



# UTMACH

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE HOTELERÍA Y TURISMO

DIAGNOSTICO DEL SERVICIO DE TRANSPORTE TERRESTRE  
TURISTICO DE LA CIUDAD DE HUAQUILLAS

CASAMIN RAMIREZ LUIS FERNANDO

MACHALA  
2017



# UTMACH

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE HOTELERÍA Y  
TURISMO

DIAGNOSTICO DEL SERVICIO DE TRANSPORTE TERRESTRE  
TURISTICO DE LA CIUDAD DE HUAQUILLAS

CASAMIN RAMIREZ LUIS FERNANDO

MACHALA  
2017

**Nota de aceptación:**

Quienes suscriben, en nuestra condición de evaluadores del trabajo de titulación denominado DIAGNOSTICO DEL SERVICIO DE TRANSPORTE TERRESTRE TURISTICO DE LA CIUDAD DE HUAQUILLAS, hacemos constar que luego de haber revisado el manuscrito del precitado trabajo, consideramos que reúne las condiciones académicas para continuar con la fase de evaluación correspondiente.



---

BASTIDAS ANDRADE MARÍA ISABEL  
0703935106  
TUTOR - ESPECIALISTA 1



---

CALLE INIGUEZ MELISSA PAULINA  
1103882096  
ESPECIALISTA 2



---

AMAIQUEMA ILLESCA LOURDES DOLORES  
0701775512  
ESPECIALISTA 3

Machala, 07 de febrero de 2017

## Urkund Analysis Result

**Analysed Document:** CASO-PRACTICO\_13\_01\_2017.docx (D24989478)  
**Submitted:** 2017-01-14 21:09:00  
**Submitted By:** casaminluis@gmail.com  
**Significance:** 5 %

### Sources included in the report:

CAPITULOS. I y II.docx (D21252617)  
Capturas Finales Corregidas..docx (D21741910)  
LOAIZA CORREA DIGNA MARILU.pdf (D21237852)  
planta-turistica.docx (D16213921)

### Instances where selected sources appear:

9

## CLÁUSULA DE CESIÓN DE DERECHO DE PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO DIGITAL INSTITUCIONAL

El que suscribe, CASAMIN RAMIREZ LUIS FERNANDO, en calidad de autor del siguiente trabajo escrito titulado DIAGNOSTICO DEL SERVICIO DE TRANSPORTE TERRESTRE TURISTICO DE LA CIUDAD DE HUAQUILLAS, otorga a la Universidad Técnica de Machala, de forma gratuita y no exclusiva, los derechos de reproducción, distribución y comunicación pública de la obra, que constituye un trabajo de autoría propia, sobre la cual tiene potestad para otorgar los derechos contenidos en esta licencia.

El autor declara que el contenido que se publicará es de carácter académico y se enmarca en las disposiciones definidas por la Universidad Técnica de Machala.

Se autoriza a transformar la obra, únicamente cuando sea necesario, y a realizar las adaptaciones pertinentes para permitir su preservación, distribución y publicación en el Repositorio Digital Institucional de la Universidad Técnica de Machala.

El autor como garante de la autoría de la obra y en relación a la misma, declara que la universidad se encuentra libre de todo tipo de responsabilidad sobre el contenido de la obra y que asume la responsabilidad frente a cualquier reclamo o demanda por parte de terceros de manera exclusiva.

Aceptando esta licencia, se cede a la Universidad Técnica de Machala el derecho exclusivo de archivar, reproducir, convertir, comunicar y/o distribuir la obra mundialmente en formato electrónico y digital a través de su Repositorio Digital Institucional, siempre y cuando no se lo haga para obtener beneficio económico.

Machala, 07 de febrero de 2017



CASAMIN RAMIREZ LUIS FERNANDO  
0705046688



# UTMACH

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE HOTELERÍA Y TURISMO**

**DIAGNOSTICO DEL SERVICIO DE TRANSPORTE TERRESTRE  
TURISTICO DE LA CIUDAD DE HUAQUILLAS**

**CASAMIN RAMIREZ LUIS FERNANDO**

**MACHALA  
2017**

**Nota de aceptación:**

Quienes suscriben, en nuestra condición de evaluadores del trabajo de titulación denominado DIAGNOSTICO DEL SERVICIO DE TRANSPORTE TERRESTRE TURISTICO DE LA CIUDAD DE HUAQUILLAS, hacemos constar que luego de haber revisado el manuscrito del precitado trabajo, consideramos que reúne las condiciones académicas para continuar con la fase de evaluación correspondiente.



---

BASTIDAS ANDRADE MARÍA ISABEL  
0703935106  
TUTOR - ESPECIALISTA 1



---

CALLE INIGUEZ MELISSA PAULINA  
1103882096  
ESPECIALISTA 2



---

AMAIQUEMA ILLESCA LOURDES DOLORES  
0701775512  
ESPECIALISTA 3

Machala, 07 de febrero de 2017

## CLÁUSULA DE CESIÓN DE DERECHO DE PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO DIGITAL INSTITUCIONAL

El que suscribe, CASAMIN RAMIREZ LUIS FERNANDO, en calidad de autor del siguiente trabajo escrito titulado DIAGNOSTICO DEL SERVICIO DE TRANSPORTE TERRESTRE TURISTICO DE LA CIUDAD DE HUAQUILLAS, otorga a la Universidad Técnica de Machala, de forma gratuita y no exclusiva, los derechos de reproducción, distribución y comunicación pública de la obra, que constituye un trabajo de autoría propia, sobre la cual tiene potestad para otorgar los derechos contenidos en esta licencia.

El autor declara que el contenido que se publicará es de carácter académico y se enmarca en las disposiciones definidas por la Universidad Técnica de Machala.

Se autoriza a transformar la obra, únicamente cuando sea necesario, y a realizar las adaptaciones pertinentes para permitir su preservación, distribución y publicación en el Repositorio Digital Institucional de la Universidad Técnica de Machala.

El autor como garante de la autoría de la obra y en relación a la misma, declara que la universidad se encuentra libre de todo tipo de responsabilidad sobre el contenido de la obra y que asume la responsabilidad frente a cualquier reclamo o demanda por parte de terceros de manera exclusiva.

Aceptando esta licencia, se cede a la Universidad Técnica de Machala el derecho exclusivo de archivar, reproducir, convertir, comunicar y/o distribuir la obra mundialmente en formato electrónico y digital a través de su Repositorio Digital Institucional, siempre y cuando no se lo haga para obtener beneficio económico.

Machala, 07 de febrero de 2017



CASAMIN RAMIREZ LUIS FERNANDO  
0705046688

**DIAGNÓSTICO DEL SERVICIO DE TRANSPORTE TERRESTRE TURISTICO DE  
LA CIUDAD DE HUAQUILLAS**

---

Luis Fernando Casamin Ramírez

CI: 070504668-8

casaminluis@gmail.com

Machala, Enero del 2017

# **DIAGNOSTICO DEL SERVICIO DE TRANSPORTE TERRESTRE TURISTICO DE LA CIUDAD DE HUAQUILLAS**

## **Resumen**

El transporte es primordial dentro la sociedad desde tiempos inmemorables ya que les permitió desarrollarse transformándose en uno de los inventos más significativos que se han hecho, al permitir el comercio y el traslado de personas.

El turismo ha crecido paulatinamente en nuestro País transformándose en uno de las principales actividades económicas. Es por eso que el gobierno mediante el Ministerio de Turismo (Mintur) en conjunto con otras entidades públicas y privadas ha creado los medios y las facilidades para su crecimiento mediante leyes que favorece a los sectores involucrados en este caso el Transporte Turístico.

La ley de turismo que se modificó en el año 2014 específica que las Agencias de viaje y Operadoras Turísticas no pueden brindar servicios de transporte a menos que tengan dos compañías para poder operar.

Esta investigación tuvo como objetivo realizar un análisis para resolver esta pregunta: ¿Está preparada la ciudad de Huaquillas como centro turístico para suplir las necesidades de transportación turística en cuanto a **calidad y servicio** que prestan? , se hizo con la ayuda de la base de datos del Mintur, datos estadísticos del INEC referente a las salidas y entradas de personas por Huaquillas, para determinar la calidad del servicio de transporte terrestre turístico que ofrecen las empresas debidamente me apoye en lo que especifica el reglamento de transporte terrestre turístico en cuanto a los parámetros que debe cumplir el transporte y el conductor

Se concluyó que las dos únicas empresas que ofertan servicios de transporte turístico en la ciudad de Huaquillas como lo son Transfrosur Cia. Ltda. y Litoral Trans.S.A. Cuentan con unidades en óptimas condiciones que cumplen con todos los establecido en la Ley, pero debido al flujo de turistas se necesita una empresa que brinde transporte turístico a más de 20 personas.

**Palabras claves:** transporte, turismo, calidad, servicio, ley.

# **DIAGNOSIS OF THE TOURISM LAND TRANSPORT SERVICE OF THE CITY OF HUAQUILLAS**

## **Abstract**

Transport has been paramount in society since time immemorial and has allowed them to develop into one of the most significant inventions that have been made, by allowing trade and the transfer of people.

Tourism has grown steadily in our country becoming one of the main economic activities. That is why the government, through the Ministry of Tourism (Mintur), together with other public and private entities has created the means and facilities for its growth through laws that favor the sectors involved in this case Tourism Transportation.

The tourism law that was modified in the year 2014 specifies that Travel Agencies and Tour Operators can not provide transportation services unless they have two companies to operate.

This research aimed to carry out an analysis to solve this question: Is the city of Huaquillas prepared as a tourist center to supply the needs of tourist transportation in terms of quality and service they provide? , It was done with the help of the database of the Mintur, statistical data of the INEC referring to the outings and entrance of people by Huaquillas, to determine the quality of the ground transportation service offered by the companies duly support me in what specifies The regulation of terrestrial tourist transport in terms of the parameters to be met by the transport and the driver

It was concluded that the only two companies that offer tourist transportation services in the city of Huaquillas such as Transfrosur Cia. Ltda. And Litoral Trans.S.A. They have units in optimal conditions that comply with all the established in the Law, but due to the flow of tourists a company is needed that provides tourist transport to more than 20 people.

Key words: transport, tourism, quality, service, law.

## INDICE

INTRODUCCIÓN .....	7
DESARROLLO .....	9
Historia del transporte.....	9
Relación del transporte y el turismo .....	9
Calidad y servicio turístico .....	10
Normativa de la ley del transporte turístico .....	11
Situación actual del turismo en el cantón Huaquillas .....	12
Empresas de transporte terrestre turístico registradas en el Mintur .....	15
CIERRE .....	20
Conclusión .....	20
Referencias.....	21
Anexos.....	22

## **LISTA DE TABLAS**

Tabla 1 Entrada de turistas al país por la ciudad de Huaquillas según datos del INEC	13
Tabla 2 Salida de turistas del país por la ciudad de Huaquillas según datos del INEC	13
Tabla 3 Entrada y salida del país según medios de transporte	14
Tabla 4 Base de datos del ministerio de turismo	15
Tabla 5 Base de datos del ministerio de turismo	16
Tabla 6 Indicadores de calidad de los servicios de Transfrosur Cía. Ltda.	18
Tabla 7 Indicadores de calidad de los servicios de Litoral Trans s.a.	19

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo tiene carácter académico, se enfoca en determinar la calidad de los servicios de transporte terrestre turístico que brindan en la ciudad de Huaquillas y si cumplen con todas las condiciones técnicas que le permitan a la empresa poder laborar.

El turismo tiene efectos en la economía, en el entorno natural y en las zonas edificadas, en la población local de los lugares visitados y en los visitantes propiamente dichos. (Falcón, 2016, pág. 49)

El transporte nace debido a la necesidad que tiene el ser humano para movilizarse y facilitar el comercio entre si transformándose en un elemento clave para el desarrollo de la sociedad, este ha ido evolucionando adaptándose a todas las formas que la sociedad demande.

Es esencial en el Turismo, porque sin este medio sería casi imposible esta actividad, conociendo que la accesibilidad al atractivo o destino turístico es fundamental.

En nuestro país el turismo está creciendo paulatinamente es por eso que los servicios de transportación que se ofrecen a los turistas deben ser de calidad, para generar un impronta positiva y satisfacer sus expectativas.

Definición de servicio según Kotler y Armstrong (1998) “Un proceso social y administrativo por medio del cual los individuos y los grupos obtienen lo que necesitan y desean mediante la creación y el intercambio de productos y valores con otros” (Tejada, Abel De la Torre, 2011, pág. 135)

El transporte es fundamental para nuestra economía y nuestra sociedad, la movilidad es vital para el mercado interior y para la calidad de vida que aporta a los ciudadanos la libertad de viajar, permite el crecimiento de la economía y la creación de puestos de trabajo: ha de ser sostenible a la luz de los nuevos retos que se nos plantean. El transporte es mundial, por lo que una actuación eficaz exige una decidida cooperación internacional. (Kallas, 2011, pág. 4)

En los últimos años la viabilidad en el país ha cambiado y ha desarrollado su red vial, esta se encuentra asfaltada en su mayoría y cuenta con su respectiva señalética esto ha permitido no solo el desarrollo comercial si no del turismo, las provincia de El Oro es fronteriza y se han beneficiado de esto por lo cual reciben mucha demanda de turistas.

La ciudad de Huaquillas, cantón perteneciente a la provincia de El Oro, limita con el vecino país del Perú con el cual tiene un importante movimiento comercial entre ambos, poseedora de atractivos turísticos, muy conocido por su gastronomía y una de las vías de entrada al país más concurridas por turistas extranjero y nacionales.

Ecuador se ha transformado en uno de los puntos preferidos y más visitados por extranjeros de todo el mundo debido a las riquezas naturales, culturales, gastronomía etc., esta demanda ha hecho que el ministerio de turismo reforme la ley del transporte turístico para que se regule esta actividad de manera que puedan ofrecer servicios de calidad.

El objetivo de esta investigación es, realizar un diagnóstico que determine la calidad de los servicios del transporte terrestre turístico de la ciudad de Huaquillas en este contexto la pregunta que se planteo es ¿Está preparada la ciudad de Huaquillas como centro turístico para suplir las necesidades de transportación turística en cuanto a calidad y servicio que prestan? La importancia de la investigación es conocer los servicios que actualmente las empresas ofrecen a las turistas para realizar un análisis, evaluar y obtener conclusiones.

Para resolver esta pregunta se verifico en la base de datos del Ministerio de Turismo (Mintur) que tiene registradas a todas las empresas que brindan servicios turísticos, en este caso las empresas del Sector Transporte Turístico ubicadas en la ciudad de Huaquillas.

Para determinar la calidad de los servicios que ofertan las empresas de transporte terrestre turístico de Huaquillas se apoyó en lo que especifica la normativa de la ley de transporte terrestre turístico y así comprobar si cumplen o no cumplen con las normas técnicas en cuanto al vehículo y conductor se refiere y las características que las unidades posean.

## **DESARROLLO**

El cantón Huaquillas perteneciente a la Provincia de El Oro en la zona 7, con una población de aproximadamente de 60.285 habitantes, limita al norte y este con arenillas al sur con Perú y al oeste con el archipiélago de Jambeli, su extensión es de 72,6 km, tiene 5 parroquias urbanas el Paraíso, Hualtaco, Milton Reyes, Unión Lojana, Ecuador y su cantonización es el 6 de octubre.

El comercio es su principal actividad económica debido a que es una ciudad fronteriza, las ventas de productos nacionales y extranjeros son el pan de cada día y no tiene descanso en este sector, la ganadería, la pesca, finalmente el turismo y el transporte son parte importante en la fuente de ingresos de los Huaquillenses.

### **Historia del transporte**

Desde que el hombre existe tuvo la necesidad de movilizarse para poder subsistir, ese instinto de supervivencia lo obligo a idear maneras de trasladarse desde un punto a otro y así facilitar y mejorar su calidad de vida.

El descubrimiento de la rueda facilito mucho la creación del transporte, pues les permitía movilizarse sin mayor esfuerzo, pero donde más se desarrollo fue en la Revolución Industrial, cabe destacar que las guerras suscitadas también contribuyeron mucho a la evolución de la misma.

Lindosa Tato (2015) hace hincapié en que La revolución industrial fue muy importante para el desarrollo del transporte, en Gran Bretaña es donde nace el fenómeno llamado Turismo pues los nobles ingleses realizaban un viaje llamado El Grand tour.

### **Relación del transporte y el turismo**

La relación del transporte y el turismo según Cedeño (2012), data desde el siglo XIX con el surgimiento del ferrocarril en Europa y EEUU, el mismo utilizado para actividades de esparcimiento y recreación, luego con el surgimiento de los vehículos de combustión nació el transporte turístico.

Los medios de transporte según Viloro sean estos: terrestres, acuáticos, aéreos, forman parte de la actividad turística por que mediante este se permiten interrelacionarse con cada elemento básico de la industria tales como: hoteleros, atractivos turísticos, agencias de viajes, lo que conforman el todo turístico” (Loaiza, 2016),es por eso que el desarrollo del transporte turístico tiene que ir de la mano con el desarrollo de las demás prestadores de servicios turísticos como Hoteles, Restaurantes, Agencias de Viajes, Centros Turísticos etc., así como el

trabajo conjunto con las autoridades locales y seccionales vinculadas con la organización, planificación y regulación del sector Turístico.

El transporte y el turismo se complementan, el transporte es el canal que lleva los pasajeros hacia algún destino, hablando de turismo los lleva y los regresa en el caso común. El turismo depende mucho de los medios de transporte por eso el aeropuerto de Santa Rosa es un canal importante al igual que el terminal. Si no hay movilización por medios de transporte el turismo no sería rentable y en el caso del transporte estos sí pueden mantenerse sin el turismo ya que es una necesidad transportarse sin embargo las ganancias que tienen el transporte por motivo del turismo son grandes.

Según Celata (2004) afirma que “los turistas eligen sus destinos de viaje a partir de la consideración de los recursos que se hallan en esos lugares y, después, se aquilata su accesibilidad.”, de acuerdo a lo que afirma Celata que si el destino tiene un importante recurso en este caso Huaquillas en calidad de ciudad fronteriza se realiza mucho comercio y sale más barato comprar ahí; ha nacido un tipo de Turismo, el turismo de compras por lo cual recibe muchos visitantes nacionales y extranjeros, ayudando a dinamizar la economía del sector.

### **Calidad y servicio turístico**

De la calidad en los servicios que se ofertan depende la supervivencia de una empresa es por eso que se debe prestar mucha atención en los detalles la atención al cliente y un buen servicio genera una impronta positiva que nos beneficia y nos permite seguir creciendo como organización.

La calidad ha devenido en estrategia fundamental para la supervivencia de las empresas en el mercado. Los consumidores demandan productos y servicios cada vez más exigentes y sólo aquellas empresas que logren satisfacer sus expectativas podrán permanecer operando., (Mera, 2015, págs. 1-2)

La calidad del servicio según Hudson (2004) “La calidad del servicio se considera un factor clave en la diferenciación de los servicios y la creación de ventajas competitivas en el turismo” (Medina, 2016, pág. 206), el brindar un buen servicio genera una ventaja competitiva en este caso en el transporte turístico debe contar con vehículos en buenas condiciones para poder operar y personal capacitada para interactuar con el turista.

Según Grönroos (2005) “la calidad del servicio se mide a partir de la opinión del cliente, y de la organización en su conjunto. (Ballestas, 2012, págs. 185-187), como dice Grönroos al ofrecer un servicio intervienen muchos actores que son determinantes para el mejoramiento de la calidad y prestación del servicio como lo es el del transporte turístico, el

estado óptimo en el que se encuentran las vías de acceso es un problema en la actualidad en el cantón Huaquillas ya que su red vial está en pésimas condiciones

### **Normativa de la ley del transporte turístico**

**Considerando,** Que la ley del turismo en el Art.2 señala: Turismo es el ejercicio de todas las actividades asociadas con el desplazamiento de personas a lugares distintos al de su residencia habitual, sin ánimo de radicarse permanentemente en ellos.

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

**Título I, Capítulo I: OBJETO, DEFINICION Y AMBITO DE COMPETENCIA:** El presente reglamento tiene por objeto regular el servicio de transporte terrestre turístico a nivel nacional, especificar el ámbito de la competencia de la Agencia Nacional de Tránsito (ANT) y la Autoridad Nacional de Turismo

**Artículo 3.- Definiciones a) Compañía de Transporte Terrestre Turístico.-** Compañía cuyo objeto único es la prestación de servicios de transporte terrestre turístico y que ha obtenido legalmente el permiso por las Agencia Nacional de Transito, una vez que ha cumplido con los requisitos exigidos por la normativa vigente.

**Artículo 4.- Transporte Turístico.-** se considera como transporte terrestre turístico a la movilización de personas que tengan la condición de turistas o excursionistas, en compañías autorizadas a la prestación del servicio de transporte terrestre turísticas debidamente homologadas y habilitadas por la Agencia Nacional de Transito, para dirigirse a establecimientos o sitios de interés turístico, mediante el pago acordado libremente por las partes. (TURISMO, 2016)

**Título II, Capítulo I: AMBITO DE OPERACIÓN: Artículo 10.- Transporte Terrestre Turístico Fronterizo.-** es aquel que se presta a través de compañías debidamente habilitadas para trasladar turistas o excursionistas dentro de la zona de integración fronteriza definida por el Ecuador con Colombia y Perú en los sectores que determine la ANT al amparo de las respectivas acuerdos bilaterales y a las disposiciones vigentes en materias de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial.

**Capitulo II: Artículo 17.- Prohibición.-** en ningún caso el servicio de transporte terrestre turístico prestado directamente por las compañías autorizadas por la Agencia Nacional de Transito podrá incluir los servicios de propios de una operación o paquete turísticos, como el alojamiento, alimentación, guianza ,entre otros , limitándose a las compañías

de transporte terrestre autorizadas a prestar únicamente el servicio de movilización de los turistas o excursionistas conforme su ámbito de operación y tipo de servicio. La inobservancia de la presente disposición constituirá falta administrativa sancionada conforme lo prevé la Ley Orgánica de Transporte terrestre, Transito y Seguridad Vial y demás normativa aplicable.

### **Capitulo III: EL SERVICIO DEL TRANSPORTE TERRESTRE TURISTICO: Articulo**

**21.- Prohibición.-** las agencias de viajes operadoras o duales y los establecimientos de alojamiento están prohibidos y no podrán bajo ningún concepto, modalidad o motivo realizar transporte terrestre turístico o transporte de pasajeros. Ningún prestador de servicios de transporte terrestre público, por cuenta propia, particular o comercial distinta al turístico, podrá realizar las actividades de operación de transporte terrestre turístico detalladas en el presente Reglamento (TURISMO, 2016)

#### **Situación actual del turismo en el cantón Huaquillas**

Según Buades (2012) expresa "No hay industria legal que pueda exhibir un crecimiento más acelerado y exponencial en los últimos años como el turismo, el turismo ha sido capaz no sólo de crecer, sino también de sortear crisis", el país ha estado en crisis por lo cual se ha visto obligado a realizar ciertos ajustes de los cuales el comercio que es la principal actividad Huaquillas dejó de ser lo que otrora en otros tiempos, por esta razón los ciudadanos han visto en el turismo una oportunidad para poder subsistir.

Según Acerenzo (2009) "El ambiente competitivo le exige a los destinos turísticos realizar un esfuerzo continuo no sólo para ofrecer productos y servicios cada vez de mayor calidad, sino también para incrementar la capacidad competitiva de sus empresas", debido a la cantidad de turistas que recibe Huaquillas ha crecido la Planta Turística, en la ciudad para brindar servicios de alojamiento restauración y transporte, siendo el transporte turístico una de las principales actividades debido al flujo de turistas que ingresan y salen del país, pero hacen falta empresas que ofrezcan servicios de transporte mayor a 20 personas para satisfacer su demanda.

Según datos de las Jefaturas de migración el número de personas ecuatorianos que ingresaron al País por la ciudad de Huaquillas en el primer semestre del año 2016 fueron 97.084 (9.47%), anualmente fueron 120.302 (19%), los extranjeros que ingresaron al país en el primer semestre fueron 143.982 (11.32%), anualmente fueron 170.508(21,02%); mientras que las personas ecuatorianas que salieron en el primer semestre por la ciudad de Huaquillas fueron

103.862(10.16%),anualmente 198.021(20,05%),los extranjeros que salieron del país en el primer semestre fueron 138.650(11.39%),anualmente 170,508(21,02%)

**Entrada de turistas al país por la ciudad De Huaquillas en al año 2016 según datos del INEC**

*Tabla 1 Entrada de turistas al país por la ciudad de Huaquillas según datos del INEC*

<b>Huaquillas</b>	<b>Extranjeros</b>	
	<b>Numero</b>	<b>%</b>
<b>Semestral</b>	143.982	11.32
<b>Anual</b>	170,508	21,02

**Fuente:** Datos estadísticos obtenidos del INEC, 2016

**Salida de turistas del país por la ciudad De Huaquillas en el año 2016 según datos del INEC**

*Tabla 2 Salida de turistas del país por la ciudad de Huaquillas según datos del INEC*

<b>Huaquillas</b>	<b>Extranjeros</b>	
	<b>Numero</b>	<b>%</b>
<b>Semestral</b>	138.650	11.39
<b>Anual</b>	205,304	21.06

**Fuente:** Datos estadísticos obtenidos del INEC, 2016

Según datos de la jefatura de migración Huaquillas ocupa el primer lugar en cuanto a entrada y salidas del País de turistas ecuatorianos y extranjeros por vía terrestre.

## Entradas y salidas del país según medios de transporte en al año 2016

*Tabla 3 Entrada y salida del país según medios de transporte*

Medios de Transporte	Extranjeros		
	Entradas	Salidas	%
<u>Aéreo</u>	632,926	574,823	82.6
Quito			
<u>Terrestre</u>	156,741	154,790	16,8
Huaquillas			
<u>Marítimo</u>	4238	3347	0.6
Manta			

**Fuente:** Datos estadísticos obtenidos del INEC, 2016

## Empresas de transporte terrestre turístico registradas en el Mintur

Las empresas registradas en el Ministerio de Turismo para poder ejercer Transporte turístico en la ciudad de Huaquillas son:

### TRANSFROSUR CIA. LTDA.

*Tabla 4 Base de datos del ministerio de turismo*

CANTON	ACTIVIDAD TURISTICA	TIPO DE ACTIVIDAD	NOMBRE	PROPIETARIO	REPRESENTANTE	DIRECCION	CATEGORIA	TELEFONO	FAX	MAIL
HUAQUILLAS	TRANSPORTE TURISTICO	TRANSPORTE TERRESTRE	TRANSFROSUR CIA. LTDA.	TRANSFROSUR CIA. LTDA.	CASTILLO ARAUZ LENIN	SANTA ROSA Y BENALCAZAR	SERVICIO TRANSP. TERRES. TURIS.	97370211	2995 -288	TRANSFROSURLTDA@HOTMAIL.COM; LENINCASTILLO@HOTMAIL

**Fuente:** Base de datos del Ministerio de Turismo, 2016

### Características de las unidades

- La empresa cuenta con 31 Unidades Volks Vagen Crafter.
- Full aire acondicionado y entretenimiento.
- Wifi
- Capacidad por unidad de 11 personas.
- Sistema de audio.

### Rutas

- Huaquillas-Guayaquil-Huaquillas, cada hora desde las 5 am hasta las 8pm.
- Transfer desde o hacia el aeropuerto en Perú.

### Precios

- Alquiler de van desde \$50 a cualquier parte del país
- Transfer turístico Huaquillas-Guayaquil - Huaquillas \$13.50

## LITORAL TRANS S.A.

*Tabla 5 Base de datos del ministerio de turismo*

CANTON	ACTIVIDAD TURISTICA	TIPO DE ACTIVIDAD	NOMBRE	PROPIETARIO	REPRESENTANTE	DIRECCION	CATEGORIA	TELEFONO	FAX	MAIL
HUAQUILLAS	TRANSPORTE TURISTICO	TRANSPORTE TERRESTRE	LITORAL TRANS S.A.	LITORAL TRANS S.A	AZUCENA BIENVENIDA MENDOZA	MACHALA ENTRE 19 DE OCTUBRE Y PORTOVELO	SERVICIO TRANSP. TERRES. TURIS.	72995254		

**Fuente:** Base de datos del Ministerio de Turismo, 2016

### Características de las unidades

- La empresa cuenta con 6 unidades Hyundai H1.
- Full aire acondicionado y entretenimiento
- Capacidad por unidad de 9 u 12 personas.

### Rutas

- Huaquillas-Machala-Huaquillas
- Aeropuerto Santa Rosa - Mancora.
- Aeropuerto Santa Rosa - Zorritos.
- Aeropuerto Santa Rosa - Punta Sal
- Aeropuerto de Tumbes – Mancora
- Aeropuerto de Tumbes - Zorritos.
- Aeropuerto de Tumbes - Punta sal.
- Transfer a Punta Sal desde el aeropuerto de Santa Rosa.

## **Precios**

- Transfer desde Aeropuerto de Santa rosa a Perú y viceversa desde \$125
- Huaquillas-Machala-Huaquillas

Huaquillas al ser una ciudad fronteriza hay un alto flujo de turistas, en la actualidad existen dos compañías de Transporte Turístico de las cuales en la realidad solo una se dedica específicamente o preferencialmente a frecuencia de traslados entre el cantón Huaquillas y la ciudad de Guayaquil, la otra compañía se enfoca exclusivamente a prestar servicios de transporte a una cadena hotelera localizada en Punta Sal en Perú.

Ambas compañías poseen unidades de hasta 11 pasajeros por unidad existiendo la necesidad imperiosa de unidades de mayor capacidad “específicamente buses turísticos entre 30 pasajeros; la cual serviría para un amplio segmento de turistas como lo son grupos escolares, grupos empresariales y/o grupos organizados.

En cuanto a la calidad el servicio Transfrosur cumple con todos los requisitos técnicos en vehículo y chofer que demanda la normativa de transporte turístico terrestre, brinda un buen trato al turista unidades confortables y equipadas con choferes profesionales y capacitados.

Al contrario de Litoral tras que si bien es cierto cuenta con todas las normas técnicas, sus unidades no están todas equipadas y los choferes son informales en el trato al turista lo cual da mal aspecto.

Transfrosur cuenta con 31 unidades y Litoral cuenta con 6 unidades con respecto al nivel de movimiento y de flujo de turístico sigue siendo y necesaria la implementación de una nueva compañía de transporte turístico que se dedique a la movilización de grupos mayores a 20 personas

**Cuadro de diagnóstico de los servicios de Transporte Terrestre Turístico de Transfrosur Cía. Ltda.**

*Tabla 6 Indicadores de calidad de los servicios de Transfrosur Cía. Ltda.*

Empresa	Parámetros	Calidad		Parámetros	Servicio	
		Si	No		Si	No
<b>TRANSFROSUR CIA. LTDA.</b>	La empresa está debidamente registrada en el Ministerio de turismo	<b>X</b>		Unidades confortables	<b>X</b>	
	El vehículo que se utiliza para brindar servicios de transporte terrestre turístico cumple la vida útil dispuesta por la ANT que es de 5 años	<b>X</b>		Atención y trato al cliente	<b>X</b>	
	El vehículo que brinde transporte turístico cumple con las disposiciones técnicas de la ANT.	<b>X</b>		Seguridad y tiempo	<b>X</b>	
	El conductor cuenta con la licencia de conducir profesional vigente, de la clase y categoría requerida por la naturaleza y características del servicio.	<b>X</b>		Equipamiento: Entretenimiento, aire acondicionado	<b>X</b>	
	Durante la prestación del servicio, el conductor está debidamente uniformado e identificado, conforme las instrucciones internas dadas por la compañía de transporte terrestre turístico.	<b>X</b>		Botiquín herramientas y llanta de emergencia	<b>X</b>	

**Fuente:** Autor

**Cuadro diagnóstico de los servicios de Transporte Terrestre Turístico de Litoral Trans S.A.**

*Tabla 7 Indicadores de calidad de los servicios de Litoral Trans s.a.*

Empresa	Parámetros	Calidad		Parámetros	Servicio	
		Si	No		Si	No
<b>LITORAL TRANS S.A.</b>	Las empresas deberán estar debidamente registradas en el Ministerio de turismo	X		Unidades confortables	X	
	El vehículo que se utilizara para brindar servicios de transporte terrestre turístico deberá cumplir la vida útil dispuesta por la ANT que es de 5 años	X		Atención y trato al cliente		X
	Los vehículos que brinden transporte turístico deben cumplir con las disposiciones técnicas de la ANT.	X		Seguridad y tiempo	X	
	El conductor debe contar con la licencia de conducir profesional vigente, de la clase y categoría requerida por la naturaleza y características del servicio.	X		Equipamiento: Entretenimiento, aire acondicionado		X
	Durante la prestación del servicio, encontrarse debidamente uniformado e identificado, conforme las instrucciones internas dadas por la compañía de transporte terrestre turístico.		X	Botiquín herramientas y llanta de emergencia	X	

**Fuente:** Autor

## **CIERRE**

### **Conclusión**

Se puede concluir en base a los datos obtenidos en el INEC ,que Huaquillas es uno de los principales puntos de entrada y salidas de turistas vía terrestre ,esto debido a que es una ciudad fronteriza cuya actividad principal es el comercio en su mayoría luego la agricultura, la pesca, el transporte y el turismo.

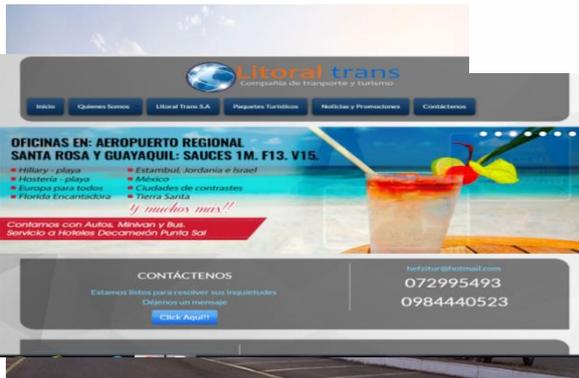
Con respecto a la pregunta ¿Está preparada la ciudad de Huaquillas como centro turístico para suplir las necesidades de transportación turística en cuanto a calidad y servicio que prestan? La respuesta es No, si bien es cierto las dos únicas empresas registradas legalmente en el Ministerio de turismo que prestan sus servicios de transporte terrestre turísticos cumplen con todas las normas técnicas establecidas en la normativa de la ley, cuentan con unidades en condiciones adecuadas y prolijas para brindar un buen servicio, hay la necesidad imperiosa de unidades con capacidad de transportar a grupos mayores de 20 personas, debido al alto flujo de turistas.

Cabe destacar que hay Agencias de viajes y operadoras que realizan transporte turístico ilegalmente, pues en la normativa de la ley de Transporte turístico en el artículo 17 indica que no pueden realizar este tipo de actividad.

## Referencias

- Ballestas, C. L. (2012). Percepcion de calidad como factor de. *Clío América*, 185-187.
- Buades, J. (2012). El turismo en el Milenio. *foro turismo responsable*, 11.
- Cedeño, N. E. (2012). DESARROLLO TURÍSTICO Y SU RELACIÓN CON EL TRANSPORTE. *Gestión turística*, 1-2.
- Falcón, H. S. (2016). La movilidad urbana sostenible y su. *Gestión y Ambiente*, 48.
- Kallas, S. (2011). Hoja de ruta hacia un espacio único europeo. *Libro blanco de Transporte* , 4.
- Lindoso-Tato, E. (2015). LA LITERATURA DE VIAJES. *Cuadernos de Estudios Gallegos*, 209.
- Loaiza, M. (2016). *ANALISIS SOBRE LA INFLUENCIA DEL TRANSPORTE EN EL*. Machala.
- Medina, M. L. (2016). Q DE CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL TURISTA. *Cuadernos de Turismo*, 206.
- Mera, P. D. (2015). LA CALIDAD DE SERVICIOS DEL TERMINAL TERRESTRE DE LA CIUDAD DE ESMERALDAS. *Investigación y Saberes, Vol. IV No. 3*, 1-2.
- Sánchez- Crispín, Á., & Propin - Frejomil, E. (2011). TRANSPORTE Y TURISMO EN LA PENÍNSULA DE BAJA CALIFORNIA, MÉXICO. *Revista Transporte y Territorio* , 49.
- Tejada, A. D. (2011). TURISMO Y CALIDAD DEL SERVICIO. *Cultura*, 140.
- Tejada, Abel De la Torre. (2011). TURISMO Y CALIDAD DEL SERVICIO. *Cultura*, 135.
- Tejada, Abel De la Torre. (2011). TURISMO Y CALIDAD DEL SERVICIO. *Cultura*, 140.
- TURISMO, M. D. (8 de ene de 2016). *Ministerio de Turismo*. Obtenido de Ministerio de Turismo: <http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2014/09/Resolucin-no.-108-dir-2014-ant.pdf>

# Anexos



<b>FICHA TÉCNICA</b>					
<b>Parámetros</b>	<b>Calidad</b>		<b>Parámetros</b>	<b>Servicio</b>	
	<b>Si</b>	<b>No</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>
La empresa está debidamente registrada en el Ministerio de turismo			Unidades confortables		
El vehículo que se utiliza para brindar servicios de transporte terrestre turístico cumple la vida útil dispuesta por la ANT que es de 5 años			Atención y trato al cliente		
El vehículo que brinde transporte turístico cumple con las disposiciones técnicas de la ANT.			Seguridad y tiempo		
El conductor cuenta con la licencia de conducir profesional vigente, de la clase y categoría requerida por la naturaleza y características del servicio.			Equipamiento:  Entretenimiento, aire acondicionado		
Durante la prestación del servicio, el conductor está debidamente uniformado e identificado, conforme las instrucciones internas dadas por la compañía de transporte terrestre turístico.			Botiquín  herramientas y  llanta de emergencia		

<b>NOMBRE DE LA EMPRESA</b>		<b>DIRECCION</b>			
<b>CATEGORÍA</b>		<b>TELEFONO</b>			
<b>ACTIVIDAD</b>		<b>EMAIL</b>			
<b>CANTON</b>		<b>NOMBRE</b>			