



**UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO**

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

**CARRERA DE TURISMO Y HOTELERÍA**

**Trabajo de investigación previo a la obtención del Título de Licenciado en  
Turismo y Hotelería de la Universidad Técnica de Ambato.**

**TEMA:**

---

**“LA CULTURA TURÍSTICA DE LOS CONDUCTORES DE TAXI COMO  
ASPECTO GESTOR DEL TURISMO EN EL CANTÓN AMBATO  
PROVINCIA TUNGURAHUA”**

---

**Autor:** Flores Lovato Jorge Antonio

**Tutor:** Ing. Mg. Diego Fernando Melo Fiallos

**Ambato**

**2016**

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

**CERTIFICA**

Yo, Ing. Mg. Diego Fernando Melo Fiallos con C.I. 180301736-5 en mi calidad de Tutor del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema: **“La cultura turística de los conductores de taxi como aspecto gestor del turismo en el cantón Ambato provincia Tungurahua”** desarrollado por el egresado Jorge Antonio Flores Lovato, considero que dicho Informe Investigado, reúne los requisitos técnicos, científicos y reglamentarios, por lo que autorizo la presentación del mismo ante el Organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por parte de la Comisión Calificadora designada por el H. Consejo Directivo.



**Ing. Mg. Diego Fernando Melo Fiallos**

**TUTOR**

## **TRABAJO DE GRADUACIÓN O TITULACIÓN**

### **AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

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



**Jorge Antonio Flores Lovato**

**C.I.: 180411486-4**

**AUTOR**

## **CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR**

Cedo los derechos en línea patrimoniales del presente Trabajo Final de Grado o Titulación sobre el tema: **“La cultura turística de los conductores de taxi como aspecto gestor del turismo en el cantón Ambato provincia Tungurahua”**, autorizo su reproducción total o parte de ella, siempre que esté dentro de las regulaciones de la Universidad Técnica de Ambato, respetando mis derechos de autor y no se utilice con fines de lucro.



**Jorge Antonio Flores Lovato**

**C.I.: 180411486-4**

**AUTOR**

**Al Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación:**

La Comisión de estudio y calificación del Informe del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el Tema: “La cultura turística de los conductores de taxi como aspecto gestor del turismo en el cantón Ambato provincia Tungurahua” presentado por el Sr. Jorge Antonio Flores Lovato egresado de la Carrera de Turismo y Hotelería promoción: Abril 2015 – Agosto 2015, una vez revisada y calificada la investigación, se APRUEBA en razón de que cumple con los principios básicos técnicos y científicos de investigación y reglamentarios.

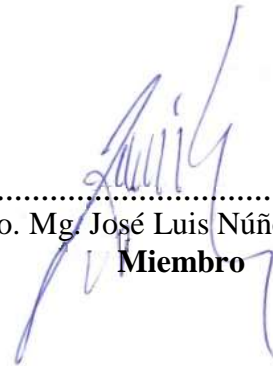
Por lo tanto se autoriza la presentación ante los organismos pertinentes.

Ambato, 30 de noviembre del 2015

**LA COMISIÓN**



.....  
Lcdo. Mg. Héctor Raúl Tamayo Soria  
**Miembro**



.....  
Lcdo. Mg. José Luis Núñez Muñoz  
**Miembro**

## **DEDICATORIA**

Dedico esta tesis a Dios por ser mi fortaleza espiritual.

A mis abuelitos que desde pequeño me han inculcado valores mediante el ejemplo y han sido la guía para convertirme en un hombre de bien.

A mi madre Gladys Flores que siempre me apoya en toda circunstancia de la vida y ha sido un modelo de lucha mostrándome con sus consejos y ejemplo, que todo es posible mediante la persistencia, la disciplina y hoy tengo la oportunidad de retribuir en algo todo su sacrificio.

A mi tío Adolfo Flores que para mí ha sido mejor que un padre y a pesar de la distancia siempre me brinda su apoyo y cariño incondicional.

Antonio

## **AGRADECIMIENTO**

Al todo poderoso que me ha permitido llegar a este instante y poder concluir con éxito el presente trabajo de investigación.

A mi familia y amigos que en todo momento me brindaron de manera desinteresada su apoyo incondicional.

También un sincero agradecimiento a mi tutor Ing. Mg. Diego Fernando Melo Fiallos que con su conocimiento ha colaborado de manera incondicional para que este trabajo llegue a feliz término.

Antonio

## INDICE DE CONTENIDOS

PORTADA.....	I
APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN O TITULACIÓN.....	II
AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	III
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR.....	IV
AL CONSEJO DIRECTIVO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN: .....	V
DEDICATORIA .....	VI
AGRADECIMIENTO.....	VII
INDICE DE CONTENIDOS .....	VIII
INDICE DE TABLAS .....	XIII
INDICE DE GRAFICOS .....	XIV
RESUMEN EJECUTIVO .....	1
INTRODUCCIÓN .....	3
CAPITULO I.....	5
EL PROBLEMA.....	5
1.1. Tema.....	5
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	5
1.2.1. CONTEXTUALIZACIÓN .....	5



1.2.2. Análisis Crítico.....	9
Árbol De Problemas.....	9
.....	9
1.2.3. Prognosis.....	11
1.2.4. Formulación Del Problema .....	11
1.2.5. Preguntas Directrices .....	11
1.2.6. Delimitación De La Investigación .....	12
1.3. Justificación.....	12
1.4. Objetivos .....	13
CAPITULO II .....	14
MARCO TEORICO .....	14
2.2. Fundamentaciones.....	16
2.3. Categorización De Variables.....	21
2.4. Hipótesis.....	29
2.5. Señalamiento De Variables .....	29
CAPITULO III .....	30
METODOLOGIA .....	30
3.1. Enfoque Investigativo .....	30
3.2. Modalidad De La Investigación .....	30
3.3. Nivel O Tipo De Investigación .....	31
3.4. Población Y Muestra.....	31
3.5. Operacionalización De Variables.....	33

3.6. Recolección de la información.....	35
3.7. Procesamiento Y Análisis .....	36
<b>CAPITULO IV .....</b>	<b>37</b>
<b>ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS.....</b>	<b>37</b>
4.1. Análisis e interpretación de resultados.....	37
4.2. Verificación de la hipótesis.....	52
4.2.1. Formulación De La Hipótesis .....	52
4.2.2. Selección Del Nivel De Significación.....	52
4.2.3. Descripción De La Población.....	52
4.2.4 Especificación De Lo Estadístico.....	53
4.2.5 Especificación De Las Zonas De Aceptación Y Rechazo. ....	55
4.2.6. Recolección de datos y cálculo de lo estadístico .....	56
<b>CAPITULO V .....</b>	<b>57</b>
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>57</b>
5.1. Conclusiones .....	57
5.2. Recomendaciones.....	57
<b>CAPITULO VI.....</b>	<b>59</b>
<b>PROPUESTA.....</b>	<b>59</b>
6.1. Datos informativos .....	59
6.2. Antecedentes De La Propuesta.....	60
6.3. Justificación.....	61
6.4. Objetivos De La Propuesta.....	62
6.4.1. OBJETIVO GENERAL.....	62

6.4.2. Objetivos Específicos.....	62
6.5. Análisis De Factibilidad.....	62
6.6. Fundamentación Teórica.....	63
6.7. Modelo Operativo .....	69
Desarrollo de la Propuesta .....	69
Introducción .....	71
Gestión por competencias .....	71
La gestión por competencias en Ecuador.....	74
Herramientas para la gestión de la formación por competencias.....	76
ESQUEMA DEL PROCESO DE GESTION POR COMPETENCIAS.....	78
ESQUEMA DE APLICACIÓN.....	79
1. Alineación con la estrategia de la cooperativa de taxis.....	79
2. Definición de puestos y requerimientos asociados .....	79
2.2. Identificación de requerimientos de los puestos .....	81
3. Evaluación de la aportación de los trabajadores .....	81
4. ANÁLISIS DE RESULTADOS Y CONCLUSIONES .....	83
4.1. Análisis de la adecuación persona-puesto.....	83
4.2. Identificación de necesidades formativas.....	85
4.3. Adecuación de la evolución profesional de los trabajadores .....	91
Seguimiento.....	92
Aplicación.....	92

BIBLIOGRAFIA.....	94
ANEXOS.....	97

## INDICE DE TABLAS

TABLA 1: VARIABLE INDEPENDIENTE.....	33
TABLA 2: VARIABLE DEPENDIENTE ELABORADO POR: FLORES, ANTONIO (2015).....	34
TABLA 3: RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN .....	35
TABLA 4: PREGUNTA 1 .....	37
TABLA 5: PREGUNTA 2 .....	38
TABLA 6: PREGUNTA 3 .....	39
TABLA 7: PREGUNTA 7 .....	40
TABLA 8: PREGUNTA 5 .....	41
TABLA 9: PREGUNTA 6 .....	42
TABLA 10: PREGUNTA 7 .....	43
TABLA 11: PREGUNTA 8 .....	44
TABLA 12: PREGUNTA 9 .....	45
TABLA 13: PREGUNTA 10.....	46
TABLA 14: PREGUNTA 11 .....	47
TABLA 15: PREGUNTA 5 .....	48
TABLA 16: PREGUNTA 13 .....	49
TABLA 17: PREGUNTA 14 .....	50
TABLA 18: PREGUNTA 15 .....	51
TABLA 19: MUESTRA .....	52
TABLA 20: CUADRO DE FRECUENCIAS OBSERVADAS .....	53
TABLA 21: CUADRO DE FRECUENCIAS ESPERADAS .....	54
TABLA 22: GRADOS DE LIBERTAD.....	55
TABLA 23: RECOLECCIÓN DE LOS DATOS (CHI CUADRADO).....	56
TABLA 24: MODELO OPERATIVO.....	69
TABLA 25: OBJETIVOS Y ACCIONES .....	91

## INDICE DE GRAFICOS

GRAFICO 1: ÁRBOL DE PROBLEMAS ELABORADO POR: FLORES, ANTONIO (2015).....	10
GRAFICO 2: CATEGORIZACIÓN DE VARIABLES .....	21
<b>GRAFICO 3: SUBORDINACIÓN CONCEPTUAL VARIABLE INDEPENDIENTE.....</b>	<b>22</b>
GRAFICO 4: SUBORDINACIÓN CONCEPTUAL VARIABLE DEPENDIENTE	23
GRAFICO 5: PREGUNTA 1 .....	37
GRAFICO 6: PREGUNTA 2.....	38
GRAFICO 7: PREGUNTA 3.....	39
GRAFICO 8: PREGUNTA 4.....	40
GRAFICO 9: PREGUNTA 5.....	41
GRAFICO 10: PREGUNTA 6.....	42
GRAFICO 11: PREGUNTA 7.....	43
GRAFICO 12: PREGUNTA 8.....	44
GRAFICO 13: PREGUNTA 9.....	45
GRAFICO 14: PREGUNTA 10.....	46
GRAFICO 15: PREGUNTA 11.....	47
GRAFICO 16: PREGUNTA 12.....	48
GRAFICO 17: PREGUNTA 13.....	49
GRAFICO 18: PREGUNTA 14.....	50
GRAFICO 19: PREGUNTA 15.....	51
GRAFICO 20: REPRESENTACIÓN GRÁFICA DE ACEPTACIÓN Y RECHAZO .....	55
GRAFICO 21: SISTEMA DE CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES.....	74
GRAFICO 22: ESQUEMA DEL PROCESO DE GESTIÓN POR COMPETENCIAS .....	78
GRAFICO 23: DEFINICIÓN DE PUESTOS .....	79
GRAFICO 24: ESQUEMA PROPUESTO.....	80
GRAFICO 25: PLAN INTEGRADO .....	84
GRAFICO 26: NECESIDADES FORMATIVAS.....	85
GRAFICO 27: ESQUEMA DEL MODELO DE DESEMPEÑO.....	90
GRAFICO 28: GRAFICO DE FACTORES.....	91
GRAFICO 29: MODIFICACIÓN DE CONDUCTA.....	93

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**

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

**CARRERA DE TURISMO Y HOTELERÍA**

**MODALIDAD DE ESTUDIOS: PRESENCIAL**

**RESUMEN EJECUTIVO**

**TEMA:** “La cultura turística de los conductores de taxi como aspecto gestor del turismo en el cantón Ambato provincia Tungurahua”

**AUTOR:** Jorge Antonio Flores Lovato

**TUTOR:** Ing. Mg. Diego Fernando Melo Fiallos

**RESUMEN:**

El Ecuador, es un país con mucho potencial turístico, pese a no tener una gran extensión de territorio, tiene muchos aspectos que lo hacen interesante a los ojos de los turistas que nos visitan, descubriendo una gran diversidad natural y cultural.

La cultura turística, es un aspecto de mucho interés para los prestadores de servicios turísticos o para las personas que se encuentren relacionadas de algún modo con el turismo, tal es el caso de los conductores de taxi que al no tener un lazo directo con la actividad turística no están exentos de este aspecto, ya que son ellos los primeros en tener contacto con los turistas que llegan a nuestra ciudad, siendo los encargados de brindar al turista una buena impresión de la ciudad, información oportuna y un buen servicio.

El desconocimiento de lo que es la cultura turística, se ve reflejada en la calidad del servicio que dan los conductores de taxi a los turistas y población en general, razón

por la cual el presente trabajo de investigación llega a la conclusión de que es posible mejorar el servicio de taxis y la conducta de las personas miembros de este medio de transporte, mediante la aplicación de un plan de formación por competencias, que no solo cambiara la conducta de los conductores sino que además aprenderán a aplicar las herramientas adecuadas para un mayor desarrollo organizacional.

**Palabra clave:** potencial turístico, cultura turística, información oportuna, calidad de servicio.



## **INTRODUCCIÓN**

### **CAPITULO I**

En este capítulo se identifica al problema como objeto de estudio para la investigación, se determina lo que se va a investigar mediante el análisis de aspectos como la contextualización de una manera macro, meso y micro.

El análisis crítico determina las causas del problema; la prognosis consiste en construir una visión hipotética del problema evidenciando en caso de no afrontarlo. La base de la prognosis es la contextualización.

La delimitación del problema, facilita la viabilidad y la profundización del mismo, para ello se requiere una delimitación de contenido espacial o temporal; la formulación del problema, la investigación se centra en un problema específico el mismo que se formula de forma clara; las preguntas directrices, son interrogantes que ayudan a considerar ciertos aspectos importantes del problema y son referentes básicos para formular los objetivos específicos de la investigación; justificación, responde a la pregunta “¿por qué se investiga? Y se detalla los motivos para llevar adelante la investigación y finalmente los objetivos, general y específicos que expresan las metas a alcanzar con la investigación.

### **CAPITULO II**

Marco Teórico es la síntesis conceptual que sirve de fundamento científico al objeto de estudio, donde se realiza investigaciones previas que servirán de soporte a la nueva investigación

El marco teórico conjuga aportes de varios autores con la posición conceptual del investigador.

### **CAPITULO III**

La metodología con la que se desarrolló la investigación aborda temas como el enfoque de la investigación, también se da a conocer la población y muestra que es una parte fundamental de la investigación.

En este capítulo también es clave la operacionalización de variables que darán paso a los instrumentos para analizar el problema e implementar el plan de procesamiento de la información.

### **CAPITULO IV**

El análisis e interpretación de resultados sustentan la verificación de la hipótesis y los resultados de las técnicas utilizadas respaldan la presente investigación.

### **CAPITULO V**

En este capítulo se establecen las conclusiones y recomendaciones a las que se llega después del proceso de investigación.

### **CAPITULO VI**

En este capítulo se plantea la propuesta que dará solución al problema de investigación.

## **CAPITULO I**

### **EL PROBLEMA**

#### **1.1. Tema**

“La cultura turística de los conductores de taxi como aspecto gestor del turismo en el cantón Ambato provincia Tungurahua”

#### **1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

##### **1.2.1. CONTEXTUALIZACIÓN**

Los primeros que prestaron el servicio de alquiler de vehículos fueron los orientales, hace muchos siglos. Eran vehículos de tracción humana, conocidos en occidente como el “rickshaw”, en este tiempo los más pudientes se sentaban cómodamente y eran llevados de un lugar a otro por “siervos o esclavos”. Los propietarios de estos negocios eran por lo general militares a los que se les permitía conservar los esclavos que conquistaban en sus batallas dentro del territorio chino.

En occidente, para el año 1635, se expidió en Inglaterra la “Ley Hackney de Transporte” siendo la primera legislación aprobada en el mundo para controlar el servicio de alquiler de carruajes tirados por caballos; esta ley dictaba las obligaciones de quien prestaba el servicio y los deberes de quien lo tomaba, estipulándose en ella las normas mínimas que debía cumplir el carruaje, los precios, la forma de pago y como debía ser el comportamiento del usuario. Una de las normas decía que no podían transportarse personas en estado de ebriedad o mujeres embarazadas. Para 1640 en Paris, Nicolas Sauvage ofrecía

en alquiler múltiples carruajes tirados por caballos, con conductores vestidos formalmente. Sin embargo, el nombre “taxi” no llegó sino hasta mucho después y fue tomado de la palabra taxímetro, un instrumento creado por el inventor alemán Wilhelm Bruhn en 1891, que mide la distancia o el tiempo de un recorrido determinado en un vehículo y permite determinar una tarifa exacta.

Gottlieb Daimler fabricó el primer vehículo con motor de combustión interna dedicado exclusivamente a prestar el servicio de taxi en 1897 y fue llamado “Daimler Victoria”. Estaba equipado con el recién inventado taxímetro. El día 16 de Junio de 1897, este taxi Daimler-Victoria fue entregado a Friedrich Greiner, un empresario de Stuttgart, Alemania que comenzó la primera compañía de taxis motorizados del mundo. (Old Partners, 2015).

La provincia de Tungurahua al encontrarse en el centro del país, experimenta un fenómeno de movimiento comercial y turístico proveniente de las regiones costa, sierra y de la región oriental, haciendo del transporte un factor determinante del producto turístico, representa el medio de llegar al destino y es un medio necesario para los desplazamientos dentro del destino visitado.

Esto ha permitido un relevante impacto de crecimiento y de desarrollo del turismo, es por estas razones que la relación cultura turística en los conductores de taxi y turismo es un binomio inseparable para que se pueda contribuir de manera sustancial al turismo.

Según Ortiz Jorge, historiador ambateño, la historia del servicio de taxis en la ciudad de Ambato comienza entre los años 1930-1935, es así que aparece el primer control de taxis ubicado frente al parque Montalvo integrado por caballeros ambateños como Jorge Meléndez, Juan Martínez, Manuel Cadena, Cirilo Villavicencio, Eloy Ortiz y el Sr. Barona, posteriormente se separan y en el parque Cevallos nace el control número dos “Bolívar”, brindando el servicio de taxis a la colectividad mediante llamadas

telefónicas al 2111, en aquella época una carrera de taxi costaba 5 sucres, un viaje a Baños 60 sucres y un viaje a Quito 250 sucres, ya que la moda de aquellos días era pasear en familia alquilando este servicio por una hora que costa 20 sucres la hora y en días festivos se hacía reserva para solicitar este servicio, tiempo después nace el control número tres “Rio Guayas” este servicio se dio hasta 1970 haciendo historia con cultura y calidad en la colectividad ambateña

En la ciudad de Ambato, el servicio de taxis debe ir de la mano con el sector turismo formando parte de la economía creando vínculos entre las empresas minoristas, tour operadores y mayoristas, alojamiento, empresas de alimentos y bebidas, las de recreación y las empresas transportistas, entre otras. Es indudable, que un factor determinante es la calidad del servicio, seguridad, rapidez y confort que los conductores de taxis ofrecen a los turistas, porque para realizar los recorridos en este medio de transporte se deben al menos cumplir con los requisitos no solamente básicos sino con otras exigencias que en el mundo actual son condicionantes para satisfacer al turista que visita la ciudad, basta con la charla del terminal terrestre al hotel para saber un poco de la ciudad, el taxi es también el símbolo de las ciudades.

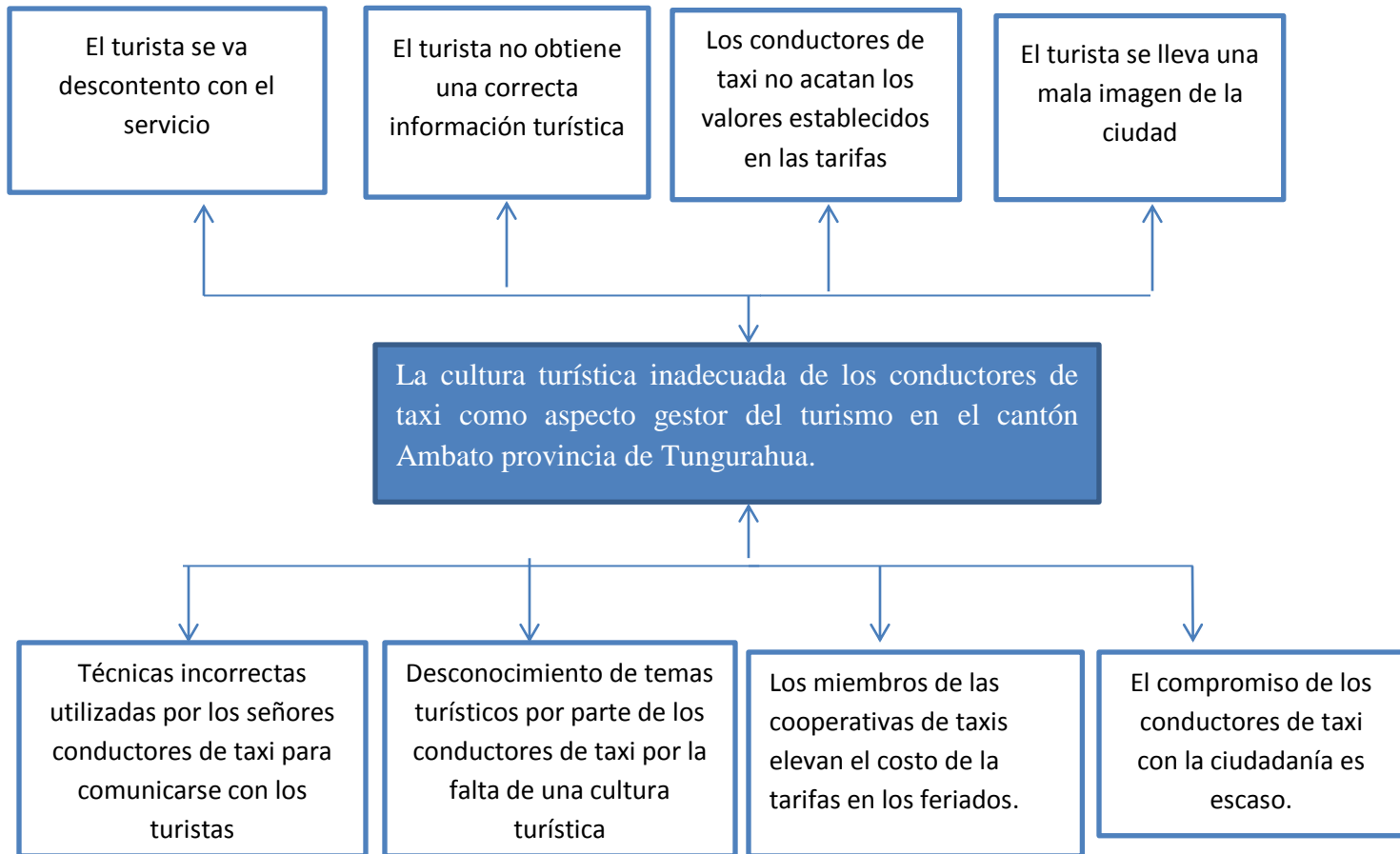
El 40% de los ecuatorianos viajan anualmente por los diferentes destinos turísticos del país, generando una dinamización económica por alrededor de USD 5.000 millones, al año los ecuatorianos realizan un promedio de 1,7 viajes, lo que significa que cerca de 6 millones de personas se movilizan por los diferentes destinos turísticos del país, destacando así la importancia del turismo interno. (, Ministerio de Turismo del Ecuador; , Tourism & Leisure Advisory Services; , Fondo de Promoción Turística;, 2009)

Por esta razón, este tipo de transporte toma una importancia dentro del turismo ya que los conductores de taxis son los primeros en tener contacto con los turistas, por lo que se debe capacitar a los conductores de taxis en lo referente a atractivos turísticos de sus ciudades, y el uso de las técnicas adecuadas para comunicarse con los turistas, convirtiéndose en el primer indicador de la situación social, económica y turísticas de

sus respectivas ciudades y resulta importante una capacitación en la ciudad de Ambato, ya que tendría una trascendencia social y económica en nuestra ciudad.

### 1.2.2. Análisis Crítico

#### Árbol De Problemas



**Grafico 1:** Árbol de problemas **Elaborado por:** Antonio Flores

Toda actividad que represente a un servicio destinado a la población, necesita contar con estrategias tendientes a satisfacer al usuario final, en este caso el servicio de taxi hacia los turistas que visitan nuestra ciudad, un buen servicio de transporte turístico depende de la cultura turística que posean de los prestadores de este servicio.

En nuestra ciudad no se cumplen con estas características por los siguientes factores:

Los conductores de taxi no poseen las técnicas adecuadas para comunicarse con los turistas y una de ellas es el simple hecho de brindarle información al turista, que empieza por comunicarse con el usuario de una manera adecuada y formulando preguntas sencillas como: ¿De dónde es? ¿Es la primera vez que visita la ciudad? Preguntas que le permitirá saber al conductor los atractivos que se puede dar a conocer al turista para que el mismo se motive a visitarlos. El desconocimiento de temas turísticos es otro de los factores que pueden contribuir a que las personas que visitan nuestra ciudad la vean solo como una ciudad de paso, al desconocer los atractivos de la ciudad o de los sitios donde los visitantes pueden degustar de la gastronomía de la zona hace que las personas piensen que se puede realizar actividades turísticas en la ciudad, además un factor negativo es que los miembros de las cooperativas de taxi aprovechan los feriados para elevar el costo de la tarifa de su servicio sin respetar las tarifas establecidas o no hacer uso del taxímetro, por lo que el turista se lleva una mala imagen de la ciudad, además la falta de compromiso con la ciudadanía causa descontento tanto en los turistas locales y de las demás provincias del país.



### **1.2.3. Prognosis**

Si no se capacita a los conductores de taxis, no se mejorará el servicio de este medio de transporte, sin olvidar que es un medio por el cual se puede difundir los atractivos que posee la ciudad, además se retrasaría en cierto modo el desarrollo turístico del cantón, en comparación a la ciudad de Guayaquil que ya cuentan con un plan de capacitación turística para este sector desde el 19 de septiembre del 2014.

Si tomamos en cuenta el mejoramiento del servicio de taxis, el turismo de la ciudad tendrá índices de afluencia turística más altos, mejorando la calidad de vida de los habitantes del cantón e incrementando los ingresos económicos del cantón y la provincia.

### **1.2.4. Formulación Del Problema**

¿Cómo afecta la cultura turística inadecuada de los conductores de taxi en el aspecto gestor del turismo en el Cantón Ambato Provincia de Tungurahua?

### **1.2.5. Preguntas Directrices**

¿Qué factores de la cultura turística emplean los conductores de taxi al brindar su servicio?

¿De qué manera los conductores de taxi influyen en la actividad turística del cantón Ambato?

¿Cómo se mejoraría el servicio de taxi hacia el turista?

### **1.2.6. Delimitación De La Investigación**

**Campo:** Turismo

**Área:** Investigación

**Aspecto:** Gestor de Turismo

#### **Delimitación espacial**

**Provincia:** Tungurahua

**Cantón:** Ambato

#### **Delimitación Temporal**

La presente investigación comprenderá al periodo del semestre Abril-Septiembre del 2015.

### **1.3. Justificación**

La razón por la cual se realiza esta investigación es, porque se busca concientizar a los conductores de taxis del cantón Ambato en el servicio de transporte que brindan a los turistas que visitan nuestra ciudad, es de mucha **importancia** que los conductores de este medio de transporte tengan conocimiento del turismo que se genera en la ciudad. La investigación será de utilidad, al investigar el trato y servicio que brinda este medio de transporte a los usuarios, porque tendrá la finalidad de mejorar y brindar un servicio acorde a las necesidades turistas que la ciudad demanda y como resultado beneficiando económicamente tanto a este sector del transporte como a la ciudadanía en general.

Lo más importante es que causara un **impacto** positivo en la sociedad ya que el turista estará informado de los atractivos que puede visitar y por la **factibilidad** de ejecución del proyecto, además la información detallada en el presente trabajo, será

de utilidad para darle uso a futuras investigaciones en el campo acerca de este tema **innovador** en la ciudad, que puede ponerse en práctica si se da el apoyo de las autoridades competentes.

## **1.4. Objetivos**

### **Objetivo General**

Investigar el grado de cultura turística de los conductores de taxi como aspecto gestor del turismo en el Cantón Ambato Provincia de Tungurahua.

### **Objetivos Específicos**

- Determinar qué factores de la cultura turística cumplen los conductores de taxi al brindar su servicio.
- Establecer como los conductores de taxi influyen en la actividad turística.
- Plantear una alternativa para solucionar la problemática encontrada.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEORICO**

#### **2.1. Investigaciones Previas**

De acuerdo a indagaciones previas se pudo encontrar los siguientes antecedentes, de los cuales se ha destacado la siguiente información.

##### **Guayaquil ya cuenta con taxistas capacitados en turismo**

El curso de capacitación ‘Mi taxi, mi empresa’, que recibió a alrededor de 300 taxistas de Guayaquil, concluyó con éxito.

Conductores pertenecientes a cinco cooperativas de la Asociación de Taxis del Terminal Terrestre (punto de alta distribución de turistas del puerto principal y sus alrededores): Taxicol, Unitaxi, Guayaquil, Esteban Amador y Ulcotaxi, participaron en esta capacitación.

El curso, que pertenece al programa de Excelencia Turística del Ministerio de Turismo del Ecuador y que fue dictado por la Universidad Católica Santiago de Guayaquil, cubrió 124 horas de clases, durante las cuales se abordaron variadas temáticas: servicio al cliente, inglés turístico, historia, información turística, imagen personal, entre otras. El objetivo de esta acción fue dotar a los conductores de herramientas que mejoren su atención a quienes visitan Guayaquil.

Durante el acto de clausura, la presidenta de la Asociación de Taxis del Terminal Terrestre, Mónica Castro, manifestó sentirse orgullosa de lo logrado. “El compromiso es servir mejor a los turistas”.

Cabe mencionar que el programa de Excelencia Turística abarca otras aristas como el sistema de calidad turística y la innovación de destinos y productos; en ese sentido se ha expedido el Acuerdo Ministerial No. 20140007, en el cual se dispone, a los establecimientos turísticos de alojamiento y alimentos y bebidas, suscribir convenios con cooperativas de transporte legalizadas, a fin de brindar la confianza y seguridad del turista durante su experiencia en Guayaquil.

En la ciudad de Quito en el Centro de Convenciones Eugenio Espejo 100 taxistas se capacitan en temas relacionados al turismo. Esta es una iniciativa de la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico, Quito Turismo, de la municipalidad. La primera parte de la capacitación inicio el lunes 14 y terminarán el viernes 18 de enero, en el horario de 09:30 a 13:30.

El curso tiene una duración de 20 horas y el enfoque se centra en atención al cliente, información turística, nuevos productos turísticos de la ciudad, establecimientos turísticos certificados con el “Distintivo Q” de calidad, manejo de mapas e información turística en general.

Otros temas que se tratan en esta formación son la sensibilización turística, manejo de mapas de zonas turísticas, inglés básico con enfoque en turistas, inteligencia emocional, el turismo y la innovación en el transporte terrestre.

Esta capacitación se complementará con un curso básico de inglés que será dictado por la Carrera de Inglés de la Facultad de Filosofía de la Universidad Central. Este curso iniciará el 19 de enero y se extenderá hasta el 9 de marzo con clases de 4 horas los días sábado, cumpliendo aproximadamente 40 horas.

De esta forma, Quito Turismo busca incrementar el estándar de calidad del servicio de los taxis ejecutivos para las empresas y operadoras de servicios

del sector turístico. Los docentes del curso son profesionales calificados de Quito Turismo y de la Carrera de Inglés de la Carrera de Inglés de la Facultad de Filosofía de la Universidad Central del Ecuador.

Previo al curso, los conductores presentaron la licencia de conducir, cédula, papeleta de votación, certificado autotaxi, matrícula, SOAT, certificado de antecedentes, y recomendación de la central de operaciones con la que trabajan.

La capacitación es gratuita y se la realiza bajo un acuerdo con la Asociación Ecuatoriana de Operadoras de Taxis Ejecutivos (AETEJ). Quito Turismo realiza un llamado para trabajar con otros grupos que estén interesados en estas áreas.

Se aspira a futuro trabajar con todos los prestadores de servicios turísticos y no turísticos.

El objetivo de esta capacitación es ofrecer un servicio seguro a los visitantes nacionales y extranjeros que lleguen al Distrito.

Al finalizar el curso y aprobarlo se entregará a los conductores un certificado y una credencial que los habilitará para trabajar con los turistas. (Ministerio de Turismo, 2014)

## **2.2. Fundamentaciones**

### **Fundamentación Filosófica**

La presente investigación está encaminada en un paradigma de carácter constructivista-propositivo ya que el transporte es un factor determinante del

producto turístico, "representa el medio de llegar al destino, es un medio necesario para los desplazamientos dentro del destino visitado.

En el caso de la ciudad de Ambato, es la que mayor número de unidades de taxis existe, razón por la cual los integrantes de este gremio deberían estar capacitados tanto en cultura turística como en brindar un servicio de calidad con la utilización de ciertos elementos.

### **2.3. Fundamentación Legal**

#### **SECCIÓN TERCERA**

##### Contravenciones de tránsito

#### **Artículo 383.- Conducción de vehículo con llantas en mal estado.-**

La persona que conduzca un vehículo cuyas llantas se encuentren lisas o en mal estado, será sancionada con pena privativa de libertad de cinco a quince días y disminución de cinco puntos en la licencia de conducir.

En caso de transporte público, la pena será el doble de la prevista en el inciso anterior. Además se retendrá el vehículo hasta superar la causa de la infracción.

**Artículo 384.- Conducción de vehículo bajo efecto de sustancias estupefacientes, psicotrópicas o preparados que las contengan.-** La persona que conduzca un vehículo bajo los efectos de sustancias estupefacientes, psicotrópicas o preparados que las contengan, será sancionada con reducción de quince puntos de su licencia de conducir y treinta días de privación de libertad; además como medida preventiva se aprehenderá el vehículo por veinticuatro horas.

**Artículo 385.- Conducción de vehículo en estado de embriaguez.-** La persona que conduzca un vehículo en estado de embriaguez, será sancionada de acuerdo con la siguiente escala:

1. Si el nivel de alcohol por litro de sangre es de 0,3 a 0,8 gramos, se aplicará multa de un salario básico unificado del trabajador en general, pérdida de cinco puntos en su licencia de conducir y cinco días de privación de libertad.

2. Si el nivel de alcohol por litro de sangre es mayor de 0,8 hasta 1,2 gramos, se aplicará multa de dos salarios básicos unificados del trabajador en general, pérdida de diez puntos en su licencia de conducir y quince días de privación de libertad.

3. Si el nivel de alcohol por litro de sangre supera 1,2 gramos, se aplicará multa de tres salarios básicos unificados del trabajador en general, la suspensión de la licencia por sesenta días y treinta días de privación de libertad.

Para las o los conductores de vehículos de transporte público liviano o pesado, comercial o de carga, la tolerancia al consumo de cualquier sustancia estupefaciente, psicotrópica o preparado que las contengan es cero, y un nivel máximo de alcohol de 0,1 gramos por cada litro de sangre. En caso de exceder dicho límite, la sanción para el responsable será, pérdida de treinta puntos en su licencia de conducir y pena privativa de libertad de noventa días.

Además, en todos estos casos, como medida preventiva se aprehenderá el vehículo por veinticuatro horas.

**Artículo 386.- Contravenciones de tránsito de primera clase.-** Será sancionado con pena privativa de libertad de tres días, multa de un salario básico unificado del trabajador en general y reducción de diez puntos en su licencia de conducir:

1. La o el conductor que transporte pasajeros o bienes, sin contar con el título habilitante correspondiente, la autorización de frecuencia o que realice un servicio diferente para el que fue autorizado. Si además el vehículo ha sido pintado ilegalmente con el mismo color y características de los vehículos autorizados, la o el juzgador dispondrá que el vehículo sea pintado con un color distinto al de las unidades de transporte público o comercial y prohibirá su circulación, hasta tanto se cumpla con dicho mandamiento. El cumplimiento de esta orden solo será probado con la certificación que para el efecto extenderá el



responsable del sitio de retención vehicular al que será trasladado el vehículo no autorizado. Los costos del cambio de pintura del vehículo estarán a cargo de la persona contraventora.

2. La persona que conduzca un vehículo con una licencia de categoría diferente a la exigible para el tipo de vehículo que conduce.

**Artículo 387.- Contravenciones de tránsito de segunda clase.-** Serán sancionados con multa del cincuenta por ciento de un salario básico unificado del trabajador en general y reducción de nueve puntos en el registro de su licencia de conducir:

2. La persona que conduzca con licencia caducada, anulada, revocada o suspendida, la misma que deberá ser retirada inmediatamente por el agente de tránsito.

5. La o el conductor de transporte por cuenta propia o comercial que exceda el número de pasajeros o volumen de carga de capacidad del automotor. A las o los ciclistas y peatones, en los casos que corresponda, se los sancionará únicamente con la multa.

**Artículo 388.- Contravenciones de tránsito de tercera clase.-** Serán sancionados con multa equivalente al cuarenta por ciento de un salario básico unificado del trabajador en general y reducción de siete punto cinco puntos en su licencia de conducir:

8. La o el conductor de transporte público, comercial o independiente que realice el servicio de transporte de pasajeros y carga en cuyo vehículo no porte las franjas retroreflectivas previstas en los reglamentos de tránsito.

9. La o el conductor de transporte público o comercial que se niegue a brindar el servicio. A las o los ciclistas y peatones, en los casos que corresponda, se los sancionara únicamente con la multa.

**Artículo 390.- Contravenciones de tránsito de quinta clase.-** Será sancionado con multa equivalente al quince por ciento de un salario básico unificado del

trabajador en general y reducción de cuatro punto cinco puntos en su licencia de conducir:

7. La o el conductor que detenga o estacione un vehículo automotor en lugares no permitidos, para dejar o recoger pasajeros o carga, o por cualquier otro motivo.

9. La o el conductor de un taxi, que no utilice el taxímetro las veinticuatro horas, altere su funcionamiento o no lo ubique en un lugar visible al usuario.

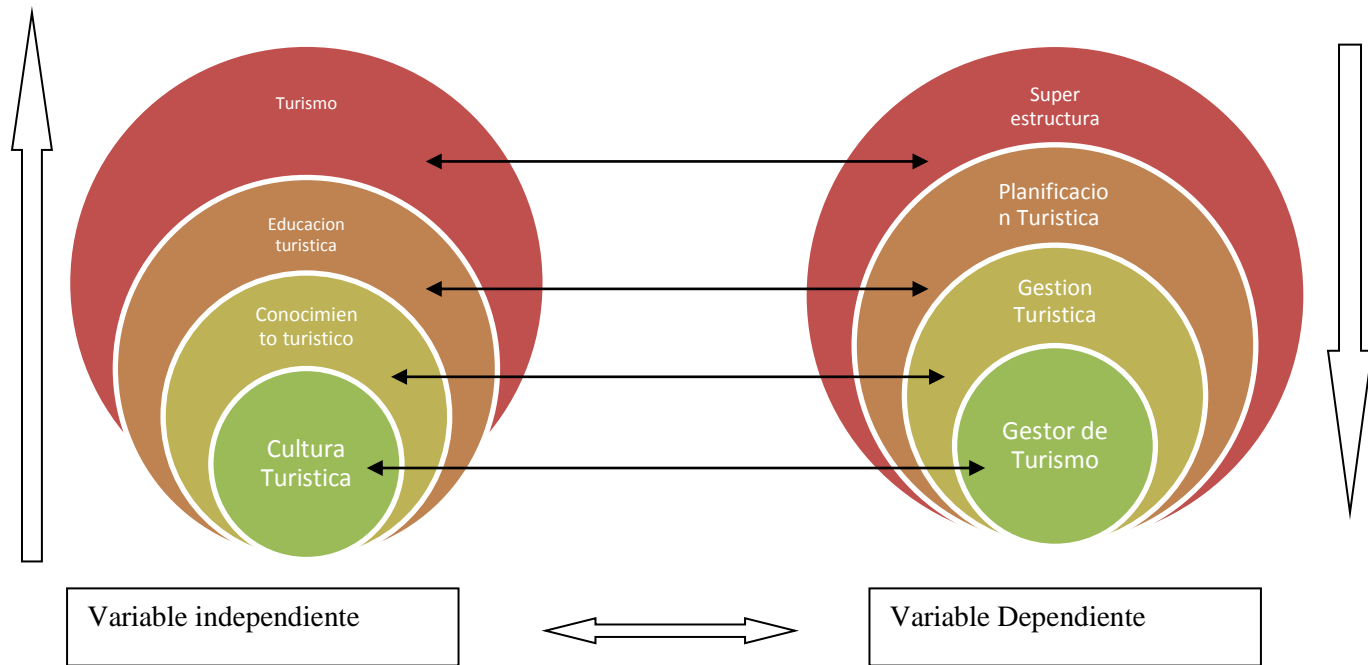
**Artículo 392.- Contravenciones de tránsito de séptima clase.-** Será sancionado con multa equivalente al cinco por ciento de un salario básico unificado del trabajador general y reducción de uno punto cinco puntos en su licencia de conducir:

1. La o el conductor que use inadecuada y reiteradamente la bocina u otros dispositivos sonoros contraviniendo las normas previstas en los reglamentos de tránsito y demás normas aplicables, referente a la emisión de ruidos.

7. La o el conductor de un vehículo de transporte público o comercial que no ponga a disposición de los pasajeros recipientes o fundas para recolección de basura o desechos.

10. La persona que desde el interior de un vehículo arroje a la vía pública desechos que contaminen el ambiente. (Ecualeg.com, 2014, págs. 151-162)

## 2.4. Categorización De Variables



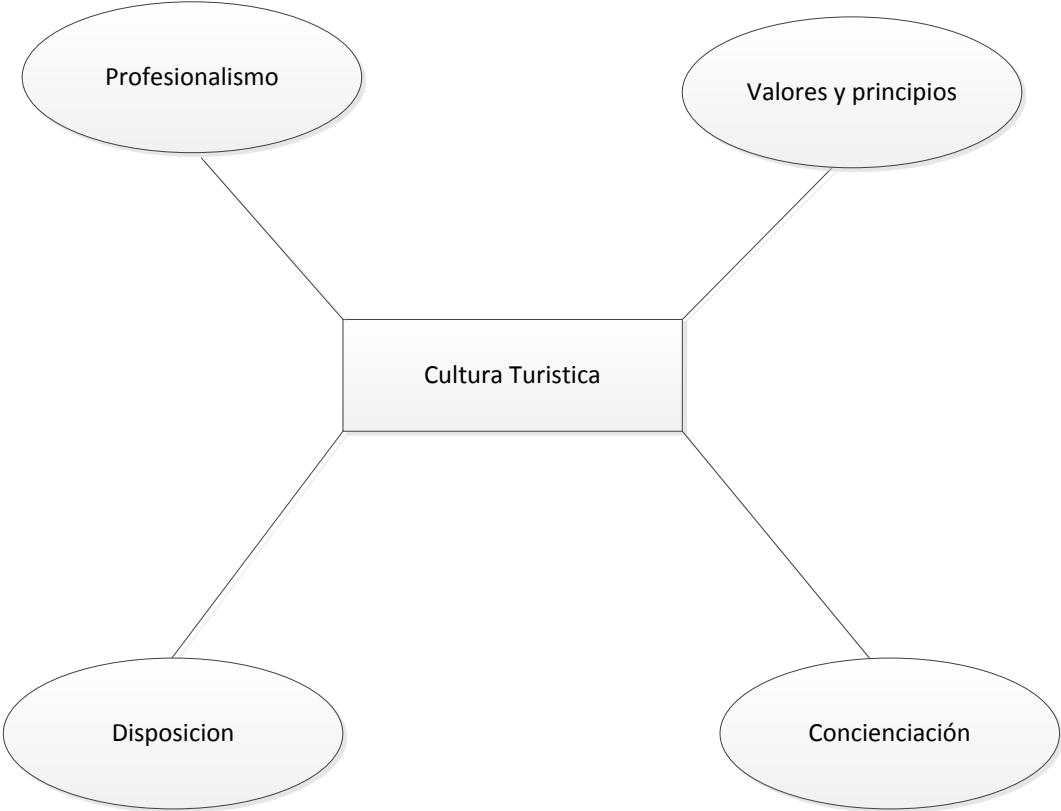
**Grafico 2:** Categorización de variables

**Elaborado por:** Antonio Flores

**SUBORDINACION CONCEPTUAL**

**Variable Independiente**

**Grafico 3:** Subordinación conceptual Variable Independiente

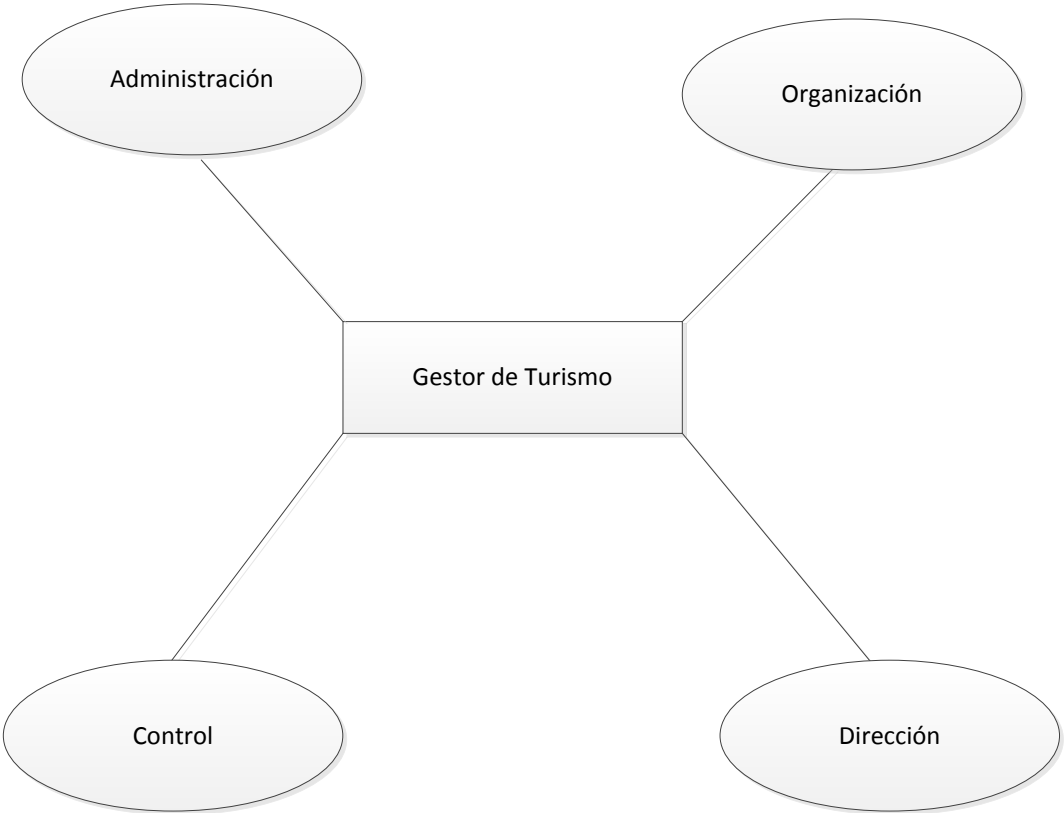


**Elaborado por:** FLORES, Antonio (2015)

**SUBORDINACION CONCEPTUAL**

**Variable Dependiente**

**Grafico 4:** Subordinación conceptual Variable Dependiente



**Elaborado por:** FLORES, Antonio (2015)

## **CATEGORIZACION DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE**

### **(Superordinación conceptual)**

#### **Turismo**

El turismo es un fenómeno social, cultural y económico relacionado con el movimiento de las personas a lugares que se encuentran fuera de su lugar de residencia habitual por motivos personales o de negocios/profesionales. Estas personas se denominan visitantes (que pueden ser turistas o excursionistas; residentes o no residentes) y el turismo tiene que ver con sus actividades, de las cuales algunas implican un gasto turístico. (Organización Mundial del Turismo OMT, 2005-2007)

#### **Educación Turística**

Hoy en día, el contar con personal idóneo es un requisito indispensable para las empresas, en especial las de servicios, ya que son intensivas en mano de obra. De hecho, en el proceso de servucción a diferencia de un proceso productivo cualquiera, el cliente forma parte activa de éste. El cliente es actor y espectador de la servucción; por esta razón, el manejo de éste es una tarea en la que se debe presentar El personal que tiene contacto directo con el usuario, es decir el PEC (personal en contacto), debe reunir ciertas características no sólo operacionales, sino también racionales que lo hagan apto para cumplir su misión de ser la cara de la empresa frente al cliente. Esta es una materia que debe ser considerada por el administrador no sólo al contratar al personal que cumplirá dicha función, sino también al crear e implementar programas de desarrollo y capacitación dentro de la empresa turística.(M, págs. 5, 6)

#### **Conocimiento Turístico**

Conocimiento turístico es el conjunto de información turística almacenada, mediante la experiencia en visitas a museos, exposiciones, y demás lugares propios del lugar, donde el viajero puede conocer más sobre la historia y la vida cultural del sitio que visita.

## **Cultura Turística**

La Conciencia Turística es tratar bien a las personas no solo turistas sino también compañeros, maestros vecinos, etc... Logrando que todas las comunidades participen según sus costumbres y tradiciones.

La Cultura Turística se divide en dos partes: cultura que son las costumbres y tradiciones de cada lugar y el Turismo, disfrutar el tiempo libre.

Por eso para atender bien a los visitantes debemos conocer la historia de nuestra localidad así como su geografía y modismos culturales. (WordPress)

## **(Subordinación conceptual) Variable independiente**

### **Disposición**

Uno de los sentidos del término más empleados es aquel que expresa la ordenación de algo de un modo coherente con la misión de lograr un objetivo. Por otro lado, la palabra disposición puede designar el estado de ánimo o el estado de salud que una persona manifiesta.

En el lenguaje coloquial se suele usar esta palabra para dar cuenta de la habilidad, de la aptitud que presenta una persona para realizar una determinada actividad o tarea. (Definicion tu diccionario hecho facil, 2007)

### **Valores y principios**

Los valores son principios que nos permiten orientar nuestro comportamiento en función de realizarnos como personas. Son creencias fundamentales que nos ayudan a preferir, apreciar y elegir unas cosas en lugar de otras, o un comportamiento en lugar de otro. También son fuente de satisfacción y plenitud. (Jiménez , 2008)

Los principios éticos es todo aquello que orienta la conducta individual, desde la conciencia de cada uno. Cada persona y la sociedad en su conjunto se basa

en principios que considera positivos y que varían de una sociedad a otra y con el correr del tiempo. Los principios jurídicos son aquellos valores, generalmente coincidentes con los éticos o morales, que la ley establece coactivamente para que sean respetados por los habitantes de un estado. (DeConceptos.com)

### **Profesionalismo**

Se denomina profesionalismo a la capacidad y a la preparación para el desempeño de una tarea por la que se obtiene un beneficio. Así, el profesionalismo es un concepto fundamentalmente ligado al mercado laboral, en donde existen demandas de personas con conocimientos en determinadas áreas y que requiere ser cubierta. Un profesional es una persona capacitada para cubrir debido a sus conocimientos un puesto con requerimientos específicos. Además, el profesionalismo implica un cierto compromiso con la tarea realizar, compromiso que refleja una dedicación que dé lugar a una mejora continua en el servicio. (DEFINICION miles de terminos decifrados)

### **Concienciación**

La concientización indica aquella “acción cultural por la liberación”, propia de una acción educativa, que tiende a desmitificar la realidad y a preparar al hombre a actuar en la praxis histórica, en base a la cual la toma de conciencia emerge como intencionalidad y el hombre no es solamente un contenedor de cultura, sino, en el contexto dialectico con la realidad, deviene creador de cultura en un proceso de conocimiento activo, autentico y dinámico. (Bianco, 2010)



## **CATEGORIZACION DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE**

### **(Superordinación conceptual)**

#### **Gestor de Turismo**

Definición de gestión precisa y acertada

La definición de gestión que podremos encontrar en cualquier libro o texto informativo acerca de esta herramienta de administración dice que básicamente la gestión se encarga de ejecutar todas aquellas órdenes planificadas por la administración, en este caso, de turismo.

Más específicamente, la definición de gestión nos indica que se trata de realización de diligencias enfocadas a la obtención de algún beneficio, tomando a las personas que trabajan como recursos activos para el logro de los objetivos (Gestión y Administración )

#### **Gestión Turística**

Un modelo de gestión del turístico plantea como primer elemento la elección de una determinada estrategia, es decir, la elección de un mercado objetivo y la implementación de una determinada mezcla de marketing o estrategia de marketing mix con la que posicionarse de forma diferenciada en el segmento frente a destinos competidores. (Royo y Serarols, 2005). (eumed.net)

#### **Planificación Turística**

Hoy en día, la planificación y la gestión de un espacio turístico es esencial si queremos desarrollar una actividad turística. Esto es porque, por una parte, debemos integrar el turismo en la economía, la sociedad, la cultura y el medio ambiente del destino, y por otra parte, la demanda turística que acuda debe estar a gusto y satisfecha, si queremos que el proyecto que llevamos a cabo sea viable. (Workspace, 2009)

La planificación turística es necesaria, inspirada por el criterio de la sostenibilidad, la planificación se entiende como la elaboración de uno o varios instrumentos que contemplen la actividad turística con aquellas otras que van a incidir en la mejora de un sector o un territorio, y que supondrán el incremento del flujo turístico, así como la calidad de los servicios que se ofertan, al mismo tiempo un aumento en las condiciones de vida de los distintos sectores de población. La planificación permite coordinar las acciones de las Administraciones públicas intervinientes, no sólo entre sí, sino también con las operan en el sector turístico.

### **Superestructura**

Boullón (Trillas 1999) define a la superestructura como la legislación y todos los organismos especializados, tanto públicos como de la actividad privada, encargados de optimizar y modificar, cuando fuere necesario, el funcionamiento de cada una de las partes que integran el sistema turístico así como armonizar sus relaciones para facilitar la producción y venta de los múltiples y dispares servicios que componen el producto turístico. Además agrega que la existencia de una superestructura poderosa y sobretodo eficiente, es mucho más importante de lo que habitualmente se piensa, para que el sector turismo rinda en relación directa a la importancia de los atractivos y de la planta que se construyó para dinamizarlos. (Bugnone, 2005, pág. 27)

### **(Subordinación conceptual) Variable Dependiente**

#### **Administración**

Proceso que se encamina a alcanzar los objetivos con un uso racional de los recursos materiales y humanos, mediante la planificación, organización, mando y control. Administrar implica orientar, influir y motivar para que se realicen tareas esenciales donde juega un papel fundamental el factor tiempo. (Hernández Fraga, 2012, pág. 12)

## **Organización**

La organización es el resultado de coordinar, disponer y ordenar los recursos disponibles (humanos, financieros, físicos y otros) y las actividades necesarias, de tal manera, que se logren los fines propuestos. (Thompson, 2007)

## **Dirección**

En el mundo empresarial se entiende a la dirección como un proceso en el cual los líderes o gestores buscan influir sobre sus empleados para alcanzar determinados fines. Son definidos tres componentes para que haya una dirección. Estos son, en primer lugar la circunstancia, es decir que exista un momento preciso en el cual se requiera una dirección. En segundo lugar un líder, que es aquel que cumple el rol de direccionar y por último los dirigidos. Es a ellos a quien el líder le da las direcciones.(Concepto.de)

## **Control**

El control es el proceso de verificar el desempeño de distintas áreas o funciones de una organización. Usualmente implica una comparación entre un rendimiento esperado y un rendimiento observado, para verificar si se están cumpliendo los objetivos de forma eficiente y eficaz y tomar acciones correctivas cuando sea necesario. (Zona economica, 2011)

### **2.4. Hipótesis**

La cultura turística de los conductores de taxis y su aporte al desarrollo de la actividad turística.

### **2.5. Señalamiento De Variables**

**Variable Independiente:** Cultura turística

**Variable Dependiente:** Gestor de turismo

## CAPITULO III

### METODOLOGIA

#### 3.1. Enfoque Investigativo

El presente trabajo de la investigación tiene un enfoque cualitativo ya que esta metodología, como indica su propia denominación, tiene por objetivo describir las cualidades de un fenómeno. Busca un concepto que abarque una parte de la realidad. No se trata de probar en qué grado se encuentra una cualidad en un acontecimiento dado, sino de descubrir las cualidades que sean posibles.

Este trabajo de investigación tiene un enfoque **cualitativo**, al entrar en el campo de la observación exploratoria, inductiva y descriptiva, permite una comunicación más igualitaria entre el investigador y los sujetos investigados, además la investigación cualitativa de este trabajo de investigación abarca enfoques que no se basan en medidas numéricas, sino que se sirve del análisis de materiales en el cual no tiene reglas de procedimientos en el método de recogida de datos y en general no se realiza un análisis estadístico.

#### 3.2. Modalidad De La Investigación

**Investigación de campo:** Es una investigación de campo ya que se realiza en el cantón Ambato, para analizar la realidad del servicio de taxi de la ciudad.

**Investigación Documental – Bibliográfica:** Es una investigación de campo, porque el presente trabajo tiene recopilada información de periódicos y de otros trabajos de investigación que hacen referencia al servicio de taxi desde el punto turístico.

### 3.3. Nivel O Tipo De Investigación

**Exploratorio.-** El presente trabajo tiene un nivel de investigación exploratorio, ya que nos permite sondear un tema poco investigado como lo es, la fomentación y difusión de la cultura turística entre los conductores de taxi.

**Descriptivo.-** El trabajo de investigación a realizarse es descriptivo ya que es de suma importancia la conciencia sobre la labor que desempeñan los conductores de taxi en la cadena turística, pues son en la mayoría de los casos el segundo punto de contacto de los turistas con nuestra ciudad, de ahí que la forma de cómo comportarse con sus vehículos, su limpieza, la cordialidad con la que tratan a los turistas, serán factores fundamentales para generar una buena experiencia, asumiendo el reto de ejercer con mayor profesionalismo su trabajo.

### 3.4. Población Y Muestra

Según los datos obtenidos por la Comisión de Tránsito y transporte del GADMA (CTTM) la ciudad de Ambato cuenta con 50 cooperativas de taxis y con un total de 2391 conductores lo que lo convierte en un universo extenso de la población para el trabajo investigativo, por lo cual es necesario aplicar la fórmula para trabajar con la muestra.

$$n = \frac{Z^2PQN}{Z^2PQ + Ne^2}$$

#### Donde

n= Tamaño de la muestra

Z = Nivel de confiabilidad 95%  $0.95/2 = 0.4750$   $Z= 1.96$

P = Probabilidad de ocurrencia 0.5

Q = Probabilidad de no ocurrencia  $1 - 0.5 = 0.5$

N = Población 2391

E = Error de muestra 00.05 (5%)

**Reemplazando los valores seria**

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5) 2391}{(1.96)^2(0.5)(0.5) + 2391 (0.05)^2}$$

$$n = \frac{933.49}{6.9379}$$

$$n = 134$$



**VARIABLE DEPENDIENTE:** Gestor de turismo

<b>Definición</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Items Básicos</b>	<b>Técnicas e Instrumentos</b>
<p>Gestionar es un proceso que nos indica la realización de diligencias enfocadas a la obtención de algún beneficio, permitiendo el impulso económico y social mejorando las condiciones de vida</p>	<p>Proceso</p> <p>Beneficios</p> <p>Condiciones de vida</p>	<p>Desarrollo turístico</p> <p>Desarrollo económico</p>	<p>¿Conoce sobre políticas públicas relacionadas con el turismo?</p> <p>¿Conoce la normativa de la ley de tránsito del transporte público?</p> <p>¿Considera usted, que la elaboración de un plan de formación por competencias para mejorar la calidad del servicio turístico le ayudaran a brindar un mejor servicio?</p>	<p>Cuestionario</p> <p>Encuestas</p>

**Tabla 2:** Variable Dependiente **Elaborado por:** FLORES, Antonio (2015)



### 3.6. Recolección de la información.

<b>PREGUNTA BASICA</b>	<b>EXPLICACION</b>
¿Para qué?	Para alcanzar los objetivos de investigación.
¿De qué personas u objetos?	De los conductores de taxi del cantón Ambato
¿Sobre qué aspecto?	Cultura turística
¿Quién?	Flores Lovato Jorge Antonio
¿A quién?	A los conductores de taxi del cantón Ambato.
¿Cuándo?	15 de Julio 2015
¿Dónde?	Ambato
¿Cuántas veces?	Una sola vez
¿Con que técnicas de recolección de la información?	Encuesta-Entrevista
¿Con que instrumento?	Encuesta-Entrevista

**Tabla 3:** Recolección de la Información

**Elaborado por:** FLORES, Antonio (2015)

### **3.7. Procesamiento Y Análisis**

Con la aplicación de encuestas se procedió de la siguiente manera:

- Tabulación y ordenamiento de la información.
- Estudio Estadístico, análisis e interpretación objetiva.
- Presentación de datos.

## CAPITULO IV

### ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

#### 4.1. Análisis e interpretación de resultados.

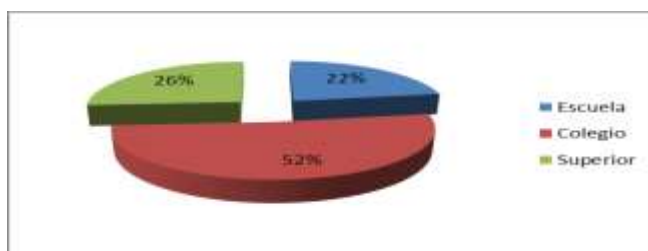
##### Pregunta 1. ¿Qué grado de instrucción académica tiene usted?

Tabla 4: Pregunta 1

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
Escuela	30	22
Colegio	69	52
Superior	35	26
<b>TOTAL</b>	<b>134</b>	<b>100</b>

Elaborado por: FLORES, Antonio (2015)

Grafico 5: Preguntal



Elaborado por: FLORES, Antonio (2015)

#### Análisis

Del 100% de las personas encuetadas, el 52% ha cursado el colegio, el 26% ha realizado sus estudios de educación superior, mientras que el 22% restante respondió que tienen instrucción escolar.

#### Interpretación

Los conductores de taxi que prestan su servicio en el cantón Ambato, cuentan con un potencial para trabajar con temas turísticos al poseer un grado de instrucción académica.

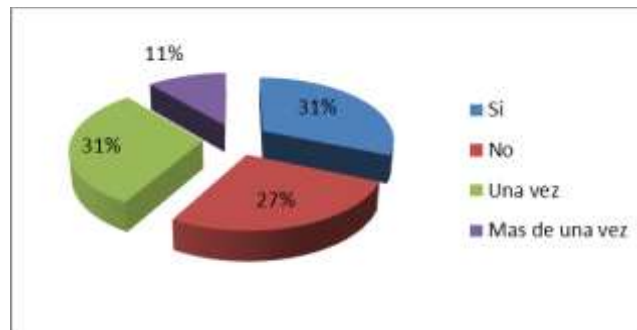
## Pregunta 2. ¿Ha recibido alguna capacitación sobre cultura turística?

Tabla 5: Pregunta 2

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PRCENTAJE
Si	42	31
No	36	27
Una vez	41	31
Mas de una vez	15	11
<b>TOTAL</b>	<b>134</b>	<b>100</b>

Elaborado por: FLORES, Antonio (2015)

Grafico 6: Pregunta 2



Elaborado por: FLORES, Antonio (2015)

### Análisis

Del 100% de las personas encuestadas, el 31% respondió que si ha recibido una capacitación turística, de igual manera un 31% dicen haber recibido una capacitación una vez, un 11% recibió la capacitación más de una vez, un 27% contestó que no.

### Interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos se deduce, que los conductores de taxi que han recibido una capacitación en temas turísticos, influye en la captación de sus compañeros para trabajar en conjunto en proyectos futuros de índole turístico.

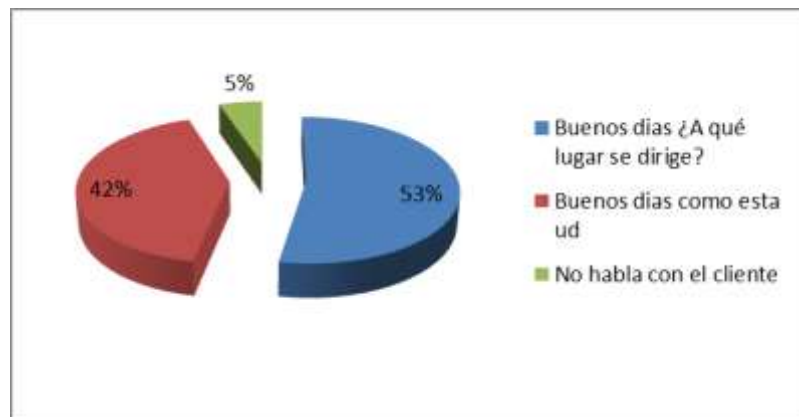
### Pregunta 3. ¿Qué frases emplea cuando recibe a un cliente?

Tabla 6: Pregunta 3

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PRCENTAJE
Buenos días ¿A qué lugar se dirige?	71	53
Buenos días como esta ud	56	42
No habla con el cliente	7	5
<b>TOTAL</b>	<b>134</b>	<b>100</b>

Elaborado por: FLORES, Antonio (2015)

Grafico 7: Pregunta 3



Elaborado por: FLORES, Antonio (2015)

#### Análisis

Del 100% de las personas encuestadas, el 53% emplea la frase Buenos días ¿A qué lugar se dirige?, el 42% Buenos días como esta ud, el 5% no habla con el cliente.

#### Interpretación

Las frases de cortesía son empleadas por los conductores de taxi, siendo la mas utilizada Buenos días ¿A qué lugar se dirige? con un 53%, por ende se demuestra que existe un porcentaje alto de educación y cortesía por parte de los prestadores de este servicio de transporte.

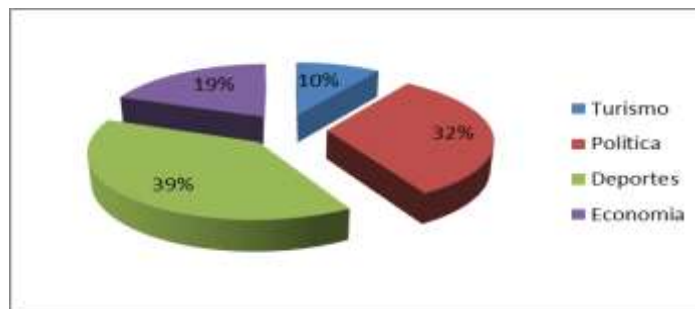
**Pregunta 4. ¿Qué temas de conversa aborda con el usuario durante el recorrido?**

**Tabla 7:** Pregunta 7

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
Turismo	13	10
Politica	43	32
Deportes	52	39
Economia	26	19
<b>TOTAL</b>	<b>134</b>	<b>100</b>

Elaborado por: FLORES, Antonio (2015)

**Gráfico 8:** Pregunta 4



Elaborado por: FLORES, Antonio (2015)

**Análisis**

Del 100% de encuestados, el 39% responde que durante el recorrido aborda como tema de conversación el deporte, el 32% aborda tópicos de política, el 19% habla de economía, el 10% turismo.

**Interpretación**

El turismo, es un tema de conversación que no es abordado con mucha frecuencia con los usuarios del servicio de taxis, tan solo el 10% ha abordado este tema en sus recorridos.

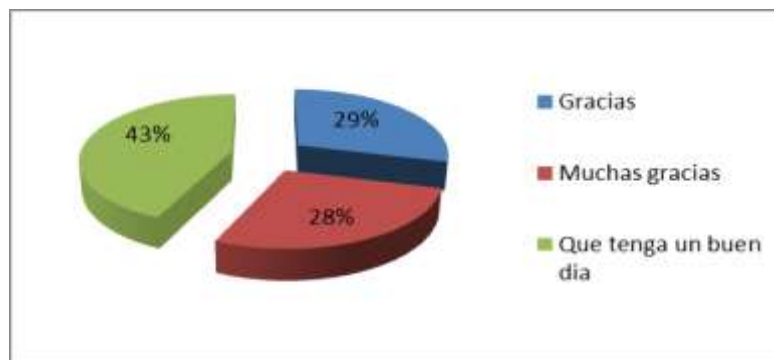
**Pregunta 5. ¿Qué frases utiliza cuando el turista llega a su destino y finaliza el servicio?**

**Tabla 8:** Pregunta 5

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
Gracias	39	29
Muchas gracias	37	28
Que tenga un buen día	58	43
<b>TOTAL</b>	<b>134</b>	<b>100</b>

**Elaborado por:** FLORES, Antonio (2015)

**Grafico 9:** Pregunta 5



**Elaborado por:** FLORES, Antonio (2015)

**Análisis**

Del 100% de encuestados, el 43% responde con la frase Que tenga un buen día al terminar con la carrera solicitada, el 29% dice Gracias, mientras que el 28% respondió que utiliza la frase Muchas gracias.

**Interpretación**

La calidad del servicio en el transporte hacia los turistas, no solo se mide en la eficiencia del mismo, sino también en la calidez en el buen trato al usuario, que se sentirá satisfecho con este medio de transporte.

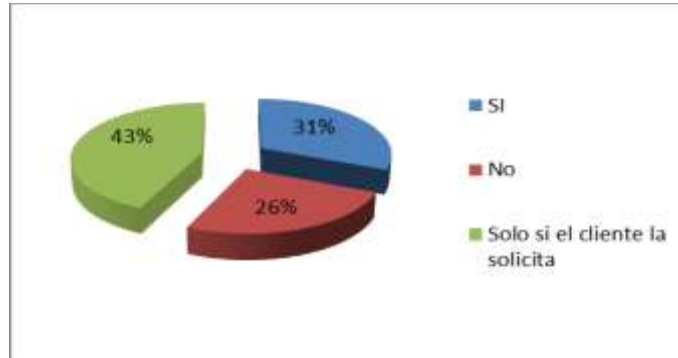
## Pregunta 6. ¿Brinda información turística al usuario?

Tabla 9: Pregunta 6

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
SI	42	31
No	34	25
Solo si el cliente la solicita	58	43
<b>TOTAL</b>	<b>134</b>	<b>100</b>

Elaborado por: FLORES, Antonio (2015)

Gráfico 10: Pregunta 6



Elaborado por: FLORES, Antonio (2015)

### Análisis

Del 100% de encuestados, el 43% brinda información turística solo si el cliente lo solicita, el 31% respondió que si brindan información turística, el 26% respondió que no.

### Interpretación

De acuerdo a los datos obtenidos, la información turística se la da conocer solo si el cliente solicita la misma, al cambiar esta tendencia desde un punto de vista innovador, el turista recibe información oportuna y adecuada satisfaciendo sus necesidades y expectativas.



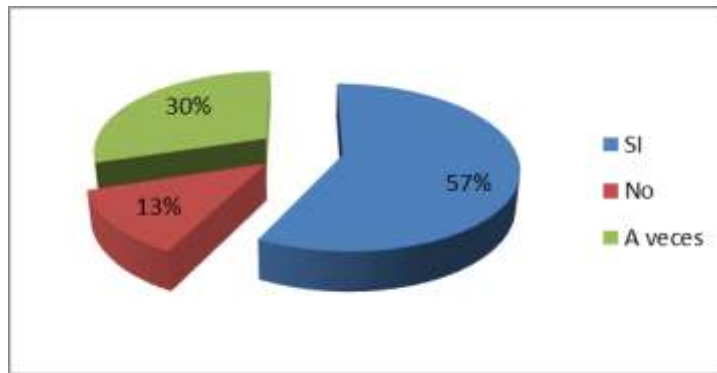
### Pregunta 7. ¿Hace uso del taxímetro?

Tabla 10: Pregunta 7

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
SI	77	57
No	17	13
A veces	40	30
<b>TOTAL</b>	<b>134</b>	<b>100</b>

Elaborado por: FLORES, Antonio (2015)

Grafico 11: Pregunta 7



Elaborado por: FLORES, Antonio (2015)

#### Análisis

El 57% de los encuestados hacen uso del taxímetro, el 30% respondió que lo utiliza a veces, el 13% no lo utiliza.

#### Interpretación

El empleo del taxímetro, es más frecuente como se muestra en los datos obtenidos, manteniéndose una minoría con un 13%, que no hace uso del mismo.

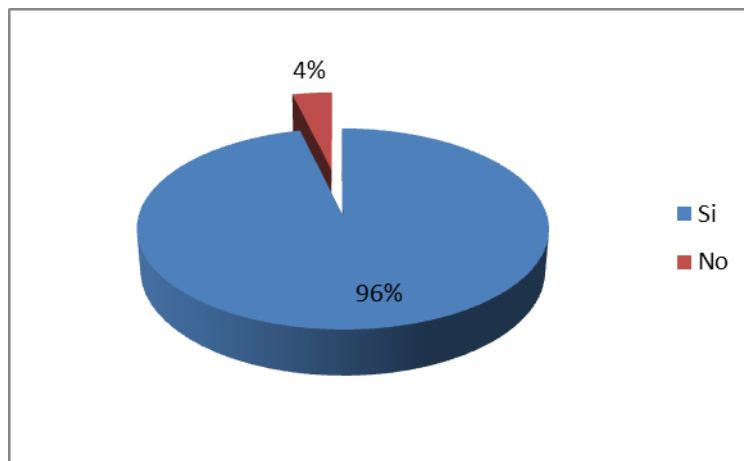
**Pregunta 8. ¿Conoce los principales atractivos de la ciudad de Ambato?**

**Tabla 11:** Pregunta 8

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
Si	129	96
No	5	4
<b>TOTAL</b>	<b>134</b>	<b>100</b>

**Grafico N°12:** Pregunta 8

**Grafico 12:** Pregunta 8



**Elaborado por:** FLORES, Antonio (2015)

**Análisis**

Del 100% de encuestados, el 96% respondió que si conoce todos los atractivos de la ciudad de Ambato, mientras que un 4% no conoce.

**Interpretación**

En los datos obtenidos un porcentaje alto de los encuestados conocen los atractivos de la ciudad de Ambato, pero un 4% los desconoce por lo que sería importante que se les facilite un material turístico de apoyo que les facilite a ellos conocer los atractivos que desconocen.

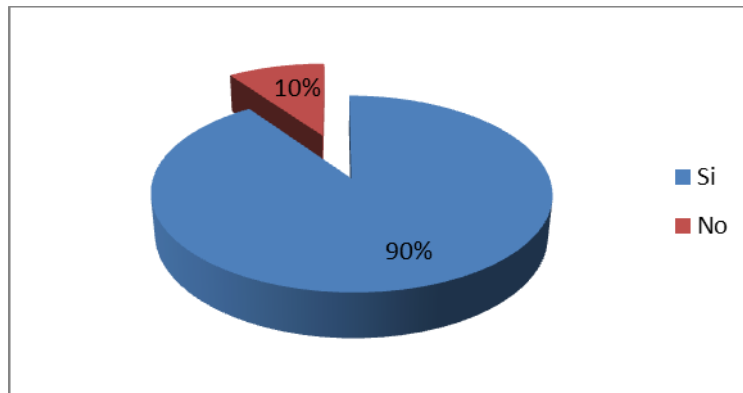
**Pregunta 9. ¿Conoce los edificios más importantes de la ciudad de Ambato?**

**Tabla 12:** Pregunta 9

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
Si	121	90
No	13	10
<b>TOTAL</b>	<b>134</b>	<b>100</b>

**Elaborado por:** FLORES, Antonio (2015)

**Grafico 13:** Pregunta 9



**Elaborado por:** FLORES, Antonio (2015)

**Análisis**

Del 100% de los encuestados, el 90% respondió que si conoce los edificios más importantes de la ciudad de Ambato, mientras que el 10% no.

**Interpretación**

El conocimiento de los edificios más importantes de la ciudad de Ambato, son de importancia dentro de lo que trata la cultura turística, por el hecho de que los edificios importantes de la ciudad son atractivos arquitectónicos.

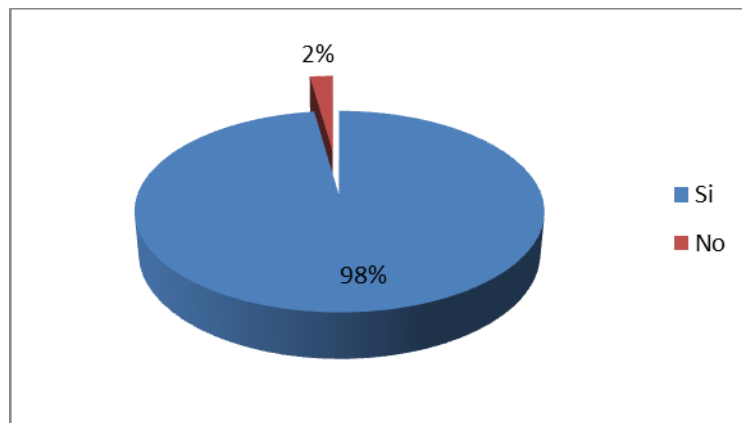
**Pregunta 10. ¿Conoce los nombres de todas las calles de la ciudad de Ambato?**

**Tabla 13:** Pregunta 10

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
Si	131	98
No	3	2
<b>TOTAL</b>	<b>134</b>	<b>100</b>

**Grafico N°14:** Pregunta 10

**Grafico 14:** Pregunta 10



Elaborado por: FLORES, Antonio (2015)

**Análisis**

Del 100% de las personas encuestas, el 98% respondió que si conocen todas las calles de la ciudad de Ambato, mientras que el 2% no conoce.

**Interpretación**

Los datos obtenidos muestran que los conductores de taxi conocen la ubicación de las calles de la ciudad en un 98% lo cual es muy importante dentro de su campo laboral contribuyendo a que el turismo se dinamice.

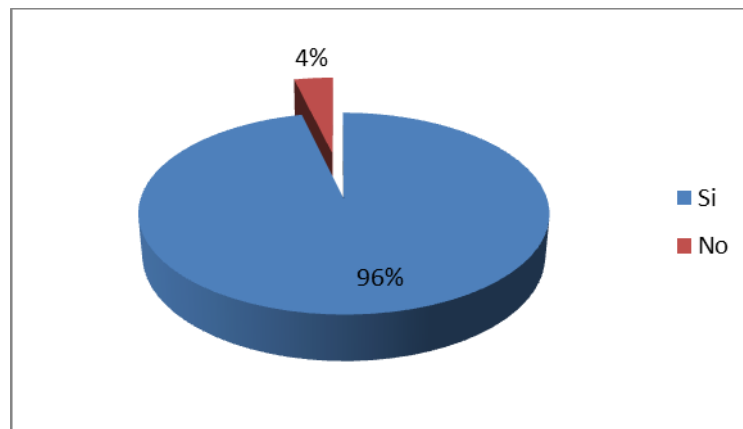
**Pregunta 11. ¿Conoce la normativa de la ley de tránsito del transporte público?**

**Tabla 14:** Pregunta 11

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
Si	129	96
No	5	4
<b>TOTAL</b>	<b>134</b>	<b>100</b>

Elaborado por: FLORES, Antonio (2015)

**Grafico 15:** Pregunta 11



Elaborado por: FLORES, Antonio (2015)

**Análisis**

El 96% de los encuestados respondió que conoce la normativa de la ley de tránsito del transporte público, el 4% no conoce la normativa.

**Interpretación**

El conocimiento de la ley de tránsito, es de mucha importancia en todos los conductores, más aun aquellos que prestan el servicio de transporten, un 96% conoce las normativas lo cual es muy positivo.

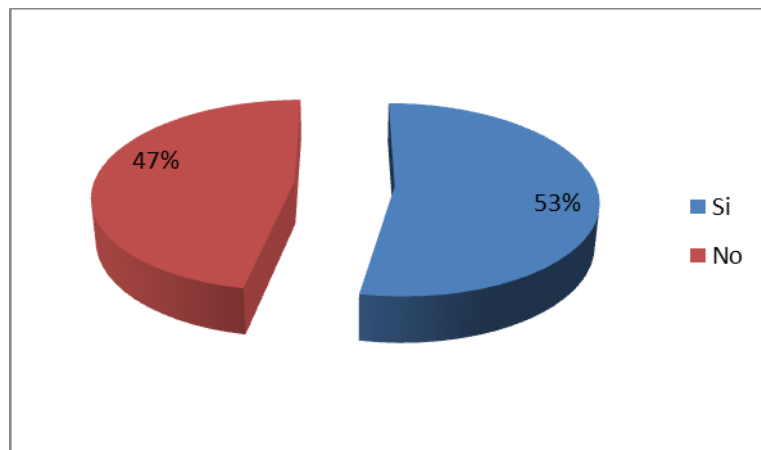
## Pregunta 12. ¿Conoce sobre políticas públicas relacionadas con el turismo?

Tabla 15: Pregunta 5

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
Si	71	53
No	63	47
<b>TOTAL</b>	<b>134</b>	<b>100</b>

Elaborado por: FLORES, Antonio (2015)

Grafico 16: Pregunta 12



Elaborado por: FLORES, Antonio (2015)

### Análisis

Del 100% de las personas encuestadas, el 53% respondió que si conocen sobre políticas publicas relacionadas al turismo, 47% respondió que no.

### Interpretación

Un porcentaje alto de las personas encuestadas desconocen de algún tipo de política que tenga relación con alguna actividad o planificación turística.

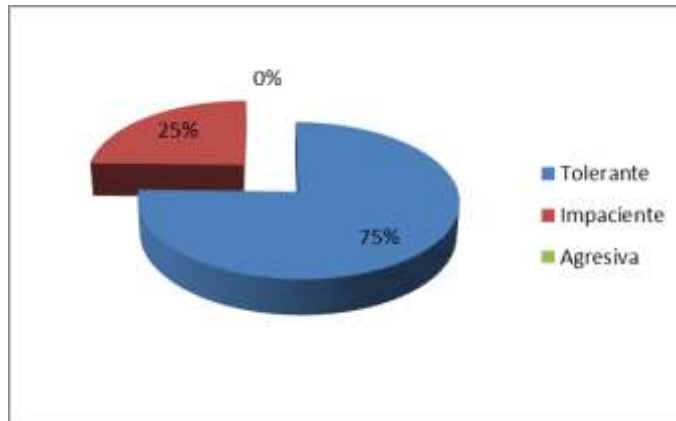
### Pregunta 13. ¿Usted se considera una persona?

Tabla 16: Pregunta 13

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
Tolerante	101	75
Impaciente	33	25
Agresiva	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>134</b>	<b>100</b>

Elaborado por: FLORES, Antonio (2015)

Grafico 17: Pregunta 13



Elaborado por: FLORES, Antonio (2015)

### Análisis

Del 100% de encuestados, el 75% se consideran tolerantes, el 25% impaciente, el 0% agresivos.

### Interpretación

El comportamiento y personalidad, en los prestadores de servicios, es importante en el momento de tratar con un cliente o turista, en los datos obtenidos la mayoría de las personas que participaron en la encuesta afirman ser tolerantes, lo cual es muy beneficioso para el desarrollo de actividades turísticas.

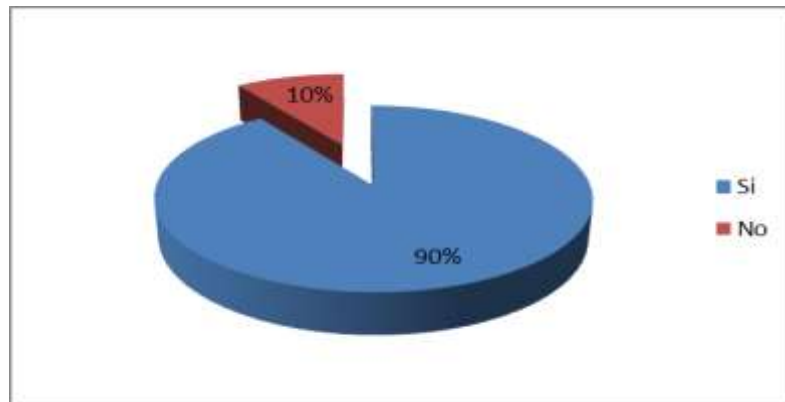
### Pregunta 14. ¿Conoce la historia de los tres Juanes?

Tabla 17: Pregunta 14

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
Si	121	90
No	13	10
<b>TOTAL</b>	<b>134</b>	<b>100</b>

Elaborado por: FLORES, Antonio (2015)

Grafico 18: Pregunta 14



Elaborado por: FLORES, Antonio (2015)

### Análisis

Del 100% de encuestados, el 90% de los encuestados respondió que si conocen la historia de los tres juanes, mientras que el 10% respondió que no.

### Interpretación

El saber la historia de los tres hombres ilustres de la ciudad de Ambato, es un pilar fundamental para dar a conocer a los visitantes la riqueza cultural que posee nuestra ciudad.



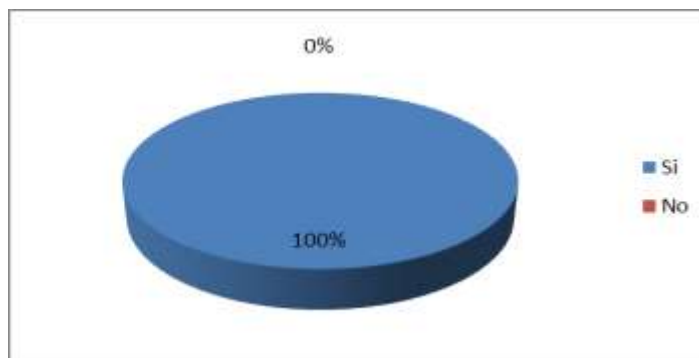
**Pregunta 15. ¿Considera usted, que la elaboración de un Plan de formación por competencias para mejorar la calidad del servicio turístico le ayudaran a brindar un mejor servicio?**

**Tabla 18:** Pregunta 15

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
Si	134	100
No	0	0
<b>TOTAL</b>	134	100

**Elaborado por:** FLORES, Antonio (2015)

**Grafico 19:** Pregunta 15



**Elaborado por:** FLORES, Antonio (2015)

### **Análisis**

El 100% de encuestados están totalmente de acuerdo con la elaboración de un plan de formación por competencias para mejorar la calidad del servicio turístico y por ende mejorar e innovar el servicio que brindan.

### **Interpretación**

La elaboración de un manual que ayude a los conductores a comprender la cultura turística, sería de gran apoyo para la dinamización del turismo de la ciudad involucrando a todos los usuarios de las cooperativas de taxi.

## 4.2. Verificación de la hipótesis.

En el presente trabajo investigativo, para la verificación de la hipótesis se utilizará el método estadístico, conocido como chi-cuadrado ( $\chi^2$ ).

### 4.2.1. Formulación De La Hipótesis

**H0** (Hipótesis nula) La cultura turística de los conductores de taxi como aspecto **no** gestor del turismo en el cantón Ambato provincia Tungurahua.

**H1** (Hipótesis alternativa) La cultura turística de los conductores de taxi como aspecto gestor del turismo en el cantón Ambato provincia Tungurahua.

### 4.2.2. Selección Del Nivel De Significación

Se utilizara el nivel de  $\alpha = 0.05\%$  para la verificación de la presente hipótesis.

### 4.2.3. Descripción De La Población

Se ha tomado como referencia para la investigación de campo una muestra de los taxistas que circulan en la ciudad de Ambato provincia de Tungurahua.

**Tabla 19:** Muestra

<b>Muestra de los conductores de taxi</b>	<b>PORCENTAJE</b>
134	100%

**Elaborado por:** FLORES, Antonio (20

#### 4.2.4 Especificación De Lo Estadístico

Es necesario mencionar que para la verificación de la hipótesis se expresara un cuadro de contingencia de 4 filas por 12 columnas con el cual se determinara las frecuencias esperadas

PREGUNTAS	ESCUELA	COLEGIO	SUPERIOR	BUENOS DIAS ¿A QUÉ LUGAR SE DIRIGE?	BUENOS DIAS COMO ESTA UD	NO HABLA CON EL CLIENTE	GRACIAS	MUCHAS GRACIAS	QUE TENGA UN BUEN DIA	SI	NO	SOLO SI EL CLIENTE LA SOLICITA	TOTAL
1. ¿Qué grado de instrucción académica tiene usted?	22	52	26	0	0	0	0	0	0	0	0	0	100
3.¿Qué frases emplea cuando recibe a un cliente?	0	0	0	53	42	5	0	0	0	0	0	0	100
5.¿Qué frases utiliza cuando el turista llega a su destino y finaliza el servicio?	0	0	0	0	0	0	29	28	43	0	0	0	100
6.¿Brinda información turística al usuario?	0	0	0	0	0	0	0	0	0	31	25	44	100
<b>TOTAL</b>	22	52	26	53	42	5	29	28	43	31	25	44	400

PREGUNTAS	ESCUELA	COLEGIO	SUPERIOR	BUENOS DIAS ¿A QUÉ LUGAR SE DIRIGE?	BUENOS DIAS COMO ESTA UD	NO HABLA CON EL CLIENTE	GRACIAS	MUCHAS GRACIAS	QUE TENGA UN BUEN DIA	SI	NO	SOLO SI EL CLIENTE LA SOLICITA	TOTAL
¿Qué grado de instrucción académica tiene usted?	33,33	33,33	33,34	0	0	0	0	0	0	0	0	0	100
¿Qué frases emplea cuando recibe a un cliente?	0	0	0	33,33	33,33	33,34	0	0	0	0	0	0	100
¿Qué frases utiliza cuando el turista llega a su destino y finaliza el servicio?	0	0	0	0	0	0	33,33	33,33	33,34	0	0	0	100
¿Brinda información turística al usuario?	0	0	0	0	0	0	0	0	0	33,33	33,33	33,34	100
<b>TOTAL</b>	33,33	33,33	33,34	33,33	33,33	33,34	33,33	33,33	33,34	33,33	33,33	33,34	400

**Tabla 21: Cuadro de frecuencias esperadas**

Elaborado por: FLORES, Antonio (2015)

#### 4.2.5 Especificación De Las Zonas De Aceptación Y Rechazo.

Se procede a determinar los grados de libertad considerando que el cuadro consta de 4 filas y 12 columnas.

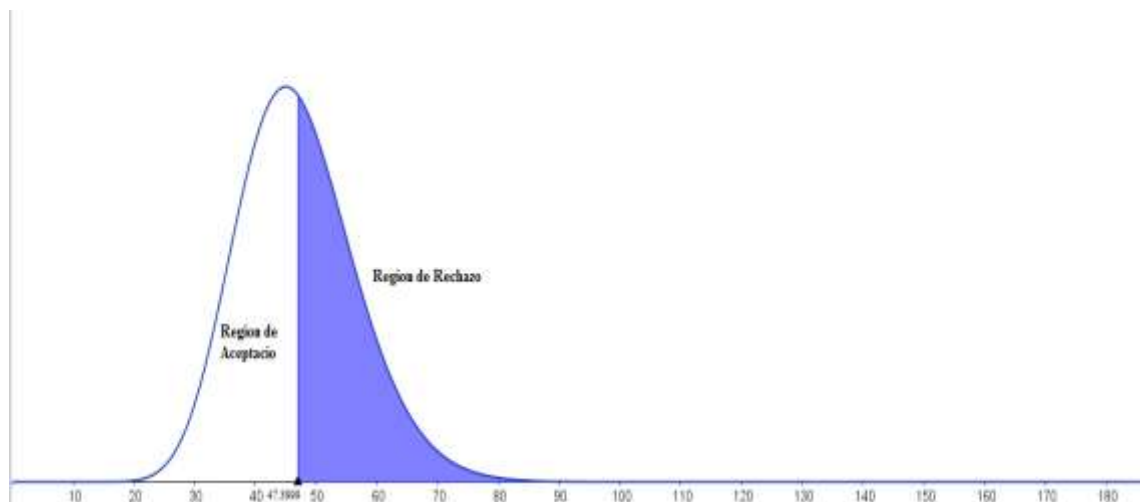
Tabla 22: Grados de libertad

GRADOS DE LIBERTAD		
	FILAS	COLUMNAS
g =	(4-1)	(12-1)
g =	3	11
g =	3*11	
g =	33	
		$\chi^2 T = 47.3999$

Elaborado por: FLORES, Antonio (2015)

Por lo tanto con 33 grados de libertad y a nivel 0.05 de significación la tabla de  $\chi^2 T = 47.3999$ , por lo tanto si  $\chi^2 C \leq \chi^2 T$ , se acepta la **HO**, caso contrario se la rechazará y se aceptará la hipótesis alternativa **H1**.

Grafico 20: Representación gráfica de aceptación y rechazo



Elaborado por: FLORES, Antonio (2015)

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

$\chi^2$ = Chi cuadrado

$\Sigma$ = Sumatoria

**O**= Frecuencias observadas

**E**= frecuencias esperadas

$$\chi^2 = \Sigma \frac{(O - E)^2}{E}$$

Obtención de datos (Chi cuadrado)

**Tabla 23:** Recolección de los datos (Chi Cuadrado)

<b>O</b>	<b>E</b>	<b>O-E</b>	<b>(O-E)<sup>2</sup></b>	<b>(O-E)<sup>2</sup>/E</b>
22	33,33	-11,33	125	3,74
52	33,33	18,67	348,5689	10,46
26	33,34	-7,34	53,8756	1,62
53	33,33	19,67	386,9089	11,61
42	33,33	8,67	75,1689	2,26
5	33,34	-28,34	803,1556	24,09
29	33,33	-4,33	18,7489	0,56
28	33,33	-5,33	28,4089	0,85
43	33,34	9,66	93,3156	2,80
31	33,33	-2,33	5,4289	0,16
25	33,33	-8,33	69,3889	2,08
44	33,34	10,66	113,6356	3,41
400	400	<b>X<sup>2</sup>C</b>		63,6338

**Elaborado por:** FLORES, Antonio (2015)

Como se puede observar  $\chi^2 C = 63,6338$  es mayor que  $X^2T = 47.3999$ , por tanto se acepta la hipótesis alternativa **H1** “La cultura turística de los conductores de taxi como aspecto gestor del turismo en el cantón Ambato provincia Tungurahua.”

## **CAPITULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1. Conclusiones**

- La cultura turística en el servicio de taxis hace que el turismo sea más dinámico, ya que se busca la satisfacción del turista de un modo cordial, eficaz y desinteresado de cuantos tengan relación con el servicio de taxis.
- El turismo al posicionarse como una fuente de ingreso en la economía del país, hace que todos los prestadores de servicios se encuentren capacitados en temas referentes al turismo, para de esta manera poder ofertar servicios o productos turísticos, de una manera eficaz y cordial, obteniendo como resultado un turista satisfecho con el trato recibido en nuestra ciudad.
- Los conductores de taxi afirman que si se llevan a cabo capacitaciones acerca de la cultura turística por parte de las entidades públicas de la ciudad, pero consideran que es necesario poner más interés en la dinamización de estos temas.
- La realización de un plan formativo por competencias, ayudaría a que los conductores de taxi cambien en su forma de proceder con los turistas, convirtiéndolos en buenos anfitriones, capacitados para brindar la información turística y el servicio de transporte óptimo que el visitante desea recibir.

#### **5.2. Recomendaciones**

- La unidad de turismo del GAD de la ciudad de Ambato, debería realizar capacitaciones acerca de la cultura turística a los señores conductores de taxis,

por ser los primeros en brindar un servicio a los turistas que visitan nuestra ciudad.

- Gestionar el apoyo por parte de las autoridades para incentivar a los conductores de taxis a que se capaciten a fin de poder promover el turismo en nuestro cantón.
- Promover la cultura turística entre los conductores de taxi como un factor generador de oportunidades y de crecimiento económico.
- Elaborar un plan de formación por competencias para mejorar la calidad del servicio por medio de la adopción de herramientas y metodologías de gestión.



## **CAPITULO VI**

### **PROPUESTA**

#### **6.1. Datos informativos**

**Título:**

Plan de formación por competencias para mejorar la calidad del servicio en la cooperativa de taxis Plaza Pachano N°22.

**PROVINCIA:** Tungurahua

**CANTON:** Ambato

**SUPERFICIE:** 3365.13 Km<sup>2</sup>.

**ALTITUD:** 2577.067 m.s.n.m.

**FECHA DE FUNDACION:** 12 de febrero de 1698

**DIVISION POLITICA:**

#### **PARROQUIAS URBANAS**

1. Atocha-Ficoa
2. Celiano Monge
3. Huachi Chico
4. Huachi Loreto
5. La Merced
6. La Península
7. Matriz

8. Pishilata
9. San Francisco

## **PARROQUIAS RURALES**

1. Ambatillo
2. Atahualpa (Chisalata)
3. Augusto N. Martínez.(Mundugleo)
4. Constantino Fernández
5. Huachi Grande
6. Izamba
7. Juan Benigno Vela
8. Montalvo
9. Pasa
10. Picaihua
11. Pilahuin
12. Quisapincha
13. San Bartolomé de Pinllo
14. San Fernando (Pasa)
15. Santa Rosa
16. Totoras
17. Cunchibamba
18. Unamuncho

### **6.2. Antecedentes De La Propuesta**

De acuerdo a los datos obtenidos, se puede deducir que las cooperativas de taxis del cantón Ambato no tiene una idea clara de lo que abarca la cultura turística, de tal manera que los conductores de taxis no brindan aun un servicio de calidad al turista, ya que desconocen de las técnicas adecuadas con las que se debe tratar con el mismo.

Las buenas prácticas en atención al cliente, son parte de las herramientas del plan de formación por competencias, que facilitan que la empresa y los servicios relacionados con el visitante, encuentren soluciones formativas para el mejoramiento en la atención al cliente.

Vale destacar que el servicio que prestan los conductores de taxi, en conjunto con una adopción de la cultura turística traerá beneficios al turismo local y beneficios económicos a los conductores de taxi y servidores turísticos en general.

Como conclusión, se puede decir, que la elaboración de un plan de formación por competencias, permitirá que los conductores de taxi asimilen lo que significa y la importancia que tiene la cultura turística dentro del desarrollo económico y social, cambiando su forma de proceder mediante el empleo de herramientas de formación y evaluación de resultados.

### **6.3. Justificación**

La implementación de la presente propuesta beneficiara al cantón en general, ya que al emplear herramientas que permitan brindar un excelente servicio al usuario, se obtiene como resultado un turista satisfecho beneficiando a su vez a todos los prestadores de servicios turísticos,

Es importante e innovador, la implementación de un plan de formación por competencias porque fomentaría la competitividad entre los conductores de taxi, es decir buscaran los medios para mejorar su servicio mediante la elaboración de esquemas, alineados con la estrategia de la cooperativa de taxis para alcanzar sus objetivos deseados, además el plan de formación está adaptado para el uso de los conductores de taxi.

## **6.4. Objetivos De La Propuesta**

### **6.4.1. OBJETIVO GENERAL**

- Diseñar un plan de formación por competencias para mejorar la calidad del servicio de los taxistas hacia los turistas.

### **6.4.2. Objetivos Específicos**

- Mejorar la calidad en el servicio de taxi en el cantón Ambato.
- Aplicar el plan de formación por competencias en los puestos de trabajo como plan piloto.
- Estructurar las herramientas para la construcción de perfiles por competencia.
- Proveer de la información básica y útil para el desarrollo del servicio de taxi con profesionalismo y calidad.

## **6.5. Análisis De Factibilidad**

El presente trabajo de investigación es totalmente factible al contar con los parámetros necesarios para su ejecución, al mismo tiempo cuenta con el respaldo técnico del tutor encargado del presente tema de investigación, el mismo que será un factor fundamental para mejorar la calidad del servicio de taxis de la ciudad de Ambato.

Además de contar con la predisposición del autor de la propuesta con el fin de fomentar la cultura turística entre los conductores de taxi, teniendo como objetivo el cumplir con las expectativas de la demanda, por medio de un plan formativo por competencias que sirva como referente para que los conductores de taxi adopten una nueva forma de pensar sobre la importancia de la cultura turística en su trabajo.

La realización de un plan formativo por competencias para mejorar el servicio que brindan los conductores de taxi del cantón Ambato, mediante el empleo de

herramientas de competencia, está orientada a mejorar el servicio mediante el uso de herramientas de evaluación por resultados, permitiendo saber los logros que se están obteniendo y las falencias que se deben corregir.

## **6.6. Fundamentación Teórica**

### **Plan**

Según REYES PONCE, Agustín consiste en fijar el curso concreto de acción que ha de seguirse, estableciendo los principios que habrán de orientarlo, la secuencia de operaciones para realizarlo y la determinación de tiempo y números necesarios para su realización.

Según VALDIVIA GUZMAN plan es la actividad sistémica apoyada en datos objetivos en posibilidades reales, en estudios técnicos para que la previsión sirva de fundamento sólido a las políticas y programas y estos sean a su vez instrumentos eficaces y de verdadera utilidad.

Según CHIAVENATO, Idalberto define plan como: función administrativa que identifica anticipadamente los objetivos que se deben alcanzar y qué se deben hacerse para lograrlos, se trata de un modelo teórico para una acción futura.

### **¿Qué es planificar?**

Método bajo la forma de proceso, para la toma de decisiones entorno al mantenimiento de una realidad dada o a su transformación en otra más deseable, mediante la distribución de recursos entre fines múltiples, cumpliendo los siguientes requisitos: la minimización de costos, la maximación de beneficios y el mantenimiento de equilibrios dinámicos entre las fuerzas sociales que poseen los recursos, desean poseerlos o se ven afectados por el uso que de ellos se haga. (Castellano, 1998)

## Elementos de la Planificación

La planificación tiene los siguientes elementos:

- Objetivos (¿Qué?)
- Problema que se resuelve con un objetivo (¿Para qué?)
- Las actividades (¿Cómo?)
- Recursos o medios para los ejecutores (¿Con qué?)
- Cronología, secuencia y tiempo (¿Cuándo o en cuánto tiempo?)
- En qué cantidad, la meta (¿Cuánto?)
- Responsables y ejecutores (¿Quiénes?)
- En qué lugar (¿Dónde?)

## Principios de la planificación

La planificación tiene los siguientes principios:

1. **Racionalidad:** se requiere el establecimiento de objetivos claros y precisos encuadrados en el contexto de la realidad. Es la utilización de recursos para alcanzar no sólo una buena efectividad, sino una máxima eficiencia.
2. **Previsión:** En los planes debe presentarse los lapsos definidos en que se ejecutarán las diferentes actividades. Así mismo, se deberán prever y jerarquizar los recursos necesarios para su realización.
3. **Utilidad:** Los planes deben formar una integración orgánica, armónica y coherente a objeto de obviar la duplicidad de esfuerzos y el mal gasto de los recursos.
4. **Flexibilidad:** Los planes deben confeccionarse de manera tal que permitan su adaptabilidad a cualquier cambio que se suscite en el transcurso de su ejecución y

más aun tratándose de planes relacionados con el hecho educativo, el cual se caracteriza por su intenso dinamismo.

5. **Continuidad:** Las metas jamás deben ser abandonadas, cumplidas unas, se perseguirán otras, de lo contrario iríamos en contra de los principios de racionalidad, eficiencia y planificación misma.
6. **Inherencia:** La planificación es inherente al hecho educativo. Se hace necesaria para alcanzar los fines, objetivos y metas de la educación. Una buena planificación nos permitirá el incremento de la calidad y la eficiencia de la educación desviándola definitivamente del camino del empirismo y de la improvisación.

### **Beneficios potenciales de la planificación Importancia**

La existencia misma de la planificación se fundamenta en hechos centrales de la vida moderna: escasez de los recursos frente a necesidades múltiples y crecientes y la complejidad, turbulencia, incertidumbre y conflictividad que caracterizan a las actividades humanas y su entorno.

La planificación es una respuesta a ese conjunto de dificultades, una manera de enfrentarlas.

La planificación es extremadamente útil en los sentidos siguientes:

- Da a la organización que la utiliza una unidad explícita de propósitos, permitiendo el engranaje fluido de las partes, reduciendo la dispersión de esfuerzos y el consiguiente despilfarro de recursos.
- Establece un mecanismo continuo de evaluación de las actividades, lo cual permite corregirlas o reorientarlas permanentemente.
- Minimiza la improvisación en la toma de decisiones y los riesgos inherentes a la misma, sin quitar valor a la intuición como factor importante.
- Tiende a facilitar el paso entre el pensamiento y la acción.

Otra manera de apreciar la importancia de la planificación es tomándola como una forma de abordar problemas específicos, descomponerlos en partes manejables y encontrarles solución. Y otra, menos visible, tomándola como vehículo que permite traducir conocimientos en acción, paso que frecuentemente no se maneja inmediatamente después de haber obtenido esos conocimientos, sino luego de un proceso más o menos largo de ensayo y error. Internalizando estos dos conceptos, la planificación como solucionadora de problemas y como vehículo para operativizar conocimientos, puede llegar a convertirse en una actitud mental para el uso cotidiano, en todos los aspectos personales o profesionales de cualquiera.

Además, está la poderosa capacidad investigativa y educativa de la planificación, ya que su proceso implica discutir objetivos, ventilar conceptos y generar información; aumentando el conocimiento y la sensibilidad acerca de los problemas que se desea atacar, lo cual termina por actuar, tarde o temprano a favor de su solución.

La planificación es aplicable a cualquier actividad humana, con los alcances más disímiles. Por eso hay diversos tipos de planificación.

Por último, planificar significa que los ejecutivos estudian anticipadamente sus objetivos y acciones, y sustentan sus actos no en corazonadas sino con algún método, plan o lógica. Los planes establecen los objetivos de la organización y definen los procedimientos adecuados para alcanzarlos. Además los planes son la guía para que (1) la organización obtenga y aplique los recursos para lograr los objetivos; (2) los miembros de la organización desempeñen actividades y tomen decisiones congruentes con los objetivos y procedimientos escogidos, ya que enfoca la atención de los empleados sobre los objetivos que generan resultados (3) pueda controlarse el logro de los objetivos organizacionales. Asimismo, ayuda a fijar prioridades, permite concentrarse en las fortalezas de la organización, ayuda a tratar los problemas de cambios en el entorno externo, entre otros aspectos. Por otro lado, existen varias fuerzas que pueden afectar a la planificación: los eventos inesperados, la resistencia psicológica al cambio ya que ésta acelera el cambio y la inquietud, la existencia de insuficiente información, la falta de habilidad en la utilización de los métodos de



planificación, los elevados gastos que implica, entre otros. (Bonilla, Molina , & Morales, 2012)

### **Plan de formación**

La formación de los trabajadores de una empresa, hay que entenderla como una actividad que contribuye al crecimiento y mejora competitiva de la misma, por tanto ha de ser objeto de un plan de formación que considere la formación como un proceso continuo, meditado y planificado con unos objetivos concretos y unos plazos.

El diseño de un plan de formación va a contribuir al desarrollo de las personas y a la mejora de su desempeño.

La elaboración de un plan de formación continua, conlleva los siguientes pasos:

- Determinar las necesidades de formación. Para ello se tendrán en cuenta:
- Preguntas directas sobre las necesidades de formación a los empleados, y a los representantes de los mismos y a los sindicatos El método puede ser a través de cuestionarios, entrevistas, reuniones etc.
- Analizando otros datos de la empresa, se pueden sacar conclusiones acerca de las necesidades de formación del personal de la misma: informes sobre accidentes de trabajo, o sobre absentismo laboral, cuestionarios de opinión general, sugerencias de clientes, quejas informes sobre el estudio de la competencia etc.
- Tipos de necesidades de formación determinadas:

- Necesidades de formación inmediata, derivados de problemas detectados sobre rendimiento en la empresa y grado de satisfacción del empleado.
- Necesidades de formación a largo plazo, que se producen por cambios previstos en los puestos de trabajo y obedecen a un plan estratégico general de la empresa.
- Establecimiento de tipos de formación:
- Según la prioridad de la necesidad de formación se programará a corto, medio o largo plazo.
- Según la eficacia de la misma se clasificará como de importancia alta, media y baja
- Por el tipo de formación, se clasificará en presencial, on-line, a distancia o si combina varios sistemas.
- Temporalización de la formación: en función de su urgencia y complejidad, se establecerá para cada necesidad de formación un plazo razonable en que debe ejecutarse, teniendo en cuenta las etapas de mayor o menor actividad de la empresa.
- La formación puede ser externa, si se realiza en una academia o centro de formación especializado, o interna si se lleva a cabo por alguna persona de la empresa que pueda formar a los demás.  
(extremaduratrabaja)

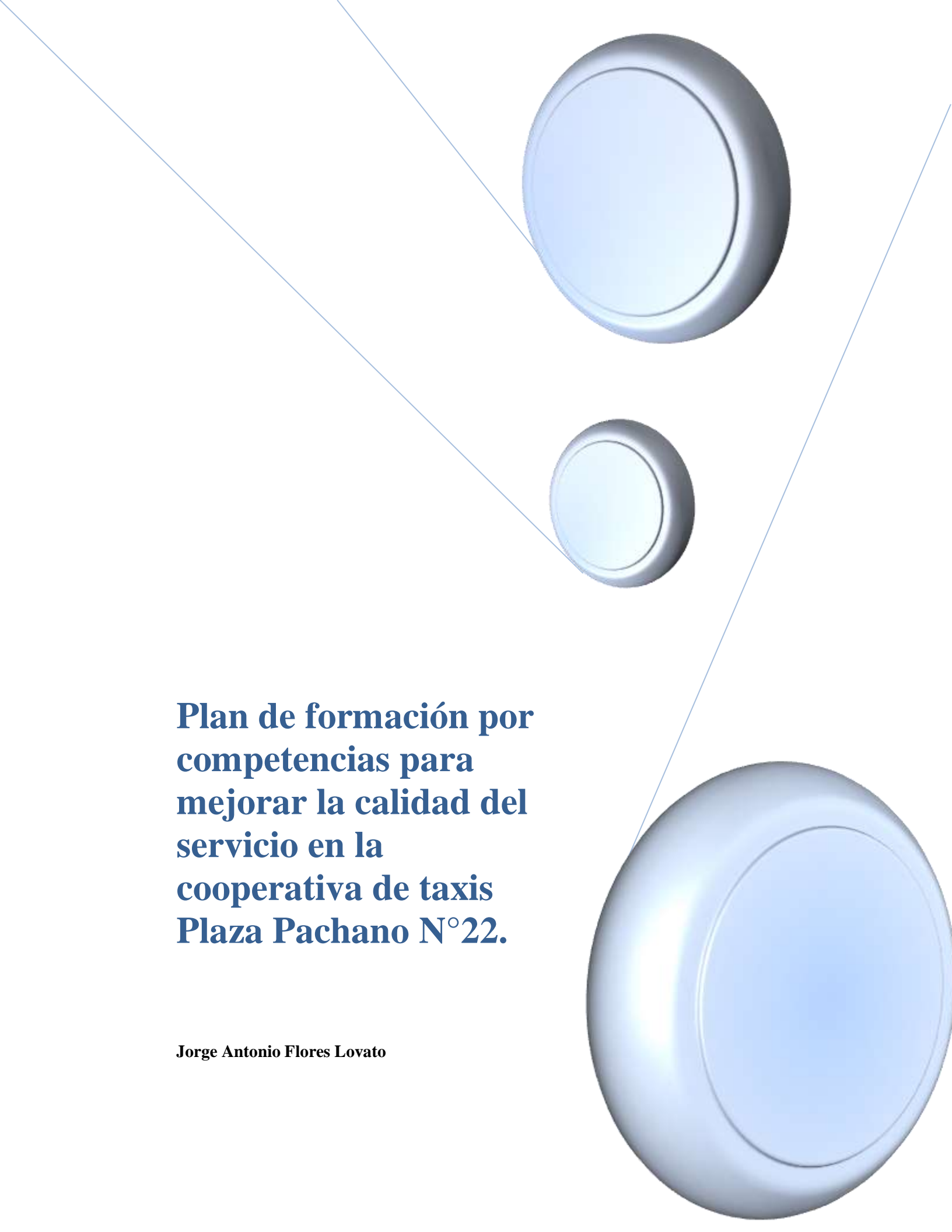
## 6.7. Modelo Operativo

**Tabla 24:** Modelo Operativo

<b>FASES</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>RECURSOS</b>	<b>RESPONSABLES</b>
<b>SOCIALIZACION</b>	Socializar a los conductores de taxi acerca de la importancia de un Plan de Formación por Competencias.	Convocar a una reunión. Dar a conocer el proyecto.	Internet Computadora.	Miembros de la cooperativa de taxi y autor de la propuesta.
<b>PLANIFICACION</b>	Planificar los objetivos a alcanzar.	Presentación de los objetivos y estrategias.	Computadora proyector.	Autor de la propuesta.
<b>EJECUCION</b>	Ejecutar la propuesta cumpliendo con lo establecido.	Poner en marcha la propuesta según lo planteado.	<b>Material</b> físico.	Autor de la propuesta.
<b>EVALUACION</b>	Evaluar resultados.	Verificar los resultados obtenidos mediante la aplicación de la propuesta.	Encuesta Entrevista Computadora Internet	Miembros de la cooperativa de taxi y autor de la propuesta.

**Elaborado por:** FLORES, Antonio (2015)

## Desarrollo de la Propuesta



**Plan de formación por  
competencias para  
mejorar la calidad del  
servicio en la  
cooperativa de taxis  
Plaza Pachano N°22.**

**Jorge Antonio Flores Lovato**

## **Introducción**

### **Gestión por competencias**

#### Concepto de Competencias

Las competencias son características fundamentales del hombre que indican formas de comportamiento o de pensar, que generalizan diferentes situaciones y duran por un largo período de tiempo.

Una competencia tiene tres componentes: el saber hacer (conocimientos), el querer hacer (factores emocionales y motivacionales) y el poder hacer (factores situacionales y de estructura de la organización).

El tipo o nivel de competencia tiene implicaciones prácticas para el planeamiento de recursos humanos. Las competencias de conocimiento y habilidad tienden a hacer características visibles y relativamente superficiales. Las competencias de concepto de sí mismo, características y motivaciones están más escondidas, más adentro de la personalidad.

El conocimiento y la habilidad son relativamente fáciles de desarrollar; la manera más económica de hacerlo es mediante capacitación. Esto introduce al modelo de Iceberg, donde muy gráficamente dividen las competencias en dos grandes grupos: las más fáciles de detectar y desarrollar, como son las destrezas y conocimientos, y las menos fáciles de detectar y luego desarrollar, como el concepto de uno mismo, las actitudes y los valores y el núcleo mismo de la personalidad. En este esquema las competencias son centrales y superficiales, entendiéndose por estar en la superficie.

A principios del siglo, bajo un paradigma racional, se concibe la organización como un sistema cerrado, estable y altamente estructurado, susceptible de una rígida planificación y control. A medida que la sociedad evoluciona desde el punto de vista técnico, social y económico y eleva las expectativas de calidad de vida de los seres humanos, las organizaciones cambian de un modo cualitativo, se extienden a todos los sectores de la actividad humana e incrementan su complejidad y ambigüedad hasta convertirse en lo que algunos autores llaman sistemas débilmente vinculados (Weick, 1979). En consecuencia, el viejo paradigma ya no se adecua a la manera de ver hoy las organizaciones y ha tenido que sustituirse por otros.

Surge la necesidad de que los futuros gerentes aprendan a utilizar las capacidades del personal; siendo capaces de comunicarse, tomar decisiones, dirigir, crear un ambiente motivador y positivo, así como resolver conflictos, destacando las necesidades de liderazgo. Los líderes en las organizaciones deben ser capaces de adaptarse a los cambios, entender la historia, el entorno, la tecnología y a los empleados de la empresa. El elemento humano debe ser observado, interpretado y encauzado; así debe funcionar una gerencia y un liderazgo decisivo, siendo oportuno y de alta calidad en un mundo rápidamente cambiante.

El enfoque de las relaciones humanas atrajo la atención de los gerentes sobre el importante papel que desempeñan los individuos para determinar el éxito o el fracaso de una organización. La dignidad humana, la autoestima del individuo y las relaciones son asuntos importantes que los gerentes eficaces deben tener en cuenta al tomar decisiones. La explotación, la manipulación y la insensibilidad hacia las personas no son aceptadas en las organizaciones con una gerencia orientada hacia las personas.

El enfoque de las ciencias de la conducta impugnaba el hecho de que tanto los profesionales como los estudiantes hubieran aceptado sin una validación científica la mayor parte de la teoría sobre la gerencia que les precedía y deseaban someter a prueba la teoría y ver que era válido y qué no lo era. Cuando se utiliza el término ciencias de la conducta, se refiere a las disciplinas de la psicología, sociología y antropología.

## COMPETENCIAS GERENCIALES

Una acabada revisión conceptual nos permite formular la siguiente agrupación de competencias gerenciales:

**Gerenciamiento de la Motivación del Personal:** Es la capacidad de poder hacer que los demás mantengan un ritmo de trabajo intenso, teniendo una conducta auto dirigida hacia las metas importantes.

**Conducción de Grupos de Trabajo:** Capacidad de desarrollar, consolidar y conducir un equipo de trabajo alentando a sus miembros a trabajar con autonomía y responsabilidad.

**Liderazgo:** Es tener la habilidad necesaria para orientar la acción de los grupos humanos en una dirección determinada. Inspirando valores de acción y anticipando

escenarios de desarrollo de la acción de ese grupo. Establecer objetivos, darles adecuado seguimiento y retroalimentación, integrando las opiniones de los otros.

**Comunicación Eficaz:** Capacidad de escuchar, hacer preguntas, expresar conceptos e ideas en forma efectiva, es la capacidad de escuchar al otro y comprenderlo. Capacidad de dar reconocimiento verbal, expresando emociones positivas, lo que fortalece la motivación de las personas y el equipo de trabajo.

**Dirección de Personas:** Esfuerzo por mejorar la formación y desarrollo, preocupándose tanto por la propia como por la de los demás, a partir de un apropiado análisis previo de las necesidades de las personas y de la Cooperativa de taxis.

**Gestión del Cambio y Desarrollo de la Organización:** Habilidad para manejar el cambio para asegurar la competitividad y efectividad a un largo plazo. Plantear abiertamente los conflictos, manejarlos efectivamente en búsqueda de soluciones, para optimizar la calidad de las decisiones y la efectividad de la Cooperativa de taxis.

Esta formulación es un intento por sistematizar las habilidades que requiere un gerente en el contexto actual para desempeñarse exitosamente y conducir de esta manera a su personal en dirección a los objetivos y metas corporativos.

Será objeto de nuestros estudios posteriores validar el sistema presentado en la realidad de la cooperativa de taxis y desarrollar líneas de formación y fortalecimiento de estas competencias gerenciales.

## DISCUSIÓN

El conocimiento de las Competencias Gerenciales puede constituir una noción que permita trabajar la adquisición y el aprendizaje de éstas, pues permite explicar la manera en que los gerentes deben entender y manejar procesos básicos en un contexto determinado, posibilitando al mismo tiempo el desarrollo de acciones concretas.

El alto rendimiento de las personas pasa por consiguiente por los conocimientos, pero también por una serie de creencias, actitudes y conductas, que es preciso identificar en cada organización. A menudo surgen reservas sobre la posibilidad de desarrollar algunas de las competencias en personas que no parecen poseerlas; sin embargo la formación básica de cada gerente debería ser reforzada a través de una formación continua que requiera de un contenido práctico, de experiencias en situaciones de trabajo. Estos dos aspectos, las competencias y las capacitaciones; constituyen dos elementos esenciales para la gestión de los recursos humanos y exigen para ello la

atención de parte de la organización, de esta forma al estar todos involucrados participan en el propósito que es lograr que las organizaciones alcancen y mantengan desempeños que respondan a las condiciones constantemente cambiantes del mundo de hoy.

Los cambios que sufren las organizaciones afectan sin duda alguna el operar de los funcionarios, por lo que surge la necesidad de asegurar la mejor contribución de éstos a los resultados esperados por la organización, es aquí donde los gerentes tienen que tener la capacidad de obtener lo mejor de los trabajadores, propiciando al mismo tiempo la satisfacción profesional, por lo que se hace cada día más imprescindible que todos los gerentes estén dispuestos a asumir estos desafíos y ello implica tener un manejo de las competencias básicas y esenciales en lo que respecta a su labor en el interior de las organizaciones. (Castro Aguilera)

### La gestión por competencias en Ecuador

Un Sistema de Certificación de Competencias Laborales consiste en los siguientes procesos que se ejecutan de forma continua y dinámica:

**Grafico 21:** Sistema de certificación de competencias laborales



Elaborado por: FLORES, Antonio (2015)



### Estudio e investigación

Es el método utilizado para establecer, a partir de una actividad de trabajo, las competencias que se movilizan con el fin de desempeñar tal actividad, satisfactoriamente.

Una competencia laboral es el conjunto de capacidades entendidas como conocimientos, habilidades y actitudes de una persona para desempeñar exitosamente una ocupación laboral, en diferentes contextos.

- Normalización

Una vez identificadas las competencias, se desarrolla un procedimiento de estandarización, de forma tal que la competencia identificada y descrita con un procedimiento común, se convierte en una norma, un referente válido para las instituciones educativas, los trabajadores y los empleadores.

La norma de competencia laboral debe detallar todo lo que el trabajador debe saber, hacer y ser para calificarlo como competente en determinada ocupación.

Las Normas Técnicas de Competencia Laboral para el sector Turismo contienen los conocimientos, habilidades y actitudes a través de los cuales se logran los resultados esperados que llevan al dominio de una o varias competencias.

- Formación/ capacitación

Una vez dispuesta la descripción de la competencia y su normalización, la elaboración de currículos de formación para el trabajo será mucho más eficiente si considera la orientación hacia la norma. Esto significa que la formación orientada a generar competencias con referentes claros en normas existentes, tendrá mucha más eficiencia e impacto que aquella desvinculada de las necesidades del sector empresarial.

- Evaluación de conformidad

Es el proceso de verificación de la capacidad de una persona, en relación a los requisitos o criterios específicos previamente definidos (en las normas de competencia laboral), mediante pruebas, tests prácticos, observación o examen de evidencias.

- Certificación

La certificación de competencias laborales tiene como propósito reconocer formalmente las competencias demostradas por los trabajadores para el desempeño de una determinada ocupación, sin importar cómo, cuándo o dónde las obtuvieron.

La certificación es la declaración de que el trabajador tiene capacidades para generar los resultados esperados de la respectiva ocupación o competencia. Estos resultados están definidos en las Normas Técnicas del Instituto Ecuatoriano de Normalización - INEN.

La certificación es una actividad voluntaria, reconocida por la industria del turismo, no existe para controlar las prácticas profesionales, pero sí para reconocer públicamente las competencias de los trabajadores, diferenciándolos en el mercado de trabajo y mejorando la calidad de los servicios. (Qualired, 2010)

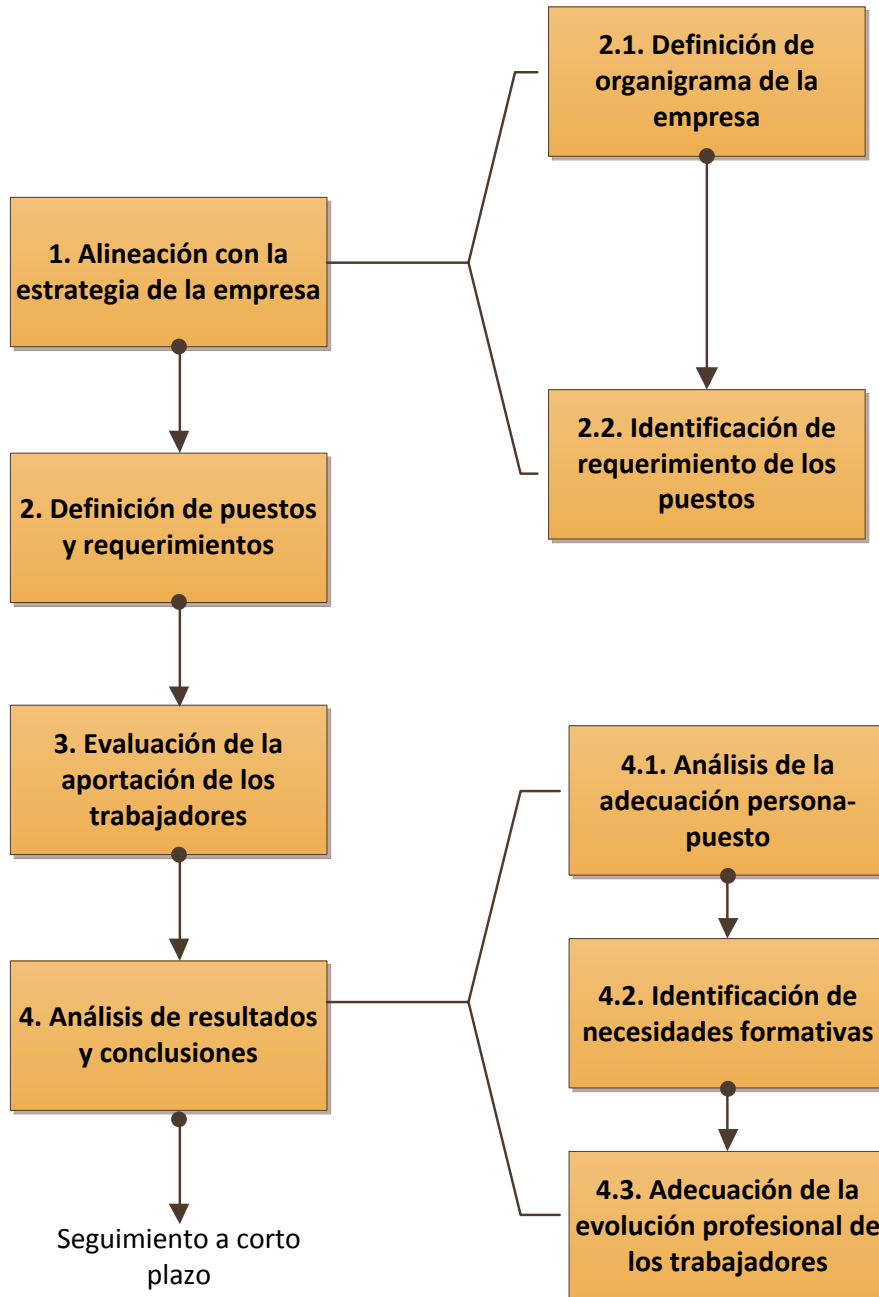
### **Herramientas para la gestión de la formación por competencias**

La evolución de los modelos de dirección de Recursos Humanos en las últimas décadas se ha caracterizado fundamentalmente por el cambio en la concepción del personal, que deja de entenderse como un coste para pasar a entenderse como un recurso, y por la incorporación del punto de vista estratégico en todas sus actuaciones. La nueva incorporación del punto de vista estratégico supone la aparición de una nueva perspectiva, de naturaleza multi disciplinar, que subraya la importancia estratégica de los recursos humanos como fuente de generación de ventajas competitivas sostenidas. La Dirección Estratégica de Recursos Humanos abandona, de este modo, el enfoque tradicional de tipo micro analítico, centrado en los costes, y evoluciona hacia una gestión estratégica en la que los Recursos Humanos juegan un papel esencial en la consecución de los objetivos estratégicos de la organización mediante la generación de competencia su compromiso organizacional como componentes clave en el proceso de creación de valor. Este planteamiento es compartido por la Gestión por Competencias y supone que el sistema incida tanto en la conducta, desempeño laboral, como en las actitudes de los trabajadores, compromiso organizacional. No obstante la gestión por competencias se ha centrado principalmente en la dimensión conductual, por lo que resulta de interés profundizar en su impacto sobre las actitudes laborales La gestión por competencias En 1996, Rodríguez y Feliú definen las Competencias como “Conjuntos de Conocimientos, habilidades, disposiciones y conductas que posee una persona, que le permiten la realización exitosa de una actividad”. Spencer y Spencer (1993) consideran que es: “una característica subyacente de un individuo, que está causalmente relacionada con un rendimiento efectivo o superior en una situación o trabajo, definido en términos de un criterio“ Probablemente un factor que ha impulsado definitivamente a las organizaciones Entonces definimos la gestión por competencias como un modelo de gerenciamiento que permite evaluar las

competencias específicas que requiere un puesto de trabajo de la persona que lo ejecuta, además, es una herramienta que permite flexibilizar la organización, ya que logra separar la organización del trabajo de la gestión de las personas, introduciendo a éstas como actores principales en los procesos de cambio de las empresas y finalmente, contribuir a crear ventajas competitivas de la organización. Un Modelo de Gestión por Competencias es una estructura organizada que lista las competencias requeridas para el desempeño efectivo en una ocupación específica (a nivel de puesto de trabajo), familia de ocupaciones (grupo relacionado de éstas), la organización (competencias distintivas), función o proceso. Las competencias individuales se organizan en modelos de competencias para permitir a las personas de una organización o profesión, comprender as, analizarlas y aplicarlas en el desempeño de su puesto o cargo Las aplicaciones de la Gestión por Competencias tienen un peso fundamental en el diseño e implementación de Sistemas Integrados de Recursos Humanos, abarcando variadas actividades claves. (Mendoza, 2013)

## ESQUEMA DEL PROCESO DE GESTION POR COMPETENCIAS

Grafico 22: Esquema del proceso de gestión por competencias



Elaborado por: FLORES, Antonio (2015)

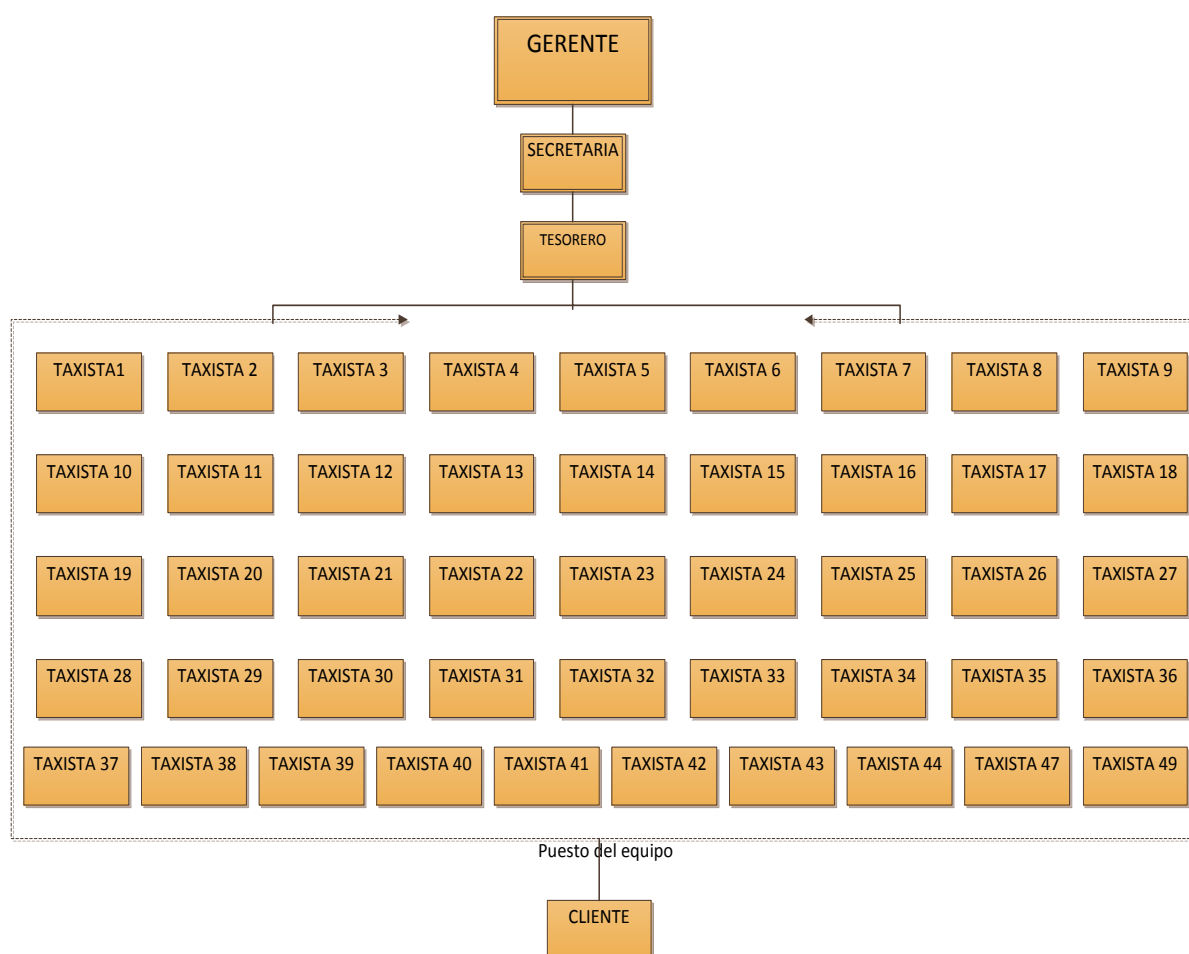
## ESQUEMA DE APLICACIÓN

### 1. Alineación con la estrategia de la cooperativa de taxis

La planificación de la formación por competencias se encuentra alineada con la estrategia de la cooperativa de taxis con el objeto de lograr la coherencia con sus metas y objetivos

### 2. Definición de puestos y requerimientos asociados

Grafico 23: Definición de puestos



Elaborado por: FLORES, Antonio (2015)

## Lo propuesto

**Grafico 24:** Esquema propuesto



**Elaborado por:** FLORES, Antonio (2015)

## **2.2. Identificación de requerimientos de los puestos**

La definición de los requerimientos de los puestos de trabajo, y la comparación con la aportación de los trabajadores determinan las necesidades formativas.

### **El gerente debe:**

- Innovar
- Crear nuevos convenios
- Ofrecer sueldos competitivos
- Buscar alianzas estratégicas
- Obtener tecnología
- Mejorar los procesos
- Acatar normativas

### **La Secretaria debe:**

- Disponer de equipo adecuado “PC”
- Disponer de suministros necesarios
- Manejar la tecnología

### **El Tesorero debe:**

- Manejar la tecnología
- Tener conocimiento en el uso de programas multimedia

### **El Taxistas debe:**

- Tener Facilidades de crédito
- Tener Facilidad de puestos

## **3. Evaluación de la aportación de los trabajadores**

La idea de la evaluación, es medir individualmente la calidad del servicio, cada vez que un taxi preste un servicio y si es el taxista que pregunta primero a dónde va uno, se registrara en una aplicación Web, una calificación con respecto a dicho servicio. Se podrá decidir si le pareció Bueno, Neutral o Malo, y en este último se podría ampliar la información con respecto a la experiencia. La información será centralizada en una base de datos en la nube. Por cada calificación recibida, el vehículo irá acumulando puntos (positivos o negativos), lo que sumará un total que será público. Sobra decir que, a mayor puntaje, mejor será la percepción del servicio de cada vehículo y, a

menor puntaje, peor. La información recolectada será de gran utilidad para la cooperativa de taxi y entes de control. Servirá de materia prima para una mejor toma de decisiones, así como para promover campañas que apunten a mejorar el servicio, entre más datos recolectemos, más precisos serán los resultados. (Microsoft Corporation)







#### 4. ANÁLISIS DE RESULTADOS Y CONCLUSIONES

##### 4.1. Análisis de la adecuación persona-puesto

Puesto que contar con una información exhaustiva de la situación real de los recursos humanos de la cooperativa de taxi en cada momento no basta, la cooperativa de taxi debe anticiparse a las necesidades organizativas y personales que puedan plantearse en el futuro de la cooperativa. Es por ello que debe proveerse de un conocimiento actualizado sobre el potencial o capacidad de desarrollo de las personas que forman parte de la cooperativa, lo que además le permitirá aprovechar al máximo las posibilidades de la plantilla existente.

Detectar y determinar el potencial real y actual de las personas resulta, entonces, clave para poder realizar una adecuada planificación de las necesidades de cooperativa de taxis, es decir, para conseguir situar el número apropiado de personas con la cualificación adecuada en el momento y lugar idóneos. Por supuesto, habiéndose realizado previamente un estudio de los posibles cambios internos de adaptación a un entorno competitivo en constante cambio y en función de los planes y objetivos de la cooperativa.

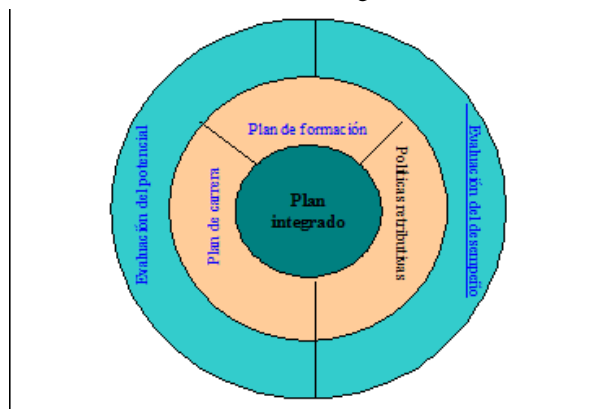
Cuando hablamos del potencial de una persona también de un equipo de personas nos referimos al conjunto de competencias que posee y no utiliza en su puesto actual, pero que le permitirían dar respuesta a las necesidades presentes o futuras de la cooperativa de taxi.

La adecuación persona-puesto es un procedimiento para valorar el potencial de personas o equipos de personas dentro de una empresa, vinculándolo con otros aspectos de la gestión y el desarrollo de la cooperativa de taxi tales como el perfil de puestos de trabajo o los perfiles profesionales. Consiste en el estudio del grado de cumplimiento de los requisitos de conocimiento, experiencia, habilidades, aptitudes y actitudes del puesto para garantizar el correcto desempeño de sus actividades y responsabilidades.

El proceso que permite completar la adecuación persona-puesto implica actuaciones destinadas a determinar el perfil del puesto y el perfil de la persona, evaluar el potencial de desarrollo, inventariar los recursos humanos, gestionar la información recogida y establecer grupos de tratamiento diferenciado.

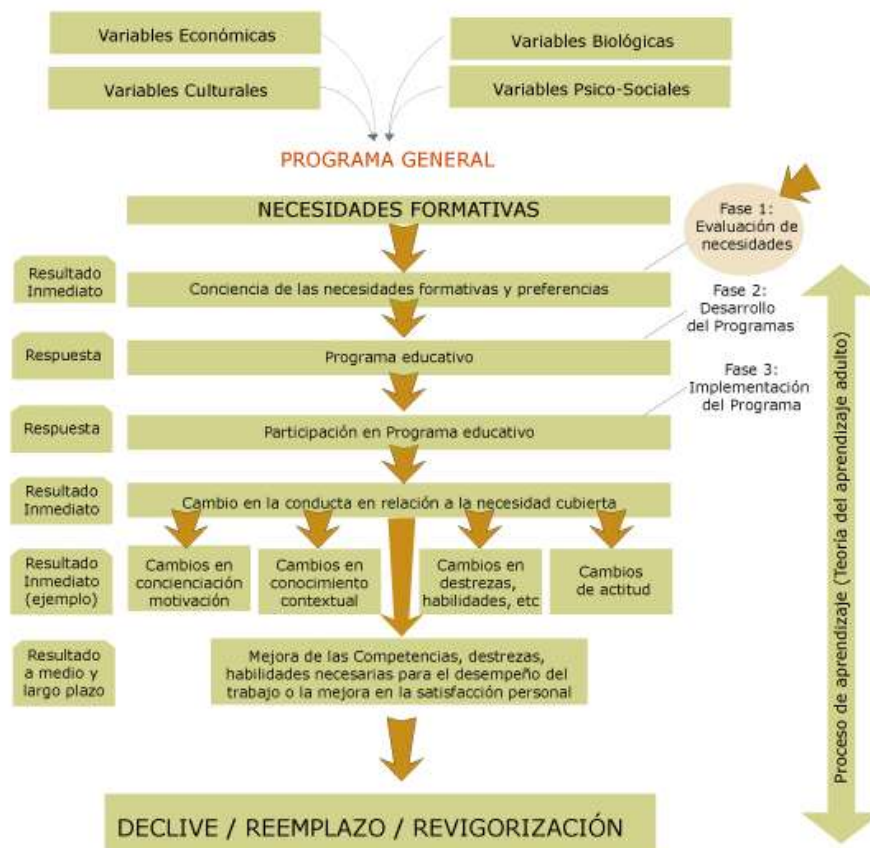
La adecuación persona-puesto permitiría estimar qué clase de puesto de trabajo puede alcanzar una persona o un equipo de personas y, por consiguiente, encaminarle en los planes de carrera y en los planes de formación más adecuados o motivarle para que lleve a cabo un desempeño de alto nivel (políticas retributivas). Es por ello que la adecuación persona-puesto debe ser analizada desde un enfoque integral de desarrollo de la cooperativa de taxi, en el que la evaluación muestre cómo se adecuan las personas y equipos a los puestos de trabajo resulta fundamental para conocer el modo en que se están gestionando tales recursos. (Ernst & Young, 1998)

**Grafico 25:** Plan Integrado



## 4.2. Identificación de necesidades formativas

Grafico 26: Necesidades formativas



Fuente: <http://www.agroasesorclm.com/?q=book/export/html/21>

El término necesidad proviene del latín “necessitas” y su significado hace referencia a aquello de que no se puede descartar, lo que no puede evitarse, fuerza, obligación, falta de cosas que son necesarias para la vida.

Desde la psicología se ha conceptualizado la necesidad como un estado carencial que el individuo trata de resolver llevando a cabo distintos tipos de conductas, según sea la necesidad, a fin de recuperar su equilibrio inicial.

Desde el punto de vista de la educación de adultos el término necesidad se puede referir a una norma, un medio, una situación organizacional o un estado individual.

Sin embargo la mayor parte de los autores definen necesidad de formación en términos de deficiencia, así:

**NECESIDAD FORMATIVA = DESEMPEÑO DESEADO – DESEMPEÑO PRESENTE O ACTUAL**

Así la necesidad de formación se considera la diferencia entre las capacidades que son necesarias para desempeñar de una manera efectiva las tareas del puesto y las que en realidad posee la persona. Estas capacidades humanas son los conocimientos, habilidades y las aptitudes.

Según este planteamiento, el programa formativo se diseña para cubrir el vacío o discrepancia, entre el desempeño actual y el deseado, ideal, normativo o esperado. Cuanto menor es el desempeño actual en relación al deseado, mayor es la necesidad formativa que se genera. Por lo tanto el objetivo de cualquier análisis de necesidades es determinar los programas de formación adecuados para resolver los déficits en el desempeño, tanto los actuales como los que se prevé que existan, en un futuro en función de los posibles cambios que experimentará la cooperativa.

Se puede establecer una diferencia entre la detección o evaluación de necesidades formativas y el análisis de necesidades. Éste último se refiere al procedimiento de documentación de información que incluye, la identificación de la necesidad, como la identificación de las causas de la necesidad.

### **La importancia del análisis de necesidades formativas**

Antes de desarrollar cualquier programa de formación es importante llevar a cabo un cuidadoso análisis de necesidades formativas. Esta importancia radica en los resultados que puede facilitar su realización. Uno de los resultados clave es la información, que será utilizada en el desarrollo y evaluación de los programas de formación.

El análisis de necesidades formativas ofrece información válida y fiable que permite saber dónde se llevará a cabo la acción formativa y con qué tipo de apoyo se cuenta desde la cooperativa de taxi para que se realice la formación (objetivos de la cooperativa, clima laboral, apoyo de todos sus miembros, etc.).

También se obtiene información de importancia del puesto de trabajo (actividades, condiciones de trabajo, conocimientos, habilidades y aptitudes necesarias para desempeñar las tareas, etc.)

Por último, por medio del análisis de la persona se obtiene información sobre quiénes deberán recibir la formación y qué tipo de instrucción necesitan.

Además mediante los procedimientos de análisis de puesto se puede obtener información para cuestiones sobre el desarrollo y evaluación de la formación, por ejemplo el examen de programas formativos diseñados previamente y el diseño de instrumentos de evaluación, etc.

Toda la información obtenida mediante el análisis de necesidades formativas contribuye al diseño de programas formativos más eficaces y adaptados a las necesidades reales de los conductores de taxi, con lo que la inversión en formación tendrá un mayor aprovechamiento.

### **La evaluación de necesidades formativas en el marco de los modelos lógicos de formación**

Los modelos lógicos de formación son herramientas jerárquicas con las cuales se pueden presentar una serie de etapas secuenciales que pueden ayudar al diseño, planificación y evaluación de la Formación de los conductores de taxi.

Este tipo de modelos establecen una teoría de cómo debería funcionar la formación, y qué pasos se deben seguir en el proceso para la elaboración de programas formativos en la cooperativa para que los mismos tengan éxito.

El modelo jerárquico de Formación Profesional para el Empleo permite establecer una serie de pasos cruciales para el éxito de todos los programas que se diseñen.

Las etapas que forman parte de este modelo son las siguientes

- **Análisis de las variables condicionantes de la formación:** Como los factores culturales por ejemplo.: lenguas diferenciales entre comunidades autónomas, etc., los factores biológicos, diferencias en edad o género, etc., los factores psicosociales como: personalidad, valores, etc. O los factores económicos por ejemplo: sector de actividad, estrategia empresarial, etc. que deberán ser tenidos en cuenta en todos los pasos del programa ya que influirán directamente en la formación que se diseñe y realice en la cooperativa de taxis.
- **Evaluación de necesidades formativas.** Antes de desarrollar los programas formativos necesitamos conocer qué necesidades formativas tienen los

miembros de la cooperativa de taxi, para, a partir de ahí, desarrollar una formación eficaz que cubra las necesidades detectadas, teniendo en cuenta además las variables que pueden condicionar la formación, ya valoradas en la etapa anterior. El resultado final de esta fase es la conciencia de las necesidades formativas y preferencias de los trabajadores, que serán la base de la posterior toma de decisiones.

- **Desarrollo de programas formativos.** A partir de las necesidades formativas detectadas y teniendo en cuenta los objetivos de la cooperativa de taxi y las variables condicionantes de sus miembros, se diseñarán los programas formativos, en los que se establecerán qué competencias se pretende cubrir con las acciones formativas, qué temáticas se tratarán, cuál será la modalidad formativa más eficaz, a quienes se formará y todos los demás criterios implicados en el proceso formativo.
- **Implementación del programa formativo.** Una vez diseñado el programa formativo, se pondrá en marcha y se realizarán todas las acciones formativas previstas en él. El resultado inmediato esperado de este proceso es un cambio de en la conducta en relación a la necesidad cubierta, como por ejemplo cambios en la motivación, en los conocimientos, en las destrezas, habilidades y actitudes del trabajador. A largo plazo se producirá una mejora en las competencias, destrezas y habilidades necesarias para el desempeño del trabajo por parte de los conductores de taxis. Además con este proceso se espera una mejora en la satisfacción personal.
- **Declive, reemplazo y revigorización.** Una vez aplicado el programa formativo y finalizado el mismo, debe evaluarse su eficacia con el fin de determinar si se han cumplido los objetivos y el plan puede darse por finalizado, si ha de ser sustituido por uno nuevo o si deben introducirse nuevas acciones. Para ello se iniciará de nuevo el proceso completo, de forma que el modelo se convierte en una herramienta cíclica que podemos utilizar una y otra vez en el diseño de programas formativos.

### **Los modelos de detección de necesidades formativas**

Los cinco modelos más representativos existentes en la actualidad sobre análisis de necesidades formativas son los siguientes:

- Modelo del Análisis del Desempeño.

- Modelo de Elementos de la Organización.
- Modelo Rueda de la formación.
- Modelo de Análisis Anticipatorio de necesidades formación / desarrollo de competencias
- Modelo Organización - Tarea - Persona.

De ellos los más utilizados son el Modelo del Análisis del Desempeño y el Modelo Organización-Tarea-Persona.

### **Modelo del Análisis de Desempeño**

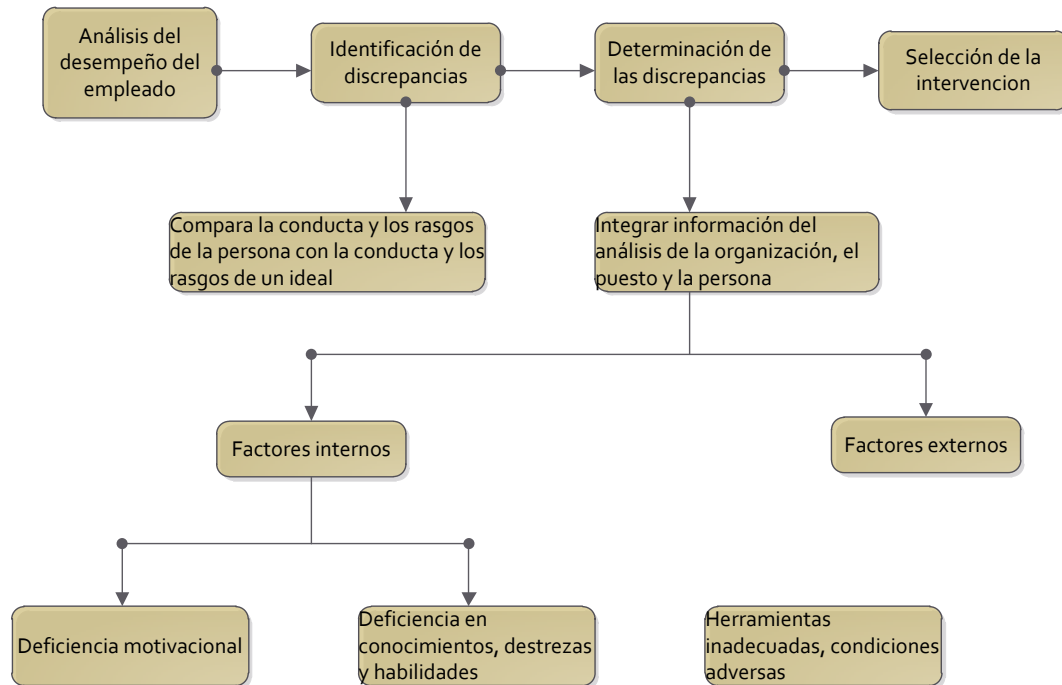
Modelo del Análisis del Desempeño

Este análisis se centra en identificar y determinar las causas de las discrepancias entre el desempeño esperado y el actual o entre el conductor prototipo y el conductor medio.

Según este modelo una necesidad de formación sólo existe cuando la discrepancia en el desempeño se debe a la carencia de conocimientos, habilidades o aptitudes.

### Esquema del Modelo de desempeño

**Grafico 27:** Esquema del modelo de desempeño

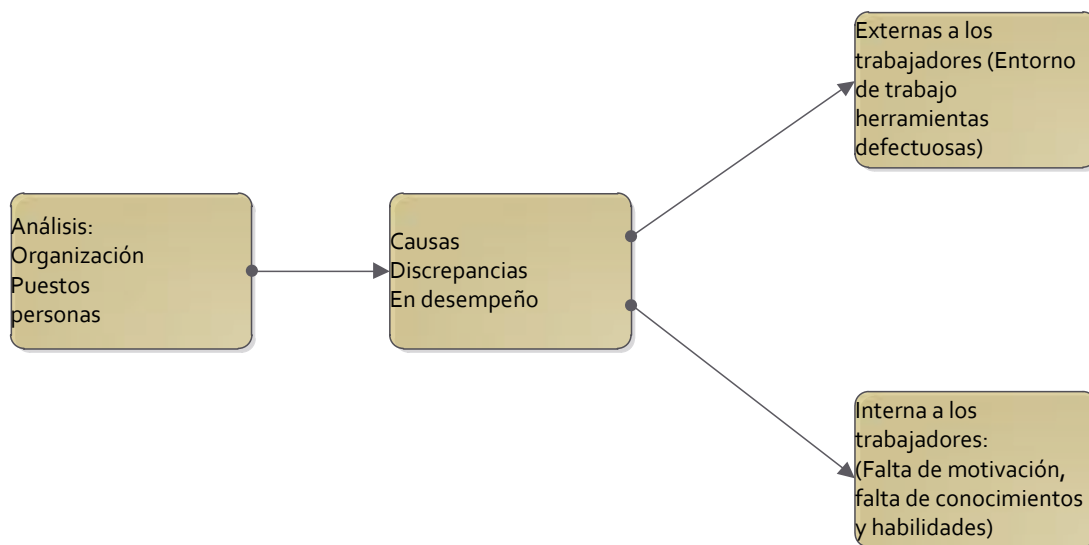


**Fuente:** <http://www.agroasesorclm.com/?q=book/export/html/21>

Una vez identificadas las discrepancias entre el desempeño de una persona, debe descubrirse cuál es el origen de las mismas. Esta puede deberse a factores externos al conductor de taxi, por ejemplo un entorno de trabajo desfavorable, o a herramientas defectuosas, causas que pueden remediarse mediante participaciones organizacionales; pueden ser factores internos de la propia persona como la falta de motivación, o deficiencias en conocimientos o habilidades.



**Grafico 28:** Grafico de factores



**Fuente:** <http://www.agroasesorclm.com/?q=book/export/html/21>

### 4.3. Adecuación de la evolución profesional de los trabajadores

Es posible definir medidas encaminadas a adecuar la evolución profesional de los conductores de taxi sobre la base de adecuación y las necesidades informativas identificadas.

Las herramientas posibilitan el análisis del grado de adecuación de cada conductor a cada uno de los puestos integrantes de los diferentes itinerarios profesionales, así como la determinación de las necesidades formativas que tendría para el desempeño de cada uno, con la finalidad de definir objetivos para conocimientos y competencias, a cumplir en un tiempo que se considere adecuado. (Instituto Aragonés de Empleo, 2010)

**Tabla 25:** Objetivos y Acciones

<b>OBJETIVOS</b>	<b>ACCIONES</b>
OTORGAR	Los conocimientos necesarios de cultura turística e información para el desenvolvimiento frente a los pasajeros turistas.
AFIANZAR	Con las personas relacionadas con la actividad turística
PROMOVER	La asociatividad con los entes privados y públicos
FACILITAR	Las herramientas, técnicas, materiales

## Seguimiento

Dicho seguimiento consistirá fundamentalmente en las siguientes actuaciones:

- Modificación de competencias y conocimientos asociados a la estrategia de la cooperativa, en el caso de que se produzca alguna reorientación en la misma por cualquier motivo.
- Incorporación al organigrama de las modificaciones que tengan lugar en puestos.
- Modificación de los requerimientos de los puestos, especialmente cuando tengan lugar cambios en el organigrama.
- Alta y baja de los trabajadores conforme se incorporen y salgan de la cooperativa, indicando y valorando su aportación según corresponda.
- Reasignación de puestos de trabajo a los conductores que cambien de actividad o de nivel dentro de la cooperativa.
- Incorporación de las modificaciones en las aportaciones de los miembros de la cooperativa cuando éstos realicen formación, adquieran experiencia o conocimientos, etc.
- Seguimiento y modificación de objetivos conforme se vayan alcanzando por mejora de conocimientos y competencias.
- Adecuación de la formación a las necesidades y a los movimientos que se produzcan.

## Aplicación

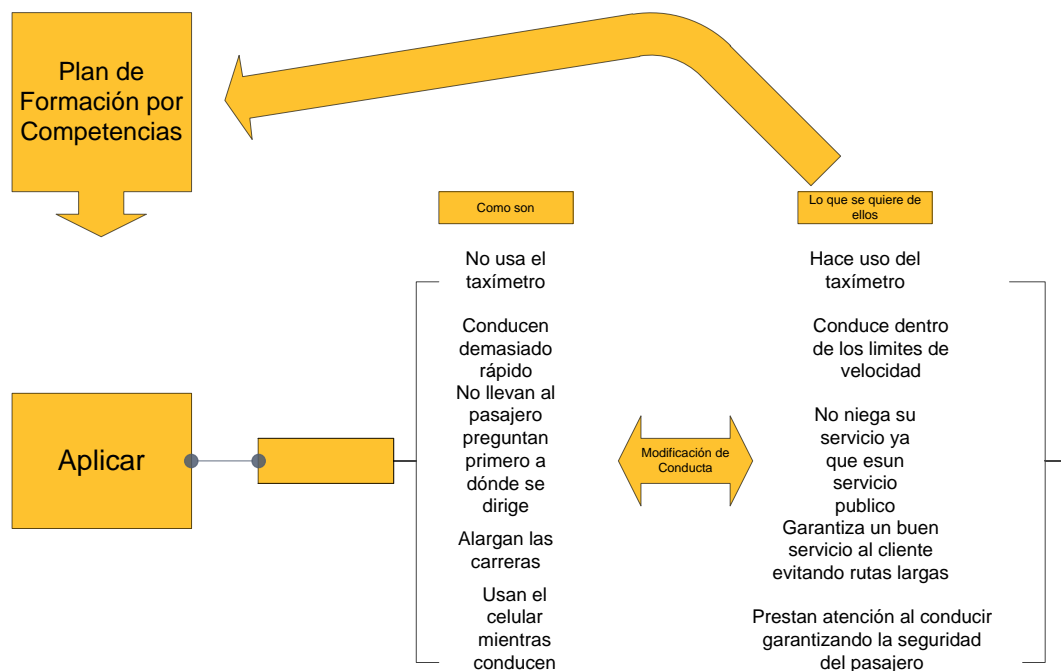
La aplicación del presente Plan de Formación, tiene la finalidad de emplear herramientas de competencia para mejorar de esta manera la calidad del servicio brindado por parte de la cooperativa de taxi N°22 Plaza Pachano, a su vez servirá para mejorar la operatividad de la cooperativa, y la conducta de los conductores de taxi poniendo en práctica la cultura turística mediante un análisis de la conducta y comportamiento de los mismos.

*“Según B.F. Skinner la modificación de conducta, es una técnica terapéutica basada en extinguir un comportamiento indeseable y sustituirlo por un comportamiento deseable”*

Mediante un análisis de la modificación de conducta, los involucrados estarán en la capacidad de cambiar su perspectiva referente a la cultura turística, dando como

resultado a que tengan un cambio positivo en su conducta y la obtención de un buen servicio por parte del cliente.

**Grafico 29:** Modificación de Conducta



**Elaborado por:** FLORES, Antonio (2015)

El presente esquema se basa en el condicionamiento operante que es una forma de aprendizaje, en el cual, el sujeto tiene probabilidades de repetir conductas que conlleven a consecuencias positivas y menos probabilidades de repetir las que conllevan consecuencias negativas.

El tipo de aprendizaje del condicionamiento operante es asociativo ya que tiene que ver con el desarrollo de nuevas conductas, además el condicionamiento operante, establece que las respuestas que sean reforzadas tienen la tendencia a repetirse y aquellas que reciban un llamado de atención, tendrán menos probabilidades de repetirse.

Mediante la aplicación del condicionamiento operante se lograría que los conductores de taxi adopten una cultura turística mediante la modificación de su conducta a través de la socialización del presente Plan de Formación por Competencias.

## **BIBLIOGRAFIA**

- , Ministerio de Turismo del Ecuador; , Tourism & Leisure Advisory Services; , Fondo de Promoción Turística;. (2009). *Plan Integral de Marketing Turístico de Ecuador*.
- Organización Mundial del Turismo OMT*. (2005-2007). Recuperado el 30 de Abril de 2015, de Organización Mundial del Turismo OMT:  
<http://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico>
- Definicion tu diccionario facil*. (2007). Recuperado el 2 de Junio de 2015, de Definicion tu diccionario facil: <http://www.definicionabc.com/social/cortesia.php>
- Definicion tu diccionario hecho facil*. (2007). Recuperado el 2 de Junio de 2015, de Definicion tu diccionario hecho facil:  
<http://www.definicionabc.com/general/disposicion.php>
- Definicion.de*. (2008). Recuperado el Martes de Abril de 2015, de Definicion.de:  
<http://definicion.de/promocion-turistica/>
- fusda*. (31 de Agosto de 2008). Recuperado el 1 de Mayo de 2015, de fusda:  
<http://www.fusda.org/Revista%2014/Revista14-1ELTURISMO.pdf>
- Workspace*. (2009). Recuperado el 28 de Marzo de 2015, de  
<http://cloudtourism.pbworks.com/w/page/16041369/3-1%20Introduccion%20%20La%20planificaci%C3%B3n%20tur%C3%ADstica-an%C3%ADalisis>
- Qualired*. (2010). Recuperado el 03 de Agosto de 2015, de Qualired:  
<http://www.qualituru Ecuador.com/contenidos/areas/areas.html>
- Zona economica*. (2011). Recuperado el 20 de Julio de 2015, de Zona economica:  
<http://www.zonaeconomica.com/control>
- Ministerio de Turismo*. (2014 de Septiembre de 2014). Recuperado el 11 de Mayo de 2015, de Ministerio de Turismo: <http://www.turismo.gob.ec/guayaquil-ya-cuenta-con-taxistas-capacitados-en-turismo/>
- (febrero de 2015). Recuperado el febrero de 2015, de <http://www.aqp-consultores.com/oldpartners/?p=82>

- Old Partners*. (2015). Recuperado el 20 de Marzo de 2015, de Old Partners: <http://www.aqp-consultores.com/oldpartners/?p=82%2020%20de%20marzo%202015.%2013:30>.
- B, M. W. (1991). *Servicios de calidad al cliente: la cortesía en el trabajo*. Mexico: Trillas.
- Bianco, G. (2010). *CECIES*. Recuperado el 20 de Julio de 2015, de CECIES: <http://www.cecies.org/articulo.asp?id=156>
- Bonilla, M., Molina, J., & Morales, F. (2012). *webcindario*. Recuperado el 6 de Agosto de 2015, de webcindario: <http://frankmorales.webcindario.com/trabajos/planificacion.html>
- Bugnone, P. (2005). *EL FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA TURÍSTICO*. GUALEGUAYCHÚ.
- Castro Aguilera, F. (s.f.). *eumed.com*. Recuperado el 2 de Agosto de 2015, de eumed.com.
- Concepto.de*. (s.f.). Recuperado el 20 de Julio de 2015, de Concepto.de: <http://concepto.de/direccion/#ixzz3fQ7oE2nH>
- DeConceptos.com*. (s.f.). Recuperado el 20 de Julio de 2015, de DeConceptos.com: <http://deconceptos.com/general/principio#ixzz3h8yk60sB>
- DEFINICION miles de terminos decifrados*. (s.f.). Recuperado el 2 de Junio de 2015, de DEFINICION miles de terminos decifrados: <http://definicion.mx/profesionalismo/>
- Ecualeg.com*. (2014). *Código Orgánico Integral Penal*. Quito: GAB.
- Edukavital*. (s.f.). Recuperado el Miercoles de Abril de 2015, de Edukavital: <http://edukavital.blogspot.com/>
- Ernst, & Young. (1998). *Manual del director de recursos Humanos*. Madrid.
- eumed.net*. (s.f.). Recuperado el 2 de Mayo de 2015, de eumed.net: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2010f/854/Gestion%20turistica%20y%20turismo%20cultural.htm>
- extremaduratrabaja*. (s.f.). Recuperado el 6 de Agosto de 2015, de extremaduratrabaja.gobex: <http://extremaduratrabaja.gobex.es/empresas/formacion/dise%C3%B1o-plan-de-formacion>
- García, Y. (19 de Noviembre de 2014). *CONCEPTODEFINICION.DE*. Recuperado el 2 de Junio de 2015, de CONCEPTODEFINICION.DE: <http://conceptodefinicion.de/amabilidad/>

- Gestión y Administración* . (s.f.). Recuperado el 28 de Marzo de 2015, de <http://www.gestionyadministracion.com/empresas/definicion-de-gestion.html>
- Gonzalez-Damian, A. (2009). *academia.edu*. Recuperado el Viernes de Abril de 2015, de [http://www.academia.edu/566655/El\\_turismo\\_desde\\_un\\_enfoque\\_de\\_sociolog%C3%ADa\\_constructivista](http://www.academia.edu/566655/El_turismo_desde_un_enfoque_de_sociolog%C3%ADa_constructivista)
- Hernández Fraga, K. (2012). Recuperado el 20 de Julio de 2015, de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2013a/1311/1311.pdf>
- Instituto Aragonés de Empleo. (2010). *Guía para el diseño de planes formativos en la empresa a partir de la evaluación de competencias*. Aragón.
- Jiménez , J. (2008). *El Valor de los Valores*. Caracas: Cograf Comunicaciones.
- I. (s.f.). Obtenido de [ftp://ftp.puce.edu.ec/Facultades/CienciasHumanas/Ecoturismo/ArticulosTurismo/Art%C3%ADculos%20cient%C3%ADficos/Revista%20Gesti%C3%B3n%20tur%C3%ADstica/educacion\\_profesional\\_turismo.pdf](ftp://ftp.puce.edu.ec/Facultades/CienciasHumanas/Ecoturismo/ArticulosTurismo/Art%C3%ADculos%20cient%C3%ADficos/Revista%20Gesti%C3%B3n%20tur%C3%ADstica/educacion_profesional_turismo.pdf)
- M, L. D. (s.f.). Recuperado el 29 de Abril de 2015, de [ftp://ftp.puce.edu.ec/Facultades/CienciasHumanas/Ecoturismo/ArticulosTurismo/Art%C3%ADculos%20cient%C3%ADficos/Revista%20Gesti%C3%B3n%20tur%C3%ADstica/educacion\\_profesional\\_turismo.pdf](ftp://ftp.puce.edu.ec/Facultades/CienciasHumanas/Ecoturismo/ArticulosTurismo/Art%C3%ADculos%20cient%C3%ADficos/Revista%20Gesti%C3%B3n%20tur%C3%ADstica/educacion_profesional_turismo.pdf)
- Mendoza, A. (25 de Febrero de 2013). *SlideShare*. Recuperado el 3 de Agosto de 2015, de SlideShare: <http://es.slideshare.net/neymary/gestion-por-competencias-16764784>
- Microsoft Corporation. (s.f.). *Microsoft*. Recuperado el 3 de Agosto de 2015, de Microsoft: <https://www.microsoft.com/en-us/store/apps/taximetroco/9nblggh0dbwx>
- Moncayo, K. A. (2011). *Ecuador sobre Ruedas*. Quito.
- Orozco, D. (10 de Octubre de 2011). *CONCEPTODEFINICION.DE*. Recuperado el 2 de Junio de 2015, de CONCEPTODEFINICION.DE: <http://conceptodefinicion.de/eficiencia/>
- Thompson, I. (Octubre de 2007). *Promonegocios.net*. Recuperado el 20 de Julio de 2015, de Promonegocios.net: <http://www.promonegocios.net/empresa/concepto-organizacion.html>
- WordPress*. (s.f.). Recuperado el 28 de Marzo de 2015, de WordPress: <https://culturaturistica.wordpress.com/culturaturistica/>

# ANEXOS

## **ENCUESTA A LOS SEÑORES CONDUCTORES DE TAXI.**

**OBJETIVO:** Analizar la importancia del servicio de taxis en el campo turístico.

### **INTRUCTIVO:**

- Procure ser lo más objetivo y veraz.
- Seleccione sólo una de las alternativas que se propone.
- Marque con una X en el paréntesis que corresponda a la alternativa que eligió.

#### **1. ¿Qué grado de instrucción académica tiene usted?**

Escuela ( ) Colegio ( ) Superior ( )

#### **2. ¿Ha recibido alguna capacitación sobre cultura turística?**

Si ( ) No ( ) Una vez ( ) Más de una vez ( )

#### **3. ¿Qué frases emplea cuando recibe a un cliente?**

Buenos días ¿A qué lugar se dirige? ( )

Buenos días como esta Ud ( )

No habla con el cliente ( )

#### **4. ¿Qué temas de conversa aborda con el usuario durante el recorrido?**

Turismo ( )

Política ( )

Deportes ( )

Economía ( )



**5. ¿Qué frases utiliza cuando el turista llega a su destino y finaliza el servicio?**

Gracias ( ) Muchas gracias ( ) Que tenga un buen día ( )

**6. ¿Brinda información turística al usuario?**

Si ( ) No ( ) Solo si el Cliente la solicita ( )

**7. ¿Hace uso del taxímetro?**

Si ( ) No ( ) A veces ( )

**8. ¿Conoce los principales atractivos de la ciudad de Ambato?**

Si ( ) No ( )

**9. ¿Conoce los edificios más importantes de la ciudad de Ambato?**

Si ( ) No ( )

**10. ¿Conoce los nombres de todas las calles de la ciudad de Ambato?**

Si ( ) No ( )

**11. ¿Conoce la normativa de la ley de tránsito del transporte público?**

Si ( ) No ( )

**12. ¿Conoce sobre políticas públicas relacionadas con el turismo?**

Si ( ) No ( )

**13. ¿Usted se considera una persona?**

Tolerante ( ) Impaciente ( ) Agresiva ( )

**14. ¿Conoce la historia de los tres Juanes?**

Si ( ) No ( )

**15. ¿Considera usted, que la elaboración de un Plan de formación por competencias para mejorar la calidad del servicio turístico le ayudaran a brindar un mejor servicio?**

Si ( ) No ( )

<b>DISCO</b>	<b>COOPERATIVA</b>	<b>DIRECCION</b>	<b>CUPOS</b>
1	DE PASAJEROS EN TAXIS “AGENCIAS UNIDAS N° 1”	Calle Montalvo y Bolívar	23
2	DE PASAJEROS EN TAXIS “GUAYAS N° 2”	Av. Cevallos y Martínez	32
3	DE PASAJEROS EN TAXIS “COLEGIO BOLIVAR LTDA N° 3”	Luis A. Martínez y Sucre	20
4	DE PASAJEROS EN TAXIS “LEONARDO MURIALDO N° 4”	Parque Sucre	40
5	DE PASAJEROS EN TAXIS “LALAMA N° 5”	Calle Lalama y Cevallos	45
6	DE PASAJEROS EN TAXIS “JUAN LEON MERA N° 6”	Av. 15 de Noviembre y Mera	24
7	DE PASAJEROS EN TAXIS “ LUIS A. MARTINEZ N° 7”	Av. Víctor Hugo y Atahualpa	32
8	DE PASAJEROS EN TAXIS “GRAN COLOMBIA N° 8”	Calle Espejo y Av. Cevallos	43
9	DE PASAJEROS EN TAXIS “JUAN B. VELA N° 9”	Calle Luis A. Martínez y Juan B. Vela	40
10	DE PASAJEROS EN TAXIS “MODELO N° 10”	Tomas Sevilla y Cevallos	59
11	DE PASAJEROS EN TAXIS “MARISCAL SUCRE N°11”	Calle Sucre y Guayaquil	43
12	DE PASAJEROS EN TAXIS “12 DE NOVIEMBRE N° 12”	Calle Marieta de Veintimilla y 12 de Noviembre	42
13	DE PASAJEROS EN TAXIS “PELILEO N° 14”	Calle Corazón y Darwin	50
14	DE PASAJEROS EN TAXIS “LAS AMERICAS N° 16”	Tomas Sevilla y Juan b. vela	50
15	DE PASAJEROS EN TAXIS “RIO MARAÑON N°17”	12 de Noviembre y Mera	32
16	DE PASAJEROS EN TAXIS “PLAZA COLON N°18”	Calle Colon y Ayllon	58
17	DE PASAJEROS EN TAXIS “ESPEJO N° 19”	Calle Espejo y Av. 12 de Noviembre	28
18	DE PASAJEROS EN TAXIS “TERMINAL INTERPROVINCIAL AMBATO N° 20”	Calle Paraguay (Ingahurco)	56
19	DE PASAJEROS EN TAXIS “CENTRO TERMINAL TERRESTRE N° 21”	Terminal terrestre	55
20	DE PASAJEROS EN TAXIS “PLAZA PACHANO N° 22”	Av. Los Incas y Cañar	49
21	DE PASAJEROS EN TAXIS “RUTAS NACIONALES N° 23”	Redondel Ferroviario	36

22	DE PASAJEROS EN TAXIS “PLAZA URBINA N° 24”	Plaza Urbina	40
23	DE PASAJEROS EN TAXIS “HISPANO AMERICA N°25”	Av. Bolivariana y Marchena	36
24	DE PASAJEROS EN TAXIS “SIGLO XX N° 26”	Calle Bolívar y Calle Vargas Torres	59
25	DE PASAJEROS EN TAXIS “NAPOLES N°27”	Av. Cevallos y Guayaquil	55
26	DE PASAJEROS EN TAXIS “ROMBOY N° 28”	Av. Atahualpa (Redondel de Policía)	41
27	DE PASAJEROS EN TAXIS “HOSPITAL REGIONAL N° 30”	Av. Pasteur y Av. Unidad Nacional	34
28	DE PASAJEROS EN TAXIS “UNIDAD NACIONAL N° 31”	Av Bolivariana y Gasolinera Oriente	54
29	DE PASAJEROS EN TAXIS “PLAZA PRIMERO DE MAYO N ° 32”	Calle Tomas Sevilla y Araujo	52
30	DE PASAJEROS EN TAXIS “COLISEO CERRADO DE DEPORTES N° 33”	Av. Los Andes y Av. El Rey	33
31	DE PASAJEROS EN TAXIS “UNIVERSITARIOS N°34”	Av. Atahualpa y Caspicara	40
32	DE PASAJEROS EN TAXIS “LIBERTAD Y TRABAJO N° 35”	Calle José García y Av. Los Chasquis	54
33	DE PASAJEROS EN TAXIS “TIERRA DE FLORES N°36”	Av. Pichincha y Galápagos	67
34	DE PASAJEROS EN TAXIS “LOS GUAYTAMBOS N° 37”	Calle Colon y Unidad nacional	65
35	DE PASAJEROS EN TAXIS “CIUDADELA CUMANDA N° 38”	Av. El Rey y Ayacucho	65
36	DE PASAJEROS EN TAXIS “JAIME ROLDOS AGUILERA N° 39”	Av. Cóndor y Av. Bolivariana	62
37	DE PASAJEROS EN TAXIS “AMERICAN PARK N° 40”	Av. Circunvalación Occ. Y Av. Amazonas	50
38	DE PASAJEROS EN TAXIS “HOTEL MIRAFLORES N° 41”	Av. Gonzales Suarez y 12 de Noviembre	42
39	DE PASAJEROS EN TAXIS “FICOA N° 42”	Av. Los Guaytambos y La Delicia	65
40	DE PASAJEROS EN TAXIS “PLAZA DE TOROS N° 43”	Av. Quiz Quiz y Valencia	49
41	DE PASAJEROS EN TAXIS “EJECUTIVO N° 44”	Av. Los Incas y Pacha	78

42	DE PASAJEROS EN TAXIS “LA BAHIA N° 45”	Calle Antonio Clavijo	73
43	DE PASAJEROS EN TAXIS “CIRCUNVALACION N° 46”	Av. Rumiñahui y Los Shyris	50
44	DE PASAJEROS EN TAXIS “EL SAGRARIO N° 48”	Calle Sucre y Guayaquil	62
45	DE PASAJEROS EN TAXIS “PRESIDENCIAL N° 49”	Calle Amauta y Los Shyris	53
46	DE PASAJEROS EN TAXIS “AMAZONAS N° 60”	Av. Guaytambos (Seguro IESS)	42
47	DE PASAJEROS EN TAXIS “EL BELEN N° 52”	Panamericana Sur (Huachi Chico)	61
48	DE PASAJEROS EN TAXIS “TURISMO AMBATEÑO N° 53”	Calle Abdón Calderón	90
49	DE PASAJEROS EN TAXIS “SAN ROQUE N° 54”	Huachi Chico	33
50	DE PASAJEROS EN TAXIS “LUIS LARREA BAUTISTA N° 55”	Redondel de las Focas	35

**Fuente:** Comisión de tránsito, transporte y movilidad (CTTM) 31 de marzo del 2015

