facilitador, participantes.

#### a. Facilitador

Se requiere profesionales técnicos en las siguientes ramas:

- Atención al cliente
- Relaciones Humanas
- Ley de compañías
- Ley y reglamentos de tránsito
- Legislación laboral
- Derecho mercantil, tributario societario
- Geografía Turística

- Inglés

Se necesita las siguientes actitudes y habilidades que deberá presentar el facilitador.

- Flexible, aplicable permite organizar y conducir los procesos de aprendizaje necesarios para la consecución de los objetivos educativos.
- Evita improvisación.
- Guía en el proceso de aprendizaje y reflexión para identificar y proponer en el proceso enseñanza- aprendizaje.
- Dinámico, explicativo.
- Debe estar capacitado en los temas a tratar además de poseer los conocimientos tanto en la teoría como en la práctica

#### **b. Los/as participantes**

Los participantes serán accionistas y directivos en empresas de transporte turístico están, deberán cumplir con los siguientes requerimientos.

- Personas con interés de incrementar sus conocimientos
- Personas que pertenezcan o formen parte de una empresa de transporte turístico terrestre.

### **3) Estrategia educativa**

La estrategia educativa será ajustada de acuerdo al papel que desempeña el participante dentro de las empresas que ofertan el servicio de transporte turístico.

- Charlas magistrales
- Actividades grupales
- Actividades teórico prácticas
- Actividades prácticas

Las clases serán presenciales con una duración de 8 horas diarias durante una semana con un descanso de 2 horas intervalo en horas de almuerzo, en un total de 40 horas de capacitación.

#### **4) Metodología pedagógica**

En el proceso de capacitación se tendrán presente los siguientes aspectos:

- A fin de lograr los objetivos propuestos en la capacitación los talleres deberán ser a todos los accionistas de cada una de las empresas de transporte turístico por separado inclusive sean domiciliadas en la misma ciudad cantón o provincia con el propósito de analizar los diferentes vacíos y problemática en cada una de ellas por separado, se deberá aplicar el:
  - Método del constructivismo
  - Método de la praxis

##### **a) Técnica de exposición**

Consiste en la presentación por parte del facilitador un tema estructurado en donde el recurso principal es el lenguaje oral aunque también puede serlo un texto escrito, el propósito fundamental de esta técnica es llevar de la mano las temáticas de la guía del docente como la guía del participante.

##### **b. Técnica de estudio de casos**

Consiste en proporcionar a los participantes la descripción de situaciones reales acontecidas en el pasado, vinculadas con la temática del programa las cuales tienen como propósito fundamental que los participantes a partir de la información que dispone el caso analice y comprenda las características, causas y consecuencias de un caso real, el facilitador ejercerá un papel pasivo en cuanto a la transmisión del conocimiento, pero despliega un papel activo como moderador y motivador de la discusión.

## 5. Cronograma del programa

**Cuadro N° 42** Cronograma

MÓDULOS	PLANIFICACIÓN					
	DIAS					
	Horas	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
• Atención al cliente	3					
• Relaciones humanas	2					
• Ley de Compañías	3					
• Ley de Tránsito	2					
• Reglamento de Tránsito	1					
• Legislación laboral	2					
• Derecho Mercantil	1					
• Derecho societario	1					
• Derecho tributario	1					
• Inglés	16					
• Geografía turística	8					

## 6. Presupuesto del programa

**Cuadro N° 43** Presupuesto

<b>RUBRO</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>COSTO UNITARIO</b>	<b>COSTO TOTAL</b>
Guía didáctica del participante	20	20,00	400,00
Guía didáctica del facilitador	4	20,00	80,00
Carpetas de cartón	20	0,30	6,00
Hojas de papel bon	100	0,20	20,00
Esferográficos	20	0,35	7,00
Resaltadores	20	0,50	10,00
Marcadores tiza líquida	8	0,40	3,20
Abogado	9	10,00	90,00
Ingeniero C.P.A.	2	10,00	20,00
Ingeniero en Ecoturismo	24	10,00	240,00
Psicólogo	5	10,00	50,00
<b>TOTAL</b>			<b>\$ 926,20</b>

## **Programa N° 03**

**Programa de capacitación para las personas encargadas del puesto de secretarías-analistas que laboran en las empresas prestadoras del servicio de transporte turístico terrestre**

### **1. Objetivos**

#### **a. General**

- Generar un conocimiento actualizado para el manejo operativo y administrativo de la empresa.

#### **b. Específicos**

- Archivar y gestionar adecuadamente los archivos de la empresa
- Elaborar documentos de calidad que cumplan con las normas técnicas actuales que ayuden al buen desenvolvimiento de la empresa
- Mejorar la calidad del servicio del transporte turístico en el ámbito local regional nacional e internacional.

### **2. Misión**

Formar personal administrativo de calidad que ayuden al fortalecimiento y desenvolvimiento de la empresa.

### **3. Enfoque del Programa**

El presente programa de capacitación está diseñado para contribuir a que las personas encargadas del cargo de secretaria-analista se formen con un conocimiento técnico administrativo de calidad.

### **4. Contenidos del Programa**

Los contenidos del presente programa están basados en el siguiente módulo.

**Cuadro N° 44** Técnicas de secretariado

<b>Módulo: Técnicas de secretariado</b>			
<b>Personal</b>	<b>Unidad</b>	<b>Contenidos</b>	<b>Habilidad o destreza</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Secretaria Analista</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo de Archivos</li> <li>• Normas de redacción técnica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Qué es un archivo de oficina</li> <li>• Funciones y clases de archivos</li> <li>• Contenido técnico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocer cómo tomar y guardar datos importantes de los registros de la empresa</li> <li>• Describir las diferentes formas de redactar informes técnicos</li> </ul>

**Fuente:** Universidad Internacional SEK, Manejo de Archivos en la oficina

## 5. Recursos requeridos

Como recursos requeridos tenemos los didácticos y el recurso humano:

### 1) Recursos didácticos

#### a. Materiales

- Guía de capacitación tanto del participante como del facilitador
- Carpetas con hojas en blanco para apuntes de los participantes

- Esferográficos
- Resaltadores
- Marcadores tiza líquida
- Pizarra tiza líquida

#### **b. Equipos**

- Proyector
- Computador

### **2) Recurso Humano**

Dentro del recurso humano estarán facilitador, participantes.

#### **a. Facilitador**

Se requiere profesionales técnicos en las siguientes ramas:

- Secretariado y manejo de archivos

Se necesita las siguientes actitudes y habilidades que deberá presentar el facilitador.

- Flexible, aplicable permite organizar y conducir los procesos de aprendizaje necesarios para la consecución de los objetivos educativos.
- Evita improvisación.
- Guía en el proceso de aprendizaje y reflexión para identificar y proponer en el proceso enseñanza- aprendizaje.
- Dinámico, explicativo.
- Debe estar capacitado en los temas a tratar a demás de poseer los conocimientos tanto en la teoría como en la práctica

#### **b. Los/as participantes**

Los participantes serán colaboradores de las empresas de transporte turístico que ejerzan las funciones de secretariado deberán y cumplir con los siguientes requerimientos

- Personas con interés de incrementar sus conocimientos
- Personas que pertenezcan o formen parte de una empresa de transporte turístico terrestre.

## **2) Estrategia educativa**

La estrategia educativa será ajustada de acuerdo al papel de desempeño.

- Charlas magistrales
- Actividades grupales
- Actividades teórico prácticas
- Actividades prácticas

Las clases serán presenciales con una duración de 8 horas.

## **3) Metodología pedagógica**

En el proceso de capacitación se tendrán presente los siguientes aspectos:

- A fin de lograr los objetivos propuestos en la capacitación los talleres deberán ser a todos los accionistas de cada una de las empresas de transporte turístico por separado inclusive sean domiciliadas en la misma ciudad cantón o provincia con el propósito de analizar los diferentes vacíos y problemática en cada una de ellas por separado, se deberá aplicar el:
  - Método del constructivismo
  - Método de la praxis

### **a. Técnica de exposición**

Consiste en la presentación por parte del facilitador un tema estructurado en donde el recurso principal es el lenguaje oral aunque también puede serlo un

texto escrito, el propósito fundamental de esta técnica es llevar de la mano las temáticas de la guía del docente como la guía del participante.

#### b. Técnica de estudio de casos

Consiste en proporcionar a los participantes la descripción de situaciones reales acontecidas en el pasado, vinculadas con la temática del programa las cuales tienen como propósito fundamental que los participantes a partir de la información que dispone el caso analice y comprenda las características , causas y consecuencias de un caso real, el facilitador ejercerá un papel pasivo en cuanto a la transmisión del conocimiento, pero despliega un papel activo como moderador y motivador de la discusión.

#### 4) Cronograma del programa

**Cuadro N° 45** Cronograma

MÓDULO	PLANIFICACIÓN		
	1 DIA		
	Horas		
• Manejo de Archivos	4		
• Normas de redacción técnica	4		

## 5) Presupuesto del programa

**Cuadro N° 46** Presupuesto

<b>RUBRO</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>COSTO UNITARIO</b>	<b>COSTO TOTAL</b>
Guía didáctica del participante	2	20,00	40,00
Guía didáctica del facilitador	1	20,00	20,00
Carpetas de cartón	2	0,30	0,60
Hojas de papel bon	10	0,20	2,00
Esferográficos	2	0,35	0,70
Resaltadores	2	0,50	1,00
Marcadores tiza líquida	2	0,40	0,80
Secretaria Ejecutiva	8	10,00	80,00
<b>TOTAL</b>			<b>\$ 145,10</b>

### Programa N° 04

#### d) Programa de capacitación para conductores de empresas que prestan el servicio de transporte turístico terrestre

##### 1. Objetivos

##### c. General

- Incidir sobre la logística que deben realizar los conductores para el proceso de la prestación del servicio.

##### c. Específicos

- Mejorar la calidad de servicio del transporte turístico.

Demostrar una eficaz organización y atención por parte de los conductores.

## 2. Misión

Formar personal capacitado que tenga conocimientos de la logística del transporte turístico.

## 3. Enfoque del Programa

El presente programa de capacitación está diseñado para contribuir a que los conductores se formen con un conocimiento y manejo técnico basado en los procesos de la logística para la operación del manejo de los vehículos y la atención brindada a los usuarios.

## 2. Contenidos del Programa

**Cuadro N° 47** Logística del Transporte Turístico

<b>Módulo: LOGÍSTICA DEL TRANSPORTE TURÍSTICO</b>			
<b>Personal</b>	<b>Unidad</b>	<b>Contenidos</b>	<b>Habilidad o destreza</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Conductores</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inspección de un vehículo antes de recibir a los turistas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplir con el mantenimiento preventivo del vehículo</li> <li>• Verificar funcionamiento y limpieza de herramientas, radio, tv video, micrófono, equipos de seguridad</li> </ul>	

<b>Módulo: LOGÍSTICA DEL TRANSPORTE TURÍSTICO</b>			
<b>Personal</b>	<b>Unidad</b>	<b>Contenidos</b>	<b>Habilidad o destreza</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conducir el vehículo en recorrido turístico</li> </ul>	botiquín, neumáticos. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisar el sistema eléctrico</li> <li>• Detectar y eliminar olores, ruidos excesivos y presencia de insectos.</li> <li>• Dominar rutas, itinerarios, vías de acceso principales y alternas.</li> <li>• Comunicar con anterioridad sobre posible alteración de itinerarios de acuerdo con la condición de la ruta, clima, accesos, seguridad y horario</li> </ul>	

<b>Módulo: LOGÍSTICA DEL TRANSPORTE TURÍSTICO</b>			
<b>Personal</b>	<b>Unidad</b>	<b>Contenidos</b>	<b>Habilidad o destreza</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuidar y controlar documentos y registros</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantener en orden y actualizada la carpeta de documentación del vehículo y del viaje conteniendo la relación de pasajeros, registro del vehículo, SOAT, MATRICULA, Revisión semestral vehicular.</li> <li>• Supervisar el servicio de abastecimiento de vehículos.</li> <li>• Registrar el kilometraje</li> <li>• Registrar el consumo de combustible y materiales</li> </ul>	

<b>Módulo: LOGÍSTICA DEL TRANSPORTE TURÍSTICO</b>			
<b>Personal</b>	<b>Unidad</b>	<b>Contenidos</b>	<b>Habilidad o destreza</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reparar fallas del vehículo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Registrar e informar novedades y anomalías</li> <li>Controlar la entrada y salida de turistas y equipaje.</li> <li>Mantener una existencia básica de repuestos</li> <li>Identificar repuestos del automotor</li> <li>Reemplazar neumáticos, fusibles, aceite, agua, baterías, zapatas, etc.</li> <li>Reducir ruidos de puertas y ventanas</li> <li>Eliminar malos olores</li> </ul>	

<b>Módulo: LOGÍSTICA DEL TRANSPORTE TURÍSTICO</b>			
<b>Personal</b>	<b>Unidad</b>	<b>Contenidos</b>	<b>abilidad o destreza</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Operar equipos</li> <li>• Implementar buenas prácticas de turismo sostenible</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Operar aire acondicionado, panel de control, radio, TV, DVD, equipos de higienización.</li> <li>• Orientar al turista sobre el procedimiento para el desecho de basura</li> <li>• Colectar la basura en recipientes especiales y descartarla en lugares apropiados</li> <li>• Respetar leyes ambientales al conducir el vehículo</li> </ul>	

<b>Módulo: LOGÍSTICA DEL TRANSPORTE TURÍSTICO</b>			
<b>Personal</b>	<b>Unidad</b>	<b>Contenidos</b>	<b>Habilidad o destreza</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyar al guía de turístico</li> <li>• Mantener la seguridad y la privacidad del turista</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Controlar horarios</li> <li>• Etiquetar el equipaje</li> <li>• Aconsejar al guía para toma de decisiones</li> <li>• Ayudar al guía con el cuidado de los turistas</li> <li>• Impedir el acceso de personas extrañas al vehículo</li> <li>• Utilizar paradas y trayectos seguros</li> <li>• Vigilar la integridad del equipaje</li> <li>• Comunicar al contratante sobre anomalías de</li> </ul>	

Módulo: LOGÍSTICA DEL TRANSPORTE TURÍSTICO			
Personal	Unidad	Contenidos	Habilidad o destreza
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asegurar el bienestar del turista:</li> </ul>	<p>comportamiento y uso del vehículo</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mantener confidencialidad sobre identidad del turista.</li> <li>Recomendar a la operadora contratante trayectos y puntos de parada</li> <li>Conocer locales de alimentación, compras, servicios higiénicos y centros de asistencia médica, hoteles, sitios turísticos y estaciones</li> <li>Recomendar</li> </ul>	

<b>Módulo: LOGÍSTICA DEL TRANSPORTE TURÍSTICO</b>			
<b>Personal</b>	<b>Unidad</b>	<b>Contenidos</b>	<b>abilidad o destreza</b>
		<p>comportamientos y cuidados especiales en el interior y exterior del vehículo</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vigilar el cumplimiento de las recomendaciones</li> <li>• Informar a los turistas en caso de anomalías</li> <li>• Ayudar al turista a subir y bajar del vehículo</li> <li>• Apoyar a turistas con necesidades especiales, niños y ancianos</li> <li>• Ayudar al turista con su equipaje</li> </ul>	

<b>Módulo: LOGÍSTICA DEL TRANSPORTE TURÍSTICO</b>			
<b>Personal</b>	<b>Unidad</b>	<b>Contenidos</b>	<b>abilidad o destreza</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actuar en emergencias</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conducir responsablemente</li> <li>Registrar y devolver artículos olvidados en el transporte.</li> <li>Utilizar medidas adecuadas de primeros auxilios básicos</li> <li>Identificar alternativas y prioridades</li> <li>Facilitar auxilio o movilización a terceros</li> <li>Tranquilizar a turistas en caso de accidentes</li> <li>Comunicar a las autoridades</li> </ul>	

<b>Módulo: LOGÍSTICA DEL TRANSPORTE TURÍSTICO</b>			
<b>Personal</b>	<b>Unidad</b>	<b>Contenidos</b>	<b>abilidad o destreza</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cuidar de la apariencia personal y postura profesional</li> </ul>	<p>y al contratante sobre las anomalías presentadas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Controlar su alimentación, bebida y período de descanso</li> <li>Cuidar de la higiene y apariencia personal</li> <li>Evitar relacionarse íntimamente con el turista</li> <li>Manejar situaciones incómodas</li> <li>Usar lenguaje y trato apropiados</li> <li>Cuidar de la imagen de la empresa</li> </ul>	

Módulo: LOGÍSTICA DEL TRANSPORTE TURÍSTICO			
Personal	Unidad	Contenidos	Habilidad o destreza
		operadora contratante y de su empresa de transporte; <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplir los contratos de trabajo.</li> </ul>	

### 3. Recursos requeridos

Como recursos requeridos tenemos los didácticos y el recurso humano:

#### 1) Recursos didácticos

##### a. Materiales

- Guía de capacitación
- Carpetas con hojas en blanco para apuntes de los participantes
- Esferográficos
- Resaltadores
- Marcadores tiza líquida
- Pizarra tiza líquida

##### b. Equipos

- Proyector
- Computador



## **2) Recurso Humano**

Dentro del recurso humano estarán facilitador, participantes.

### **a. Facilitador**

Se requiere profesionales técnicos en las siguientes ramas:

- Turismo y Transporte

Se necesita las siguientes actitudes y habilidades que deberá presentar el facilitador.

- Flexible, aplicable permite organizar y conducir los procesos de aprendizaje necesarios para la consecución de los objetivos educativos.
- Evita improvisación.
- Guía en el proceso de aprendizaje y reflexión para identificar y proponer en el proceso enseñanza- aprendizaje.
- Dinámico, explicativo.
- Debe estar capacitado en los temas a tratar a demás de poseer los conocimientos tanto en la teoría como en la práctica

### **b. Los/as participantes**

Los participantes serán accionistas y directivos y conductores de empresas de transporte turístico están, deberán cumplir con los siguientes requerimientos.

- Personas con interés de incrementar sus conocimientos
- Personas que pertenezcan o formen parte de una empresa de transporte turístico terrestre.

### **3) Estrategia educativa**

La estrategia educativa será ajustada de acuerdo al papel que desempeña el participante dentro de las empresas que ofertan el servicio de transporte turístico.

- Charlas magistrales
- Actividades grupales
- Actividades teórico prácticas
- Actividades prácticas

Las clases serán presenciales con una duración de 8 horas diarias durante un día descanso de 2 horas intervalo en horas de almuerzo.

### **4) Metodología pedagógica**

En el proceso de capacitación se tendrán presente los siguientes aspectos:

- A fin de lograr los objetivos propuestos en la capacitación los talleres deberán ser a todos los accionistas de cada una de las empresas de transporte turístico por separado inclusive sean domiciliadas en la misma ciudad cantón o provincia con el propósito de analizar los diferentes vacíos y problemática en cada una de ellas por separado, se deberá aplicar el:
  - Método del constructivismo
  - Método de la praxis

#### **a. Técnica de exposición**

Consiste en la presentación por parte del facilitador un tema estructurado en donde el recurso principal es el lenguaje oral aunque también puede serlo un texto escrito, el propósito fundamental de esta técnica es llevar de la mano las temáticas de la guía del docente como la guía del participante.

## b. Técnica de estudio de casos

Consiste en proporcionar a los participantes la descripción de situaciones reales acontecidas en el pasado, vinculadas con la temática del programa las cuales tienen como propósito fundamental que los participantes a partir de la información que dispone el caso analice y comprenda las características , causas y consecuencias de un caso real, el facilitador ejercerá un papel pasivo en cuanto a la transmisión del conocimiento, pero despliega un papel activo como moderador y motivador de la discusión.

## 5) Cronograma

**Cuadro N° 48** Cronograma

MÓDULOS	PLANIFICACIÓN								
	1 día								
	Tiempo								
Inspección de un vehículo antes de recibir a los turistas	30min								
Operación de los equipos comunes en un transporte turístico terrestre	1 hora								
Manejo y preparación de rutas turísticas	1 Hora								
Saludo y Bienvenida a los turistas Documentos y registros para la adecuada	1 Hora								

operación de un transporte turístico terrestre									
Aseguramiento del bienestar del turista Mantener la seguridad y la privacidad del turista	<b>1 Hora</b>								
Cuidar de la presencia personal y la postura profesional	<b>30 min</b>								
Actuar en emergencias Identificación y reparación de fallas emergentes	<b>1 Hora</b>								
Buenas prácticas para el turismo sostenible aplicada a medios de transporte	<b>1 Hora</b>								

## 6) Presupuesto del programa

**Cuadro N° 49** Presupuesto del programa

<b>RUBRO</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>COSTO UNITARIO</b>	<b>COSTO TOTAL</b>
Guía didáctica del participante	15	20,00	300,00
Guía didáctica del facilitador	1	20,00	20,00
Carpetas de cartón	15	0,30	4,50
Hojas de papel bon	75	0,20	15,00
Esferográficos	15	0,35	5,25
Resaltadores	15	0,50	7,50
Marcadores tiza líquida	4	0,40	1,60
Ingeniero en Ecoturismo	5,5	10,00	55,00
Ingeniero en Transporte	1,5	10,00	15,00
<b>TOTAL</b>			<b>\$ 423,85</b>

Programa N° 05

**e) Programa de capacitación para el personal del departamento financiero de empresas que prestan el servicio de transporte turístico terrestre**

**1. Objetivos**

**a. General**

- Generar información actualizada de los nuevos sistemas financieros contables fundamentada en las normas generadas por el gobierno de turno para la correcta administración de la empresa.

**b. Específicos**

- Manejar de manera correcta los estados financieros contables de la empresa.
- Cumplir con las especificaciones actuales gubernamentales de control financiero contable.
- Actualizar el conocimiento profesional del personal financiero contable.

**2. Misión**

Formar personal capacitado para laboral en el departamento financiero contable que se articule con las normas financieras actuales ligado con la naturaleza del servicio de transporte turístico.

**3. Enfoque del Programa**

El presente programa de capacitación está diseñado para contribuir a que el personal financiero se forme con un conocimiento técnico basado en las obligaciones de la empresa con el gobierno.

#### 4. Contenidos del Programa

**Cuadro N° 50** Derecho tributario

<b>Módulo: Derecho Tributario</b>			
<b>Personal</b>	<b>Unidad</b>	<b>Contenidos</b>	<b>Habilidad o destreza</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Gerente</b></li> <li>• <b>Auxiliar de contabilidad</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los tributos</li>   <li>• La obligación tributaria</li>   <li>• Sujetos de la relación jurídico tributaria</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El derecho tributario</li> <li>• Clasificación de los tributos</li> <li>• Impuestos</li> <li>• Tasas</li> <li>• Contribuciones especiales</li> <li>• Principios de la tributación</li>   <li>• Hecho generador</li> <li>• Base imponible</li> <li>• Exenciones tributarias</li> <li>• Intereses</li>   <li>• Administración tributaria central</li> <li>• Administración tributaria seccional</li> <li>• Administración tributaria de excepción</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocer la normativa jurídica, con la cual el Estado ejerce su poder tributario, con la finalidad de obtener de los particulares ingresos económicos, que sirvan para poder satisfacer el gasto público, y bienestar común de los habitantes.</li> </ul>

<b>Módulo: Derecho Tributario</b>			
<b>Personal</b>	<b>Unidad</b>	<b>Contenidos</b>	<b>abilidad o destreza</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Práctica tributaria</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Facultades de la administración tributaria</li> <li>• Contribuyente</li> <li>• Impuesto a la renta</li> <li>• Sujetos de activo y pasivo</li> <li>• Crédito tributario</li> <li>• Impuesto al Valor Agregado(IVA)</li> <li>• Declaraciones</li> </ul>	

**Fuente:** Merino Luis, Texto Básico Administración y Práctica Tributaria ESPOCH

Cuadro N° 51 Contabilidad de Costos

<b>Módulo: Contabilidad de Costos</b>			
<b>Personal</b>	<b>Unidad</b>	<b>Contenidos</b>	<b>habilidad o destreza</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Gerente</b></li> <li>• <b>Auxiliar de contabilidad</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementos básicos del costo y de los precios de los servicios</li> <li>• Conformación de la inversión</li> <li>• Estructura básica de los costos de flota</li> <li>• Depreciación de vehículos</li> <li>• Análisis punto de equilibrio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Costos Fijos</li> <li>• Costos variables</li> <li>• Activos fijos</li> <li>• Capital de trabajo</li> <li>• Costos de operación</li> <li>• Costos Administrativos</li> <li>• Costos de ventas</li> <li>• Costos Financieros y</li> <li>• Seguro vehicular</li> <li>• Gastos administrativos</li> <li>• Gastos financieros</li> <li>• Determinación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entender con claridad conceptual absoluta el significado de la contabilidad, de sus componentes y su interacción para la correcta aplicación de precios en el transporte.</li> </ul>

<b>Módulo: Contabilidad de Costos</b>			
<b>Personal</b>	<b>Unidad</b>	<b>Contenidos</b>	<b>habilidad o destreza</b>
		del costo del servicio	

**Fuente:** Ing. Raúl Menocal Salinas, Costos para Transporte

**Cuadro N° 52** Manejo de NIF'S

<b>Módulo: Manejo de NIF'S</b>			
<b>Personal</b>	<b>Unidad</b>	<b>Contenidos</b>	<b>Capacidad o destreza</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Gerente</b></li> <li>• <b>Auxiliar de contabilidad</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Necesidades de los usuarios y objetivos de la información financiera</li> <li>• Objetivos de los estados financieros</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entidad lucrativa</li> <li>• Entidad no lucrativa</li> <li>• Usuario general</li> <li>• Necesidades de los usuarios</li> <li>• Solvencia financiera</li> <li>• Liquidez</li> <li>• Eficiencia operativa</li> <li>• Riesgo financiero</li> <li>• Rentabilidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocer los principios básicos del manejo de las Normas de Información Financiera para su correcta utilización</li> </ul>

**Fuente:** Consultores GIF, Objetivos de las Normas Internacionales de Información Financiera

**Cuadro N° 53** Caja Común

<b>Módulo: Manejo de Caja Común</b>			
<b>Personal</b>	<b>Unidad</b>	<b>Contenidos</b>	<b>Habilidad o destreza</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Gerente</b></li> <li>• <b>Auxiliar de contabilidad</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Objetivo de la caja común</li> <li>• Proceso</li> <li>• Análisis financiero</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Concepto</li> <li>• Obligatoriedad</li> <li>• Estructura básica</li> <li>• Plan de Operación</li> <li>• Plan de Mantenimiento</li> <li>• Plan de recaudo y control</li> <li>• Ingresos</li> <li>• Gastos</li> <li>• Utilidades</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocer el correcto funcionamiento para la operación de las empresas de transporte con el sistema de caja común</li> </ul>

**Fuente:** Revista Buen Viaje, 2013

## **5. Recursos requeridos**

Como recursos requeridos tenemos los didácticos y el recurso humano:

### **1) Recursos didácticos**

#### **a. Materiales**

- Guía de capacitación tanto del participante como del facilitador
- Carpetas con hojas en blanco para apuntes de los participantes
- Esferográficos
- Resaltadores
- Marcadores tiza líquida
- Pizarra tiza líquida

#### **b. Equipos**

- Proyector
- Computador

### **2) Recurso Humano**

Dentro del recurso humano estarán facilitador, participantes.

#### **a. Facilitador**

Se requiere profesionales técnicos en las siguientes ramas:

- Tributación
- Economía
- Contabilidad y auditoria

Se necesita las siguientes actitudes y habilidades que deberá presentar el facilitador.

- Flexible, aplicable permite organizar y conducir los procesos de aprendizaje necesarios para la consecución de los objetivos educativos.
- Evita improvisación.
- Guía en el proceso de aprendizaje y reflexión para identificar y proponer en el proceso enseñanza- aprendizaje.
- Dinámico, explicativo.
- Debe estar capacitado en los temas a tratar a demás de poseer los conocimientos tanto en la teoría como en la práctica

#### **b. Los/as participantes**

Los participantes serán los gerentes y auxiliar de contabilidad, deberán cumplir con los siguientes requerimientos.

- Personas con interés de incrementar sus conocimientos
- Personas que pertenezcan o formen parte de una empresa de transporte turístico terrestre.

### **3) Estrategia educativa**

La estrategia educativa será ajustada de acuerdo al papel que desempeña el participante dentro de las empresas que ofertan el servicio de transporte turístico.

- Charlas magistrales
- Actividades grupales
- Actividades teórico prácticas
- Actividades prácticas

Las clases serán presenciales con una duración de 8 horas diarias durante una semana con un descanso de 2 horas intervalo en horas de almuerzo, en un total de 40 horas de capacitación

### **4) Metodología pedagógica**

En el proceso de capacitación se tendrán presente los siguientes aspectos:

- A fin de lograr los objetivos propuestos en la capacitación los talleres deberán ser a todos los accionistas de cada una de las empresas de transporte turístico por separado inclusive sean domiciliadas en la misma ciudad cantón o provincia con el propósito de analizar los diferentes vacíos y problemática en cada una de ellas por separado, se deberá aplicar el:
  - Método del constructivismo
  - Método de la praxis

#### **a. Técnica de exposición**

Consiste en la presentación por parte del facilitador un tema estructurado en donde el recurso principal es el lenguaje oral aunque también puede serlo un texto escrito, el propósito fundamental de esta técnica es llevar de la mano las temáticas de la guía del docente como la guía del participante.

## b. Técnica de estudio de casos

Consiste en proporcionar a los participantes la descripción de situaciones reales acontecidas en el pasado, vinculadas con la temática del programa las cuales tienen como propósito fundamental que los participantes a partir de la información que dispone el caso analice y comprenda las características , causas y consecuencias de un caso real, el facilitador ejercerá un papel pasivo en cuanto a la transmisión del conocimiento, pero despliega un papel activo como moderador y motivador de la discusión.

## 5) Cronograma

**Cuadro N° 54** Cronograma

MÓDULOS	PLANIFICACIÓN				
	SEMANAS				
	Horas	1	2	3	4
• Derecho Tributario	40				
• NIF´S	40				
• Contabilidad de costos	40				
• Caja Común	20				

## 6) Presupuesto del programa

**Cuadro N° 55** Presupuesto

<b>RUBRO</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>COSTO UNITARIO</b>	<b>COSTO TOTAL</b>
Guía didáctica del participante	5	20,00	100,00
Guía didáctica del facilitador	2	20,00	40,00
Carpetas de cartón	5	0,30	1,50
Hojas de papel bon	25	0,20	5,00
Esferográficos	5	0,35	1,75
Resaltadores	5	0,50	2,50
Marcadores tiza líquida	4	0,40	1,60
Ingeniero C.P.A.	120	10,00	1.200,00
Economista	20	10,00	200,00
<b>TOTAL</b>			<b>\$ 1.552,35</b>

## 2) Elaboración del Plan de capacitación

PLAN INTEGRAL DE CAPACITACIÓN TURÍSTICA PARA LOS PRESTADORES DEL SERVICIO DE TRANSPORTE TURÍSTICO TERRESTRE DEL CANTÓN RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO

### 1. Visión.

Formar personal capacitado de manera integral en todas las temáticas que influyen en la correcta administración manejo y operación de empresas prestadoras del servicio de transporte turístico

### 2. Objetivos

#### a. General

- Elaborar un plan de capacitación para operadoras prestadoras de servicio de transporte turístico de la ciudad de Riobamba logrando fortalecer la gestión empresarial, generando conocimientos para la mejora del servicio y así alcanzar una excelente calidad de servicio.

#### b. Específicos

- Desarrollar programas para los diferentes actores que intervienen en la prestación del servicio de transporte turístico.
- Generar conocimientos de atención a los clientes y relaciones humanas en las personas que laboran en los diferentes departamentos de las empresas prestadoras de servicio de transporte turístico.
- Mejorar la calidad en el sector de transporte turístico en el ámbito local regional y nacional.
- Contribuir mediante la capacitación a la integración de las empresas prestadoras del servicio de transporte turístico a realizar un trabajo mancomunado.
- Fortalecer la gestión empresarial en las empresas de transporte turístico.

- Fomentar a las empresas alcanzar un servicio de excelencia.

### 3. **Metas**

Capacitar a 20 accionistas incluido personal directivo, 16 conductores 3 secretarias analistas 3 auxiliares de contabilidad 3 técnicos operativos 3 promotores turísticos en las temáticas de atención al cliente, relaciones humanas, ley de tránsito y su reglamento, ley de compañías, legislación laboral, derecho tributario, derecho mercantil, contabilidad general, contabilidad de costos, NIF“S, caja común, técnicas de secretariado y archivos, inglés, logística del transporte turístico; de acuerdo a las funciones y al nivel de profundidad que dio como resultado de las necesidades de capacitación.

#### 4. Cronograma general

**Cuadro N° 56** Cronograma General

ACTIVIDADES	PLANIFICACIÓN								
	SEMANAS								
	1	2	Semana 3/ 1Día	Semana 4/ 1Dia	5	6	7	8	9
Programa N° 01 Programa de capacitación para la junta general de accionistas y directorios de empresas que prestan el servicio de transporte turístico terrestre									
Programa N° 02 Programa de capacitación para el personal operativo y de marketing que labora en empresas que prestan el servicio de transporte turístico terrestre									

<p>Programa N° 03</p> <p>Programa de capacitación para las personas encargadas del puesto de secretarias-analistas que laboran en las empresas prestadoras del servicio de transporte turístico terrestre</p>									
<p>Programa N° 04.</p> <p>Programa de capacitación para conductores de empresas que prestan el servicio de transporte turístico terrestre</p>									
<p>Programa N° 05</p> <p>Programa de capacitación para el personal del departamento financiero de empresas que prestan el servicio de transporte turístico terrestre</p>									

## 5. Presupuesto General

**Cuadro N° 57** Presupuesto General

<b>RUBRO</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>COSTO UNITARIO</b>	<b>COSTO TOTAL</b>
Pizarrón tiza líquida	1	120,00	120,00
Alquiler proyector multimedia	29	50,00	1.450,00
Alquiler Computador	29	30,00	870,00
Programa N° 01	1	895,40	895,40
Programa N° 02	1	926,20	926,20
Programa N° 03	1	145,10	145,10
Programa N° 04	1	423,85	423,85
Programa N° 05	1	1.552,35	1.552,35
		<b>TOTAL</b>	<b>\$ 6.382,90</b>

## **D. VALIDACIÓN**

En la ciudad de Latacunga a los veinte y ocho días del mes de Noviembre del año 2013, se llevó a cabo la Tercera Convención Nacional de Transporte Turístico. A nivel nacional fueron invitadas las empresas de transporte terrestre turístico terrestre al igual que diferentes autoridades relacionadas con esta rama y el turismo, se contó con delegados de organizaciones gubernamentales como el Ministerio de Turismo y la Agencia Nacional de Tránsito que honraron el evento con su presencia, para trabajar conjuntamente en el debate sobre la propuesta de plan de capacitación para el sector.

El evento tuvo una buena aceptación ya que se contó con al menos 70 personas miembros de la Asociación de Transporte Turístico del Ecuador (A.T.T.E.). El proceso de validación partió de una presentación de la propuesta de Plan de Capacitación elaborada participativamente con actores del sector turístico y de transportación.

Una vez socializada la propuesta se procedió a desarrollar foro de preguntas para solventar inquietudes respecto al tema, mediante la técnica de lluvia de ideas, los participantes pusieron en la mesa de trabajo temas de relevancia que deben ser contemplados en los módulos de capacitación, los cuales fueron recogidos e incorporados posteriormente al plan.

El Plan Integral de Capacitación Turística para los Prestadores del Servicio de Transporte Turístico Terrestre fue aceptado de forma unánime entre los directivos y miembros de la A.T.T.E., comprometiendo además a los representantes gubernamentales en la gestión para su implementación en el mediano plazo.

El modelo final de una de las guías de capacitación se expone en los anexos del presente documento.



**Gráfico N° 1** Fotografía de los participantes en el taller de validación de la propuesta de capacitación.



**Gráfico N° 2** Fotografía de la ponencia sobre el Plan Integral De Capacitación Turística Para los Prestadores del Servicio de Transporte Turístico Terrestre.

## **VI. CONCLUSIONES**

1. Las necesidades de capacitación en sector transportación turística son múltiples, por tanto es fundamental manejar conocimientos integrados en diferentes temáticas para un desarrollo óptimo de las funciones correspondientes a cada cargo.
2. Los programas de capacitación son vinculantes entre el manual de funciones con el puesto directivo, administrativo y operativo de las empresas, considerando niveles de profundidad distintos en cada una de las temáticas de conformidad con tipo de personal que labora en las empresas de transporte turístico terrestre.
3. El proceso de construcción de un programa de capacitación requiere de un alto componente de participación de los actores dispuestos a capacitarse, en consecuencia, tanto la planificación de los temas, metodología y evaluación deben ser consensuados en medida de alcanzar efectividad en la transmisión y generación de conocimientos.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Se recomienda manejar herramientas didácticas que visualicen los procesos y funciones del personal que labora tanto en el campo directivo, administrativo, operativo así como en el financiero, considerando que el talento humano requiere actualizar y ampliar sus conocimientos para cumplir con los procesos, políticas y objetivos empresariales.
2. Se recomienda aplicar el plan de capacitación de acuerdo con el orden y nivel de profundidad establecido para cada contenido en la presente propuesta.
3. Gestionar con las entidades gubernamentales para que trabajen mancomunadamente en la implementación de la propuesta de capacitación integral para las empresas de transporte turístico tanto a nivel local como nacional, considerando que el sector transporte es uno de los ejes fundamentales que proporcionan calidad a la oferta turística de un destino.

**VIII. RESUMEN**

**IX. SUMMARY**

## X. **BIBLIOGRAFÍA**

1. Aceproject. 2012. Validación de la capacitación, consultado el 16 de julio del 2012 disponible en: <http://aceproject.org/main/espanol/et/etd05b03.htm>.
2. Asodefensa. 2004. Concepto de capacitación consultado el 08 de julio del 2012 disponible en: [http://www.asodefensa.org/portal/?page\\_id=4](http://www.asodefensa.org/portal/?page_id=4).
3. BEAL, George M. y otros Conducción y Acción Dinámica de Grupos. Edit. Kapeluz, Buenos Aires. 1975.
4. DREVILLON, Jean. Psicología de los Grupos Humanos Edit. Nueva visión, Buenos Aires 1978.
5. FAST, Julius El lenguaje del Cuerpo. Edit. Kairos, Barcelona. 1983.
6. FUCHS y Acuña, Análisis Motivacional en la Organización D.E.R.T.O., Universidad de Chile. 1976.
7. MAIER, NF Principios de Relaciones Humanas Edit. Omega, Barcelona. 1962.
8. Maisonneuve, Jean La Dinámica de los Grupos, Edic. Nueva Visión, Buenos Aires. 1985.
9. Merino Luis, Texto Básico Administración y Práctica Tributaria ESPOCH, Guía didáctica legislación y práctica tributaria UTPL
10. NOBOA, Patricio, 2009. "Manual del Facilitador: Metodologías Participativas del Aprendizaje y el Manual de Facilitación y Capacitación para el desarrollo del Turismo Sostenible."
11. Norma NTE INEN 2 463:2008 Competencia laboral de Conductor de Transporte Turístico Terrestre.

12. OBED, Delfín 2000 Plan de capacitación consultado el 16 de julio del 2012 disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos82/elaboracion-plan-capacitacion/elaboracion-plan-capacitacion.shtml>.
13. Recursos Humanos y el Empleo 2012. Concepto de capacitación consultado el 08 de julio del 2012 disponible en: <http://www.rrhh-web.com/capacitacion.html>.
14. REGLAMENTO DE TRANSPORTE TERRESTRE TRANSITO Y SEGURIDAD VIAL (2008). Decreto Ejecutivo 830 Publicado en el Registro Oficial 252. Legislación de Transporte Terrestre Turístico.
15. Rogers, Carl R y G Marian Kinget Psicoterapia y Relaciones Humanas, Alfaguara, Madrid. 1971.
16. ULLOA, Bayardo. 1998. "Redacción de Proyectos y Tesis de Grado". ESPOCH. Riobamba – Ecuador.

## XI. ANEXOS

**Anexo N° 01.-** Guía de aprendizaje para la operación de Transporte Turístico Terrestre



## PRESENTACIÓN

El presente Manual de Capacitación para Transporte turístico, ha sido elaborado por la necesidad de mejorar el servicio de una manera técnica del personal que labora en las diferentes empresas del Ecuador, tomando en cuenta que la capacitación es un proceso de actualización y mejora continua.

El servicio de transporte turístico en el Ecuador ha venido floreciendo en los últimos años a la par de nuestro país como oferta turística mundial en este contexto el objetivo del presente documento es formar personal idóneo y capacitado a través de su uso para que puedan ayudar al fortalecimiento de la calidad del servicio a nivel nacional e internacional

## CONCEPTOS BÁSICOS

### Gestión de la calidad

La gestión de la calidad es la función que realiza la gerencia o dirección de una empresa para definir y aplicar la política de calidad. Para ello se requiere del compromiso y participación de todos los miembros de la empresa, pero la responsabilidad por la gestión de calidad pertenece a la dirección superior.

Para que una empresa brinde servicios de calidad, es importante

entonces que éstos partan de la dirección, donde el compromiso y la asignación de recursos (humanos, financieros, etc.) son los principales indicadores.

A continuación se detalla las recomendaciones que la persona encargada de la secretaría debe tomar en cuenta al momento de atender un cliente.

### RECOMENDACIONES PARA UNA BUENA ATENCION AL CLIENTE

- El cliente es lo más importante para la empresa por esta razón está por encima de todo, es la razón de ser de nuestro servicio.
- La imagen es primordial para la primera impresión que se lleva el cliente.
- No hay nada imposible cuando un cliente lo requiere, se debe tener tino para solucionar los deseos solicitados.
- Cumplir todo lo que se oferta en el servicio no engañar con promesas falsas del servicio ofertado.
- Satisfacer al cliente darle lo que espera en el servicio.
- Marcar la diferencia frente a otras operadoras ante los clientes.
- El juicio de la calidad de servicio lo hace el cliente.
- Siempre se puede mejorar el servicio cada vez proponiéndose nuevas metas.
- Cuando se trata de satisfacer al cliente todos los involucrados en la operación del servicio se convierten en un solo equipo.

## 1. La Reserva

La reserva es el primer contacto entre nuestra empresa con los potenciales clientes por lo que es la primera impresión que ellos se llevan respecto al manejo administrativo de nuestra empresa.

La reserva puede efectuarse a través de:

### • Medio telefónico:

Para lo cual se debe contar con un recepcionista que tenga dominio de idiomas, que pueda informar sobre: rutas, circuitos turísticos, horarios, ofertas, características de los vehículos, tarifas y medios de pago, información general.



### • Por Página Web:

La cual debe contener: rutas, circuitos turísticos, horarios, ofertas, características de nuestros vehículos (de ser posible fotografías), tarifas y medios de pago.

La página web debe contener como mínimo la versión en idioma inglés español, debe revisarse las veces que sean necesarias al día para absolver las consultas o dudas de los futuros clientes o clientes frecuentes.



## 2. La Contratación del Servicio de Transporte Turístico

Atención al cliente  
Presentación y saludo por parte de secretaria

Cliente requiere información  
Secretaria informa el servicio, sus precios rutas y horarios.

Cliente decide contratar los servicios.

Secretaria realiza y entrega el contrato de prestación del servicio

de transporte.

Cliente lee contrato acepta y firma

Cliente entrega dinero de anticipo

Secretaria entrega recibo

Cliente se despide

Secretaria agradece y se despide.

### 3. Pago del Servicio

La cancelación o pago del servicio por parte del cliente se realizará de acuerdo a las cláusulas estipuladas en el contrato, si el pago es en efectivo o cheque al momento de la firma la señorita secretaria o dependiendo de la empresa la persona encargada de la recaudación de los dineros, deberá entregar un documento de soporte del ingreso del dinero recibo, factura, etc.



### 4. Logística de la oficina de la empresa

La persona encargada de la secretaría deberá llevar los archivos en orden y actualizados del área operativa y administrativa de la empresa, mantener en orden y con absoluta limpieza toda la oficina tanto de atención al cliente como las diferentes divisiones de la misma.

Cuidar de su presentación personal con un uniforme adecuado ya que desde la primera impresión es la que cuenta para los clientes.



### 5. Realizar el seguimiento de satisfacción del servicio prestado

La persona encargada de la secretaria está obligada a comunicarse con los clientes después del servicio prestado para averiguar diferentes aspectos que contribuyeron con su satisfacción o su insatisfacción puede utilizar varias herramientas para estos resultados como por ejemplo:

- Llamada telefónica
- Entrevistar personalmente a las personas que ocuparon el servicio
- Realizar encuestas de satisfacción antes de finalizar el tour.

#### ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Reciba un atento y cordial saludo de la empresa de transporte turístico el motivo de esta encuesta es conocer la calidad del servicio que le está ofertando a usted nuestra institución, de esta manera nos ayudará a mejorar la atención a nuestros clientes.

ACERCA DE LOS SERVICIOS QUE RECIBIO	BALO 	REGULAR 	BUBNO 	EXCELENTE 
La atención que recibió al momento de la reservación fue:				
La atención que recibió por parte del guía fue:				
La atención que recibió por parte del conductor fue:				
La calidad del servicio durante el viaje				
Puntualidad				
Aseo del vehículo				

#### Observaciones

.....

.....

.....

#### Recomendaciones

.....

.....

.....

## 1. INSPECCIONAR Y ADECUAR EL VEHÍCULO PARA RECIBIR A LOS TURISTAS

### a) Revisión Vehicular

Cumplir con la revisión obligatoria del vehículo tanto de los fluidos como neumáticos frontales, posteriores y de emergencia, herramientas necesarias en caso de alguna sustitución de un neumático, herramientas básicas en caso de avería del vehículo.



### Neumáticos:

La revisión se la debe hacer de todos los neumáticos, el número dependerá del tipo de vehículo por ejemplo, de un bus de un eje trasero se deberá revisar 6 neumáticos más uno de emergencia en su totalidad 7 nunca se debe pasar por alto la revisión del el o los neumáticos de emergencia. De los neumáticos se debe revisar los siguientes parámetros:



- El labrado (min 1.6mm)
- La presión de aire
- Neumático en perfectas condiciones
- No exista clavos adheridos al neumático
- La caducidad del neumático

### Fluidos:

- Aceite de motor
- Hidráulico de la dirección
- Líquido de freno y embrague
- Agua o refrigerante del radiador
- Agua limpiaparabrisas
- Gas del aire acondicionado (en caso de que el vehículo posea)

### Todo vehículo debe poseer:

- Una gata hidráulica.
- Llave de ruedas con sus respectivas palancas.
- Una caja de herramientas que cuente con las llaves necesarias.
- Un mameluco de trabajo.
- Una moqueta para recostarse en el piso al momento de arreglar los desperfectos de la unidad vehicular.
- Un par de guantes.
- Una linterna y pilas de repuesto.

### Para la Seguridad:

- Extinguidor
- Triángulos refractivos de seguridad
- Botiquín

### Sistema eléctrico

Antes de brindar el servicio se debe verificar:

- Baterías
- Luces internas y externas del vehículo
  - Externas; medias, bajas, intensas, STOP, direccionales, guías, neblineros.
  - Internas; Luces de salón, alerta, indicadores del tablero de mando, luces de lectura.
- Radio, TV, DVD, micrófono, parlantes.

### b) Presentación del vehículo.



La presentación es un factor importante para determinar el nivel de calidad. Sobre este tema, se tomará en consideración lo siguiente:

Debe existir veracidad entre lo ofertado por la empresa de transportes con lo efectivamente prestado, es decir que no debe existir diferencia entre las unidades vehiculares que se oferta con las que verdaderamente se cuenta.

La apariencia exterior del vehículo debe estar reluciente totalmente limpio al momento de presentarse ante los turistas y durante el tour, la estética del vehículo debe ser diferente en cuanto a pintura y logos de las demás empresas de transporte turístico para ser identificados fácilmente por los turistas y clientes frecuentes.

En cuanto a la limpieza interior tomar en cuenta los pisos, asientos, tablero de control, ventanas y cortinas, cabecezas, los que deben ser preferentemente blancos o de algún color muy claro y muy limpias, en el interior del vehículo debe estar identificados los tachos de basura para impedir el arrojo de los desperdicios por las ventanas y al piso mismo del vehículo, Desempolvar los asientos diariamente. Semanalmente se deben aspirar y utilizar productos en espuma para limpiar los asientos. Utilizar ceras o siliconas para la limpieza y conservación del panel del conductor de manera semanal (diario con un trapo seco), las cortinas deben ser desempolvadas semanalmente y lavadas quincenalmente.

### Mantenimiento y limpieza del baño

El baño del vehículo debe poseer lo siguiente ( en caso que el vehículo tenga baño)



- Sus respectivos inodoro y lavamanos.
- Papelera
- Jabonera, de preferencia un dispensador de jabón líquido.
- Dispensador de toallas descartables para el secado de manos
- Dispensador para el papel higiénico.

**Limpieza del baño y grifería:**

- Se debe cambiar diariamente el agua en el sistema del baño, utilizando productos antisépticos
- Estar pendiente del normal funcionamiento de la provisión de agua, para lo cual el sistema de aire del vehículo debe funcionar perfectamente.
- Se debe limpiar y desinfectar diariamente el inodoro y la papelera.
- Se debe colocar dentro de la papelera una bolsa plástica, para un mejor manejo de los desechos.
- Se debe efectuar mensualmente la limpieza de los filtros del sistema del baño.

**c) LA PUNTUALIDAD**

La puntualidad es una carta de presentación personal y empresarial desde aquí empieza la seriedad y la calidad del servicio, para prevenir cualquier imprevisto, el vehículo debe estar en la dirección de salida 15 minutos antes de la hora señalada.

**2. CUIDAR DE LA PRESENCIA PERSONAL Y LA POSTURA PROFESIONAL**

El conductor de transporte terrestre turístico debe tomar ciertos aspectos para tener una buena imagen transmitida, reflejada al cliente como también a sus compañeros en lo profesional.

**a) Cuidar de la higiene y apariencia personal**

La imagen que transmitimos exteriormente se complementa con la higiene diaria, preocuparse por llevar un cabello arreglado, uñas y manos, maquillaje moderado, barba.

La higiene es importante para el conductor de transporte turístico terrestre por la convivencia a diaria con clientes nacionales y extranjeros de diferentes condiciones sociales.

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

**Vestimenta:**

Cierta elegancia, sencilla y natural

Escoger el vestuario y accesorios de acuerdo con la hora, clima o eventos.

Acorde a la ocasión: formal y elegante

En caso de poseer uniforme tiene que usarlo.

### a) Manejar situaciones incómodas

- Brindar confianza y estar preparados a dar soluciones a cualquier eventualidad.
- Tener un buen tono de voz evitando cohibirse frente al turista.
- Controlar las emociones de ira o tristeza.
- Mantener el control sobre los actos que estaba realizando.
- Buscar soluciones adecuadas.
- Evitar la toma de decisiones aceleradas.
- Controlar la respiración, la voz evitando la repetición de las frases.
- Ser activo, preciso y responsable.
- Mantenerse en el margen de respeto.
- Escuchar y ser paciente.

### b) Usar lenguaje y trato apropiados

#### Lenguaje:

- Consultar si es extranjero o nacional
- Mantener un tono de voz apropiado para con el turista y compañeros
- Jugar con el tono de voz alta, para resaltar o dar énfasis en algo, normal para mantener un diálogo
- Expresarse en forma clara y precisa
- Conversar con movimientos de las manos para señalar algo o expresarse, evitando que sean bruscos y asusten al cliente

#### Trato apropiado:

**Saludo:** Es lo primero lo que podría causar una buena o mala impresión



- Sonreír y responder con buen día, tarde o noche.
- Extender la mano al cliente si es necesario.
- Invitar a que tome asiento el cliente.
- En caso de que la operadora cuente con cafetera, ofrecer un té o café.
- Dirigirse al cliente de tú o usted si el cliente da la pauta, tomando en cuenta que usted es más respetuoso.

#### Ser amable y cortés

**Información:** Responder a lo solicitado por el cliente, bajo las necesidades y requerimientos que él tiene.

**Despedida:** Una vez terminado el proceso se procede a la despedida la cual debe ser breve y concisa, amable y respetuosa.

### 3. DOCUMENTOS Y REGISTROS PARA LA ADECUADA OPERACIÓN DE UN TRANSPORTE TURÍSTICO TERRESTRE.

#### • Del Conductor

El conductor deberá portar siempre su licencia tipo profesional la categoría dependerá el tipo del vehículo, sus documentos personales cédula y papeleta de votación por si alguna emergencia lo amerite.

La hoja de ruta y el contrato otorgado por la empresa y firmado por el responsable del grupo o cabeza llamado contratante.



#### • Del vehículo

La empresa deberá garantizar que el vehículo que oferta para prestar el servicio de transporte turístico terrestre cuenta con el Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito contratado conforme a lo establecido en el Reglamento Nacional de Responsabilidad Civil y Seguros Obligatorios por Accidentes de Tránsito, Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito SOAT.

Además la empresa deberá ofertar el servicio de un vehículo que este dentro del permiso de operaciones de la misma y que este matriculado al día. Con su respectiva revisión técnica semestral realizada por la Agencia Provincial de Transporte terrestre Tránsito y seguridad vial.

#### 4. OPERACIÓN DE LOS EQUIPOS COMUNES EN UN TRANSPORTE TURÍSTICO TERRESTRE

Todo lo que está dentro del vehículo que presta servicios turístico, en la actualidad está bajo el control de sistemas automatizados, con mandos ergonómicos que facilitan la manipulación del conductor hacia los diferentes equipos y que cada vez se especializan más o con mejores beneficios.

En la mayoría de los tours en el servicio de transporte turístico terrestre el conductor va solo y en el mejor de los casos acompañado de un guía es así que el conductor debe estar preparado y capacitado para el manejo de este tipo de automotores debe estar al tanto de cómo se utilizan todos los servicios, por ejemplo:



Uso de la radio/grabadora, tiene entradas para dispositivos externos de audio ya sean ipods, cds, MP3, Flash Memory, entre otros;

Uso de la televisión integrada en el autobús o carro, puede brindar un servicio adicional y diferente a los usuarios;

El micrófono y el sistema de audio del bus o vehículo en buen estado y ajustado al nivel correcto que no sea perturbador para los viajeros.

Todos estos elementos deben ser de fácil manejo para el conductor de transporte terrestre turístico como parte del servicio que oferta.

## 5. ASEGURAR EL BIENESTAR, SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DEL TURISTA

### Asegurar el bienestar del turista

El punto principal del servicio es hacer sentir bien al cliente. Todas aquellas acciones que ayuden al objetivo de la empresa son responsabilidad del personal del área operativa y específicamente de los conductores.

Cuidar a un grupo de personas, darles lo que buscan e incluso superar sus expectativas debe estar en la mentalidad de servicio y atención al cliente.

#### a. Recomendar a la operadora contratante trayectos y puntos de parada

El conductor como tal puede ayudar a la agencia de viajes y operadores de la misma a sugerir lugares que él considere darán un mejor servicio.

#### b. Conocer locales de alimentación, compras, servicios higiénicos y centros de asistencia médica, hoteles, sitios turísticos y estaciones

Un conductor que realiza su actividad económica en el área turística, no es un conductor cualquiera, además de su conocimiento en rutas, vías primarias, secundarias y/o accesos alternos, debe tener conocimiento de sitios donde los turistas pueden acceder a más servicios turísticos en la ruta. Restaurantes de todo tipo y para satisfacer paladares diferentes, incluso saber que sitios no son recomendables



Los peajes, centros médicos en las urbes o sitios específicos en la ruta que dan servicio de auxilio inmediato o asistencia médica, hostales, hoteles o lugares de alojamiento que sean de calidad y que se ajusten a la tarifa económica que el pasajero pueda pagar.

Este tipo de servicios también tiene que estar en el conocimiento de los conductores de transporte turístico.

### c. Recomendar comportamientos y cuidados especiales en el interior y exterior del vehículo

Pese a la regla del marketing que asegura que el cliente tiene siempre la razón, se puede decir que es verdad mas estos deben ajustarse a una serie de reglamentos a seguir, como forma de mantener el orden y la organización dentro y fuera del vehículo, se puede contar con la ayuda del guía de turismo que esta también a bordo para el control de esta reglamentación.

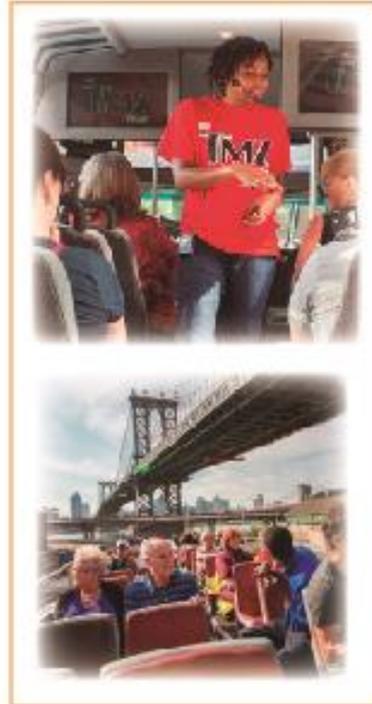


Este tipo de recomendaciones y reglas se las establece al inicio del tour, para mantener de sobre aviso a todos los turistas, guía y conductor. En caso de que se llegara a faltar en alguna de las recomendaciones dadas se puede atender a las correspondientes consecuencias, sobre todo si es un grupo grande, su conducción debe ser grupal y por tanto, seguir reglas de grupo.

### c. Vigilar el cumplimiento de las recomendaciones

Durante todo el trayecto una vez establecidas las recomendaciones de comportamiento es indicado supervisar su cumplimiento y si es necesario hacer recuerdos sobre la reglamentación.

Si es de preferencia estas recomendaciones se las puede escribir en un papel con formato hecho a computadora y un diseño que atraiga la atención de los turistas y así también lo mantengan presente.



#### **d. Ayudar al turista a subir y bajar del vehículo**

Es una cortesía de parte del conductor del transporte ayudar a los pasajeros a descender o subir al bus en las distintas paradas del bus, no solo se vuelve una cortesía sino que se gana el cariño y consideración de los pasajeros.

En un tour el guía y conductor se vuelven parte de la familia o del grupo de turistas que comparten un momento placentero.



#### **e. Ayudar al turista con su equipaje**

Desde el primer momento que se tiene contacto con el turista el servicio a la persona debe salir a relucir. Ayudarlo con el equipaje que trae en sus manos para hacer uso en su viaje es una cordialidad muy apreciada para los turistas; de igual manera al descender o las veces que sea necesario ayudar con el equipaje.



Desde ese momento el conductor toma contacto y responsabilidad de vigilar el equipaje, protegerlo y no permitir que otras personas extrañas al dueño intenten acercarse al equipaje.

#### **f. Conducir responsablemente**

Hay que recordar que se está transportando personas, seres humanos que viven y sienten como el guía o el conductor que también están sobre el automóvil, alguien más los espera en casa.

Conducir con responsabilidad, tomando las precauciones necesarias:

Revisando el vehículo que se encuentre en buen estado: llantas, luces, motor, frenos, aceite, agua, aire, etc.

- Respetando las leyes y señalizaciones de tránsito
- No utilizar el celular mientras conduce
- Conducir con la velocidad indicada

- No conducir en estado de embriaguez, cansado o con mala noche.
- Usar el cinturón de seguridad para el conductor y los pasajeros, etc.

Son cosas pequeñas pero que en un momento dado son de suma importancia para evitar accidentes de cualquier tipo.

#### **g. Registrar y devolver artículos olvidados en el transporte.**

Una vez terminado el tour, un recorrido o visita, por motivos de seguridad es recomendable que el conductor haga un chequeo de todo el medio de transporte, esto incluye una verificación de asiento por asiento ya que se pueden encontrar objetos olvidados, no importa la prioridad de importancia que tengan estos artículos, son de un pasajero y los puede estar necesitando de alguna manera, devolverlos, habla bien de su ética profesional y su moral como persona dar seguridad es propio del trabajo de un prestador de servicio pues su única garantía para que sea nuevamente utilizado para un próximo servicio

#### **h. Impedir el acceso de personas extrañas al vehículo**

El transporte de servicio turístico dentro de un tour se vuelve un lugar completamente privado, es decir de uso únicamente para las



personas que integran los turistas, el guía y el conductor. Nadie más tiene derecho a subir al lugar.

El conductor como dueño y persona responsable del automotor siempre estará al cuidado del mismo y es el guardián de las pertenencias que se hayan dejado en el sitio.

Cuidara una vez que los turistas y guía hayan abandonado el medio de transporte para la visita del atractivo o el descanso para continuar al día siguiente, el conductor debe verificar que todas las puertas y ventanas estén completamente cerradas y que no tengan acceso alguno al espacio que es únicamente de los integrantes del tour.

### **I. Utilizar trayectos y paradas seguras**

El conductor debe siempre elegir las rutas y paradas donde no se corra riesgo alguno, es probable que por causas de la naturaleza cierta carretera o vía tiene peligro de derrumbes o es peligrosa cuando llueve, etc. Y dados los casos es mejor tomar rutas alternas, siempre con la finalidad de resguardar la integridad del turista.

De igual manera en las paradas que se haga, ya sea Paradas técnicas o de visita, el parqueo debe ser en un lugar donde no corra peligro alguno ninguno de los integrantes, incluso el mismo conductor.



### **Comunicar al contratante sobre anomalías de comportamiento y uso del vehículo.**

Es responsabilidad y parte del servicio que brinda un conductor, mantener al tanto de cualquier novedad tanto al guía de turismo

que lo acompaña y a la compañía a la que pertenece.

Mantener al tanto de novedades o anomalías al guía de turismo, le ayudara a buscar una solución inmediata y de acción frente a los turistas que están en el tour. En caso de que esto fuera de gravedad, el guía cuenta con la habilidad de controlar el grupo y no alarmarlo, será un apoyo de viaje.

Informar a la compañía a la que pertenece, le ayudara a encontrar una solución oportuna en caso de ser necesario. Es decir, si el caso fuera grave y sea inevitable cambiar de vehículo o bus, la compañía debe estar al tanto de la gravedad del asunto y tomar acciones

### **J. Mantener confidencialidad sobre identidad del turista.**

En alguno de los casos los prestadores de servicios atienden a turistas que tienen imagen pública, que ocupan cargos de suma importancia o de casos varios, esta persona a adquirido los servicios de turismo para obtener lo mismo que los demás turistas, salir de la rutina y distraerse conociendo cosas nuevas, disfrutando de algo diferente.



La correcta postura ante este tipo de clientes es igual a la de los demás en cuanto al trato del servidor para el cliente. Sin embargo en cuanto a la privacidad y/o seguridad de este o estos individuos debe ser mayor. Pues el conductor y el guía pasan a ser los guardianes del espacio, de otros individuos, que estos necesitan para su distracción

#### **k. Buenas prácticas para el turismo sostenible aplicada a medios de transporte**

El turismo en el Ecuador se está desarrollando fuertemente como una actividad productiva, generadora de plazas de empleo. Todos quienes trabajan de esta actividad, forman una cadena de servicios integrados par un solo fin, la satisfacción del cliente.

Es por eso que todos los involucrados deben estar comprometidos al cuidado del ámbito que le da su trabajo y es ahí de donde

surge el compromiso de promover el turismo sostenible.

#### **¿Qué es sostenibilidad?**

Desde la perspectiva de la prosperidad humana y según el Informe Brundtland de 1987, la sostenibilidad consiste en satisfacer las necesidades de la actual generación sin sacrificar la capacidad de futuras generaciones de satisfacer sus propias necesidades.

Por lo tanto, sostenibilidad es hacer uso de los elementos naturales que poseemos y tenemos al alcance, pensando siempre en solo tomar lo suficiente y que el resto se preserve para las generaciones provenientes y que ellos también puedan hacer uso de los mismos recursos.

#### **¿Qué es el Turismo Sostenible?**



La Carta de Lanzarote (Canarias en 1995), producida por los asistentes a la Conferencia Mundial de Turismo Sostenible, expresa que siendo el turismo un potente instrumento de desarrollo, puede y debe participar activamente en la estrategia del desarrollo sostenible. Una buena gestión del turismo exige garantizar la sostenibilidad de los recursos de los que depende.

Es decir que se puede hacer uso de los recursos que se poseen, hoy en día, ya sea en espacio, en medios, o usos directos e indirectos para hacer turismo. Pero todos los actores que intervienen, tanto los que reciben como aquellos que se dedican a este servicio deben pensar disfrutar de esta actividad, sin abusos y pensando en la preservación de lo que hoy se está disfrutando.

**a. Orientar al turista sobre el procedimiento para el desecho de basura;**

Como conductor del servicio de transporte debe darle al turista las facilidades necesarias para que deposite los residuos que produce en los tachos de basura que están dentro del bus o vehículo, caso contrario y para dar mayor comodidad, se puede adaptar fundas plásticas y reciclables a los asientos o filas de asientos para el depósito de basura.



En la cultura ecuatoriana y en general la latina, esta práctica es muy necesaria pues todavía no hay conciencia del manejo de los desechos que se producen y no arrojarlos en cualquier lugar y/o por el acceso más próximo; el uso de las fundas es una idea que brinda comodidad y cuida el medio ambiente.

En el caso de estar con turistas extranjeros provenientes de Estados Unidos o Europa, la práctica no deja de ser una buena idea pero a este segmento de turistas la insistencia o motivación a no arrojar la basura por doquier es mucho menos agresiva que con el segmento anterior.

**b. Colectar la basura en recipientes especiales y descartarla en locales apropiados**

Una vez hecha la recolección de los residuos por cualquier forma que esta haya sido recolectada, debe ser debidamente desechada en lugares de recolección de basura y

debe ser debidamente desechada en lugares de recolección de basura y si fuera el caso en sitios donde se practique la recolección por reciclaje.

La mejor forma de enseñar es con el ejemplo y si el mismo conductor

ejecuta las prácticas de turismo sostenible y todas las indicaciones que sugiere cuando se está haciendo uso de su servicio, pueden hacer que sea más fácil la recolección, con colaboración y conciencia.

#### **b. Colectar la basura en recipientes especiales y descartarla en locales apropiados**

Una vez hecha la recolección de los residuos por cualquier forma que esta haya sido recolectada, debe ser debidamente desechada en lugares de recolección de basura y si fuera el caso en sitios donde se practique la recolección por reciclaje.

La mejor forma de enseñar es con el ejemplo y si el mismo conductor ejecuta las prácticas de turismo sostenible y todas las indicaciones que sugiere cuando se está haciendo uso de su servicio, pueden hacer que sea más fácil la recolección, con colaboración y conciencia.

#### **Reducción de desechos sólidos (basura):**



Realice un control de las compras de aquellos productos que generan mayor cantidad de basura, como por ejemplo envolturas de cartón, plástico u otros materiales.

- Los colaboradores son quienes están en contacto con los clientes, deje que ellos sean los que sugieran de manera creativa cómo reducir los desechos sólidos.

- Evite el uso de envases desechables o descartables enviando información a sus clientes sobre su prohibición.

- Reduzca la compra de vasos y platos descartables.

- Evite el uso de alimentos envasados, utilice alimentos propios de la región que puede ser incluido en el menú para nuestros clientes, con mayores beneficios alimentarios.

- Imprima sólo lo necesario, con la finalidad de reducir el uso de papel.
- Use almacenadores de papel para que éstos puedan ser reutilizados y de ser el caso reciclados.

### c. Respetar leyes ambientales al conducir el vehículo

Las leyes ambientales rigen en todo el momento y en todo lugar como medida de protección al aire, al entorno y a la biodiversidad.

Dentro del área urbana las cosas están casi por sobreentendido en algunas personas pero en otras las campañas de concientización no han sido suficientes y los desechos que estos producen son cada vez más perjudiciales pues son de su uso objetos artificiales, no producidos por la naturaleza. Si al estar en las ciudades no se deposita en un lugar que no es el adecuado para la basura y no se lo pone a manos de quienes manejan los desechos de la comunidad es perjudicial, mas aun es cuando se asiste a áreas protegidas, sin un agentes reguladores, es mucho más perjudicial.



### Actuar en emergencias

Es de esperarse que al iniciar un tour todos los prestadores de servicio y los pasajeros o turistas, inician su viaje con altas expectativas de gozo y distracción; en ningún momento se puede esperar que en el camino pueda suceder un accidente de cualquier magnitud. Pues ya no sería como lo deseaban, pero los accidentes o emergencias son imprevistas e intempestivas, no se las prevé y aunque pueden si se las previene, suceden.

En casos como estos el conductor debe tener conocimiento sobre primeros auxilios y maneras de conducirse ante una emergencia.

### Utilizar medidas adecuadas de primeros auxilios básicos

"Se entiende como primeros auxilios a las técnicas y procedimientos de carácter inmediato, limitado, temporal, profesional o de personas capacitadas o con conocimiento técnico que es brindado a quien lo necesite, víctima de un accidente o enfermedad repentina".

Por ser una atención de carácter inmediato, se puede decir que es la primera que una víctima recibe en una situación de emergencia. Estas acciones son limitadas con relación a las que puede hacer un socorrista profesional o los médicos como tal en un hospital o ambulancia de emergencias. No es recomendable hacer procedimientos que requieren de experiencia y profesionalismo.

Antes de dar una ayuda de primeros auxilios se debe pedir de la ayuda de alguien más para que contacte al personal especializado.



### Identificar alternativas y prioridades

**Los pasos a seguir en caso de emergencia, deben ser:**

Evaluar el área del accidente, se debe dar un chequeo rápido que no existan más peligros alrededor del individuo a recibir ayuda, ya que si hay algún riesgo este puede causar otro accidente mas y las victimas serian aquellas que ya habfan y el que , supuestamente, iba a socorrer.

**Evaluación al paciente**, se empieza por llamar su atención para identificar y valorar la reacción ante el llamado. Y luego a hacer varias preguntas que después ayudaran al personal profesional. Como nombre, contacto, edad, alergias y/o lugar de dolor.

**Valoración de la respiración y pulso**, detectar la respiración nos indica el estado de sus pulmones, su trabajo normal o su debilidad. El pulso nos ayuda a identificar su ritmo cardíaco, este último no puede faltar en caso de no sentirlo es necesario empezar a hacer un masaje de reanimación cardíaca.



### **Tranquilizar a turistas en caso de accidentes**

Ante un accidente las personas reaccionan de distintas maneras que pueden ayudar o empeorar el panorama de un accidente. El conductor en caso de no tener conocimiento de primeros auxilios y ser uno de los responsables del tour, debe tomar la calma y transmitirla a los turistas. Estos tienen la prioridad y en su servicio no estaba considerada tal circunstancia, colaborar a no alterar su estado de ánimo es una tarea de quienes comanden al grupo.

En este caso se recomienda cambio brusco de actividad o generar distracción con los turistas para que enfoquen su mente en otras cosas.

### **Mantener seguridad y privacidad del turista**

Cuando se brinda un servicio turístico, se interactúa con los turistas llegando a formar lazos de confianza, por el mismo de la calidad de servicio que se otorga.

Dar seguridad es propio del trabajo de un prestador de servicio pues su única garantía para que sea nuevamente utilizado para un próximo servicio.

Al igual que la privacidad, a nadie le gusta ser invadido su espacio, y es justamente el espacio de las personas lo que se mantiene en un tour turístico.



### **a. Comunicar al contratante sobre anomalías de comportamiento y uso del vehículo**

Es responsabilidad y parte del servicio que brinda un conductor, mantener al tanto de cualquier novedad tanto al guía de turismo que lo acompaña y a la compañía a la que pertenece.

Mantener al tanto de novedades o anomalías al guía de turismo, le ayudara a buscar una solución inmediata y de acción frente a los turistas que están en el tour. En caso de que esto fuera de gravedad, el guía cuenta con la habilidad de controlar el grupo y no alarmarlo, será un apoyo de viaje.

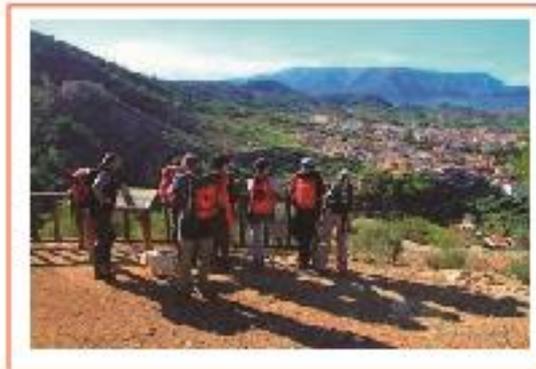
Informar a la compañía a la que pertenece, le ayudara a encontrar una solución oportuna en caso de ser necesario.

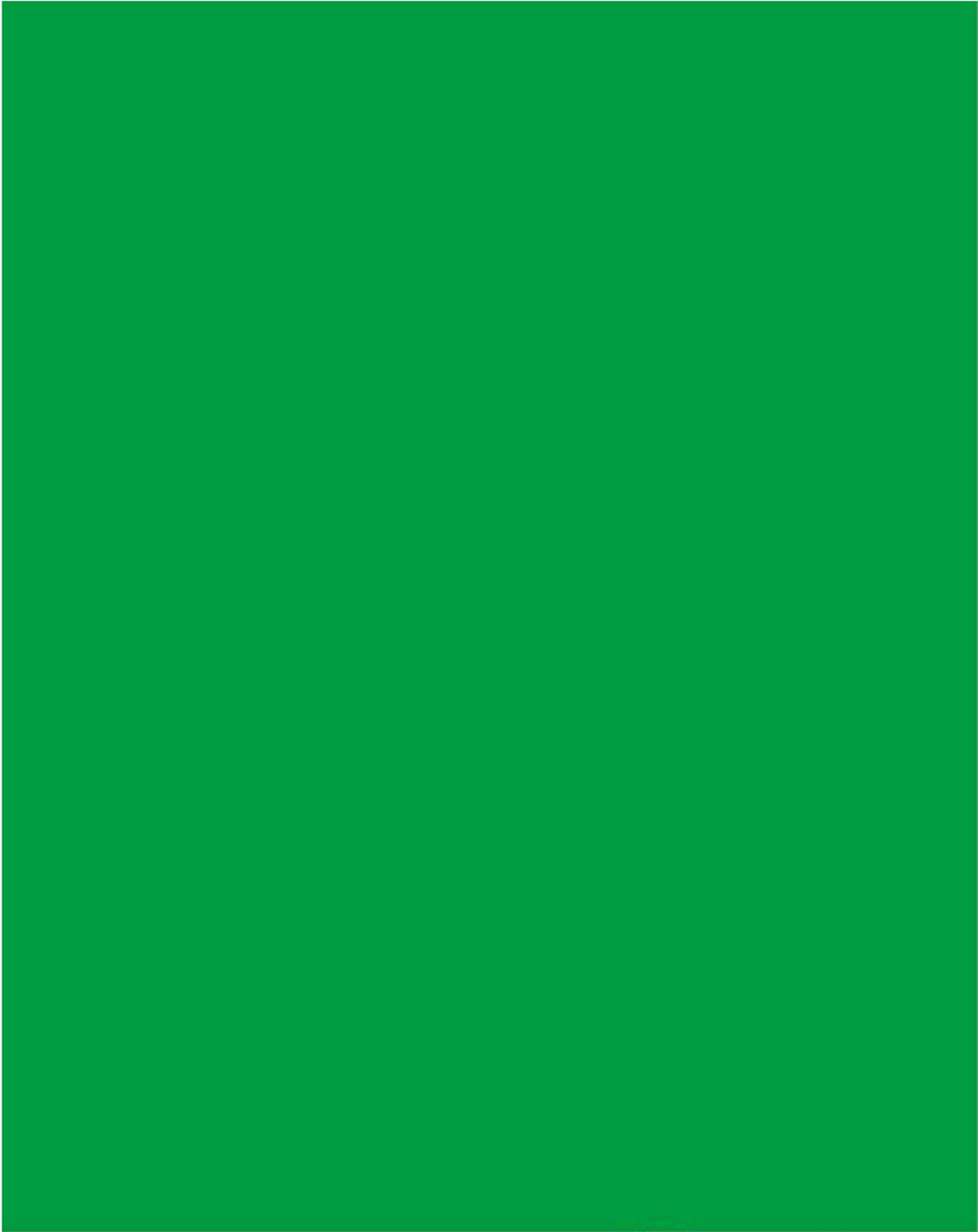
**b. Mantener confidencialidad sobre identidad del turista.**

En alguno de los casos los prestadores de servicios atienden a turistas que tienen imagen pública, que ocupan cargos de suma importancia o de casos varios.

Esta persona a adquirido los servicios de turismo para obtener lo mismo que los demás turistas, salir de la rutina y distraerse conociendo cosas nuevas, disfrutando de algo diferente.

La correcta postura ante este tipo de clientes es igual a la de los demás en cuanto al trato del servidor para el cliente. Sin embargo en cuanto a la privacidad y/o seguridad de este o estos individuos debe ser mayor. Pues el conductor y el guía pasan a ser los guardianes del espacio, de otros individuos, que estos necesitan para su distracción.





**Anexo 02.-** Capacidad instalada de las empresas de transporte turístico de la ciudad de Riobamba.

Las empresas prestadoras del servicio de transporte turístico domiciliadas en el cantón Riobamba, cuentan con diferentes vehículos de distinta capacidad las cuales ofertan de acuerdo a las necesidades de sus clientes, las mismas se detalla a continuación:

**Cuadro N° 58.-** Capacidad instalada

<b>EMPRESA</b>	<b>TIPO DE VEHÍCULO</b>	<b>Nº UNIDADES</b>	<b>CAPACIDAD PAX POR UNIDAD</b>	<b>TOTAL</b>
<b>RIOEMPRES TOURS S.A.</b>	Camioneta	4	4	16
	Furgoneta	4	10	40
	Microbús	1	25	25
	Microbús	3	30	90
	Bus	4	38	152
	Bus	1	43	43
<b>SUBTOTAL 1</b>				<b>366</b>
<b>INTERANGELES TOURS CIA. LTDA.</b>	Furgoneta	2	10	20
	Microbús	1	24	24
	Bus	3	42	126
	Bus	1	50	50
<b>SUBTOTAL 2</b>				<b>220</b>
<b>NATIONAL TRAVEL S.A.</b>	Furgoneta	1	15	15
	Bus	1	47	47
<b>SUBTOTAL 3</b>				<b>62</b>
<b>CAPACIDAD TOTAL</b>				<b>636</b>

**Anexo 03.** Encuesta de satisfacción

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN**

Reciba un atento y cordial saludo de la **COMPAÑÍA RIOEMPRES TOURS** el motivo de esta encuesta es conocer la calidad del servicio que le está ofertando a usted nuestra institución, de esta manera nos ayudará a mejorar la atención a nuestros clientes.

<b>ACERCA DE LOS SERVICIOS QUE RECIBIO</b>	<b>MALO</b> 	<b>REGULA</b> 	<b>BUEN</b> 	<b>EXCELENT</b> 
La atención que recibió al momento de la reservación fue:				
La atención que recibió por parte del guía fue:				
La atención que recibió por parte del conductor fue:				
La calidad del servicio durante el viaje				
Puntualidad				
Aseo del vehículo				

**Observaciones**.....  
 .....  
 .....

**Recomendaciones**.....  
 .....  
 .....

**Anexo N° 04.-** Encuesta aplicada a las Operadoras de Turismo y Agencias de Viajes

**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO  
FACULTAD DE RECURSOS NATURALES  
ESCUELA DE INGENIERÍA EN ECOTURISMO**

La presente encuesta tiene como fin conocer la satisfacción por parte de las Operadoras y Agencias de Viaje que han utilizado el servicio de transporte turístico de la ciudad de Riobamba.

**1. La atención prestada por parte de la señorita secretaria al momento de realizar la reservación y el contrato fue?**

- a. Malo
- b. Regular
- c. Bueno

**2. Recibió información adecuada y verás al momento de la contratación del servicio?**

Si  No

**3. Durante el viaje el conductor manejó el vehículo con responsabilidad?**

Si  No

**4. La atención del conductor durante el tour fue?**

- a. Malo
- b. Regular
- c. Bueno

**5. El conductor recomendó la visita de lugares turísticos aledaños al lugar de llegada?.**

Si  No

**6. Cumplió el itinerario establecido en el contrato y la hoja de ruta durante el tour?**

Si  No

**7. El conductor estaba dispuesto a los requerimiento del cliente?**

Si  No

**8. El vehículo se mantuvo limpio antes y durante el servicio.**

Si  No

**9. Durante el viaje se cumplió las clausulas establecidas en el contrato?**

Si  No

**10. Volvería a ocupar los servicios de una empresa que presta el servicio de transporte turístico específicamente?**

Si  No

Por qué? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Gracias por su ayuda y su tiempo

**Anexo N° 05** Encuesta aplicada a los clientes frecuentes

**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO  
FACULTAD DE RECURSOS NATURALES  
ESCUELA DE INGENIERÍA EN ECOTURISMO**

La presente encuesta tiene como fin conocer la satisfacción por parte de las Operadoras y Agencias de Viaje que han utilizado el servicio de transporte turístico de la ciudad de Riobamba.

**1. Con que persona de la empresa es con el que toma contacto frecuente**

- a. Malo
- b. Regular
- c. Bueno

**2. Conoce de la existencia de empresas de transporte turístico en la ciudad de Riobamba?**

Si  No

**3. La atención prestada por parte de la señorita secretaria al momento de realizar la reservación y el contrato fue?**

- a. Malo
- b. Regular
- c. Bueno

**4. Recibió información adecuada y verás al momento de la contratación del servicio?**

Si  No

**5. El conductor recomendó la visita de lugares turísticos aledaños al lugar de llegada?**

Si  No

**6. Condiciones del vehículo aseo.**

- a. Malo
- b. Regular
- c. Bueno
- a. Excelente

Gracias por su ayuda y su tiempo