



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA**

**ÁREA JURIDICA SOCIAL Y ADMINISTRATIVA**

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN TURISTICA**

**TÍTULO:**

**“DETERMINACIÓN DE CARENCIAS Y MEJORAS DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN LA TERMINAL TERRESTRE “REINA DE EL CISNE” DE LA CIUDAD DE LOJA”**

Tesis previa a la obtención del título de Ingeniera en Administración Turística

**AUTORA:**

Karla Pamela Medina Espinoza

**DIRECTOR DE TESIS:**

Ing. Rubén Darío Román A. Mg. Sc..

**LOJA – ECUADOR**

**2015**

## CERTIFICACIÓN

**ING. RUBÉN DARÍO ROMÁN AGUIRRE MGS. SC. DOCENTE DE LA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA DE LA UNIVERSIDAD DE LOJA, DEL ÁREA JURÍDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA Y DIRECTOR DE TESIS.**

### **INFORMO:**

Que la tesis titulada **“DETERMINACIÓN DE CARENCIAS Y MEJORAS DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN LA TERMINAL TERRESTRE “REINA DE EL CISNE” DE LA CIUDAD DE LOJA”**, de autoría de la señorita estudiante de la carrera de Ingeniería en Administración Turística, Karla Pamela Medina Espinoza, ha sido dirigida, revisada y aprobada en su integridad, por lo que autorizo su presentación y publicación.

Loja, Junio de 2015.



.....  
Ing. Rubén Darío Román A. Mg. Sc.  
**DIRECTOR DE TESIS.**

## AUTORÍA

Yo, **KARLA PAMELA MEDINA ESPINOZA**, declaro ser autora del presente trabajo de tesis y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes jurídicos de posibles reclamos o acciones legales por el contenido de la misma.

Adicionalmente acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja, la publicación de mi tesis en el Repositorio Institucional-Biblioteca Virtual.

**Autor:** KARLA PAMELA MEDINA ESPINOZA

Firma:  .....

**Cedula:** 110416684-6

**Fecha:** Junio del 2015.

DATOS COMPLEMENTARIOS

Dirección de Tesis: Pamela Rodríguez Aguirre, M. Sc.

Teléfono de Grado:

**CARTA DE AUTORIZACION DE TESIS POR PARTE DEL AUTOR PARA LA CONSULTA, REPRODUCCION PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TEXTO COMPLETO.**

Yo, Karla Pamela Medina Espinoza, declaro ser la autora de la tesis titulada **“DETERMINACIÓN DE CARENCIAS Y MEJORAS DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN LA TERMINAL TERRESTRE “REINA DE EL CISNE” DE LA CIUDAD DE LOJA”**, como requisito para optar al grado de: Ingeniera en Administración Turística, autorizo al Sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja para que con fines académicos muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera en el Repositorio Digital Institucional:

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo en el RDI, en las redes de información del país y del exterior, con las cuales tengan convenio la Universidad.

La Universidad Nacional de Loja, no se responsabiliza por el plagio o copia de la tesis que realice un tercero.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Loja, a los 30 días del mes de Junio del dos mil quince, firma la autora.

Firma:  -----

**Autora:** Karla Pamela Medina Espinoza.

**Cedula:** 110416164-6

**Dirección:** Av. Manuel Agustín Aguirre y Mercadillo esquina

**Correo electrónico:** Karlypame\_2007@hotmail.com

**Teléfono-Cel:** 0997066498

**DATOS COMPLEMENTARIOS**

**Director de Tesis:** Ing. Rubén Darío Román Aguirre. Mg. Sc.

**Tribunal de Grado:**

Ing. Celia Isabel Jara Galdeman Mg. Sc. **Presidenta**

Dra. Olga Cueva Paredes Mg. Sc. **Vocal**

Dr. Wilson Cruz Muñoz Mg. Sc. **Vocal**

## DEDICATORIA

Quiero dedicar el presente trabajo al pilar de mi vida que es mi familia, a mis padres América y Segundo por ser incondicionales en todo sentido, a mi abuelita María por cuidarme y estar siempre pendiente de mí, a mis hermanos Yuri, Vale y Wagner quienes han estado junto a mí en las buenas y en las malas, aún más en estos momentos que me propongo terminar mis estudios.

A mis compañeros y amigos quienes han formado parte de toda esta aventura universitaria, y con especial cariño a mi amiga Johana Jiménez por sus consejos, compañía y apoyo.

A mis queridos maestros y personal administrativo de la Universidad Nacional de Loja, quienes mediante sus conocimientos y servicio incondicional han hecho posible todo esto.

A las personas de mi corazón que formaron parte de mi pasado y que por alguna razón ya no están en mi camino pero que siempre serán importantes para mí y que me han inspirado con su amor para seguir en la vida.

Con profundo cariño dedico este trabajo a mi esposo Michael Goisser por su amor, por apoyar todos mis proyectos de vida, proporcionarme las herramientas y ayudarme a cumplir mis metas.

Finalmente este esfuerzo va dedicado al caballero de mi corazón, mi hijo Julian Goisser que desde hace casi dos años está en mi vida y se ha convertido en la razón para que me levante cada mañana con ganas de luchar.

Karla Pamela Medina Espinoza

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco de todo corazón a quienes han hecho posible la realización de este proyecto, primeramente a la Carrera de Administración Turística del Área Jurídica, Social y Administrativa de la Universidad nacional de Loja por abrirme sus puertas.

También agradezco a los dirigentes, personal administrativo y docentes de la Carrera de turismo por su asistencia en todos los trámites legales, facilitarme información y brindarme sus conocimientos, los mismos que me han servido tanto en mi vida profesional como personal.

De una manera especial agradezco a mi Director de Tesis el Ing. Rubén Darío Román Aguirre. Mg. Sc. por toda su paciencia, conocimientos, apoyo, amistad, pero sobre todo le agradezco por su espíritu de colaboración, ya que sin su ayuda habría sido imposible alcanzar esta meta de mi vida.

Por último agradezco al Ing. Wilfrido Paz Gerente de la Terminal Terrestre Reina de El Cisne y al personal administrativo, por brindarme la información necesaria y permitirme realizar mi proyecto de tesis en las instalaciones de la antes mencionada terminal.

La Autora

## **1. TÍTULO**

**“DETERMINACIÓN DE CARENCIAS Y MEJORAS DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN LA TERMINAL TERRESTRE “REINA DE EL CISNE” DE LA CIUDAD DE LOJA”**

## 2. RESUMEN

La región sur del Ecuador está delimitada por las provincias de: Loja, El Oro y Zamora Chinchipe, la cual constituye una sola comunidad cultural y económica; siendo Loja el núcleo histórico y cultural de esta región.

La ciudad de Loja es la capital de la provincia y cantón Loja, la misma que ha contribuido en el aspecto cultural y artístico del país, colocándose en un sitio sobresaliente por haber sido el hogar de notables poetas, novelistas, periodistas, tratadistas, historiadores y grandes artistas, por lo tanto se ha convertido en un imán que atrae turistas que buscan la tranquilidad y contacto con la naturaleza además cuenta con muchos lugares excepcionales para que nacionales y extranjeros se deleiten con todos sus encantos.

El turismo al igual que otras actividades económicas, puede crear productos a partir de la oferta turística de atractivos y servicios existentes en un destino determinado. La ciudad de Loja, posee muchos lugares que tienen gran potencial turístico, por ello se ha tomado en cuenta realizar el presente proyecto en la terminal terrestre Reina de El Cisne, para de esta manera contribuir a desarrollo turístico.

Tomando en cuenta que el principal lugar a donde llegan los turistas que visitan la ciudad de Loja por medio de transporte terrestre público es la terminal terrestre, ya sea con el fin de visitar la ciudad o de continuar hacia otros destinos, ya que para muchos Loja es considerada una ciudad de paso.

El presente proyecto tiene como finalidad no solo informar adecuadamente a los turistas que ya tienen como destino turístico la ciudad de Loja, sino también atraer la atención de aquellos viajeros que están de paso y que disponen de tiempo para incentivarles a descubrir la ciudad.

Para tal efecto y tomando en consideración lo expuesto anteriormente se ha planteado como objetivo principal determinar las carencias y mejoras de los servicios turísticos en la terminal terrestre Reina de El Cisne de la ciudad de Loja, del mismo que se derivan tres objetivos específicos como realizar un diagnóstico interno y externo de servicios turísticos de la terminal terrestre Reina de El Cisne de la ciudad de Loja, la creación de un plan de mejoras en el ámbito turístico para la terminal terrestre Reina de El Cisne de la ciudad de Loja y finalmente socializar el plan de mejoras a instituciones de mayor relevancia y personal de la terminal terrestre, involucradas en el sector turístico.

Para dar cumplimiento a los objetivos antes mencionados se utilizó el método científico, inductivo, deductivo, descriptivo y la técnica de investigación de observación directa, que hicieron posible realizar un diagnóstico de la situación actual del objeto de estudio, analizar las debilidades y finalmente llegar a las respectivas conclusiones y recomendaciones.

Para el diagnóstico interno y externo se utilizaron además técnicas como la entrevista y la encuesta, las mismas que proporcionaron los datos necesarios para la aplicación de las matrices MEFI y MEFE.

Con el resultado del cruce de las matrices y ya establecidas las respectivas Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas de la institución se diseñó una matriz de estrategias FODA y con ello se logró proponer tres objetivos estratégicos:

- ❖ Crear un plan de mejoras de servicios turísticos en la terminal terrestre Reina de El Cisne de la Ciudad de Loja.
- ❖ Realizar un programa de capacitación al personal sobre atención al cliente y un curso del idioma inglés a los empleados de la terminal terrestre cuya labor consiste en atender directamente al cliente.
- ❖ Diseñar un mapa de accesibilidad y señalética para la terminal terrestre Reina de El Cisne.

En el plan de mejoras se incluyó un presupuesto para adquirir y mejorar los servicios sugeridos por los usuarios, entre los cuales se encuentran, la adquisición de un cajero automático, promoción del servicio gratuito de internet, la compra de carritos portaequipajes y sillas, el modelo de diseño de un mapa grande de la ciudad de Loja, la adecuación de una oficina de información turística y un plan de mejoras para la seguridad y las baterías sanitarias.

El programa de capacitación fue diseñado con la finalidad de capacitar al personal para ofrecer servicios de calidad, por lo tanto se incluyó un presupuesto y sugerencias sobre los recursos necesarios para la realización del mismo. El curso de inglés cuyo propósito es la formación del personal, fue diseñado para poder establecer una mejor comunicación entre el personal y el usuario extranjero y detalla los recursos necesarios para su realización.

La señalización también fue una debilidad que se tomó en cuenta y para ello se realizó un mapa de accesibilidad y señalética para orientar mejor al usuario.

Una vez concluido el presente proyecto se realizó la respectiva socialización, la misma que consistió en revelar el plan de mejoras a las principales autoridades de la terminal terrestre Reina de El Cisne.

El plan de mejoras conjuntamente con las conclusiones y recomendaciones serán una herramienta de la cual la terminal terrestre Reina de El Cisne podrá hacer uso para realizar cambios que mejoren los servicios turísticos y de esta manera no solo lograr beneficios para la institución sino también

establecerse como punto clave para promocionar la actividad turística en la ciudad de Loja.

## ABSTRACT

The southern region of Ecuador is delimited by the provinces of: Loja, El Oro and Zamora Chinchipe, which constitutes a single cultural and economic community with Loja as the historical and cultural center of the region.

Being the capital of the province and the canton Loja, the city of Loja contributes to the cultural and artistic aspect of the country. Prominent for being the home of noted poets, novelists, journalists, writers, historians and great artists and furthermore offering many outstanding and charming places, it has become a magnet for national and foreign tourists seeking to enjoy tranquility and contact with nature.

Tourism as well as other economic activities, can create new products and add them to the existing attractions and services on a given destination. Meeting the fact that the city of Loja provides many places of strong touristic potential, the present project has been realized aiming to contribute to tourism development of the city.

It is important to consider that the main place of arrival for tourists visiting the city of Loja by public transport is the central bus station, either to visit the city or to continue to other destinations, as for many Loja it is considered a city of passage.

The present project aims therefore not only to inform adequately tourists already with the city of Loja as destination, but also to attract the attention of those who have some spare time during transit, motivating them to discover the city.

To this end, the main objective was to identify gaps and possible improvements of tourist services at the central bus station Reina de El Cisne of the city of Loja. In this context the following three specific objectives were derived: an internal and external analysis of tourist services at central bus station Reina de El Cisne, creating an improvement plan for tourist services for the central bus station Reina de El Cisne and finally mediation of the improvement plan by informing important institutions and persons of the central bus station Reina de El Cisne, that are involved in the tourism sector.

Above mentioned objectives were achieved by using inductive, deductive and descriptive scientific methods in combination with direct observations to analyze the current situation of the object of investigation. In this way weak points were determined to deduce respective conclusions and recommendations.

For internal and external analysis the techniques of interview and survey were used, providing the data necessary for the implementation of the MEFI and MEFE matrices.

As the result of crossing the information within the matrices, respective Strengths, Weaknesses, Opportunities and Threats of the institution have been identified. By means of the corresponding SWOT matrix the following three strategic objectives were achieved:

- ❖ Create an improvement plan for tourist services at the central bus station Reina de El Cisne of the city of Loja.
- ❖ Conduct a training program on customer service as well as an English course for the staff of the the central bus station that is directly in contact with the customers
- ❖ Design a map of accessibility and signage for the central bus station Reina de El Cisne of the city of Loja.

The improvement plan includes recommendations for implementation and improvement of services as they were suggested by the users: e.g. provision of ATMs, promotion of free Internet service, provision of luggage trolleys, increasing the number of seats, provision of a large city map of Loja, improvement of the tourist information office, improvement of safety as well as the renovation of the rest rooms.

A training program for the staff was developed in order to enable the provision of high quality services. As a crucial part of the program, the English course aims to improve the communication between staff and foreign users. Required resources for the realization of the training program were identified and implemented in a financing plan.

Signage was also identified as a weak point. Therefore a map of accessibility was developed, in order to improve the user's navigation through the central bus station.

After termination of the present project, respective mediation took place and the improvement plan was presented to the main authorities of the central bus station Reina de El Cisne.

The improvement plan together with conclusions and recommendations can serve as a usefull tool for the central bus station Reina de El Cisne to improve tourist services and is thus not only beneficial for the institution itself, but also a keystone to promote tourism in the city of Loja.

### **3. INTRODUCCIÓN**

El turismo es uno de los sectores con mayor relevancia en la economía mundial, no sólo porque supone el 5% del PIB (Producto Interno Bruto) mundial y el 6% del total de las exportaciones, sino también por su incidencia sobre el resto de sectores económicos. El turismo constituye hoy en día una de las estrategias fundamentales de desarrollo de los países y una significativa fuerza económica en el mundo. La Organización Mundial de Turismo (OMT) destaca que en este siglo, la industria turística y de ocio será considerada como el primer sector de la economía mundial.

Debido a su importancia en la vida moderna por su significado social, económico y cultural, el turismo se ha convertido en un fenómeno mundial universal, que debemos aprovechar y participar activamente.

Al Sur del continente americano encontramos Ecuador, un país que en sus 255.970 Km<sup>2</sup>, posee cuatro regiones que en la actualidad se las denomina mundos, estos son Sierra, Costa, Amazonia y Galápagos. Lo interesante de estos cuatro mundos es que, cada una de ellos representa un ecosistema único y por lo tanto el país cuenta con la mayor biodiversidad por kilómetro cuadrado. Además en el Ecuador habitan 13 nacionalidades indígenas con identidades culturales propias. Según el Ministerio de Turismo (MINTUR). La mayoría de ellas habitan en la Amazonía y algunas de ellas han tenido poco contacto con la civilización moderna y mantienen las costumbres de sus antepasados, por ende el Ecuador es un destino que ofrece varias alternativas de actividades para el viajero: desde el turismo de aventura al ecoturismo, aviturismo, agro turismo, historia y cultura, deportes acuáticos, entre otros.

El Ecuador tiene un componente adicional y una ventaja competitiva que es la armonía de la co-existencia entre culturas y pueblos diversos que habitan en un mismo y hermoso territorio en la mitad del mundo. Todo esto sumado a la reconocida calidez y hospitalidad de todos los ecuatorianos.

Esta co-existencia cultural está presente también en todas las provincias, entre ellas la Provincia de Loja ubicada al sur del Ecuador. Loja está ubicada básicamente en una superficie plana bañada por dos ríos que recorren la ciudad de sur a norte y rodeada de majestuosos cerros y colinas desde donde se observa la belleza de su arquitectura.

La ciudad de Loja es la capital de la provincia y cantón homónimos. Loja tiene una rica tradición en las artes, y por esta razón es conocida como la Capital Musical y Cultural del Ecuador.

Una terminal terrestre constituye para los turistas y visitantes el punto de llegada y de partida. Es la primera y la última impresión de una ciudad, según como se vea una terminal terrestre, el visitante puede relacionar sus primeras impresiones con la ciudad de destino. Además de ser el punto de llegada y de partida, para muchos significa también un lugar de descanso mientras esperan por su viaje. Una terminal terrestre representa un conjunto de servicios relacionados directamente con la satisfacción del cliente, por lo tanto es importante que cada terminal cuente con los servicios adecuados a las necesidades de los usuarios, un turista satisfecho, sin duda regresará y promocionará el destino visitado.

Al llegar a una ciudad desconocida, el turista espera recibir ayuda he información, por lo tanto una terminal terrestre es un punto clave para fomentar el turismo en un respectivo lugar.

La ciudad de Loja, cuenta con muchos lugares que tiene gran potencial turístico, y a pesar de que los mismo están siendo promocionados a través de diversos proyectos propuestos por el GAD (Gobierno Autónomo Descentralizado) Municipal de Loja, existen lugares como la terminal terrestre Reina de El Cisne en donde es importante mejorar y aportar con estrategias idóneas de promoción y difusión que ayuden a impulsar el potencial turístico existente en la ciudad de Loja, lo que beneficiará al desarrollo económico de la ciudad por medio del aumento de la demanda turística.

Por tal razón se plantea el presente trabajo investigativo titulado **“DETERMINACIÓN DE CARENCIAS Y MEJORAS DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN LA TERMINAL TERRESTRE “REINA DE EL CISNE” DE LA CIUDAD DE LOJA”** el mismo que permitirá el mejoramiento de los servicios turísticos en la terminal terrestre Reina de El Cisne de la ciudad de Loja, que es el punto de partida de los turistas y nuestra carta de presentación.

Con el mejoramiento de servicios turísticos en la terminal terrestre se pretende consolidar al turismo como una de las actividades más importantes del sector, brindando al turista la información necesaria y de esta manera animarle a descubrir los encantos que posee la ciudad de Loja.

Para el desarrollo del presente trabajo investigativo se ha planteado un objetivo general, que procurará determinar las carencias y mejoras de los servicios turísticos en la terminal terrestre Reina de El Cisne de la ciudad de Loja y tres objetivos específicos como son: realizar un diagnóstico interno y externo de servicios turísticos de la terminal terrestre Reina de El Cisne de la ciudad de Loja, la creación de un plan de mejoras en el ámbito turístico para la terminal terrestre Reina de El Cisne de la ciudad de Loja y finalmente socializar el plan de mejoras a instituciones de mayor relevancia y personal administrativo de la terminal terrestre, involucradas en el sector turístico.

Al finalizar el proceso investigativo se pretende contar con un plan de mejoras, elaborado en base a las debilidades y amenazas encontradas en la terminal terrestre, dichas mejoras serán orientadas a impulsar las fortalezas y aprovechar las oportunidades que posee la institución

En el desarrollo del presente proyecto, se encontraron ciertas limitaciones como la falta de información para la elaboración de la reseña histórica de la terminal terrestre, falta de tiempo por parte del Gerente para las respectivas entrevistas, y la escasa colaboración de algunos encuestados, esto se debió a que sentían temor o no tenían tiempo disponible para responder a la encuesta.

Esta investigación está estructurada de la siguiente manera: portada y preliminares; el resumen, se trata de un texto referente con las ideas principales, siguiendo el proceso de desarrollo. El resumen favorece la comprensión del tema, esto facilita entender mejor de que trata todo el proceso investigativo; la introducción, en esta parte se describe el alcance del proyecto, y se da una breve explicación o resumen del mismo. También explica algunos antecedentes que son importantes para el posterior desarrollo del tema central, además se menciona la importancia de la actividad turística en la vida moderna, en el Ecuador y en la ciudad de Loja, así como también la problemática y estructura del proceso investigativo; la revisión de literatura que se trata de la actividad que se lleva a cabo como parte del desarrollo de este proyecto de tesis. En este caso, la revisión literaria forma parte importante del proceso investigativo y su propósito es proporcionar un contexto y una justificación de la investigación a llevarse a cabo, indica los referentes teóricos en relación con el tema de estudio; los materiales y métodos utilizados, en el proceso de investigación; los resultados, en donde se muestra el desarrollo del plan de mejoras de los servicios turísticos en la terminal terrestre Reina de El cisne de la ciudad de Loja; la discusión donde se analiza los resultados obtenidos; las conclusiones a las que se ha llegado al final del proceso investigativo y las recomendaciones en mejora del sector; la bibliografía utilizada en todo el trabajo de investigación y finalmente los anexos.

## **4. REVISIÓN DE LITERATURA**

### **4.1. MARCO CONCEPTUAL**

#### **4.1.1. Diagnóstico Empresarial**

El término diagnóstico procede de la palabra griega “diagnosis”, la cual traducida al castellano viene a ser lo mismo que “conocimiento”. Ahora al centrarse en el mundo empresarial, este término hace referencia a aquellas actividades que se llevan a cabo para poder conocer de primera mano cuál es la situación de la empresa y sus principales impedimentos para lograr alcanzar sus objetivos (DIAZ 2013)

Como en la mayoría de campos, existen multitud de diagnósticos para las empresas, algunos se centran únicamente en estudiar los procesos de producción y los consumidores, o incluso, en procesos de venta, entre muchos otros. Estos diagnósticos se realizan a través de metodologías específicas que permiten conocer todos esos detalles concretos de la empresa, lo que sitúa al diagnóstico como una herramienta necesaria y recomendada.

Si lo que se pretende es conocer la actual situación de una empresa y cuáles están siendo los principales obstáculos que le impiden seguir creciendo, el diagnóstico empresarial es una de las herramientas más recurridas y eficaces para poder realizar este tipo de estudios. Gracias a este diagnóstico se puede encontrar la raíz del problema, lo que permitirá poner todos los recursos necesarios para eliminarla y hacer que la corporación mantenga, o recupere, el buen rumbo.

A pesar de que en muchos casos este tipo de diagnósticos se dejan bajo la supervisión de expertos en el tema, como consultorías o profesionales ajenos a la empresa a evaluar, lo cierto es que también existe un gran porcentaje de aquellos responsables de sus propios negocios que optan por tomar esta responsabilidad.

#### **4.1.2. Clases de Diagnóstico Empresarial**

Dentro de las clases de diagnósticos que existen, se los podría reunir y clasificar a la gran mayoría en dos grandes grupos, estos permiten diferenciar los unos de los otros en función de sus características y aplicaciones.

**Diagnósticos integrales.-** Son principalmente conocidos por la gran cantidad de variables empresariales a las que se puede aplicar. Para poner un ejemplo, se podríamos mencionar el diagnóstico de Competitividad, un estudio que permite conocer las oportunidades, debilidades, ventajas y amenazas de una empresa. Y todo ello en base a la evaluación y consideración de numerosas variables que el consultor en cuestión ha puntuado e incluido en el análisis.

**Diagnósticos específicos.-** Se caracterizan por centrarse en aquellos procesos más concretos, es decir, estudia diferentes aspectos del mercado, estados financieros o procesos de gestión, y cualquier otro relacionado con la producción y su consumo (DIAZ 2013)

#### **4.1.3. Procesos de un Diagnóstico Empresarial**

Independientemente del enfoque que se pretenda dar al diagnóstico, específico o integral, se deben tener en consideración 4 procesos que según algunos profesionales del sector, serán los que garantizarán un buen trabajo y estudio que permitirán obtener muy buenos resultados:

**Evaluación.-** Para este proceso se establece un parámetro que permitirá evaluar la situación actual o pudiera despertar el interés por la empresa, centrándose en aquellos puntos sobre los que se desee realizar el diagnóstico, consumidores, apartado financiero, proceso de producción, etc.

**Visión detallada.-** En este punto es cuando el equipo o persona encargados de realizar este diagnóstico se centran especialmente en recoger toda la información posible acerca del sistema concreto de la empresa por el que se está interesado en estudiar. Este proceso es posible gracias a la toma de

imágenes, tablas, gráficos, entrevistas y toda clase de recursos que permitan conocer de primera mano la situación actual.

**Cálculos.-** Llegado a este punto y con la información recogida de la fase anterior, es el momento para establecer el grado de alcance en función del parámetro que se haya querido fijar.

**Conclusiones.-** Se analiza toda la información que se ha recogido y se estudia para evaluar y conocer los motivos que impiden alcanzar aquellos parámetros que en su momento se establecieron. Conociendo los problemas, será mucho más fácil encontrar las soluciones.

#### **4.1.4. Perspectivas de un Diagnóstico Empresarial**

Todo el trabajo de diagnóstico se puede llevar a cabo bajo diferentes perspectivas, aunque principalmente se pueden encontrar cuatro, las cuales se muestran a continuación:

**Financiera.-** Abarca todo el departamento contable y de gestión de la empresa, evalúa todos sus números y estudia cuál es su situación actual. Conoce sus inversiones y fuentes de financiación entre otros.

**Consumidores.-** Desde aquí se evalúan todos los datos relacionados con el comportamiento de los clientes y su trato.

**Proceso interno.-** Se centra principalmente en el estudio de los procesos de producción de la compañía. Determinando su calidad y eficacia.

**Personal y sus capacidades.-** Hace una comparativa con las capacidades que posee el personal activo de la empresa y las que teóricamente se debería de tener para alcanzar altos niveles de eficiencia.

#### **4.1.5. El análisis FODA**

Es una de las herramientas esenciales que provee de los insumos necesarios al proceso de planeación estratégica, proporcionando la información necesaria para la implantación de acciones y medidas correctivas y la generación de nuevos o mejores proyectos de mejora.

En el proceso de análisis de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, Análisis FODA, se consideran los factores económicos, políticos, sociales y culturales que representan las influencias del ámbito externo de la empresa, que inciden sobre su quehacer interno, ya que potencialmente pueden favorecer o poner en riesgo el cumplimiento de la Misión institucional.

La previsión de esas oportunidades y amenazas posibilita la construcción de escenarios anticipados que permitan reorientar el rumbo de la institución.

Las fortalezas y debilidades corresponden al ámbito interno de la institución, y dentro del proceso de planeación estratégica, se debe realizar el análisis de cuáles son esas fortalezas con las que cuenta y cuáles las debilidades que obstaculizan el cumplimiento de sus objetivos estratégicos.

Entre algunas características de este tipo de análisis se encuentra las siguientes:

**a)** Facilitan el análisis del quehacer institucional que por atribución debe cumplir la empresa.

**b)** Facilitan la realización de un diagnóstico para la construcción de estrategias que permitan reorientar el rumbo institucional, al identificar la posición actual y la capacidad de respuesta de nuestra institución.

De esta forma, el proceso de planeación estratégica se considera funcional cuando las debilidades se ven disminuidas, las fortalezas son incrementadas, el impacto de las amenazas es considerado y atendido puntualmente, y el aprovechamiento de las oportunidades es capitalizado en el alcance de los objetivos, la Misión y Visión de la empresa (BARCO, PIERO, SANZ 2008)

El FODA se divide en:

Lo anterior significa que el análisis FODA consta de dos partes: una interna y otra externa.

**La parte interna.-** tiene que ver con las fortalezas y las debilidades de la empresa, aspectos sobre los cuales se tiene algún grado de control.

**La parte externa.-** mira las oportunidades que ofrece el mercado y las amenazas que debe enfrentar una empresa en el mercado seleccionado.

Para determinar las fortalezas y debilidades debes de tener conocimiento de la empresa, de sus servicios y/o productos para poder determinarlas. Las fortalezas son los diferenciadores con respecto a la competencia; las cuales se deben de mantener. Las debilidades son lo que debes de mejorar para convertirlo en fortaleza.

#### **4.1.6. Fortalezas**

Las fortalezas se clasifican en:

**Comunes:** cuando es poseída por varias empresas o cuando varias están en capacidad de implementarla.

**Distintivas:** cuando una misma fortaleza es poseída por un pequeño número de competidores. Son las que generan ventajas competitivas y desempeños superiores a las del promedio industrial. Son poco susceptibles de copia o imitación cuando se basan en estructuras sociales complejas, o aquellas que no pueden ser comprendidas por la competencia o cuando su desarrollo se da a través de una coyuntura única que las demás no pueden seguir.

**De imitación:** son grandes capacidades de copiar y mejorar las fortalezas distintivas de los demás.

#### **4.1.7. Debilidades**

Se refieren básicamente a desventajas competitivas, las cuales se presentan cuando no se implementan estrategias generadoras de valor que los competidores sí implementan.

Al realizar el análisis externo se deben considerar todos los elementos de la cadena productiva, aspectos demográficos, culturales, políticos e institucionales. Se deben plantear preguntas como:

¿En qué áreas es difícil alcanzar altos desempeños y en cuáles se podrían generar altos desempeños?

¿Cuáles son las barreras que impiden que este producto alcanza sus metas de participación en el mercado?

#### **4.1.8. Oportunidades**

Describen los posibles mercados, nichos de negocio, que están a la vista de todos, pero si no son reconocidas a tiempo significa una pérdida de ventaja competitiva.

#### **4.1.9. Amenazas**

Describen los factores que pueden poner en peligro la supervivencia de la organización, si dichas amenazas son reconocidas a tiempo pueden esquivarse o ser convertidas en oportunidades.

Para realizar el análisis interno se han de considerar análisis del entorno, grupos de interés, aspectos legislativos, demográficos y políticos.

El FODA es especialmente importante para el área de marketing debido al análisis externo ya que se considera el mercado, su potencial y los aspectos sobre los cuales se podría ejercer influencia con el fin de producir recompensas para nuestras iniciativas (BARCO, PIERO, SANZ 2008)

#### **4.1.10. La matriz FODA**

Al tener ya determinadas cuales son las FODA en un primer plano, nos permite determinar los principales elementos de fortalezas, oportunidades, amenazas y debilidades, lo que implica ahora hacer un ejercicio de mayor concentración en dónde se determine, teniendo como referencias a la Misión y la Visión del Instituto, cómo afecta cada uno de los elementos de FODA.

Después de obtener una relación lo más exhaustiva posible, se ponderan y ordenan por importancia cada uno de los FODA a efecto de quedarnos con los que revisten mayor importancia para la institución.

#### **4.1.11. Estrategias**

La Matriz FODA nos indica cuatro estrategias alternativas conceptualmente distintas. En la práctica, algunas de las estrategias pueden ser llevadas a cabo de manera concurrente y de manera concertada.

Pero para propósitos de discusión, el enfoque estará sobre las interacciones de los cuatro conjuntos de variables.

**La Estrategia DA (Mini-Mini)** En general, el objetivo de la estrategia DA

(Debilidades –vs- Amenazas), es el de minimizar tanto las debilidades como las amenazas. Una institución que estuviera enfrentada sólo con amenazas externas y con debilidades internas, pudiera encontrarse en una situación totalmente precaria.

De hecho, tal institución tendría que luchar por su supervivencia o llegar hasta su liquidación. Pero existen otras alternativas. Por ejemplo, esa institución podría reducir sus operaciones buscando ya sea sobreponerse a sus debilidades o para esperar tiempos mejores, cuando desaparezcan esas amenazas (a menudo esas son falsas esperanzas).

Sin embargo, cualquiera que sea la estrategia seleccionada, la posición DA se deberá siempre tratar de evitar.

**La Estrategia DO (Mini-Maxi)** La segunda estrategia, DO (Debilidades –vs- Oportunidades), intenta minimizar las debilidades y maximizar las oportunidades.

Una institución podría identificar oportunidades en el medio ambiente externo pero tener debilidades organizacionales que le eviten aprovechar las ventajas del mercado.

**La Estrategia FA (Maxi-Mini)** Esta estrategia FA (Fortalezas –vs- Amenazas), se basa en las fortalezas de la institución que pueden copar con las amenazas del medio ambiente externo.

Su objetivo es maximizar las primeras mientras se minimizan las segundas. Esto, sin embargo, no significa necesariamente que una institución fuerte tenga que dedicarse a buscar amenazas en el medio ambiente externo para enfrentarlas.

Por lo contrario, las fortalezas de una institución deben ser usadas con mucho cuidado y discreción.

**La Estrategia FO (Maxi-Maxi)** A cualquier institución le agradaría estar siempre en la situación donde pudiera maximizar tanto sus fortalezas como sus oportunidades, es decir aplicar siempre la estrategia FO (Fortalezas –vs- Oportunidades)

Tales instituciones podrían echar mano de sus fortalezas, utilizando recursos para aprovechar la oportunidad del mercado para sus productos y servicios.

Las instituciones exitosas, aún si ellas han tenido que usar de manera temporal alguna de las tres estrategias antes mencionadas, siempre hará lo

posible por llegar a la situación donde pueda trabajar a partir de las fortalezas para aprovechar las oportunidades.

Si tienen debilidades, esas instituciones lucharán para sobreponerlas y convertirlas en fortalezas. Si encaran amenazas, ellas las coparán para poder enfocarse en las oportunidades.

Una vez descrito las amenazas, oportunidades, fortalezas y debilidades de la organización podemos construir la Matriz FODA, matriz que nos permite visualizar y resumir la situación actual de la empresa y definir la estrategia.

Con los resultados del análisis FODA, la empresa deberá definir una estrategia. Existen distintos tipos de estrategia empresariales:

**Defensiva.-** La empresa está preparada para enfrentarse a las amenazas. Si su producto o servicio ya no se considera líder, ha de resaltar lo que le diferencia de la competencia. Cuando baje la cuota de mercado, ha de buscar clientes que le resulten más rentables y protegerlos.

**Ofensiva.-** La empresa debe adoptar una estrategia de crecimiento. Cuando las fortalezas son reconocidas por sus clientes, es posible atacar a la competencia para resaltar las ventajas propias. Cuando el mercado está maduro es posible tratar de “robar” clientes lanzando nuevos modelos o servicios.

**Supervivencia.-** La empresa se enfrenta a amenazas externas sin las fuerzas internas necesarias para luchar contra la competencia. Es aconsejable dejar las cosas tal y como están hasta que se asienten los cambios que se producen.

**Reorientación.-** Aparecen oportunidades que se pueden aprovechar, pero la empresa carece de la preparación adecuada. Será necesario cambiar de política o de producto o servicio porque los actuales no están dando los resultados esperados.

#### **4.1.12. Plan**

Es un instrumento que permite prever y organizar las actividades de un proceso que se desarrollara durante un tiempo estimado.

Los planes presentan los objetivos de una organización y establecen los procedimientos idóneos para alcanzarlos; además son la guía para que la

organización obtenga y comprometa los recursos que se requieren para alcanzar los objetivos.

La planificación es un proceso para establecer metas y un curso de acción adecuado para alcanzarlas. Implica que los administradores de una organización piensen con antelación en sus metas y acciones y que basen sus actos en algún plan o lógica y no en corazonadas.

#### **4.1.13. Características de un Plan**

Todo plan deberá ser:

**a) Personal.-** Tiene que adaptarse a cada persona según sus necesidades, dificultades, motivaciones, metas, actitudes y posibilidades.

**b) Realista.-** Es importante que un plan se adapte a la realidad y no se realice de una manera idealista.

**c) Flexible.-** Es necesario que se pueda modificar según las circunstancias.

**d) Práctico.-** Deberá ser fácilmente evaluable y que se pueda someter a una continua revisión (BARCO, PIERO, SANZ 2008)

#### **4.1.14. Concepto de Plan de Mejoramiento**

Los Planes de Mejoramiento son los instrumentos que consolidan el conjunto de acciones requeridas para corregir las desviaciones encontradas en el Sistema de Control Interno, en el direccionamiento estratégico, en la gestión y resultados de la entidad pública (ERAZO 2011)

Los planes de mejoramiento consolidan las acciones de mejoramiento derivadas de la autoevaluación, de las recomendaciones generadas por la evaluación independiente y de los hallazgos del control fiscal.

La finalidad de los planes de mejoramiento es desarrollar una cultura organizacional orientada al mejoramiento permanente de su función, efectuando las acciones correctivas en las políticas y en los distintos procesos y procedimientos propios de la gestión pública de manera oportuna, a fin de garantizar el buen uso de los recursos públicos y una eficiente prestación del servicio que le ha sido encomendado.

#### **4.1.15. Fases para el Mejoramiento de los procesos según Harrington**

1. Organización para el mejoramiento.
2. Comprensión del proceso.
3. Modernización.
4. Mediciones y controles.
5. Mejoramiento continuo (EVANS, LINDSAY 2008)

#### **4.1.16. Etapas del Mejoramiento**

**Involucramiento.-** Si desde el inicio y durante todo el proceso no se involucra a todo el personal, el compromiso y la participación activa desde la alta gerencia hasta los trabajadores, no se podrá llevar a cabo la siguiente etapa.

**Diagnóstico.-** El diagnóstico llevará implícito la medición de los resultados a través de indicadores de productividad y de los factores inhibidores con el fin de ver la influencia de estos factores en la productividad.

**Estrategia de solución.-** Se debe trazar la estrategia a seguir de forma colectiva para seguir el camino correcto enfocado hacia la solución a los problemas diagnosticados.

**Instrumentación.-** Se basa en la aplicación de la estrategia elaborada en la etapa anterior

**Evaluación y ajuste.-** Esta etapa consiste en la evaluación de la instrumentación y la valoración de los estados deseados con los reales a fin de asegurar la productividad sostenida y el inicio de un nuevo ciclo con niveles superiores a los actuales como muestra de mejoramiento permanente.

Se estructura bajo tres 3 elementos:

**El plan de mejoramiento institucional.-** Se realiza a dos niveles, dependiendo del aspecto que se valide. El primero se orienta a verificar el cumplimiento de los compromisos realizados por la administración de diseñar e implementar dichas acciones; el segundo, se relaciona con la calidad, al validar la eficiencia y eficacia de las acciones emprendidas, lo que significa que no sólo se evalúa el diseño e implementación de las acciones señaladas en el Plan de Mejoramiento Institucional, sino que verifica que

efectivamente se impacte la gestión de la entidad y el Sistema de Control Interno

**Plan de mejoramiento funcional.-** Constituye los planes administrativos que contienen las acciones de mejoramiento a nivel de los procesos y de las áreas responsables, que han de adelantarse para fortalecer su desempeño y funcionamiento en procura de los objetivos institucionales.

Para su diseño se requiere la definición de un programa de realización, la aprobación por parte del Comité de Coordinación de Control Interno, Comité de Auditoría o quien haga sus veces y del nivel directivo responsable

**Plan de mejoramiento individual.-** Debe ejecutar cada uno de los servidores públicos en un marco de tiempo y espacio definidos, mejorando las actividades y/ o tareas bajo su responsabilidad y propiciando con ello el mejoramiento de los procesos, los macro procesos y los resultados del área a la cual pertenecen. Su orientación específica es al mejoramiento del servicio público y su incidencia en el desempeño de los procesos y del área o dependencia a la cual se encuentran asignados.

**Proceso de Mejoramiento.-** El proceso de mejoramiento es un medio eficaz para desarrollar cambios positivos y mejorar la economía ya que las fallas de calidad cuestan dinero, dicho proceso debe ser progresivo y continuo y debe incorporar todas las actividades que se realicen en la institución a todos los niveles.

Este proceso implica la inversión en nuevas maquinaria y equipos de alta tecnología más eficientes, el mejoramiento de la calidad del servicio a los clientes, el aumento en los niveles de desempeño del recurso humano a través de la capacitación continua, y la inversión en investigación y desarrollo que permita a la empresa estar al día con las nuevas tecnologías (VILLACIS 2004)

#### **4.1.17. Manual para la elaboración de Planes de Mejoramiento**

El mejoramiento de la institución, debe asumirse como un proyecto a corto, mediano y largo plazo y debe también planificarse de esta manera.

El plan consiste en la descripción de una secuencia de pasos orientados a eliminar, en lo posible las debilidades de servicio. Tiene como base los resultados de la evaluación realizada para los procesos de desarrollo.

Su meta u objetivo es orientar las acciones requeridas para eliminar las debilidades determinadas y sus causas, sin alterar las fortalezas conseguidas, es decir, el plan de mejoramiento es un medio conceptual y una guía para actuar según lo que se requiere con el fin de modificar el estado actual del sistema, por un futuro de mejor calidad, conservando las fortalezas.

#### **4.1.18. Metodología para elaborar un Plan de Mejoramiento**

**a).** Analizar las causas de cada debilidad señalada en los criterios; se debe contestar la pregunta ¿de qué depende lo que está mal?

**b)** Enlistar las posibles acciones que permitirán atender los factores que provocan la situación actual.

**c)** Analizar la viabilidad de cada acción en: tiempo, costo, apoyo político, proveedores, recursos técnicos, etc. Se recomienda el principio de “el mejoramiento asequible”

**d).** Escoger las acciones factibles de cumplirse e indicar en qué proporción permitirán superar la debilidad y el plazo cuando lo llevaran a cabo.

En esta primera parte se sugiere que, una vez que los evaluadores externos hayan entregado el informe, el equipo responsable del plan trabaje con una matriz para cada componente.

#### **4.1.19. Diseño del Plan de mejoramiento**

Componentes de un plan de Mejoramiento:

**Objetivo:** Representa el estado del sistema que se pretende alcanzar (o que se alcanzaría) al superar las debilidades actuales. Se recomienda redactar un objetivo por cada debilidad, en infinitivo, de manera concreta y con una idea clara de lo que se pretende lograr.

**Acciones:** Son las actividades y tareas que permitirán reducir la brecha entre la situación actual y la deseada. Se recomienda que su descripción no

se escriba con verbos en infinitivo, para evitar que se confundan con el objetivo y precisar su cantidad.

**Indicadores:** Son muestras observables de que se avanza hacia el objetivo deseado, o que demuestran que el objetivo se ha alcanzado. Para cada indicador se debe especificar la fecha y el responsable y la cantidad y calidades de lo que se va a alcanzar.

#### 4.1.20. Formato de un plan de Mejoramiento

Se recomienda utilizar una matriz horizontal donde sea posible observar la relación directa entre cada uno de los componentes. El objetivo por alcanzar puede plantearse para el componente (CARRIÓN 2012)

**Cuadro 1. Formato de un plan de Mejoras**

Componente:						
Objetivo:						
Debilidad o necesidad	Acciones		Indicadores	Fuente de verificación	Fecha	Responsables
	Actividades	Tareas				

Fuente: Pasaca, 2009

Elaboración: Karla Pamela Medina

#### 4.1.21. Promoción o comunicación

La comunicación es una de las variables del marketing bajo la cual se integran una serie de elementos como la publicidad, la promoción de ventas, las relaciones publicas, el patrocinio, las ferias y la venta personal que conviene delimitar conceptualmente, aunque en la práctica deben actuar conjuntamente y coordinadamente ayudando a construir una identidad propia para la organización y proyectando una imagen adecuada del destino turístico (BIGNÉ 2000)

#### 4.1.22. Terminal Terrestre

Cuando se utiliza el concepto de terminal se hace referencia a aquel espacio físico en el cual terminan y comienzan todas las líneas de servicio de transporte de una determinada región o de un determinado tipo de transporte

En este sentido, la palabra terminal está utilizada casi como un sustantivo aunque en realidad es un adjetivo que califica a una estación o a una parada como la terminal. Sin embargo, el uso común del término lo ha vuelto casi en un sustantivo ya que se entiende que la terminal es un lugar en sí mismo.

La noción de que un espacio físico sea la terminal de un servicio de transporte supone que es allí de donde parten y hacia donde llegan todos los vehículos o transportes que se pongan en marcha.

Las terminales son generalmente las estaciones o paradas más importantes de todo el recorrido por varias razones. En primer lugar, porque es allí donde normalmente permanece toda o gran parte de la flota (ya sea de trenes, ómnibus, micros de corta distancia, etc.), por lo cual el espacio debe ser más grande.

En segundo lugar, la terminal es también el lugar al que todas las líneas de recorrido llegan, lo que supone que el movimiento de vehículos y de personas es mucho más importante también. Finalmente, en las terminales es en los lugares en los que se puede adquirir varios servicios que van desde pasajes hasta consumo de productos alimenticios, regalos, etc.

Dependiendo del tipo de transporte que se trate, como así también de la región en la que se ubique, la terminal podrá ser más o menos sofisticada. Por lo general, las terminales de aviones suelen ser mucho más sofisticadas que las de otros medios de transporte, incluso contar con seguridad privada.

#### **4.1.23. Medios de Transporte**

El transporte es una actividad del sector terciario, entendida como el desplazamiento de objetos o personas (contenido) de un lugar (punto de origen) a otro (punto de destino) en un vehículo (medio o sistema de transporte) que utiliza una determinada infraestructura (red de transporte). Esta ha sido una de las actividades terciarias que mayor expansión ha experimentado a lo largo de los últimos dos siglos, debido a la industrialización; al aumento del comercio y de los desplazamientos humanos tanto a escala nacional como internacional; y los avances técnicos

que se han producido y que han repercutido en una mayor rapidez, capacidad, seguridad y menor coste de los transportes.

Los medios de transporte son los diferentes sistemas o maneras de desplazar un determinado contenido de un lugar a otro. Estos se clasifican en medios terrestres (ferrocarril, automóvil), aéreos (avión) o acuáticos (fluviales o marítimos), cada uno de los cuales necesitará unas infraestructuras diferentes para su funcionamiento: Vías férreas y estaciones para el tren, carreteras para los automóviles, aeropuertos para los aviones, y puertos náuticos para los barcos.

La red de transporte es la infraestructura necesaria para la circulación de los vehículos que transportan las mercancías o las personas. Suelen estar dispuestas en el territorio conectando los núcleos de población de tal manera que se genere una red o malla de diferente densidad dependiendo del tráfico generado en la zona, normalmente las redes más densas se sitúan en torno a los nudos o lugares en los que se conectan varios ejes o sirven de intercambiador entre medios de transporte diferentes (carretera-aeropuerto; carretera-puerto; ferrocarril-carretera etc.).

#### **4.1.24. Transporte Terrestre**

Es el más importante en la actualidad tanto para mercancías como para personas, debido al gran desarrollo de los vehículos públicos y privados, (coches, camiones o autobuses). Su ventaja radica en la gran flexibilidad que presenta, pues no se restringe a seguir unas rutas fijas como el ferrocarril, sino que dada la interconexión de los diferentes ejes se puede llegar a cualquier lugar siguiendo las carreteras. Como desventajas presentan el elevado coste de construcción y mantenimiento de las infraestructuras viarias, o la congestión generada debido al aumento de los flujos.

#### **4.1.25. Turismo**

Es un fenómeno social, que consiste en el desplazamiento voluntario y temporal de individuos o grupos de personas que fundamentalmente por

motivos de recreación, descanso, cultura o salud, se trasladan de su residencia habitual a otra en donde no ejercen una actividad lucrativa o remunerada, generando múltiples interrelaciones de importancia social, cultural y económica (PADILLA 1980)

#### **4.1.26. Actividad turística**

Conjunto de operaciones que de manera directa o indirecta se relacionan con el turismo o pueden influir sobre él, siempre que conlleven la prestación de servicios a un turista. Son aquellos actos que realiza el consumidor para que acontezca el turismo. Son objetivos de su viaje y la razón por la cual requiere que le sean proporcionados los servicios (ACERENZA 1991)

#### **4.1.27. Servicios turísticos**

El servicio Turístico es el conjunto de actividades perfectamente diferenciadas entre sí, pero íntimamente relacionadas, que funcionan en forma armónica y coordinada con el objeto de responder a las exigencias de servicios planteadas por la composición socio-económica de una determinada corriente turística.

Este va de la mano con el conjunto de interacciones humanas, como transportes, hospedaje, diversiones, enseñanzas, derivados de los desplazamientos transitorios, temporales o de transeúntes de fuertes núcleos de población con propósitos tan diversos como son múltiples los deseos humanos y que abarcan gamas variadas de motivaciones.

El servicio turístico comprende el conjunto de técnicas relativas a la transferencia y venta de bienes turísticos del productor al consumidor. Constituye política de entidades turísticas en relación con la oferta y la demanda, preparación del producto turístico para la venta, distribución del mismo, comercio y satisfacción óptima de necesidades de un segmento determinado de consumidores.

El servicio turístico está directamente mandado a satisfacer la corriente turística, cual comprende personas con fines turísticos que se desplazan de

un lugar a otro, constituyendo un caudal continuo con características especiales para la realización de actividades ajenas a la rutina, para así satisfacer la demanda turística en cualquier ámbito hotelero o no hotelero.

#### **4.1.28. Centro de Información Turística**

Una oficina de turismo, oficina de información turística o centro de información turística es la organización encargada de proveer información a los turistas potenciales y turistas que visitan un determinado lugar con el fin de facilitar su decisión de viajar, facilitar su estadía y disminuir el riesgo de experiencias negativas durante su viaje, influyendo positivamente en la imagen del destino turístico (FERNANDEZ 2009)

La oficina de turismo suele ser de carácter público y sin fines de lucro, dependiente de organismos públicos con el fin de mantener la neutralidad y calidad de la información, sin sesgamientos comerciales.

La información otorgada incluye datos de contacto de prestadores de servicios turísticos (oferta turística: alojamientos, agencias de viajes, guías, restaurantes, transportes y otros como hospitales, cabinas de Internet y teléfonos, vacunas), atractivos, lugares, eventos y actividades de interés, horarios de atención, tarifas, rutas, sugerencias de seguridad y otros datos relevantes para el turista.

Las oficinas de turismo suelen proporcionar materiales informativos gratuitos como mapas, planos y folletos, postales, afiches, souvenirs, videos, listados de empresas registradas y otros materiales de interés. La oficina de turismo suele ubicarse en puntos de concentración de visitantes como aeropuertos, terrapuertos, puertos marítimos y fluviales, Plaza de Armas (plaza mayor o plaza principal de la ciudad), cámaras de comercio o local gubernamental.

#### **4.1.29. Servicio al Cliente**

Se considera como un valor adicional en el caso de Productos tangibles y por supuesto es la esencia en los casos de empresas de servicios; es “un

concepto de trabajo” y “una forma de hacer las cosas” que compete a toda la organización (MORENO 2008)

#### **4.1.30. Las Empresas de Servicios**

Una empresa de servicios es un sistema organizado que puede proporcionar la utilización de instalaciones y de habilidades especiales. El término “empresa” se utiliza aquí en un sentido amplio incluyendo organismos gubernamentales y otras organizaciones sin ánimo de lucro creadas para prestar un servicio así como las empresas de negocios (MORENO 2008)

#### **4.1.31. Calidad en el Servicio**

“Todo depende del color del cristal con que se mira” Es satisfacer de conformidad con los requerimientos de cada cliente, las distintas necesidades que tienen y por la que se nos contrató; la calidad se logra a través de todo el proceso de compra, operación y evaluación de los servicios que entregamos; el grado de satisfacción que experimenta el cliente por todas las acciones en las que consiste el mantenimiento en sus diferentes niveles y alcances o la mejor estrategia para conseguir la idealización de los clientes se logra evitando sorpresas desagradables a los clientes por fallos en el servicio y sorprendiéndolos favorablemente cuando una situación imprevista exija nuestra intervención para superar sus expectativas. La calidad exige actitud positiva, facilidad de comunicación aptitud, es decir conocimiento y preparación sobre el producto y los servicios que se venden u ofertan (GARCÍA, GARCÍA, MELA)

## 4.2. MARCO REFERENCIAL

### 4.2.1. Antecedentes históricos del cantón Loja

La castellana ciudad de Loja es el principal centro urbano, histórico y cultural de la región sur del Ecuador. “Jardín y fortaleza del Ecuador”, está ubicada entre los ríos Zamora y Malacatos que se unen en el vértice norte del antiguo centro urbano. Cuna de una tradición cultural que ha influido notablemente en la historia del país, Loja ha logrado colocarse en un sitial cimero por su extraordinaria creatividad artística e intelectual.

Las universidades: Nacional de Loja, Técnica particular de Loja, el Conservatorio nacional de Música Salvador Bustamante Celi, los nuevos centros de educación superior internacional, así como la casa de la Cultura y otras entidades de este tipo, son los núcleos fundamentales de una incesante actividad cultural que caracteriza a la ciudad.

Loja fue la primera ciudad del Ecuador que tuvo energía eléctrica. La pequeña planta hidráulica que generaba 34 kilovatios, fue instalada al pie de la colina de El Pedestal en 1897, por iniciativa y esfuerzo (IML 2001)

### 4.2.2. Datos generales del Cantón Loja

**Fundación.-** La ciudad de Loja tuvo dos fundaciones: la primera fue en el valle de Garrochamba en 1546, con el nombre de La Zarza, bajo orden del General Gonzalo Pizarro; la segunda y definitiva fundación fue llevada a cabo por el Capitán Alonso de Mercadillo en el valle de Cuxibamba ("llanura alegre"), bajo orden de Pedro de la Gasca, tras haber sometido a Pizarro, el 8 de diciembre de 1548 (ALVARADO)

### 4.2.3. Datos generales

**Cuadro 2. Generalidades**

<b>Altitud</b>	2100 m.s.n.m
<b>Población</b>	180.617 habitantes
<b>Temperatura</b>	18°C promedio anual
<b>Superficie</b>	1923km <sup>2</sup>

Fuente: INEC (Censo 2010)  
Elaboración: Karla Pamela Medina

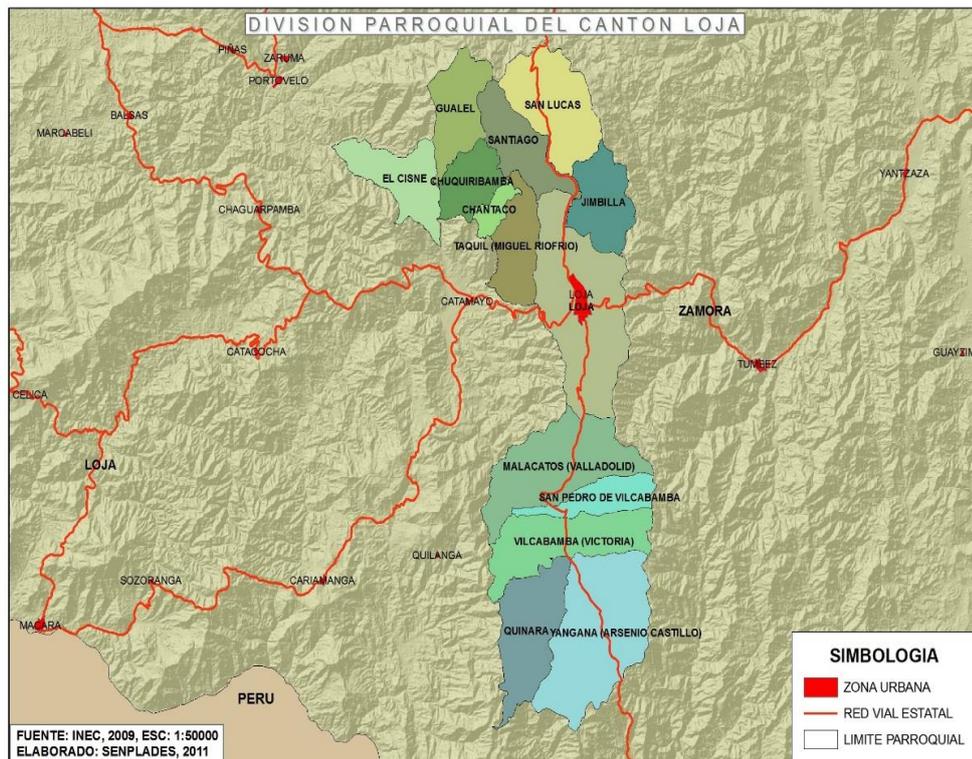
#### 4.2.4. División Política

**Cuadro 3. División Política**

<b>División Política</b>	<b>4 Parroquias Urbanas</b>	
	El Sagrario	
	San Sebastián	
	Sucre	
	el Valle	
	<b>13 Parroquias Rurales</b>	
	Chantaco	Jimbilla
	Chuquiribamba	Malacatos
	El Cisne	San Lucas
	Gualelel	Santiago
	Quinara	Taquil
	Vilcabamba	Yangana
	San Pedro de Vilcabamba	

Fuente: Guía Turística de Loja (HCPL)  
Elaboración: Karla Pamela Medina

**Foto # 1. Mapa de División Parroquial del Cantón Loja**



Fuente: Inec,2009

#### 4.2.5. Distancias

**Cuadro 4. Distancias**

<b>Quito</b>	<b>640km</b>
<b>Guayaquil</b>	398km
<b>Cuenca</b>	207km
<b>Zamora</b>	64km
<b>El Oro</b>	235km

Fuente: Guía Turística de Loja (HCPL)  
Elaboración: Karla Pamela Medina

#### 4.2.6. Límites

**Cuadro 5. Límites**

<b>Norte</b>	<b>Con el Cantón Saraguro</b>
<b>Sur y Este</b>	Con la Provincia de Zamora Chinchipe
<b>Oeste</b>	Con la Provincia de El Oro y los Cantones Catamayo, Gonzanamá y Quilanga

Fuente: Ludeña, 2006  
Elaboración: Karla Pamela Medina

#### 4.2.7. Gastronomía

La gastronomía lojana es muy variada y está basada en la cocina casera íntima; utiliza ingredientes propios de la zona y los transforma en exquisitos platos para satisfacer los paladares más exigentes. Entre los platos típicos encontramos los siguientes:

**Cuadro 6. Comidas Típicas**

<b>Comidas Típicas</b>	Cuy Asado
	Gallina Cuyada
	Cecina
	Repe
	Sancocho de Chancho
	Fritada
	Chanfaina
	Humitas
	Tamales
	Miel con Quesillo
	Bolones
	Empanadas de verde

Fuente: Ludeña, 2006  
Elaboración: Karla Pamela Medina

#### **4.2.8. Turismo en la Ciudad de Loja**

La ciudad de Loja cuenta con grandes atractivos turísticos, debido a su arte y cultura, este fascinante recorrido por el centro histórico, se inicia en el conjunto colonial San Juan del Valle con su arquitectura tradicional, la Puerta de La Ciudad, el Archivo Histórico de Loja, El Conjunto San Francisco.

La Ciudad de Loja cuenta con iglesias, parques y museos que la hacen aún más interesante como por ejemplo el Museo Matilde Hidalgo de Procel, el Parque Central , la Iglesia Catedral, Museo del Banco Central, Museo de Arte Religioso “Madres Conceptas”, Museo de la Música, la Plaza de Santo Domingo, la Plaza de San Sebastián, la Calle Lourdes.

Tanto en la noche como en el día se puede disfrutar de hermosos parques como el Parque de Pucará, El Pedestal, El Mirador de San Cayetano entre otros.

Entre las áreas verdes encontramos: Parque Recreacional Jipiro, Parque Ecológico Orillas del Zamora y tan solo a 40 minutos de la ciudad se encuentra el Parque Nacional Podocarpus una verdadera maravilla natural.

Sabiendo que también se encuentra rodeada de poblaciones con una rica tradición como Saraguro y Vilcabamba, Loja es catalogada como uno de los principales destinos turísticos de los ecuatorianos y peruanos, para ello cuenta con una infraestructura hotelera que toda ciudad importante necesita para recibir a sus visitantes, siendo la tercera ciudad con mayor número de hoteles de lujo y hostales, de todo el Ecuador después de Quito y Guayaquil (HCPL 2000)

#### **4.2.9. Transporte en la Ciudad de Loja**

Las calles del centro histórico están establecidas en un sistema de cuadrícula, y el nombre de los ecuatorianos notables y las fechas históricas de la ciudad y país se encuentran en ellas. Existen varias líneas de autobús que se ejecutan en la ciudad, y aproximadamente 2.500 taxis.

#### **4.2.10. Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Loja (GAD)**

El I. Municipio de Loja es un organismo de gobierno local encargado de promover el desarrollo sustentable del cantón utilizando adecuadamente la Planificación Estratégica como herramienta de gestión, el tratamiento equitativo a los problemas que le incumben, la participación ciudadana y el cabal rendimiento de cuentas: con el propósito de contribuir al bienestar material y espiritual de la colectividad, el fortalecimiento del civismo, la confraternidad, el progreso y la unidad nacional.

#### **4.2.11. Terminal Terrestre Reina de EL Cisne de la Ciudad de Loja**

##### **Datos Generales**

**Nombre:** Terminal Terrestre “Reina de El Cisne”

**Propietario:** Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Loja (GAD)

**Representante Legal:** Alcalde de Loja, José Bolívar Castillo Vivanco

**Administrador:** Ing. Wilfrido Paz

##### **Ubicación**

##### **Foto # 2. Ubicación en el mapa de Ecuador**



**Fuente:** Googlemaps



## Coordenadas

Foto # 4. Latitud y longitud de la terminal terrestre Reina de El Cisne

Formato	Latitud, Longitud
Grados Decimales (DDD)	-3.977628400, -79.204881100
Grados y Minutos Decimales (DMM)	-3° 58.657704', -79° 12.292866'
Grados, Minutos y Segundos (DMS)	3° 58' 39.4622" S, 79° 12' 17.5720" W

Fuente: Googlemaps

**Área del Terreno:** 13.655.00 m<sup>2</sup>

**Área de construcción:** 2.799.20 m<sup>2</sup>

Actualmente, cuenta con 12 empresas que prestan servicios de transporte interparroquial, intercantonal, interprovincial e internacional, opera con 386 frecuencias durante las veinticuatro horas del día.

Las 12 cooperativas de transporte que operan en la terminal terrestre Reina de El Cisne son las siguientes:

**Cuadro 7. Empresas de transporte**

<b>Empresas de Transporte</b>	Loja
	Santa
	San Luis
	Viajeros
	Nambija
	Unión Yanzatza
	Unión Cariamanga
	Catamayo
	Sur Oriente
	Vilcabambaturis
	T.A.C
	Ciudad de Piñas

Fuente: Trabajo de Campo  
Elaboración: Karla Pamela Medina

## **5. MATERIALES Y MÉTODOS**

### **5.1. Materiales**

Los materiales utilizados en esta investigación fueron los siguientes:

- Papel Bond
- Cámara Fotográfica
- Esferográficos
- Cuaderno
- Carpeta
- Computador Portátil
- Celular Métodos
- Impresora

### **5.2. Métodos**

#### **Método Científico**

El método científico es el procedimiento planeado que se sigue en una investigación, para producir conocimientos verídicos sobre la naturaleza o la sociedad. Busca desentrañar las conexiones internas y externas de los fenómenos, generalizar y profundizar sobre los saberes adquiridos y demostrarlos con rigor (BERNAL 2009)

Este método fue utilizado definir el problema, adquirir un conocimiento previo del objeto de estudio, dividir el problema en diferentes partes para facilitar la investigación.

#### **Método Inductivo**

En el método inductivo se utiliza el razonamiento para obtener conclusiones que parten de hechos particulares aceptados como válidos, para llegar a conclusiones cuya aplicación sea de carácter general.

Este método fue muy importante ya que permitió establecer las conclusiones que sirvieron para posteriormente hacer las respectivas recomendaciones.

### **Método Deductivo**

Este método tuvo su origen en la necesidad de elaborar hipótesis, cuyo resultado es el enunciado de leyes y teorías científicas. Sostiene que las hipótesis científicas no proceden de la observación, sino que son creaciones del hombre, propuestas a modo de conjeturas, para ver si, en el supuesto de admitirla, los sucesos o fenómenos de la naturaleza quedan mejor explicados (MARTÍNEZ, ÁVILA, REYES)

Este método permito el estudio de los hechos y fenómenos que se suscitan en la terminal terrestre, así como también permitió el estudio de conceptos y principios básicos del objeto de estudio, con los cuales fue posible la realización del plan de mejoras para la terminal terrestre Reina de El Cisne.

### **Método Descriptivo**

La investigación descriptiva se ocupa de la descripción de datos y características de una población. El objetivo es la adquisición de datos objetivos, precisos y sistemáticos que pueden usarse en promedios, frecuencias y cálculos estadísticos similares. Por lo tanto este objetivo permitió describir los datos de la entrevista, de las encuestas y realizar la tabulación de los datos recolectados los mismos que fueron de vital importancia para llegar a las conclusiones y recomendaciones del presente proyecto.

### **5.3. Técnicas**

Las técnicas utilizadas en el presente proceso investigativo fueron las siguientes:

## **Observación directa**

Mediante esta técnica se pudo tomar los datos necesarios para el desarrollo del presente proyecto, determinar carencias, así como también permitió documentar el estado actual del objeto de estudio, en este caso la terminal terrestre Reina de El Cisne de la ciudad de Loja. Los hechos se registraron y con ello fue posible desarrollar un plan de mejoramiento de los servicios turísticos.

## **Entrevista**

La entrevista es una técnica de recopilación de información mediante una conversación profesional, con la que además de adquirirse información acerca de lo que se investiga, tiene importancia desde el punto de vista educativo; los resultados a lograr en la misión dependen en gran medida del nivel de comunicación entre el investigador y los participantes en la misma. La entrevista se la realizó al Ing. Wilfrido Paz Gerente de la terminal terrestre quien brindo información muy valiosa, la misma que apporto con segmentos trascendentales para la elaboración de la matriz FODA, matriz que fue utilizada para lograr los objetivos deseados, uno de ellos la elaboración del plan de mejoramiento.

## **Encuesta**

La encuesta es una técnica de adquisición de información de interés sociológico, mediante un cuestionario previamente elaborado, a través del cual se puede conocer la opinión o valoración del sujeto seleccionado en una muestra sobre un asunto dado

Para la aplicación de la encuesta se tomó de muestra el número de usuarios del año 2013. Según los datos de contabilidad de la terminal terrestre Reina de El Cisne el número de usuarios tiene un promedio de 10.000 usuarios diarios. (QUEZADA)

Con la finalidad de tener un dato concreto se tomó los datos de un día al azar, del día 2 de diciembre del 2013 (9633) multiplicado para los 365 días del año, nos dio la cifra de: 3,516045

**Datos:**

**n**= Tamaño de la Muestra

**1**= Constante

**e<sup>2</sup>**= Margen de error al cuadrado (5%)= (0.05)<sup>2</sup>= (0.0025)

**N**= Usuarios de la Terminal terrestre Reina de El Cisne del año 2013

**Aplicación de la Fórmula**

$$n = \frac{N}{1 + e^2 \times N}$$

$$n = \frac{3,516045}{1 + (0.05)^2 \times 3,516045}$$

$$n = \frac{3,516045}{1 + 0.0025 \times 3,516045}$$

$$n = \frac{3,516045}{1 + 8790.1125}$$

$$n = \frac{3.516045}{8791.1125}$$

$$n = 399.9545 \approx 400$$

Una vez desarrollada la fórmula y teniendo una cifra concreta, se procedió a aplicar las 400 encuestas correspondientes, a los usuarios de la terminal terrestre Reina de El Cisne.

#### **5.4. Metodología por objetivos**

Para el cumplimiento de cada uno de los objetivos fue necesario emplear los siguientes métodos y técnicas:

**Primer Objetivo: Realizar un diagnóstico interno y externo de servicios turísticos de la terminal terrestre Reina de El Cisne de la ciudad de Loja.-** para el desarrollo de este primer objetivo se utilizaron: el método inductivo, deductivo y descriptivo. Además se emplearon técnicas que permitieron determinar la situación actual de la terminal, así como también registrar los aspectos fundamentales de la oferta y la demanda, para ello se utilizó la técnica de la encuesta, la misma que fue aplicada a los usuarios de la terminal. Otra técnica importante para el diagnóstico interno y externo fue la entrevista que se le realizó al Gerente de la terminal, el Ing. Wilfrido Paz. Todo esto se complementó con el trabajo de campo y la técnica de la observación directa que permitió desarrollar la matriz FODA, para establecer las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la terminal terrestre Reina de El Cisne. Del resultado del análisis FODA y del cruce de las matrices MEFE y MIFI se extrajeron las piezas más relevantes para la creación y desarrollo del plan de mejoras de los servicios turísticos de la terminal terrestre Reina de El Cisne.

**Segundo Objetivo: Creación de un plan de mejoras en el ámbito turístico para la terminal terrestre Reina de El Cisne de la ciudad de Loja.-** Luego de la aplicación de la matriz de estrategias FODA y de haber establecido los objetivos estratégicos, se logró diseñar un “Plan de mejoras e implementación de servicios turísticos en la terminal terrestre Reina de El Cisne de la Ciudad de Loja”

**Tercer objetivo: Socializar el plan de mejoras a instituciones de mayor relevancia y personal de la terminal terrestre, involucradas en el sector**

**turístico.-** Para el cumplimiento de este último objetivo, se utilizó la técnica de socialización y la técnica de exposición para dar a conocer los resultados, ofrecer la información recopilada durante el proceso de investigación y proponer el plan de mejoras como una iniciativa de desarrollo turístico.

## 6. RESULTADOS

### 6.1. Desarrollo del Objetivo No. 1

### 6.2. ANÁLISIS MACRO AMBIENTE (ANÁLISIS EXTERNO)

#### 6.2.1. FACTOR ECONÓMICO

Un factor económico es toda necesidad presente y futura del ser humano. Las necesidades económicas que tiene el hombre son tan variadas que sobrepasan las posibilidades de la actividad individual. Estos factores se pueden resumir en: necesidades, escasez y elección.

#### 6.2.2. Actividades laborales y población económicamente activa en el Cantón Loja

La economía lojana se basa fundamentalmente en el comercio, servicios, agricultura, comunicación y la pequeña industria, destacándose esta última en embutidos, aglomerados, artesanías, especerías, azucareras, etc.

La concentración de empleos se genera prácticamente en el centro de la ciudad, siendo pocos los existentes en las afueras.

En el siguiente cuadro, se resumen las principales actividades económicas laborales que se realizan en el Cantón Loja, así como también el número de establecimientos existentes y el número de personas a las que dichos establecimientos proporcionan empleos.

**Cuadro 8. Actividades laborales en el Cantón Loja**

<b>ACTIVIDADES LABORALES</b>	<b>ESTABLECIMIENTOS</b>	<b>PERSONAL OCUPADO</b>
<i>Alojamiento y servicios</i>	1946	4462
<i>Atención de la salud humana y asistencia social</i>	596	3044
<i>Industrias manufactureras</i>	1418	3974
<i>Actividades profesionales, científicas y técnicas</i>	306	620
<i>Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca</i>	19	2538
<i>Artes, entretenimiento y recreación</i>	260	678
<i>Información y comunicación</i>	741	1354
<i>Construcción</i>	15	469
<i>Otras actividades de servicios</i>	1377	3632

Fuente: INEC, Censo 2010  
Elaboración: Karla Pamela Medina

Como se puede observar en los últimos datos censales, el turismo constituye en la ciudad de Loja, la actividad económica más importante de la actualidad, con aproximadamente 1946 establecimientos y proporcionando trabajo a 4462 personas, seguida por la industria manufacturera con 1418 establecimientos y 3974 plazas de trabajo, el área de la salud, que proporciona trabajo a otras 3044 personas, y finalmente entre las actividades laborales más representativas económicamente, se encuentran la agricultura, ganadería, silvicultura y pesca, con 2538 plazas de trabajo para los lojanos.

La población económicamente activa para el año 2014 en la ciudad de Loja, es de 188325 representando el 79.10% de la población total (243.321 hab proyección 2014)

**Cuadro 9. Proyección de la población económicamente activa**

<b>PEA Proyectada Cantón Loja</b>			
<b>Año</b>	<b>Hombres</b>	<b>Mujeres</b>	<b>Total</b>
2010	115146	61277	176423
2011	117679	62625	180304
2012	120268	64003	184271
2013	122914	65411	188325
2014	125618	66850	192468

Fuente: INEC, población económicamente activa PEA  
Elaboración: Karla Pamela Medina

Cabe recalcar, que la población económicamente activa en el Ecuador comprende las edades entre los 10 y los 65 años de edad.

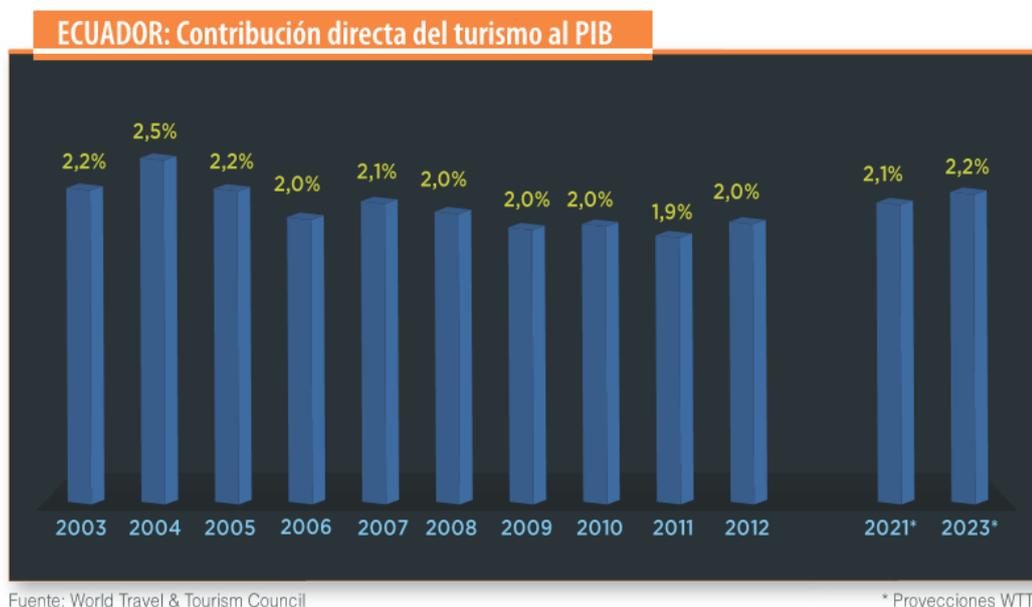
### **6.2.3. PIB Turístico**

Para determinar la contribución a la economía nacional se toma en cuenta el ingreso por concepto de viajes y transporte en la Balanza de Pagos, y se evidencia que en Ecuador, el turismo aún no se ha constituido como un sector de relevancia, pues desde 2008 mantiene una participación de 2% en el PIB.

Sin embargo, es importante destacar que el ingreso de divisas por turismo ha tenido un comportamiento positivo; entre 2008 y 2012 el crecimiento promedio fue de 7% anual, y se observa una caída de -8% en 2009 debido a

los efectos de la crisis que redujo las llegadas de turistas desde los principales mercados emisores como EEUU y Europa (UIDE)

**Gráfico 1. Contribución directa del turismo al PIB**



Fuente: UIDE perspectiva 2013

### 6.3. FACTOR POLÍTICO-LEGAL

Los factores político-legales son los referentes a todo lo que implica una posición de poder en la sociedad, en sus diferentes niveles, que tendrán una repercusión económica.

Los artículos de la ley de Turismo, la ley de gestión ambiental y la ley de tránsito que tienen relación con el presente proyecto son los siguientes:

#### 6.3.1. LEY DE TURISMO

##### CAPITULO I

##### Generalidades

**Art. 1.-** La presente Ley tiene por objeto determinar el marco legal que regirá para la promoción, el desarrollo y la regulación del sector turístico; las potestades del Estado y las obligaciones y derechos de los prestadores y de los usuarios.

**Art. 2.-** Turismo es el ejercicio de todas las actividades asociadas con el desplazamiento de personas hacia lugares distintos al de su residencia habitual; sin ánimo de radicarse permanentemente en ellos.

**Art. 3.-** Son principios de la actividad turística, los siguientes:

- a) La iniciativa privada como pilar fundamental del sector; con su contribución mediante la inversión directa, la generación de empleo y promoción nacional e internacional;
- b) La participación de los gobiernos provincial y cantonal para impulsar y apoyar el desarrollo turístico, dentro del marco de la descentralización;
- c) El fomento de la infraestructura nacional y el mejoramiento de los servicios públicos básicos para garantizar la adecuada satisfacción de los turistas;

**Art. 4.-** La política estatal con relación al sector del turismo, debe cumplir los siguientes objetivos:

- a) Reconocer que la actividad turística corresponde a la iniciativa privada y comunitaria o de autogestión, y al Estado en cuanto debe potencializar las actividades mediante el fomento y promoción de un producto turístico competitivo;
- c) Proteger al turista y fomentar la conciencia turística;
- e) Promover la capacitación técnica y profesional de quienes ejercen legalmente la actividad turística;
- g) Fomentar e incentivar el turismo interno.

## **CAPITULO II**

### **De las Actividades Turísticas y de quienes las ejercen**

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

- b. Servicio de alimentos y bebidas;
- c. Transportación, cuando se dedica principalmente al turismo; inclusive el transporte aéreo, marítimo, fluvial, terrestre y el alquiler de vehículos para este propósito;

**Art. 8.-** Para el ejercicio de actividades turísticas se requiere obtener el registro de turismo y la licencia anual de funcionamiento, que acredite idoneidad del servicio que ofrece y se sujeten a las normas técnicas y de calidad vigentes.

**Art. 12.-** Cuando las comunidades locales organizadas y capacitadas deseen prestar servicios turísticos, recibirán del Ministerio de Turismo o sus delegados, en igualdad de condiciones todas las facilidades necesarias para el desarrollo de estas actividades, las que no tendrán exclusividad de operación en el lugar en el que presten sus servicios y se sujetarán a lo dispuesto en ésta Ley y a los reglamentos respectivos (MITUR)

### **6.3.2. LEY DE GESTIÓN AMBIENTAL**

#### **TITULO I**

##### **Ámbito y principios de La Gestión Ambiental**

Art. 1.- La presente Ley establece los principios y directrices de política ambiental; determina las obligaciones, responsabilidades, niveles de participación de los sectores público y privado en la gestión ambiental y señala los límites permisibles, controles y sanciones en esta materia.

Art. 2.- La gestión ambiental se sujeta a los principios de solidaridad, corresponsabilidad, cooperación, coordinación, reciclaje y reutilización de desechos, utilización de tecnologías alternativas ambientalmente sustentables y respecto a las culturas y prácticas tradicionales:

#### **CAPITULO II**

##### **De la evaluación de impacto ambiental y del control ambiental**

Art. 19.- Las obras públicas, privadas o mixtas, y los proyectos de inversión públicos o privados que puedan causar impactos ambientales, serán calificados previamente a su ejecución, por los organismos descentralizados de control, conforme el Sistema Único de Manejo Ambiental, cuyo principio rector será el precautelatorio.

### **6.3.3. LEY DE TRANSPORTE**

#### **TÍTULO II**

##### **De los servicios de transporte**

**Art. 51.-** Para fines de aplicación de la presente Ley, se establecen las siguientes clases de servicios de transporte terrestre:

- a) Público;
- b) Comercial; y,
- c) Por cuenta propia

**Art. 54.-** La prestación del servicio de transporte atenderá los siguientes aspectos:

- a) La protección y seguridad de los usuarios, incluida la integridad física, psicológica y sexual de las mujeres, adolescentes, niñas y niños;
- b) La eficiencia en la prestación del servicio;
- c) La protección ambiental; y,
- d) La prevalencia del interés general por sobre el particular.

**Art. 55.-** El transporte público se considera un servicio estratégico, así como la infraestructura y equipamiento auxiliar que se utilizan en la prestación del servicio. Las rutas y frecuencias a nivel nacional son de propiedad exclusiva del Estado, las cuales podrán ser comercialmente explotadas mediante contratos de operación.

#### **CAPITULO II**

##### **De los servicios conexos de transporte terrestre**

**Art. 61.-** Las terminales terrestres, puertos secos y estaciones de transferencia, se consideran servicios conexos de transporte terrestre, buscando centralizar en un solo lugar el embarque y desembarque de pasajeros y carga, en condiciones de seguridad. El funcionamiento y operación de los mismos, sean estos de propiedad de organismos o entidades públicas, gobiernos seccionales o de particulares, están sometidos a las disposiciones de esta Ley y sus reglamentos.

Todos los vehículos de transporte público de pasajeros, que cuenten con el respectivo título habilitante otorgado por la Comisión Nacional o Comisiones Provinciales, deberán ingresar a los terminales terrestres de las respectivas ciudades, para tomar o dejar pasajeros.

**Art. 62.-** La Comisión Nacional establecerá las normas generales de funcionamiento, operación y control de aquellas instalaciones, las que serán de uso obligatorio por parte de las empresas operadoras de los servicios de transporte habilitadas.

En las ciudades donde no existan terminales terrestres, los municipios en coordinación con las respectivas Comisiones Provinciales, determinarán un lugar adecuado dentro de los centros urbanos para que los usuarios puedan subir o bajar de los vehículos de transporte público inter e interprovincial de pasajeros.

Los denominados pasos laterales construidos en las diferentes ciudades serán usados obligatoriamente para el transporte de carga pesada.

La Comisión Nacional en coordinación con los gobiernos seccionales, planificarán la construcción de terminales terrestres, garantizando a los usuarios la conexión con sistemas integrados de transporte urbano.

**Art. 63.-** Los terminales terrestres, estaciones de trolebús, metrovía y similares, paraderos de transporte en general, áreas de parqueo en aeropuertos, puertos, mercados, plazas, parques, centros educativos de todo nivel y en los de los de las instituciones públicas en general, dispondrán de un espacio y estructura para el parqueo, accesibilidad y conectividad de bicicletas, con las seguridades mínimas para su conservación y mantenimiento.

Los organismos seccionales exigirán como requisito obligatorio para otorgar permisos de construcción o remodelación, un lugar destinado para el estacionamiento de las bicicletas en el lugar más próximo a la entrada principal, en número suficiente y con bases metálicas para que puedan ser aseguradas con cadenas, en todo nuevo proyecto de edificación de edificios de uso público.

**Art. 64.-** El control y vigilancia que ejerce el Director Ejecutivo de la Comisión Nacional sobre los servicios a que se refieren los artículos anteriores, se entiende únicamente respecto de la operación en general de la actividad de transporte.

#### **6.4.FACTOR SOCIO-CULTURAL**

Los factores socioculturales son determinados por el entorno en el que se vive; desde la familia, país, etc. Los factores socio-culturales influyen directamente en la personalidad de la persona.

En este punto se resumen los principales problemas socio-culturales de la provincia de Loja como son pobreza, migración y desempleo.

En la provincia de Loja viven alrededor de 448,966 mil habitantes según los datos del último Censo del año 2010 (INEC). La incidencia de la pobreza en Loja es de un 47%, porcentaje que supera con 11 puntos porcentuales a la media nacional de 36%. Esto significa que el 47% de la población provincial está bajo la línea de pobreza, tiene ingresos per cápita menores al costo mínimo de una canasta de bienes y servicios que permitiría la satisfacción de sus necesidades básicas.

La indigencia o incidencia de pobreza extrema en Loja es del 20%, porcentaje que supera con 7 puntos porcentuales al promedio nacional de 13%, es decir el 20% de la población de la provincia está bajo la línea de pobreza extrema, tiene ingresos per cápita menores al costo mínimo de una canasta básica alimenticia que permitiría la satisfacción de sus necesidades de alimentación vitales.

En cuanto a la desnutrición crónica entendida como el indicador que refleja la deficiencia en talla y peso en niños entre 1 a 5 años, resultado de desequilibrios nutricionales intergeneracionales, se puede ver que en la provincia de Loja, el 38% de población infantil está afectada por este indicador, porcentaje mayor al promedio de la media nacional de 26%.

La migración es un fenómeno que trae consigo efectos positivos y negativos para la provincia y cantón Loja. Mejora de la economía familiar, inversión desde el extranjero, aprendizaje de nuevas lenguas y culturas, son algunos de los efectos positivos de la migración, pero por el otro lado también se pueden observar los efectos negativos como la pérdida de identidad cultural,

abandono de hogares, desintegración familiar que agravan aún más los problemas socio-culturales de la provincia y cantón Loja.

Según los datos censales del año 2010, cada año emigran 5299 personas en la provincia de Loja, de los cuales 3044 corresponden al sexo masculino y 2255 corresponden al sexo femenino. Por otra parte desde el cantón Loja, son un total de 4655 personas las que emigran, de las cuales 2686 corresponden al sexo masculino y 1969 corresponden al sexo femenino.

El porcentaje de la población económicamente activa en la ciudad de Loja, proyectada para el año 2014 es del 79% y la tasa de desempleo es de 5,6. Los porcentajes son basados en los datos censales del 2010 (INEC), proyectados hasta el año 2014.

## 6.5. ENCUESTA A LOS USUARIOS DE LA TERMINAL TERRESTRE REINA DE EL CISNE

Datos generales:

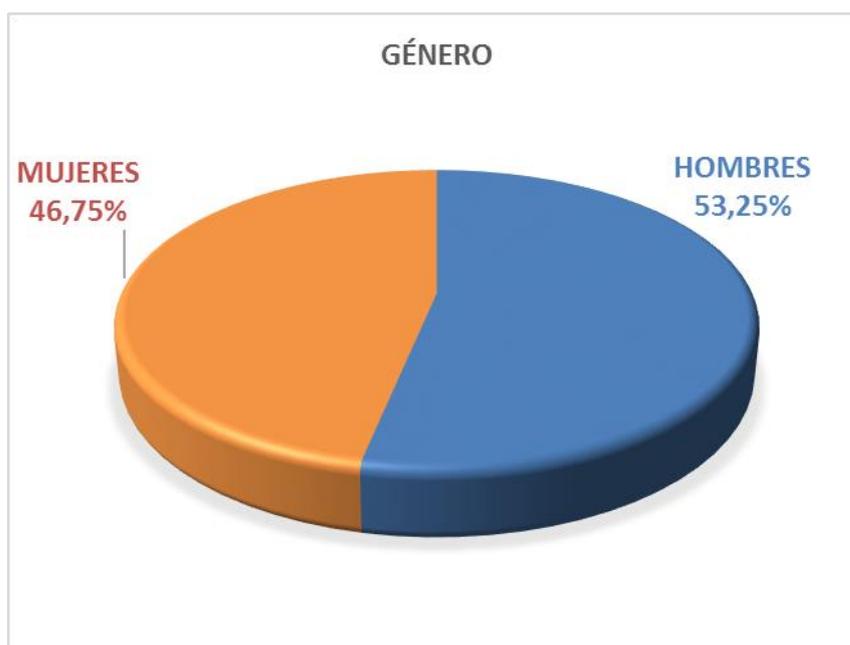
Genero:

**Cuadro 10. Género**

VARIABLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
HOMBRES	213	53,25 %
MUJERES	187	46,75%
<b>TOTAL</b>	<b>400</b>	<b>100%</b>

Fuente: Usuarios de la Terminal Terrestre Reina de El Cisne  
Elaboración: Karla Pamela Medina

**Gráfico 2. Género**



Fuente: Usuarios de la Terminal Terrestre Reina de El Cisne  
Elaboración: Karla Pamela Medina

Según el resultado de las encuestas aplicadas el 53,25% de los usuarios de la terminal terrestre Reina de El cisne son de género masculino y el 46,75% son de género femenino

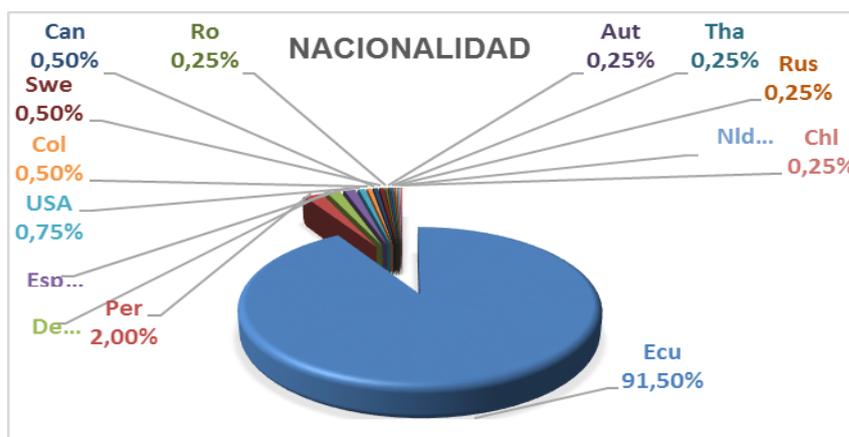
## NACIONALIDAD:

**Cuadro 11. Nacionalidad**

VARIABLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Ecuador	366	91,50%
Perú	8	2,00%
Alemania	6	1,50%
España	5	1,25%
EE.UU	3	0,75%
Colombia	2	0,50%
Canadá	2	0,50%
Suiza	2	0,50%
Romania	1	0,25%
Australia	1	0,25%
Tailandia	1	0,25%
Rusia	1	0,25%
Holanda	1	0,25%
Chile	1	0,25%
<b>TOTAL</b>	<b>400</b>	<b>100%</b>

Fuente: Usuarios de la Terminal Terrestre Reina de El Cisne  
Elaboración: Karla Pamela Medina

**Gráfico 3. Nacionalidad**



Fuente: Usuarios de la Terminal Terrestre Reina de El Cisne  
Elaboración: Karla Pamela Medina

### Análisis e interpretación

El 91,5% de los usuarios de la terminal terrestre Reina de El Cisne son de nacionalidad Ecuatoriana, el 2% son de nacionalidad Peruana, el 1,5% de nacionalidad Alemana, el 1,25% son de nacionalidad Española, el 0,75 son de nacionalidad Estado Unidense, el 0,5% lo comparten las nacionalidades Colombiana, Canadiense y Suiza, finalmente el 0,25% corresponde a las nacionalidades Rumana, Australiana, Tailandesa, Rusa Holandesa y Chilena.

## EDAD:

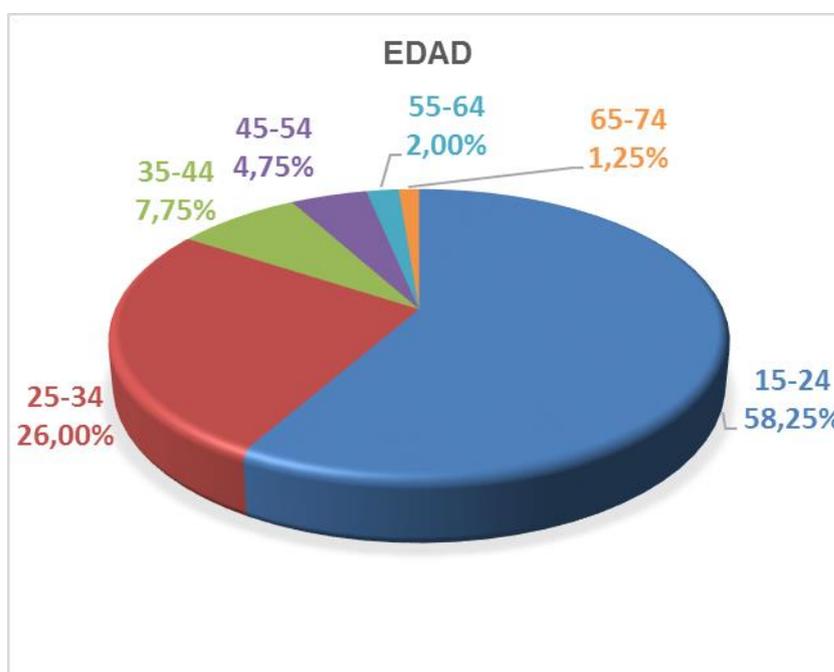
### Cuadro 12. Edad

VARIABLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
15-24	233	58,25%
25-34	104	26,00%
35-44	31	7,75%
45-54	19	4,75%
55-64	8	2,00%
65-74	5	1,25%
TOTAL	400	100%

Fuente: Usuarios de la Terminal Terrestre Reina de El Cisne

Elaboración: Karla Pamela Medina

### Gráfico 4. Edad



Fuente: Usuarios de la Terminal Terrestre Reina de El Cisne

Elaboración: Karla Pamela Medina

Del resultado de las encuestas se extrajeron los siguientes grupos de edades: el 58,25% corresponde a las edades de 15 a 24 años, el 26% oscila entre 25 y 34 años, el 7,75% entre 35 y 44 años, el 4,74% corresponde a las edades entre 45 y 54 años, el 2% corresponde a las edades entre 55 y 64 años y finalmente el 1,25% está entre los 65 y los 74 años. La edad promedio de los encuestados es de 27 años.

1. ¿Cómo considera los siguientes servicios turísticos que ofrece la terminal terrestre “Reina de El Cisne”? (califique con una nota del 1 al 5, siendo 5 muy bueno y 1 muy malo)

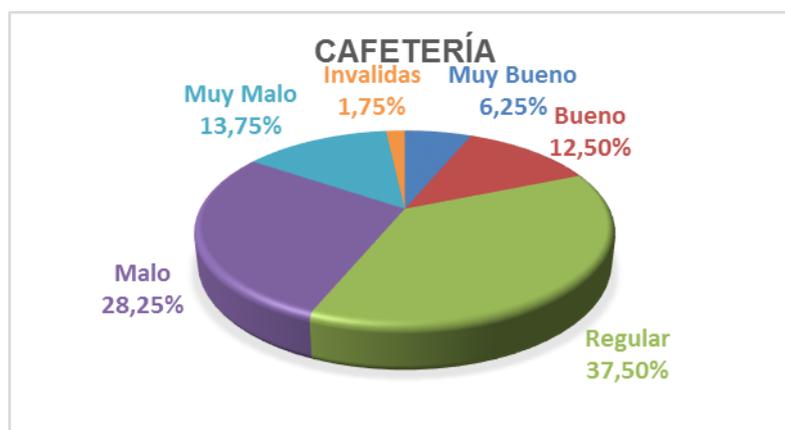
Esta pregunta se calificó con un puntaje del 1 al 5, siendo 5 muy bueno y 1 muy malo.

**Cuadro 13. Calificación servicio de cafetería**

Servicio de Cafetería			
VARIABLE	CANTIDAD	PORCENTAJE	
Muy bueno	5	25	6,25%
Bueno	4	50	12,50%
Regular	3	150	37,50%
Malo	2	113	28,25%
Muy Malo	1	55	13,75%
Invalidas		7	1,75%
<b>TOTAL</b>		<b>400</b>	<b>100%</b>
<b>Promedio de la calificación</b>			<b>2,70</b>

Fuente: Usuarios de la Terminal Terrestre Reina de El Cisne  
Elaboración: Karla Pamela Medina

**Gráfico 5. Calificación servicio de cafetería**



Fuente: Usuarios de la Terminal Terrestre Reina de El Cisne  
Elaboración: Karla Pamela Medina

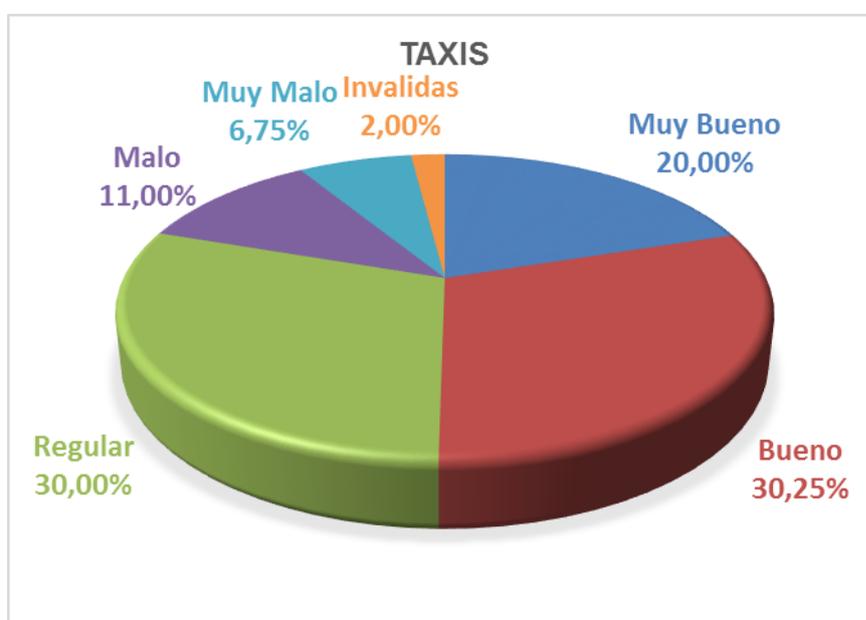
El puntaje que recibió el servicio de cafetería en la terminal terrestre Reina de El Cisne, se encuentra distribuido de la siguiente manera: el 6,25% de los encuestados mencionan que el servicio es muy bueno, el 12,5% dicen que el servicio es bueno, el 37,5% que el servicio es regular; por otra parte el 28,25% encuentran el servicio de cafetería malo y el 13,75% muy malo. Así mismo los resultados muestran que el 1,75% de las encuestas son inválidas. El servicio de cafetería recibió un promedio de calificación total de 2,7.

**Cuadro 14. Calificación servicio de Taxis**

Servicio de Taxis		
VARIABLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Muy bueno	5	80
Bueno	4	121
Regular	3	120
Malo	2	44
Muy Malo	1	27
Invalidas		8
<b>TOTAL</b>		<b>400</b>
<b>Promedio de la calificación</b>		<b>3,50</b>

Fuente: Usuarios de la Terminal Terrestre Reina de El Cisne  
 Elaboración: Karla Pamela Medina

**Gráfico 6. Calificación servicio de Taxis**



Fuente: Usuarios de la Terminal Terrestre Reina de El Cisne  
 Elaboración: Karla Pamela Medina

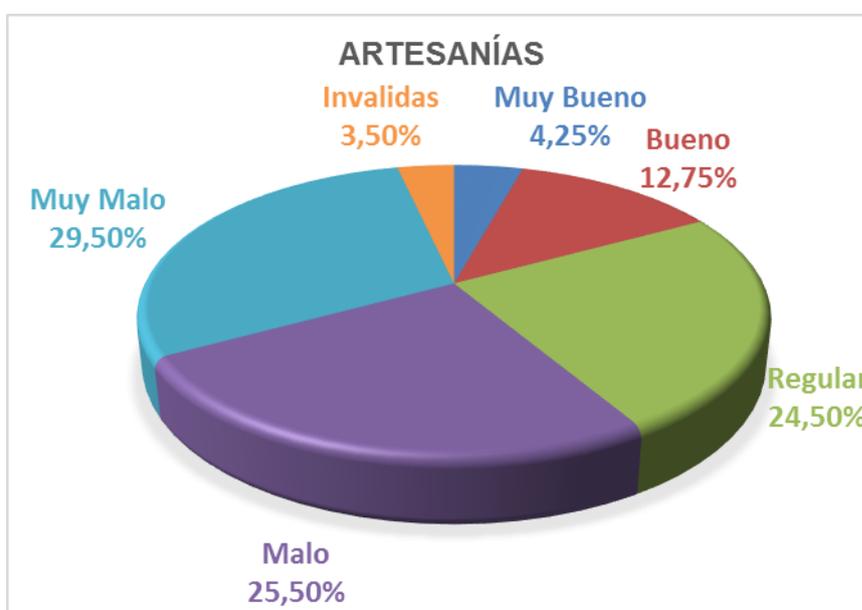
El puntaje que recibió el servicio de taxis en la terminal terrestre Reina de El Cisne, se encuentra distribuido de la siguiente manera: el 20% de los encuestados mencionan que el servicio es muy bueno, el 30,25% dicen que el servicio es bueno, el 30% que el servicio es regular; por otra parte el 11% encuentran el servicio de taxis malo y el 6,75% muy malo. Así mismo los resultados muestran que el 2% de las encuestas son inválidas. El servicio de taxis recibió un promedio de calificación total de 3,5.

**Cuadro 15. Calificación servicio de venta de artesanías**

Venta de Artesanías			
VARIABLE		CANTIDAD	PORCENTAJE
Muy bueno	5	17	4,25%
Bueno	4	51	12,75%
Regular	3	98	24,50%
Malo	2	102	25,50%
Muy Malo	1	118	29,50%
Invalidas		14	3,50%
<b>TOTAL</b>		<b>400</b>	<b>100%</b>
<b>Promedio de la calificación</b>			<b>2,30</b>

Fuente: Usuarios de la Terminal Terrestre Reina de El Cisne  
Elaboración: Karla Pamela Medina

**Gráfico 7. Calificación servicio de venta de artesanías**



Fuente: Usuarios de la Terminal Terrestre Reina de El Cisne  
Elaboración: Karla Pamela Medina

El puntaje que recibió el servicio de venta de artesanías en la terminal terrestre Reina de El Cisne, se encuentra distribuido de la siguiente manera: el 4,25% de los encuestados mencionan que el servicio es muy bueno, el 12,75% dicen que el servicio es bueno, el 24,5% que el servicio es regular; por otra parte el 25,5% encuentran el servicio de venta de artesanías malo y el 29,5% muy malo. Así mismo los resultados muestran que el 3,5% de las encuestas son inválidas. El servicio de venta de artesanías recibió un promedio de calificación total de 2,3.

**Cuadro 16. Calificación servicio de atención al cliente**

Atención al Cliente			
VARIABLE		CANTIDAD	PORCENTAJE
Muy bueno	5	23	5,75%
Bueno	4	65	16,25%
Regular	3	117	29,25%
Malo	2	89	22,25%
Muy Malo	1	95	23,75%
Invalidas		11	2,75%
<b>TOTAL</b>		<b>400</b>	<b>100%</b>
<b>Promedio de la calificación</b>			<b>2,60</b>

Fuente: Usuarios de la Terminal Terrestre Reina de El Cisne  
Elaboración: Karla Pamela Medina

**Gráfico 8. Calificación servicio de atención al cliente**



Fuente: Usuarios de la Terminal Terrestre Reina de El Cisne  
Elaboración: Karla Pamela Medina

El puntaje que recibió la atención al cliente en la terminal terrestre Reina de El Cisne, se encuentra distribuido de la siguiente manera: el 5,75% de los encuestados mencionan que la atención al cliente es muy buena, el 16,25% dicen que la atención es buena, el 29,25% opinan que la atención es regular; por otra parte el 22,25% encuentran que la atención es mala y el 23,75% muy mala. Así mismo los resultados muestran que el 2,75% de las encuestas son inválidas. La atención al cliente en la terminal terrestre Reina de El Cisne recibió un promedio de calificación total de 2,6.

**Cuadro 17. Calificación de la infraestructura del centro de información turística.**

Centro de Información Turística			
VARIABLE		CANTIDAD	PORCENTAJE
Muy bueno	5	21	5,25%
Bueno	4	60	15,00%
Regular	3	95	23,75%
Malo	2	88	22,00%
Muy Malo	1	123	30,75%
Invalidas		13	3,25%
<b>TOTAL</b>		<b>400</b>	<b>100%</b>
<b>Promedio de la calificación</b>			<b>2,40</b>

Fuente: Usuarios de la Terminal Terrestre Reina de El Cisne  
Elaboración: Karla Pamela Medina

**Gráfico 9. Calificación infraestructura centro de información turística**



Fuente: Usuarios de la Terminal Terrestre Reina de El Cisne  
Elaboración: Karla Pamela Medina

El puntaje que recibió el centro de información turística en la terminal terrestre Reina de El Cisne, se encuentra distribuido de la siguiente manera: el 5,25% de los encuestados mencionan que el centro de información turística es muy bueno, el 15% dicen que el centro de información turística es bueno, el 23,75% opinan que el centro de información turística es regular; por otra parte el 22% encuentran que el servicio es malo y el 30,75% muy malo. Así mismo los resultados muestran que el 3,25% de las encuestas son inválidas. El centro de información turística en la terminal terrestre Reina de El Cisne recibió un promedio de calificación total de 2,4.

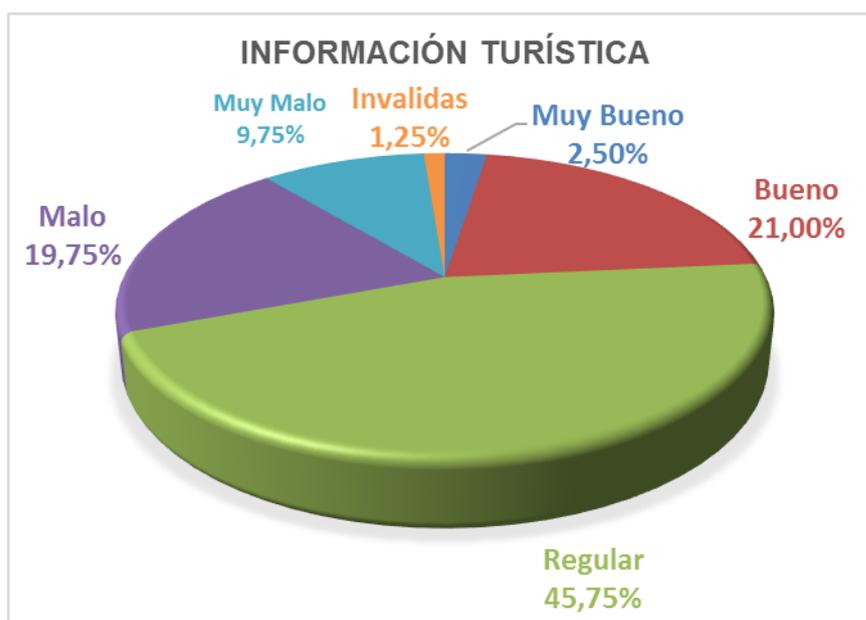
2. ¿Cómo considera Ud. la información turística recibida en la terminal terrestre “Reina de El Cisne”?

**Cuadro 18. Información turística**

VARIABLE	CANTIDAD	PORCENTAJE	
Muy bueno	5	10	2,50%
Bueno	4	84	21,00%
Regular	3	183	45,75%
Malo	2	79	19,75%
Muy Malo	1	39	9,75%
Invalidas		5	1,25%
<b>TOTAL</b>		400	100%
<b>Promedio de la calificación</b>			2,90

Fuente: Usuarios de la Terminal Terrestre Reina de El Cisne  
Elaboración: Karla Pamela Medina

**Gráfico 10. Información turística**



Fuente: Usuarios de la Terminal Terrestre Reina de El Cisne  
Elaboración: Karla Pamela Medina

El 2,5% de los encuestados opinan que la información turística recibida en la terminal terrestre reina de El Cisne, es muy buena, el 21% buena y el 45,75 regular. Por otro lado el 19,75 creen que la información turística es mala y el 9,75% muy mala. El número de encuestas invalidas es de 1,25% y el total del promedio de la calificación es de 2,9.

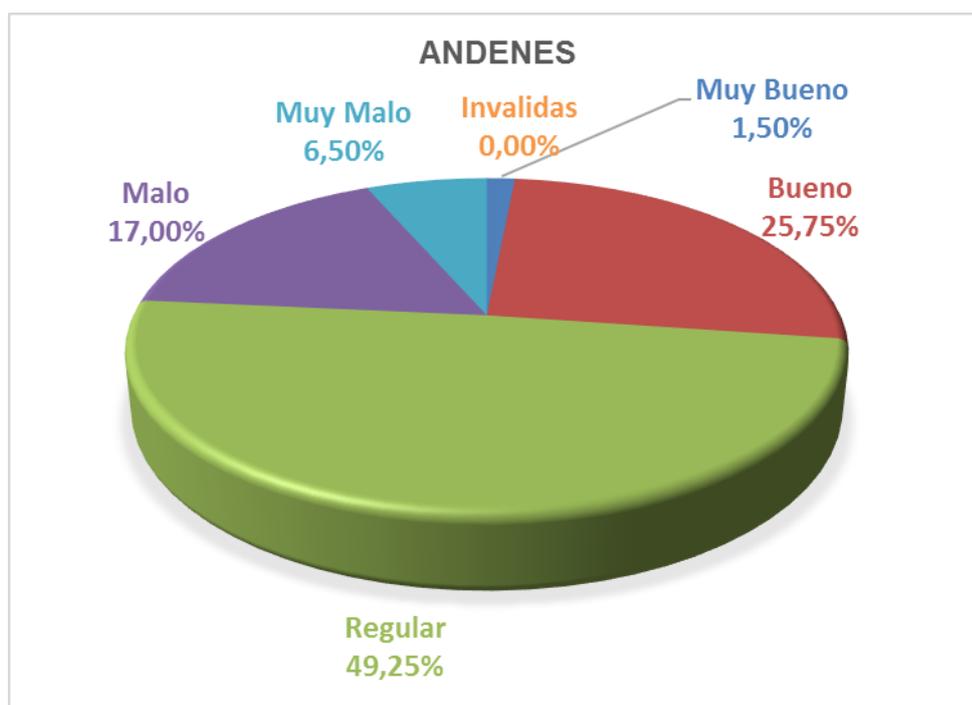
### 3. ¿Cómo califica Ud. Los andenes de llegada y salida de la terminal Terrestre “Reina de El Cisne”?

**Cuadro 19. Calificación andenes de llegada y salida**

VARIABLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Muy bueno	6	1,50%
Bueno	103	25,75%
Regular	197	49,25%
Malo	68	17,00%
Muy Malo	26	6,50%
Invalidas	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>400</b>	<b>100%</b>
<b>Promedio de la calificación</b>		<b>3,00</b>

Fuente: Usuarios de la Terminal Terrestre Reina de El Cisne  
Elaboración: Karla Pamela Medina

**Gráfico 11. Calificación andenes de llegada y salida**



Fuente: Usuarios de la Terminal Terrestre Reina de El Cisne  
Elaboración: Karla Pamela Medina

El 1,5% de los usuarios encuentran que los andenes de la terminal terrestre Reina de El Cisne son muy buenos, el 25,75 buenos y el 49,25 regular. Por otra parte el 17% encuentran a los andenes en un estado malo y el 6,75 muy malo. El promedio de la calificación que recibieron los andenes fue de 3,00.

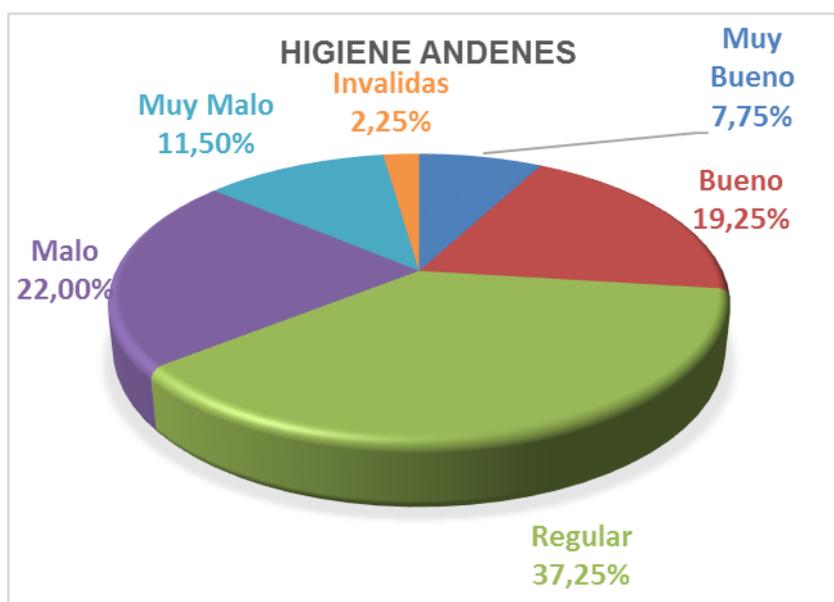
4. Califique las condiciones higiénicas de la terminal terrestre “Reina de El Cisne” (califique con una nota del 1 al 5, siendo 5 muy bueno y 1 muy malo)

**Cuadro 20. Calificación higiene de los andenes**

Andenes de llegada y salida		
VARIABLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Muy bueno	5	31
Bueno	4	77
Regular	3	149
Malo	2	88
Muy Malo	1	46
Invalidas		9
<b>TOTAL</b>		<b>400</b>
<b>Promedio de la calificación</b>		<b>2,90</b>

Fuente: Usuarios de la Terminal Terrestre Reina de El Cisne  
Elaboración: Karla Pamela Medina

**Gráfico 12. Calificación higiene de los andenes**



Fuente: Usuarios de la Terminal Terrestre Reina de El Cisne  
Elaboración: Karla Pamela Medina

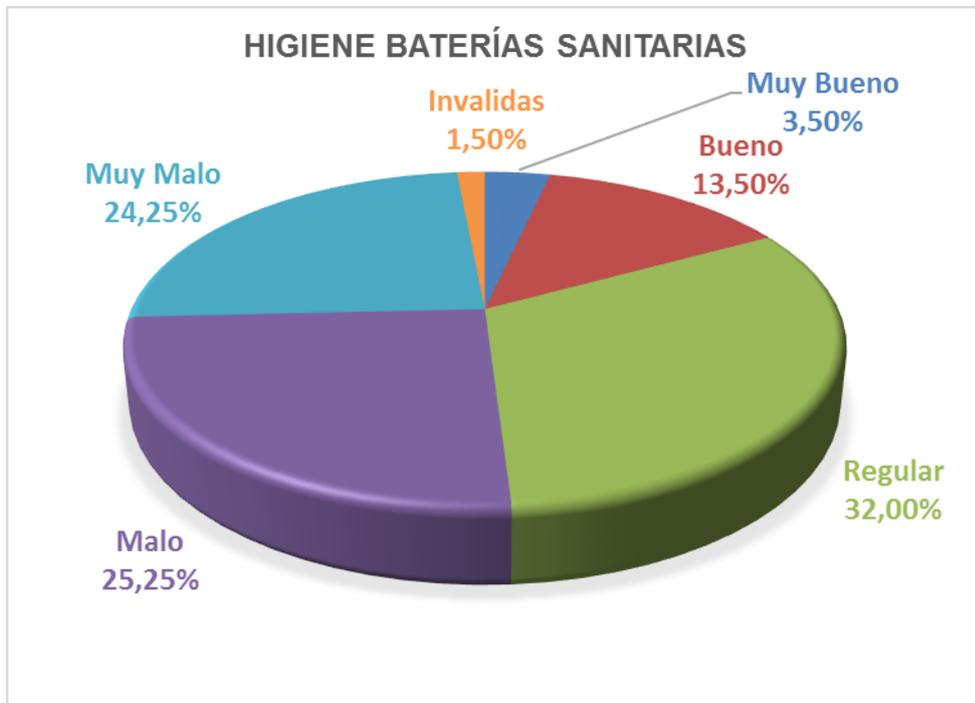
En cuanto a la higiene de los andenes, los usuarios opinan en un 7,75% que es muy buena, el 19,25% que es buena y el 37,25% que es regular. Por otro lado el 22% considera que la higiene es mala y el 11,5 muy mala. El 2,25% corresponde a las encuestas inválidas y finalmente el 2,9 corresponde al promedio de la calificación total.

**Cuadro 21. Calificación higiene baterías sanitarias**

Baterías Sanitarias			
VARIABLE	CANTIDAD	PORCENTAJE	
Muy bueno	5	14	3,50%
Bueno	4	54	13,50%
Regular	3	128	32,00%
Malo	2	101	25,25%
Muy Malo	1	97	24,25%
Invalidas		6	1,50%
<b>TOTAL</b>		400	100%
<b>Promedio de la calificación</b>			2,50

Fuente: Usuarios de la Terminal Terrestre Reina de El Cisne  
Elaboración: Karla Pamela Medina

**Gráfico 13. Calificación higiene baterías sanitarias**



Fuente: Usuarios de la Terminal Terrestre Reina de El Cisne  
Elaboración: Karla Pamela Medina

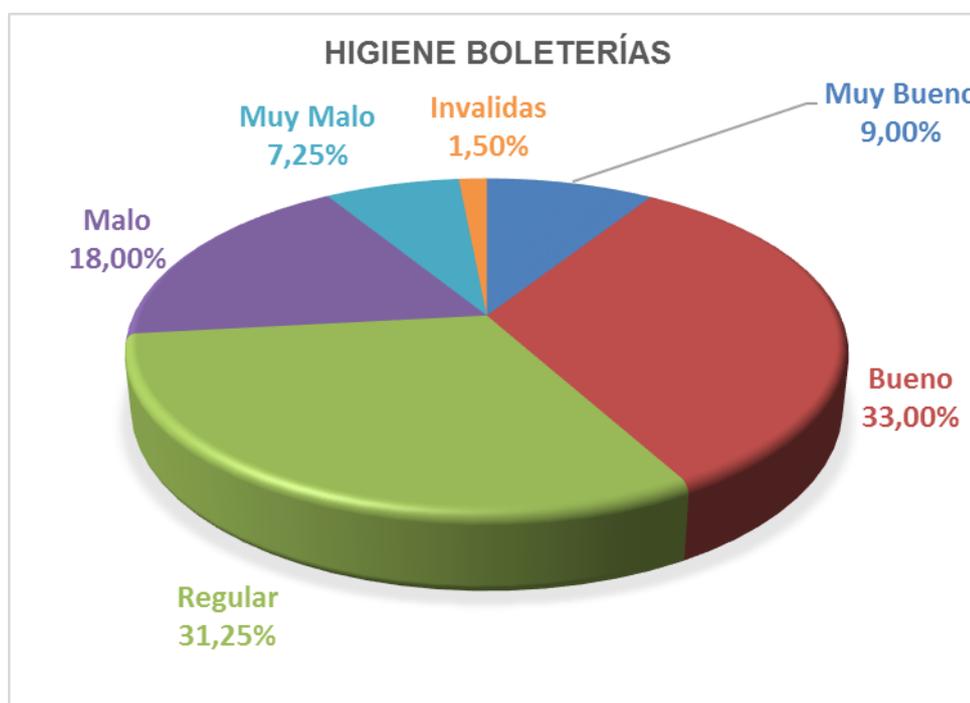
El 3,5% de los encuestados consideran que la higiene de las baterías sanitarias es muy buena, el 13,5% buena y el 32% regular. Por otra parte el 25,25% coinciden que la higiene de las baterías sanitarias es mala y el 24,25% muy mala. El 1,5% corresponde a las encuestas inválidas y el 2,5 al promedio de calificación total.

**Cuadro 22. Calificación higiene de boleterías**

Boletería		
VARIABLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Muy bueno	5	36
Bueno	4	132
Regular	3	125
Malo	2	72
Muy Malo	1	29
Invalidas		6
<b>TOTAL</b>		<b>400</b>
<b>Promedio de la calificación</b>		<b>3,20</b>

Fuente: Usuarios de la Terminal Terrestre Reina de El Cisne  
Elaboración: Karla Pamela Medina

**Gráfico 14. Calificación higiene de boleterías**



Fuente: Usuarios de la Terminal Terrestre Reina de El Cisne  
Elaboración: Karla Pamela Medina

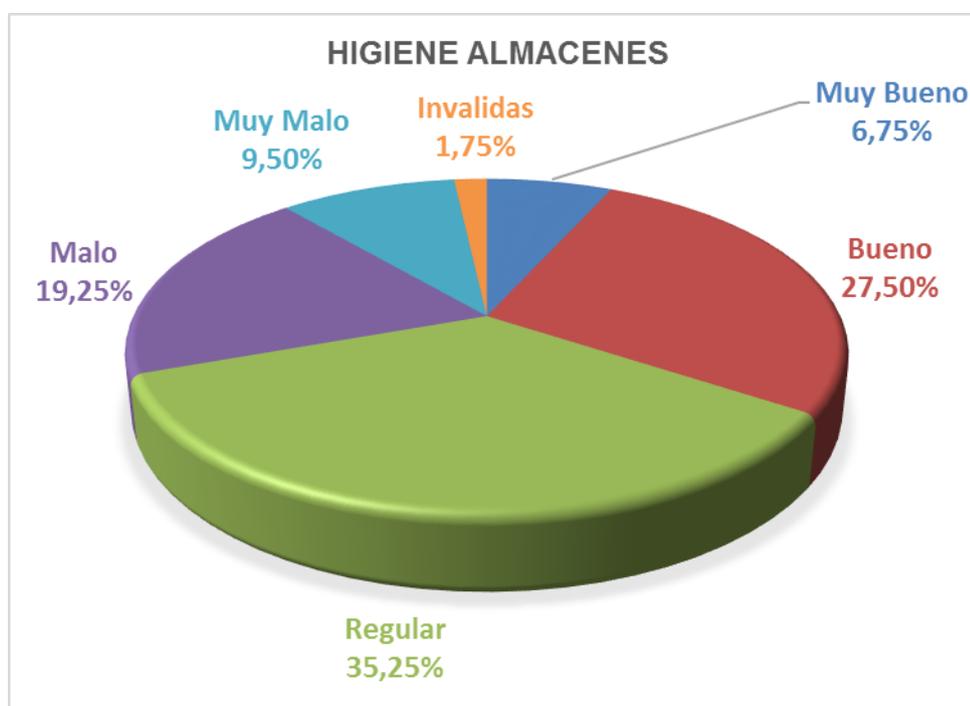
Un 9% consideran que la higiene en las boleterías es muy buena, un 33% buena y un 31,25% regular. Así mismo un 18% consideran que la higiene en las boleterías es mala y el 7,25 muy mala. Un 1,5% de las encuestas es inválido y el 3,2 es el resultado del promedio de calificación total.

**Cuadro 23. Calificación higiene de los almacenes**

Almacenes			
VARIABLE	CANTIDAD	PORCENTAJE	
Muy bueno	5	27	6,75%
Bueno	4	110	27,50%
Regular	3	141	35,25%
Malo	2	77	19,25%
Muy Malo	1	38	9,50%
Invalidas		7	1,75%
<b>TOTAL</b>		400	100%
<b>Promedio de la calificación</b>			3,00

Fuente: Usuarios de la Terminal Terrestre Reina de El Cisne  
Elaboración: Karla Pamela Medina

**Gráfico 15. Calificación higiene de los almacenes**



Fuente: Usuarios de la Terminal Terrestre Reina de El Cisne  
Elaboración: Karla Pamela Medina

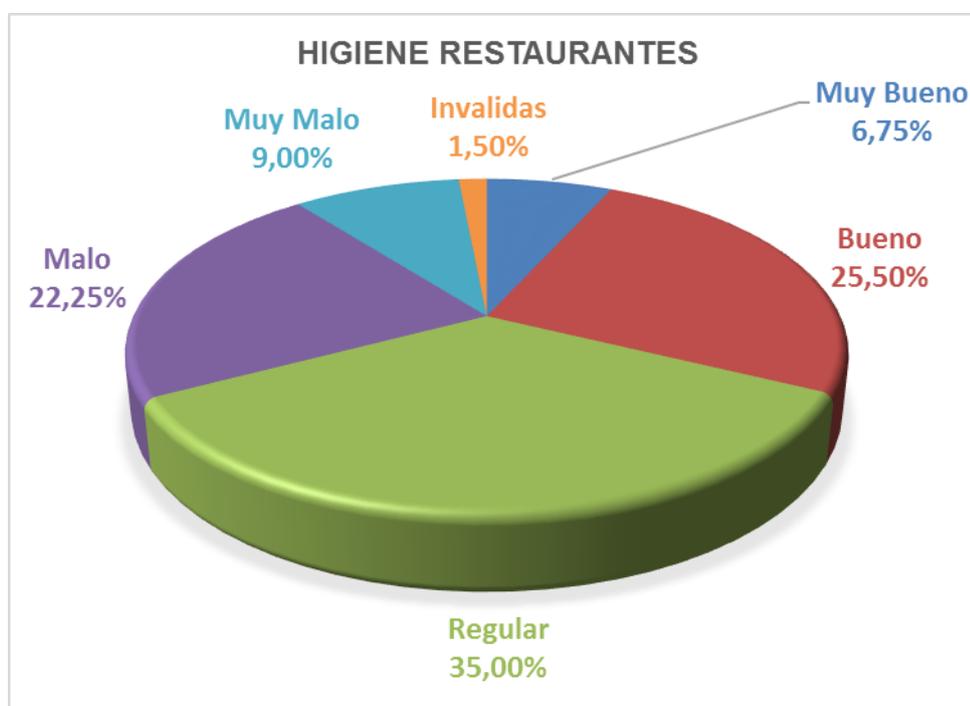
El 6,75% de los encuestados consideran que la higiene en los almacenes es muy buena, el 27,5% buena y el 35,25% regular. Así mismo el 19,25% consideran que la higiene es mala y el 9,5% muy mala. El 1,75% de las encuestas son inválidas y el promedio de calificación total es de 3.00

**Cuadro 24. Calificación higiene de los Restaurantes**

Restaurantes			
VARIABLE	CANTIDAD	PORCENTAJE	
Muy bueno	5	27	6,75%
Bueno	4	102	25,50%
Regular	3	140	35,00%
Malo	2	89	22,25%
Muy Malo	1	36	9,00%
Invalidas		6	1,50%
<b>TOTAL</b>		400	100%
<b>Promedio de la calificación</b>			3.00

Fuente: Usuarios de la Terminal Terrestre Reina de El Cisne  
Elaboración: Karla Pamela Medina

**Gráfico 16. Calificación higiene de los Restaurantes**



Fuente: Usuarios de la Terminal Terrestre Reina de El Cisne  
Elaboración: Karla Pamela Medina

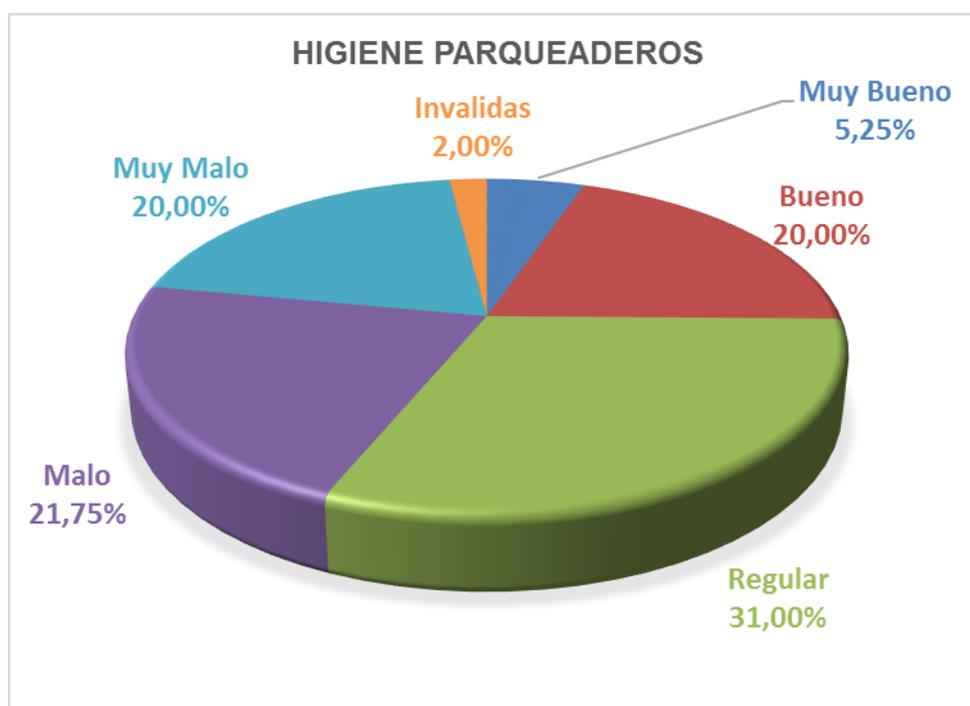
El 6,75% de los usuarios opinan que la higiene en los restaurantes es muy buena, el 25,5% buena y el 35% regular. El 22,25% de los usuarios coinciden en que la higiene de los restaurantes en la terminal terrestre Reina de El Cisne es mala y el 9% muy mala. El 1,5% de las encuestas son inválidas y el 3,00 corresponde al promedio de la calificación total.

**Cuadro 25. Calificación higiene de los parqueaderos**

Parqueaderos			
VARIABLE	CANTIDAD	PORCENTAJE	
Muy bueno	5	21	5,25%
Bueno	4	80	20,00%
Regular	3	124	31,00%
Malo	2	87	21,75%
Muy Malo	1	80	20,00%
Invalidas		8	2,00%
<b>TOTAL</b>		<b>400</b>	<b>100%</b>
<b>Promedio de la calificación</b>			<b>2,70</b>

Fuente: Usuarios de la Terminal Terrestre Reina de El Cisne  
Elaboración: Karla Pamela Medina

**Gráfico 17. Calificación higiene de los parqueaderos**



Fuente: Usuarios de la Terminal Terrestre Reina de El Cisne  
Elaboración: Karla Pamela Medina

En cuanto a la higiene en los parqueaderos, los usuarios opinan en un 5,25% que es muy buena, el 20% buena y el 31% regular. Por otra parte un 21.75% de los usuarios consideran que la higiene en los parqueaderos es mala y el 20% muy mala. El número de encuestas invalidas es del 2% y el promedio de la calificación total es de 2,7.

5. Elija 5 servicios Turísticos que se deberían implementar y mejorar en la terminal terrestre “Reina de El Cisne” para mejorar la actividad turística (Marque con una x la respuesta seleccionada)

**Cuadro 26. Servicios turísticos a implementarse**

VARIABLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Cajeros automáticos (que acepten todo tipo de tarjetas)	276	69,00%
Itinerarios en español e inglés en estafetas	218	54,50%
Agencia de Viajes	143	35,75%
Servicio de Internet Wi Fi	295	73,75%
Venta de Boletos automática	161	40,25%
Oficina de cambio de divisas	103	25,75%
Sala de espera	175	40,25%
Carritos portaequipajes	215	53,75%
Basureros	144	36,00%
Renta de Autos	107	26,75%
Recepción de Equipaje	161	43,75%
Mapa grande de la ciudad de Loja (para ubicarse)	250	62,50%

Fuente: Usuarios de la Terminal Terrestre Reina de El Cisne  
Elaboración: Karla Pamela Medina

**Gráfico 18. Servicios turísticos a implementarse**



Elaboración: Karla Pamela Medina

Según los encuestados los 5 servicios que se deberían implementar y mejorar en la terminal son: en primer lugar, el servicio de internet alcanzó un porcentaje de 73,75%, los cajeros automáticos obtuvieron un porcentaje de 69%, mapa grande de la Ciudad 62,50%, Itinerarios en español e inglés en estafetas 54,50% y finalmente la opción de los Carritos portaequipajes alcanzó un 53,75%.

## OTROS

Esta pregunta contenía la opción de hacer sugerencias. Los encuestados sugirieron mejorar en lo siguiente:

**Cuadro 27. Sugerencias de los usuarios**

➤ Atención al cliente y personal capacitado	➤ Mantenimiento completo de la terminal
➤ Atención bilingüe	➤ Oficina de turismo que promueva
➤ Sala de espera	➤ Anuncio de los viajes de salida y llegada
➤ Seguridad y señalización	➤ Lista de compañías y horarios de las compañías
➤ Personal que brinde ayuda y guardias	➤ Mejoramiento de la página web de la terminal
➤ Pisos, iluminación y área de recreación infantil	➤ Que se cobre la tasa de salida en boletería, conjuntamente con el tiquete
➤ Baterías Sanitarias	➤ Sillas
➤ Información turística	➤ Lista de destinos y compañías en estafetas

Fuente: Usuarios de la Terminal Terrestre Reina de El Cisne  
Elaboración: Karla Pamela Medina

6. ¿Cómo califica Ud. la atención recibida por parte del personal que labora en la terminal terrestre “Reina de El Cisne”?

**Cuadro 28. Atención por parte del personal**

VARIABLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Muy bueno	5	1,25%
Bueno	117	29,25%
Regular	200	50,00%
Malo	56	14,00%
Muy Malo	19	4,75%
Invalidas	3	0,75%
<b>TOTAL</b>	<b>400</b>	<b>100%</b>
<b>Promedio de la calificación</b>		<b>3.1</b>

Fuente: Usuarios de la Terminal Terrestre Reina de El Cisne  
Elaboración: Karla Pamela Medina

**Gráfico 19. Atención por parte del personal**



Elaboración: Karla Pamela Medina

El 1,25% de los usuarios opinan que la atención recibida por parte del personal que labora en la terminal terrestre Reina de El Cisne es muy buena, el 29,25% buena y el 50% regular. Por el contrario el 14% opinan que la atención es mala y el 4,75% muy mala. El porcentaje de encuestas invalidas es de 0,75% y el promedio de la calificación total es de 3,1.

7. ¿Cree Ud. que el personal que labora en la terminal terrestre, está debidamente capacitado para el cargo que desempeña? (Marque con una x la respuesta seleccionada)

**Cuadro 29. Calificación recurso humano**

VARIABLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	122	30,50%
No	274	68,50%
Inválidas	4	1,00%
<b>TOTAL</b>	<b>400</b>	<b>100%</b>

Fuente: Usuarios de la Terminal Terrestre Reina de El Cisne  
Elaboración: Karla Pamela Medina

**Gráfico 20. Calificación recurso humano**



Elaboración: Karla Pamela Medina

El 30,5% de los encuestados consideran que el personal de la terminal terrestre Reina de El Cisne si está debidamente capacitado para desempeñar las labores correspondientes, por el contrario el 68,5 de los encuestados consideran que el personal no está debidamente capacitado. El 1% de las encuestas son inválidas.

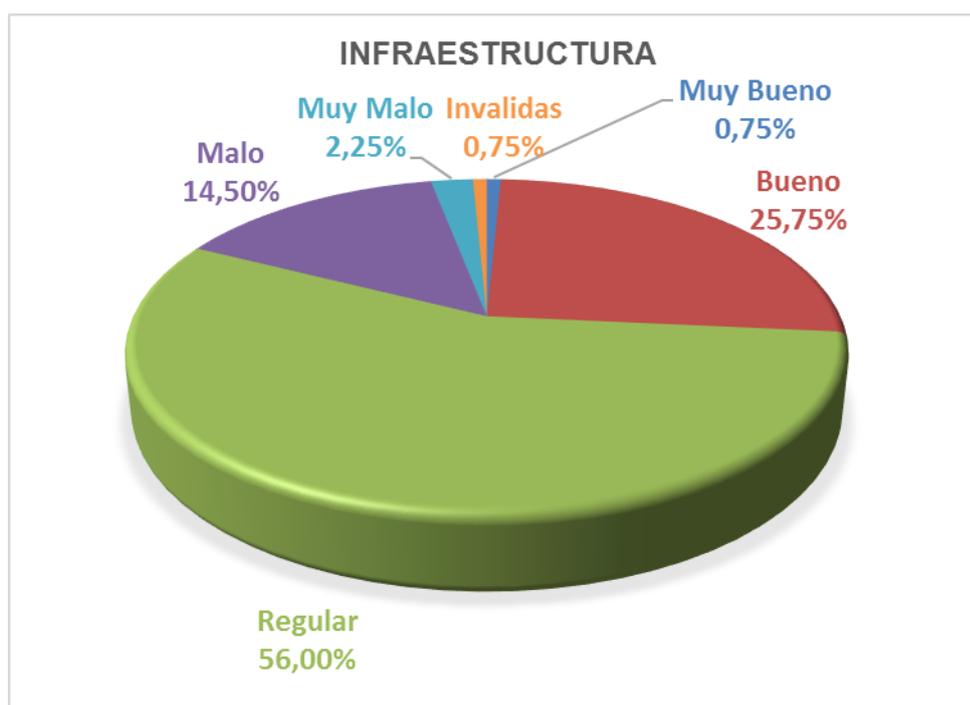
8. ¿Cómo califica Ud. la infraestructura y comodidad de las instalaciones de la terminal terrestre Reina de El Cisne? (marque con una x la respuesta seleccionada)

**Cuadro 30. Calificación infraestructura**

VARIABLE	CANTIDAD	PORCENTAJE	
Muy bueno	5	3	0,75%
Bueno	4	103	25,75%
Regular	3	224	56,00%
Malo	2	58	14,50%
Muy Malo	1	9	2,25%
Invalidas		3	0,75%
<b>TOTAL</b>		400	100%
<b>Promedio de la calificación</b>			3.1

Fuente: Usuarios de la Terminal Terrestre Reina de El Cisne  
Elaboración: Karla Pamela Medina

**Gráfico 21. Calificación infraestructura**



Elaboración: Karla Pamela Medina

El 0,75% de los usuarios consideran que infraestructura y comodidad de las instalaciones de la terminal terrestre Reina de El Cisne de El Cisne es muy buena, el 25,75% buena y el 56% regular. Por el contrario el 14,5% opinan que es mala y el 2,25% muy mala. El porcentaje de encuestas invalidas es de 0,75% y el promedio de la calificación total es de 3,1.

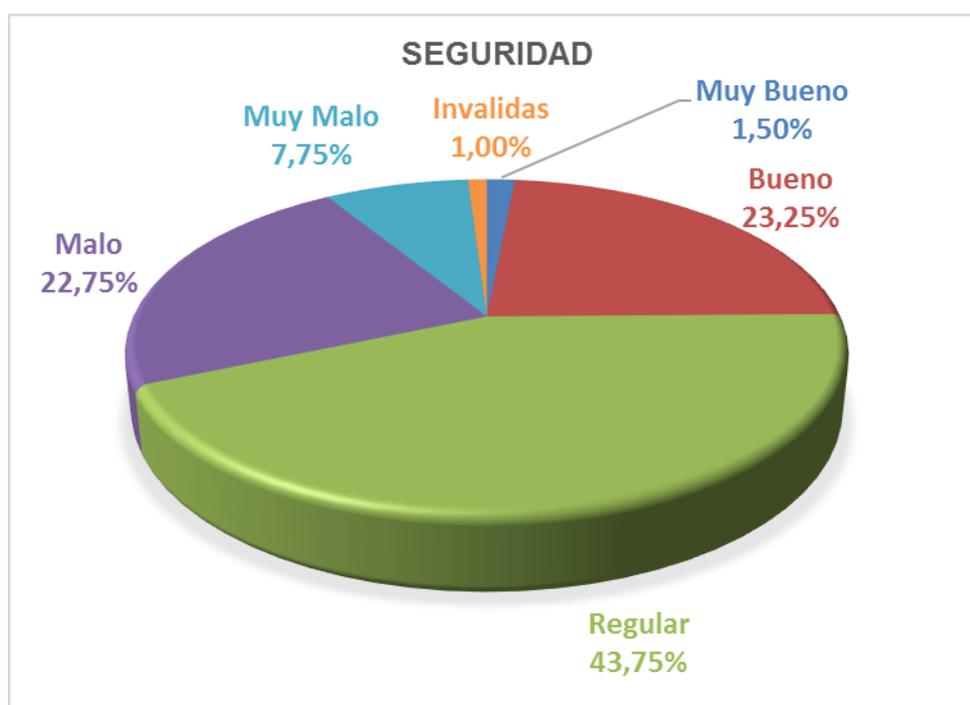
9. ¿Cómo considera Ud. la seguridad en la terminal terrestre “Reina de El Cisne”?

**Cuadro 31. Calificación seguridad**

VARIABLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Muy bueno	6	1,50%
Bueno	93	23,25%
Regular	175	43,75%
Malo	91	22,75%
Muy Malo	31	7,75%
Invalidas	4	1,00%
<b>TOTAL</b>	<b>400</b>	<b>100%</b>
<b>Promedio de la calificación</b>		<b>2,90</b>

Fuente: Usuarios de la Terminal Terrestre Reina de El Cisne  
Elaboración: Karla Pamela Medina

**Gráfico 22. Calificación seguridad**



Elaboración: Karla Pamela Medina

En cuanto a la seguridad, el 1,5% de los usuarios opinan que la seguridad es muy buena, el 23,25 buena y el 43,75% regular. Por el contrario el 22,75% consideran mala la seguridad y el 7,75% muy mala. El porcentaje de encuestas invalidas es de 1% y el promedio de la calificación total es de 2,9.

**10. ¿Según el grado de importancia en qué orden mejoraría Ud. los siguientes servicios en la terminal terrestre “Reina de El Cisne”?**

**Infraestructura**

Infraestructura	
Seguridad	
Atención al cliente	
Higiene	

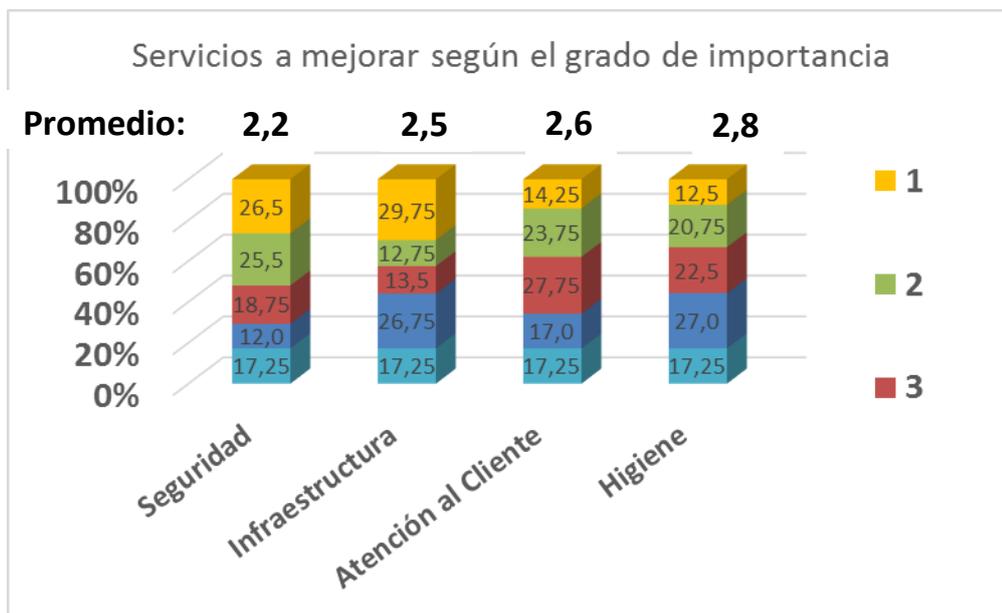
**Cuadro 32. Servicios a mejorar según el grado de importancia**

VARIABLE	CANTIDAD				PORCENTAJE				PROM EDIO
	1	2	3	4	1	2	3	4	
Seguridad	106	119	57	50	26,25	29,75	14,25	12,5	2,2
Infraestructura	102	51	95	83	25,5	12,75	23,75	20,75	2,5
Atención al Cliente	75	54	111	90	18,75	13,5	27,75	22,50	2,6
Higiene	48	107	68	108	12,00	26,75	17,0	27,00	2,8
Inválidas	69	69	69	69	17,25	17,25	17,25	17,25	
<b>TOTAL</b>	<b>400</b>	<b>400</b>	<b>400</b>	<b>400</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Usuarios de la Terminal Terrestre Reina de El Cisne

Elaboración: Karla Pamela Medina

**Gráfico 23. Servicio a mejorar según el grado de importancia**



Elaboración: Karla Pamela Medina

Según el resultado de las encuestas aplicadas, los servicios en la terminal terrestre Reina de El Cisne, se deben mejorar en el siguiente orden: Seguridad con un promedio de 2,2. Infraestructura con un promedio de 2,5. Atención al cliente con un promedio de 2,6 y la Higiene con un promedio de 2,8.

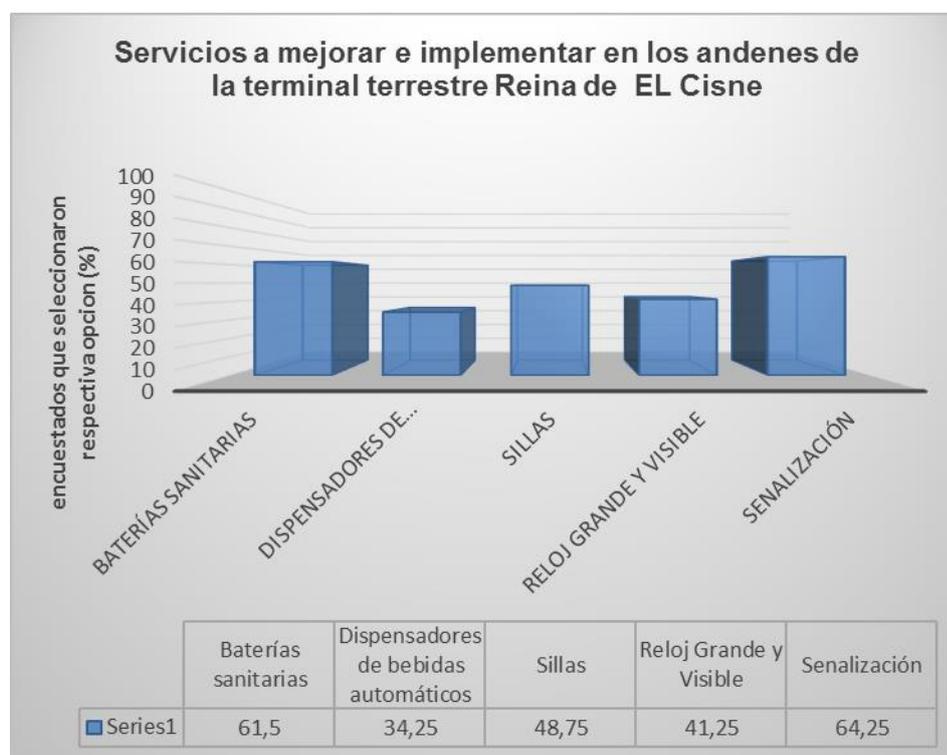
11. Porque su opinión es importante. ¿Qué cree Ud. que se debería implementar y mejorar en los andenes (corredores)?. Puede elegir más de una opción.

**Cuadro 33. Implementación de servicios en los andenes**

VARIABLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Baterías Sanitarias	246	61,50%
Dispensadores de bebidas Automáticos	137	34,25%
Sillas	195	48,75%
Reloj grande y visible	165	41,25
Señalización	257	64,25%

Fuente: Usuarios de la Terminal Terrestre Reina de El Cisne  
Elaboración: Karla Pamela Medina

**Gráfico 24. Implementación de servicios en los andenes**



Elaboración: Karla Pamela Medina

La mayoría de opciones en cuanto a implementación y mejoramiento obtuvieron porcentajes relevantes, en primer lugar la señalización obtuvo un porcentaje de 64,25%, las baterías sanitarias obtuvieron un porcentaje de 61,50%, Sillas un 48,75%, reloj grande y visible un 41,25% y finalmente la opción de dispensadores de bebidas automáticos obtuvo un 34,25%.

## OTROS

Los encuestados brindaron las siguientes sugerencias para implementar y mejorar en los andenes.

**Cuadro 34. Sugerencias para implementación de servicios**

➤ Carritos portaequipajes	➤ No cobrar la utilización de los baños
➤ Aseo en los baños	➤ Parlantes para anunciar salidas y llegadas
➤ Restaurantes con cultura gastronómica	➤ Artesanías y suvenires que reflejen la cultura Lojana
➤ Ordenar mejor el servicio de taxis	➤ Caseta Turística con personal capacitado y con conocimiento de idiomas

Fuente: Usuarios de la Terminal Terrestre Reina de El Cisne  
Elaboración: Karla Pamela Medina

## **6.6. ANÁLISIS DE MICRO AMBIENTE (ANÁLISIS INTERNO)**

### **6.6.1. ENTREVISTA REALIZADA AL ING. WILFRIDO PAZ GERENTE DE LA TERMINAL TERRESTRE RIENA DE EL CISNE**

**1. ¿En qué año se creó la terminal terrestre Reina de El Cisne?**

La terminal terrestre Reina de El Cisne, se comenzó a construir en el año de 1991, en la administración del Dr. Jorge Reyes Jaramillo. Inició sus labores en julio de 1994

**2. ¿Quién estaba a cargo de la Administración en ese entonces?**

La empresa de transporte municipal

**3. ¿Cuáles son los pormenores de la administración actual?**

No hay mucha información referente al tema, debido a que el nuevo Gerente está a cargo desde hace 8 meses

**4. ¿Cuál es la misión y visión de la terminal terrestre Reina de El Cisne?**

Prestar servicios de transporte

**5. ¿La terminal terrestre pertenece al sector público o privado?**

Al sector público

**6. ¿Cuentan con presupuesto fijo para el mantenimiento de la terminal?**

Sí, La terminal recibe un monto anual

**7. ¿Qué instituciones financian el mantenimiento de la terminal?**

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Loja (GAD)

**8. ¿Cree Ud. que ha incrementado el número de usuarios en los últimos años y cuál es el promedio?**

Se considera que sí, aunque el gerente está en funciones desde hace 8 meses. El promedio de usuarios diarios es de 10.000

**9. ¿Qué servicios se han incrementado en los últimos años?**

Ha habido remodelaciones, mejoramiento del paso peatonal entre otros

**10. ¿Cuántas personas laboran en esta institución?**

42 personas

**11. ¿El personal que labora en esta institución, está debidamente capacitado?**

Si tienen conocimientos acerca de las funciones que realizan

**12. ¿De qué manera y cada que tiempo se capacita al personal que labora**

No, se les capacita

**13. ¿Cómo es el clima laboral en esta institución?**

Normal, cada uno cumple con sus funciones

**14. ¿Cree Ud. que los usuarios de la terminal terrestre están satisfechos con los servicios turísticos existentes?**

El gerente considero que esta información la podrán ofrecer los usuarios

**15. ¿Existe en estos momentos algún otro proyecto orientado al mejoramiento de los servicios turísticos de esta institución?**

Si, un proyecto de ampliación y remodelación, en el cual habrá muchos cambios

**16. ¿Cree Ud. que el mejoramiento de los servicios turísticos en la terminal terrestre Reina de El Cisne contribuirá en el desarrollo de la institución?**

Sí, siempre es importante mejorar

**17. ¿En qué orden mejoraría Ud. los siguientes aspectos?**

<b>Infraestructura</b>	2
<b>Seguridad</b>	1
<b>Atención al cliente</b>	3
<b>Higiene</b>	4

## 6.6.2. RESEÑA HISTÓRICA DE LA TERMINAL TERRESTRE REINA DE EL CISNE

Foto # 5. Fachada de la terminal terrestre Reina de El Cisne



Autora: Karla Pamela Medina

Lo más parecido a una terminal terrestre en Loja de antaño, funcionó en lo que hoy es el Parque Bolívar (antigua estación de buses); pero, por supuesto, de aquello ya hace mucho tiempo.

La Unidad Municipal de la terminal terrestre, se comenzó a construir en el año de 1991, en la administración del Dr. Jorge Reyes Jaramillo. Inició sus labores en julio de 1994, administrada por la Empresa Municipal de Transporte Terrestre y Terminales (EMTRATEL) con 12 empresas de transporte intercantonal e interprovincial.

La terminal terrestre Reina de El Cisne fue creada con la finalidad de dar respuesta a la necesidad de ordenar el tráfico y transporte de pasajeros (IML)

### 6.6.3. Áreas

La terminal terrestre Reina de El Cisne, cuenta con las siguientes áreas:

- **Dos parqueaderos de vehículos particulares**

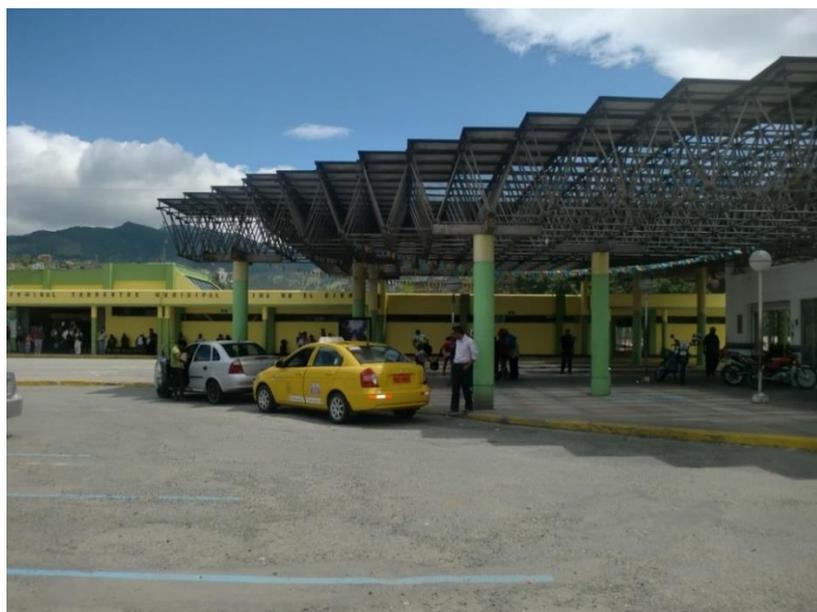
**Foto # 5. Parqueadero de vehículos particulares**



Autora: Karla Pamela Medina

- **Dos parqueaderos de taxis (área para 10 taxis)**

**Foto # 6. Parqueadero de taxis**



Autora: Karla Pamela Medina

➤ **Cuatro andenes de llegada de buses**

**Foto # 7. Andenes de llegada de buses**



Autora: Karla Pamela Medina

➤ **Diecisiete andenes de salida de buses**

**Foto # 8. Andenes de salida de buses**



Autora: Karla Pamela Medina

## PLANTA BAJA

En la planta baja de la terminal terrestre Reina de El Cisne, se encuentra distribuida de la siguiente manera: una cabina de cobro para buses, un corredor con doce cabinas de boletería y siete de encomiendas.

**Foto # 9. Boleterías**



Autora: Karla Pamela Medina

**Foto # 10. Pasillo de Boleterías**



Autora: Karla Pamela Medina

#### 6.6.4. Servicios

Estos son los servicios que ofrece la terminal Terrestre Reina de El Cisne:

- **Oficina de información general, información turística y cambio de dinero (dólares)**

**Foto # 11. Oficina de información**



Autora: Karla Pamela Medina

- **Oficina de recepción de equipaje**

**Foto # 12. Oficina de recepción de equipaje**



Autora: Karla Pamela Medina

- **Tres baterías sanitarias en la planta baja y tres en la planta alta**  
A continuación algunas imágenes que muestran el estado de todas las baterías sanitarias, las mismas que comparten un estado similar.

**Foto # 13. Baterías sanitarias hombres Foto # 14. Baterías sanitarias mujeres**



Autora: Karla Pamela Medina



Autora: Karla Pamela Medina

**Foto # 15. Lavabos**



Autora: Karla Pamela Medina

**Foto # 16. Urinales**



**Autora: Karla Pamela Medina**

**Foto # 17. Inodoros**



**Autora: Karla Pamela Medina**

**Foto # 18. Inodoros andenes de salida**



**Autora: Karla Pamela Medina**



Foto # 21. Tarifas de Ingreso



Autora: Karla Pamela Medina

Foto # 22. Puerta de ingreso y salida de pasajeros



Autora: Karla Pamela Medina

## 6.6.5. Locales Comerciales

### ➤ Restaurantes

En la planta baja cuenta con tres restaurantes y tres locales de comida rápida y la planta alta con dos restaurantes, además de un comedor para personas de escasos recursos.

Foto # 23. Restaurante



Autora: Karla Pamela Medina

Foto # 24. Local de comida rápida



Autora: Karla Pamela Medina

**Foto # 25. Local de comida rápida**



**Autora: Karla Pamela Medina**

➤ **Cajeros automáticos**

La terminal cuenta con un cajero del banco de Guayaquil y un cajero Activa del banco de Loja.

**Foto # 26. Cajero banco de Guayaquil    Foto # 27. Cajero Activa**



**Autora: Karla Pamela Medina**



**Autora: Karla Pamela Medina**

➤ **Bazares y Despensas**

Existe un total de cinco bazares y nueve despensas

**Foto # 28. Despensas**



Autora: Karla Pamela Medina

Además de los servicios mencionados, la planta baja de la terminal terrestre Reina de El cisne también cuenta con:

- Una farmacia
- Una peluquería

- Dos locutorios en la planta baja y un locutorio en la planta alta.
- Una oficina de cooperativa de ahorro de choferes
- Una oficina de la Unión Lojana de transporte interprovincial e intercantonal de pasajeros
- Una oficina de inspectoría
- **Sala de espera**

Tiene este nombre, aunque en realidad se trata del mismo pasillo donde se hace fila para acceder a las boleterías, solo que con unas sillas donde pueden esperar los pasajeros.

**Foto # 29. Sala de espera**



Autora: Karla Pamela Medina

## PLANTA ALTA

### 6.6.6. Oficinas de Administración

En esta parte de la planta alta, se ubican las oficinas de Jefatura, Contabilidad, Secretaría, además de una bodega. Al entrar a las oficinas, a mano izquierda, se encuentra una pantalla desde donde se puede controlar ciertas zonas de la terminal terrestre mediante video vigilancia.

**Foto # 30. Oficinas**



Autora: Karla Pamela Medina

**Foto # 31. Video vigilancia**



Autora: Karla Pamela Medina

### 6.6.7. Unidad de Policía Comunitaria

En la planta alta de la terminal se encuentra también, un local donde funciona el UPC, junto con el sistema de cámaras de seguridad y alcoholímetros.

**Foto # 32. Unidad de Policía Comunitaria UPC**



Autora: Karla Pamela Medina

### 6.6.8. Área de Encomiendas

Se trata del área donde funcionan siete locales que prestan el servicio de encomiendas.

**Foto # 33. Locales de encomiendas**



Autora: Karla Pamela Medina

En la planta alta se encuentran también:

- Una cisterna de agua potable
- Zona de estibadores y lustradores
- **Un local de internet**

**Foto # 34. Local de internet**



Autora: Karla Pamela Medina

### **6.6.9. Parqueadero de buses**

Este parqueadero está reservado para los buses en espera, en un aproximado de 30 espacios. g

**Foto # 35. Parqueadero de Buses**



Autora: Karla Pamela Medina

### 6.6.10. ANÁLISIS FODA

A continuación un listado de las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades de la terminal terrestre Reina de El Cisne

**Cuadro 35. Análisis externo e interno de la terminal Reina de El Cisne**

DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Servicios de cafetería y restaurantes regulares, ya que no cuentan con variedad y cultura gastronómica</li><li>➤ Falta de venta de artesanías y suvenires que representen la cultura Lojana</li><li>➤ Centro de información turística regular con escasa información turística</li><li>➤ Seguridad e infraestructura regular con andenes pequeños para el número de frecuencias diarias</li><li>➤ La higiene de las boleterías, andenes, almacenes, restaurantes y parqueaderos es regular, así mismo las condiciones e higiene de las baterías sanitarias es mala</li><li>➤ Falta de mejoramiento e implementación de servicios acordes a las necesidades actuales, así mismo los usuarios no tienen conocimiento de los servicios existentes</li><li>➤ La atención al cliente es regular ya que el personal que labora en la terminal, no está debidamente capacitado y no tiene conocimiento de idiomas</li><li>➤ Obligar al usuario a tener una moneda de 10 centavos para el ingreso a los andenes y el uso de las baterías sanitarias</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ La capacidad de carga es mayor al tamaño de la infraestructura</li><li>➤ Las condiciones actuales de la infraestructura es precaria ya que fue construida de acuerdo a la demanda de hace 20 años</li><li>➤ Falta de presupuesto para la ejecución de proyectos</li><li>➤ Las lluvias intensas empeoran el estado actual de la terminal</li><li>➤ Propagación de enfermedades por la higiene precaria de las baterías sanitarias</li></ul>

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Es una institución que fue construida para cumplir con la función específica de brindar servicio de transporte y sus instalaciones fueron diseñadas para facilitar dichas funciones.</li> <li>➤ Ser una institución con infraestructura propia y administrada por el GAD (Gobierno autónomo descentralizado) Municipal de Loja</li> <li>➤ Ser una institución de prestigio y única en la ciudad de Loja</li> <li>➤ Su ubicación es estratégica ya que se encuentra ubicada en el centro norte de la ciudad, cerca de la brigada de infantería N° 7.</li> <li>➤ Genera ingresos y fuentes de trabajo a la ciudad de Loja</li> <li>➤ Facilita la conexión, movilización y comunicación entre ciudades y países</li> <li>➤ Constituye una vía de desarrollo para la Ciudad de Loja y la puerta más viable para atraer turistas</li> <li>➤ No tiene que competir con ninguna otra empresa de esta índole ya que es la única terminal terrestre de la ciudad.</li> <li>➤ Dispone de excelentes rutas y frecuencias, además de servicio de taxis oportuno</li> <li>➤ Contar con buenos convenios corporativos además de un proyecto de una futura ampliación</li> <li>➤ Cuenta con un promedio alto de usuarios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Posicionarse como una institución que ofrece los mejores servicios, acordes con los estándares de calidad del mundo moderno</li> <li>➤ La demanda es a nivel nacional e internacional y de todas las edades</li> <li>➤ Su ubicación ofrece oportunidades de expansión</li> <li>➤ El mejoramiento de los servicios turísticos en la terminal, sería una excelente oportunidad para entrar en el mercado de oferta turística actual.</li> <li>➤ Conjuntamente con el GAD de Loja, el Ministerio de turismo y otras entidades, se puede mejorar la promoción turística existente en la terminal terrestre Reina de El Cisne</li> <li>➤ Ofrecer una buena impresión de la ciudad de Loja a través de los servicios que ofrece</li> <li>➤ La terminal terrestre es un punto clave para promover el Turismo en la ciudad de Loja</li> <li>➤ Mejorar la satisfacción del cliente, mediante un mejoramiento y ampliación de la infraestructura</li> <li>➤ La implementación de un mapa grande de la ciudad en la terminal terrestre, permitiría a los visitantes ubicarse y sentirse más seguros</li> <li>➤ Cobrar la tasa de ingreso conjuntamente con el tiquete, permitiría tener usuarios satisfechos</li> </ul>

Fuente: Trabajo de campo

Elaboración: Karla Pamela Medina Espinoza

### 6.6.10.1. MATRICES DE EVALUACIÓN DE FACTORES INTERNOS Y EXTERNOS (MEFI y MEFE)

**Cuadro 36. Ponderación de las matrices MEFI y MEFE**

PROCESO PARA PONDERAR	CALIFICACION			
	MEFI		MEFE	
Peso específico, corresponde a la frecuencia relativa o probabilidad estadística	Fortaleza mayor	4	Oportunidad mayor	4
Calificación de la respuesta, en esta columna se califica la respuesta que obtiene la empresa, utilizando la escala correspondiente	Fortaleza menor	3	Oportunidad menor	3
Valor ponderado de la respuesta, se obtiene multiplicando la calificación de la respuesta por su respectivo peso específico	Debilidad menor	2	Amenaza menor	2
Total, se obtiene de la sumatoria correspondiente a cada columna	Debilidad Mayor	1	Amenaza mayor	1

Fuente: León 2013

Elaboración: Karla Pamela Medina

#### Interpretación de la Ponderación

##### Resultados:

$\geq 2,5$ : Las fortalezas se encuentran sobre las debilidades y las oportunidades sobre las amenazas

$\leq 2,5$ : Las debilidades se encuentran sobre las fortalezas y las amenazas sobre las oportunidades

**= 2,5: Existe** un equilibrio entre fortalezas y debilidades, entre oportunidades y amenazas

### 6.6.10.2. Matriz MEFI (Matriz de Evaluación de Factores Internos) de la terminal terrestre Reina de El Cisne.

**Cuadro 37. Matriz MEFI**

FACTORES DETERMINANTES PARA EL ÉXITO	PESO O PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	RESULTADO PONDERADO
<b>FORTALEZAS</b>			
1. Es una institución que fue construida para cumplir con la función específica de brindar servicio de transporte y sus instalaciones fueron diseñadas para facilitar dichas funciones	0,05	3	0,15
2. Ser una institución con infraestructura propia y administrada por el GAD (Gobierno autónomo descentralizado) de Loja	0,05	3	0,15
3. Ser una institución de prestigio y única en la ciudad de Loja	0,04	3	0,12
4. Su ubicación es estratégica ya que se encuentra ubicada en el centro norte de la ciudad, cerca de la brigada de infantería N° 7	0,05	3	0,15
5. Genera ingresos y fuentes de trabajo a la ciudad de Loja	0,06	4	0,24
6. Facilita la conexión, movilización y comunicación entre ciudades y países	0,06	4	0,24
7. Constituye una vía de desarrollo para la Ciudad de Loja y la puerta más viable para atraer turistas	0,07	4	0,28
8. No tiene que competir con ninguna otra empresa de esta índole ya que es la única terminal terrestre de la ciudad.	0,04	3	0,12
9. Dispone de excelentes rutas y frecuencias, además de servicio de taxis oportuno	0,06	3	0,18
10. Contar con buenos convenios corporativos además de un proyecto de una futura ampliación	0,06	3	0,18
11. Cuenta con un promedio alto de usuarios.	0,06	4	0,24
<b>Total</b>	<b>0,6</b>		<b>2,05</b>
<b>DEBILIDADES</b>			
1. Servicios de cafetería y restaurantes regulares, ya que no cuentan con variedad y cultura gastronómica	0,06	1	0,06
2. Falta de venta de artesanías y suvenires que representen la cultura Lojana	0,05	2	0,10
3. Centro de información turística regular con escasa información turística	0,05	1	0,05
4. Seguridad e infraestructura regular con andenes pequeños para el número de frecuencias diarias	0,03	1	0,03
5. La higiene de las boleterías, andenes, almacenes, restaurantes, parqueaderos es regular y las condiciones e higiene de las baterías sanitarias es mala	0,06	1	0,06
6. Falta de mejoramiento e implementación de servicios acordes a las necesidades actuales, así mismo los usuarios no tienen conocimiento de los servicios existentes	0,05	1	0,05
7. La atención al cliente es regular ya que el personal que labora en la terminal, no está debidamente capacitado y no tiene conocimiento de idiomas	0,06	1	0,06
8. Obligar al usuario a tener una moneda de 10 centavos para el ingreso a los andenes y el uso de las baterías sanitarias	0,04	2	0,08
<b>Total</b>	<b>0,4</b>		<b>0,49</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>		<b>2,54</b>

Fuente: Trabajo de campo

Elaboración: Karla Pamela Medina

### 6.6.10.3. Matriz MEFE (Matriz de Evaluación de Factores Externos) de la terminal terrestre Reina de El Cisne.

**Cuadro 38. Matriz MEFE**

FACTORES DETERMINANTES PARA EL EXITO OPORTUNIDADES	PESO O PONDERACION	CALIFICACIÓN	RESULTADO PONDERADO
1. Posicionarse como una institución que ofrece los mejores servicios, acordes con los estándares de calidad del mundo moderno	0,05	3	0,15
2. La demanda es a nivel nacional e internacional y de todas las edades	0,05	3	0,15
3. Su ubicación ofrece oportunidades de expansión	0,05	4	0,20
4. El mejoramiento de los servicios turísticos en la terminal, sería una excelente oportunidad para entrar en el mercado de oferta turística actual	0,07	4	0,28
5. Conjuntamente con el GAD de Loja, el Ministerio de turismo y otras entidades, se puede mejorar la promoción turística existente en la terminal terrestre Reina de El Cisne	0,06	4	0,24
6. Ofrecer una buena impresión de la ciudad de Loja a través de los servicios que ofrece	0,07	4	0,28
7. La terminal terrestre es un punto clave para promover el Turismo en la ciudad de Loja	0,07	4	0,28
8. Mejorar la satisfacción del cliente, mediante un mejoramiento y ampliación de la infraestructura	0,07	3	0,21
9. La implementación de un mapa grande de la ciudad en la terminal terrestre, permitiría a los visitantes ubicarse y sentirse más seguros	0,06	4	0,24
10. Cobrar la tasa de ingreso conjuntamente con el tiquete, permitiría tener usuarios satisfechos	0,05	3	0,15
<b>Total</b>	<b>0,6</b>		<b>2,18</b>
<b>AMENAZAS</b>			
1. La capacidad de carga es mayor al tamaño de la infraestructura	0,09	1	0,09
2. Las condiciones actuales de la infraestructura es precaria ya que fue construida de acuerdo a la demanda de hace 20 años	0,10	1	0,10
3. Falta de presupuesto	0,08	1	0,08
4. Las lluvias intensas empeoran el estado actual de la terminal	0,06	2	0,12
5. Propagación de enfermedades por la higiene precaria de las baterías sanitarias	0,07	2	0,14
<b>Total</b>	<b>0,4</b>		<b>0,53</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>		<b>2,71</b>

Fuente: Trabajo de campo

Elaboración: Karla Pamela Medina

### **Interpretación de la Matriz MEFI**

Una vez aplicada la matriz de evaluación de los factores internos y una vez realizada la respectiva ponderación, se obtuvo como resultado 2,54. Esto significa que las fortalezas superan a las debilidades, pero sin embargo es importante emplear estrategias que eliminen las debilidades.

### **Interpretación de la Matriz MEFE**

De la ponderación de la matriz de evaluación de los factores externos se obtuvo como resultado 2,71. Esto significa que las oportunidades superan a las amenazas, por lo tanto se debe aprovechar estas oportunidades para contrarrestar las amenazas.

#### **6.6.10.4. MATRIZ FODA**

**Estrategia FO:** Se basa en el uso de las fortalezas internas de la organización con el propósito de aprovechar las oportunidades externas

**Estrategia FA:** trata de disminuir o evitar al mínimo el impacto de las amenazas del entorno, valiéndose de las fortalezas

**Estrategia DA:** Tiene como propósito disminuir las debilidades y neutralizar las amenazas a través de acciones de carácter defensivo. Generalmente esta estrategia es utilizada cuando la organización se encuentra altamente amenazada y posee muchas debilidades. Esta estrategia va dirigida a la supervivencia

**Estrategia DO:** tiene como finalidad mejorar las debilidades internas aprovechando las oportunidades externas (LEÓN 2013)

## 6.6.10.5. Matriz de Estrategias FODA

**Cuadro 39. Matriz de estrategias FODA**

<p style="text-align: center;"><b>Factores Internos</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Factores Externos</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>FORTALEZAS</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Es una institución que fue construida para cumplir con la función específica de brindar servicio de transporte y sus instalaciones fueron diseñadas para facilitar dichas funciones</li> <li>2. Ser una institución con infraestructura propia y administrada por el GAD (Gobierno autónomo descentralizado) de Loja</li> <li>3. Ser una institución de prestigio y única en la ciudad de Loja</li> <li>4. Su ubicación es estratégica ya que se encuentra ubicada en el centro norte de la ciudad, cerca de la brigada de infantería N° 7</li> <li>5. Genera ingresos y fuentes de trabajo a la ciudad de Loja</li> <li>6. Facilita la conexión, movilización y comunicación entre ciudades y países</li> <li>7. Constituye una vía de desarrollo para la Ciudad de Loja y la puerta más viable para atraer turistas</li> <li>8. No tiene que competir con ninguna otra empresa de esta índole ya que es la única terminal terrestre de la ciudad.</li> <li>9. Dispone de excelentes rutas y frecuencias, además de servicio de taxis oportuno</li> <li>10. Contar con buenos convenios corporativos además de un proyecto de una futura ampliación</li> <li>11. Cuenta con un promedio alto de usuarios.</li> </ol>	<p style="text-align: center;"><b>DEBILIDADES</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Servicios de cafetería y restaurantes regulares, ya que no cuentan con variedad y cultura gastronómica</li> <li>2. Falta de venta de artesanías y souvenirs que representen la cultura Loja</li> <li>3. Centro de información turística regular con escasa información turística</li> <li>4. Seguridad e infraestructura regular con andenes pequeños para el número de frecuencias diarias</li> <li>5. La higiene de las boleterías, andenes, almacenes, restaurantes, parqueaderos es regular y las condiciones e higiene de las baterías sanitarias es mala</li> <li>6. Falta de mejoramiento e implementación de servicios acordes a las necesidades actuales, así mismo los usuarios no tienen conocimiento de los servicios existentes</li> <li>7. La atención al cliente es regular ya que el personal que labora en la terminal, no está debidamente capacitado y no tiene conocimiento de idiomas</li> <li>8. Obligar al usuario a tener una moneda de 10 centavos para el ingreso a los andenes y el uso de las baterías sanitarias</li> </ol>
	<p style="text-align: center;"><b>OPORTUNIDADES</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Posicionarse como una institución que ofrece los mejores servicios, acordes con los estándares de calidad del mundo moderno</li> <li>2. La demanda es a nivel nacional e internacional y de todas las edades</li> <li>3. Su ubicación ofrece oportunidades de expansión</li> <li>4. El mejoramiento de los servicios turísticos en la terminal, sería una excelente oportunidad para entrar en el mercado de oferta turística actual</li> <li>5. Conjuntamente con el GAD de Loja, el Ministerio de turismo y otras entidades, se puede mejorar la promoción turística existente en la terminal terrestre Reina de El Cisne</li> <li>6. Ofrecer una buena impresión de la ciudad de Loja a través de los servicios que ofrece</li> <li>7. La terminal terrestre es un punto clave para promover el Turismo en la ciudad de Loja</li> <li>8. Mejorar la satisfacción del cliente, mediante un mejoramiento y ampliación de la infraestructura</li> <li>9. La implementación de un mapa grande de la ciudad en la terminal terrestre, permitiría a los visitantes ubicarse y sentirse más seguros</li> <li>10. Cobrar la tasa de ingreso conjuntamente con el tiquete, permitiría tener usuarios satisfechos</li> </ol>	<p style="text-align: center;"><b>FO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aprovechar la terminal terrestre como un punto clave para promover la actividad turística en la Ciudad de Loja</li> <li>- Adecuar una oficina de Información turística, que cumpla con los requisitos para dichas funciones</li> <li>- Mejorar la señalización</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>AMENAZAS</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. La capacidad de carga es mayor al tamaño de la infraestructura</li> <li>2. Las condiciones actuales de la infraestructura es precaria ya que fue construida de acuerdo a la demanda de hace 20 años</li> <li>3. Falta de presupuesto</li> <li>4. Las lluvias intensas empeoran el estado actual de la terminal</li> <li>5. Propagación de enfermedades por la higiene precaria de las baterías sanitarias</li> </ol>	<p style="text-align: center;"><b>FA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Aprovechar la falta de competencia para establecer la imagen de la terminal terrestre, como una institución que ofrece servicios de acuerdo a los estándares de calidad</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>DA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Diseñar un plan de mejoras de servicios turísticos para la terminal terrestre Reina de El Cisne</li> </ul>

**Elaboración: Karla Pamela Medina**

### 6.6.11. PROPUESTA

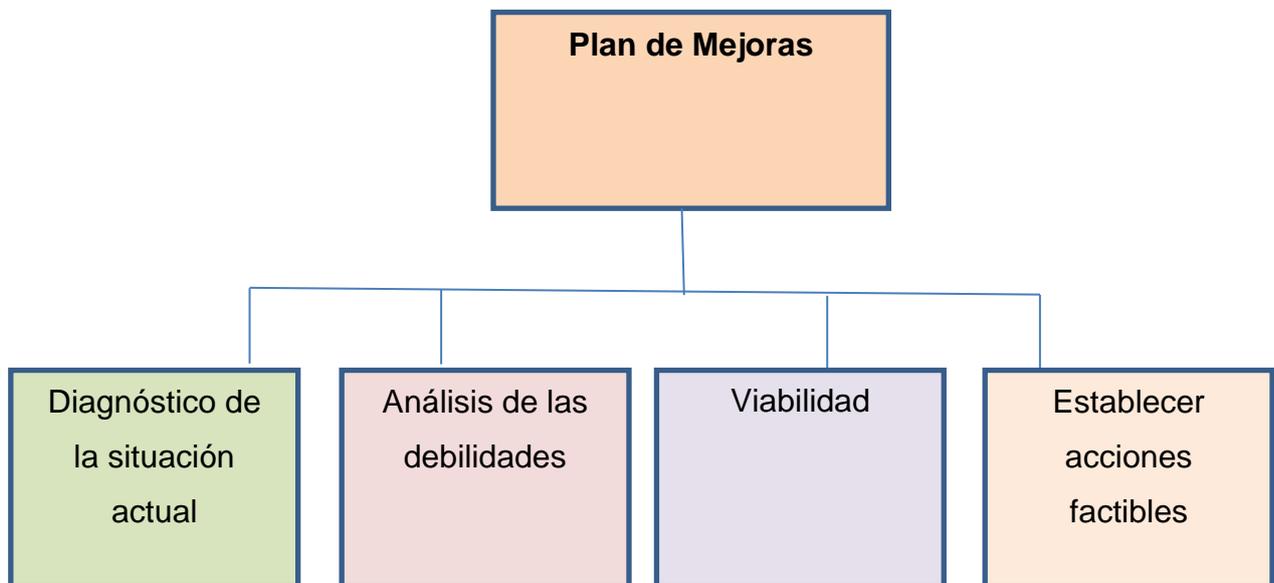
### 6.6.12. Desarrollo del Objetivo No. 2

### 6.6.13. PROPUESTA DE UN PLAN DE MEJORAS DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN LA TERMINAL TERRESTRE REINA DE EL CISNE

El plan de mejoras cuenta con objetivos estratégicos que permitirán mejorar los servicios turísticos en la terminal terrestre, a través del mejoramiento de dichos servicios se podrá instaurar a la terminal terrestre como un punto clave de promoción turística para la ciudad de Loja.

Para la elaboración del plan de mejoras se utilizó la siguiente metodología:

**Gráfico 25. Metodología del plan de Mejoras**



Fuente: Carrión 2012

Elaboración: Karla Pamela Medina

El plan de mejoras de servicios está orientado en lo posible, a eliminar las debilidades de la institución. El plan de mejoras tiene como base los resultados de la evaluación y diagnóstico realizado dentro del marco institucional. La meta principal es orientar las acciones requeridas para eliminar las debilidades determinadas y sus posibles causas, sin alterar las fortalezas establecidas.

Lo que se pretende es utilizar el plan de mejoramiento como guía y medio conceptual para establecer acciones con el fin de modificar la situación actual de la terminal terrestre Reina de El Cisne con miras hacia un futuro donde brindar servicios de calidad sea una meta institucional.

**Gráfico 26. Evaluación**



Fuente: scribd.com

Elaboración: Karla Pamela Medina

#### **6.6.14. Objetivos estratégicos de la Propuesta**

1. Crear un plan de mejoras de servicios turísticos en la terminal terrestre Reina de El Cisne de la Ciudad de Loja.
2. Realizar un programa de capacitación al personal sobre atención al cliente y un curso del idioma inglés a los empleados de la terminal terrestre cuya labor consiste en atender directamente al cliente.
3. Diseñar un mapa de accesibilidad y señalética para la terminal terrestre Reina de El Cisne.

### 6.6.14.1. Desarrollo del objetivo estratégico No. 1

**Cuadro 40. Plan de mejoras de servicios turísticos**

<b>Objetivo:</b> Crear un plan de mejoras de servicios turísticos en la terminal terrestre Reina de El Cisne de la Ciudad de Loja					
<b>DEBILIDAD O NECESIDAD</b>	<b>ACCIONES</b>		<b>FUENTE</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>COSTO</b>
	<b>OBJETIVO</b>	<b>TAREAS</b>			
Falta de mejoramiento e implementación de servicios necesarios	Crear un presupuesto para la adquisición y mejoramiento de algunos servicios sugeridos por los usuarios	- Crear un presupuesto y determinar los recursos necesarios - Establecer lugares estratégicos donde se deberían implementar los servicios sugeridos	Trabajo de campo	GAD de la ciudad de Loja	43,550.00
Adecuar una oficina de información turística	- Ofrecer al usuario información de utilidad, en una oficina adecuada para esta función	- Crear un presupuesto y determinar los recursos necesarios	Trabajo de campo	Ing. Wilfrido Paz Gerente de la terminal terrestre Reina de El Cisne	2243.00
Seguridad Regular	Dar a conocer a los usuarios acerca del sistema de video vigilancia mediante letreros	-Buscar lugares estratégicos para informar al usuario del sistema de video vigilancia	Trabajo de campo	Ing. Wilfrido Paz Gerente de la terminal terrestre Reina de El Cisne	250.00
Baterías sanitarias en condiciones precarias	Crear un presupuesto para remodelar las baterías sanitarias	Determinar los recursos necesarios para la remodelación de las baterías sanitarias	CCF (Consultorio, construcción y Fiscalización)	GAD de la ciudad de Loja	32,614.19
<b>TOTAL</b>					<b>78,657.19</b>

Fuente: Pasaca, Erazo

Elaboración: Karla Pamela Medina

### 6.6.14.2. Presupuesto para los servicios que los usuarios sugieren mejorar e implementar

**Cuadro 41. Presupuesto**

ÁREA	NECESIDAD	OBJETIVO	CANT.	ESPECTATIVAS	FUENTE	V. UNITARIO	V.TOTAL	OBSERVACIONES
Andenes de llegada	Cajero automático	Consultas, transacciones Retiro de dinero	1	Cajero Nexo del banco del Pichincha	Banco del Pichincha	23,500.00	23,500.00	Implementar un cajero adicional de alta tecnología que acepte tarjetas internacionales
Terminal terrestre Reina de EL Cisne	servicio de internet Wi-Fi	Acceso a Internet	1	Promocionar el servicio a través publicidad en lugares estratégicos	Trabajo de Campo	-	150.00	La terminal ofrece 45 minutos de internet gratuito, el problema radica en la desinformación
Entrada de la terminal terrestre Reina de EL Cisne	Carritos Portaequipajes	Ofrecer comodidad al usuario	15	Carros portaequipajes de la marca RSJD	Tienda virtual Alibaba	110.00	1650.00	
Andenes de llegada	Mapa grande de la ciudad de Loja	Ofrecer facilidades a los visitantes para que puedan ubicarse y planificar sus rutas en la Ciudad de Loja	1	Implementar un mapa grande de la ciudad de Loja 100x140 m2	Adrián Paladines Diseñador gráfico	750.00	750.00	Los precios pueden variar según el tamaño
Andenes de llegada y salida	Sillas	Ofrecer comodidad al usuario	100	Implementar sillas en los andenes de llegada y salida	Tienda virtual Alibaba	175.00	17,500.00	El presupuesto se hizo en base a los precios de la tienda virtual Alibaba. Los precios varían de acuerdo a la marca y modelo
						<b>TOTAL</b>	<b>43,550.00</b>	

Fuente: Carrión 2012, Trabajo de campo

Elaboración: Karla Pamela Medina

#### 6.6.14.2.1. SERVICIOS SUGERIDOS POR LOS USUARIOS

##### ➤ Cajero Automático

Una excelente ubicación para implementar un cajero adicional, es en los andenes de llegada, cerca de la entrada

Foto # 36. Cajero Nexo



Autora: Karla Pamela Medina

➤ **Servicio de Internet Wi-Fi gratuito**

La terminal terrestre Reina de El Cisne ofrece 45 minutos de internet gratuito, el problema radica en el desconocimiento acerca de este servicio y en la forma de acceder a la red. El presente plan de mejoras propone dar a conocer este servicio a través de publicidad ubicada en lugares estratégicos de la terminal terrestre.

**Foto # 37. Acceso a la red**



Autora: Karla Pamela Medina

**Foto # 38. Indicaciones de acceso a la red**



Autora: Karla Pamela Medina

**Foto # 39. Sala de estar**



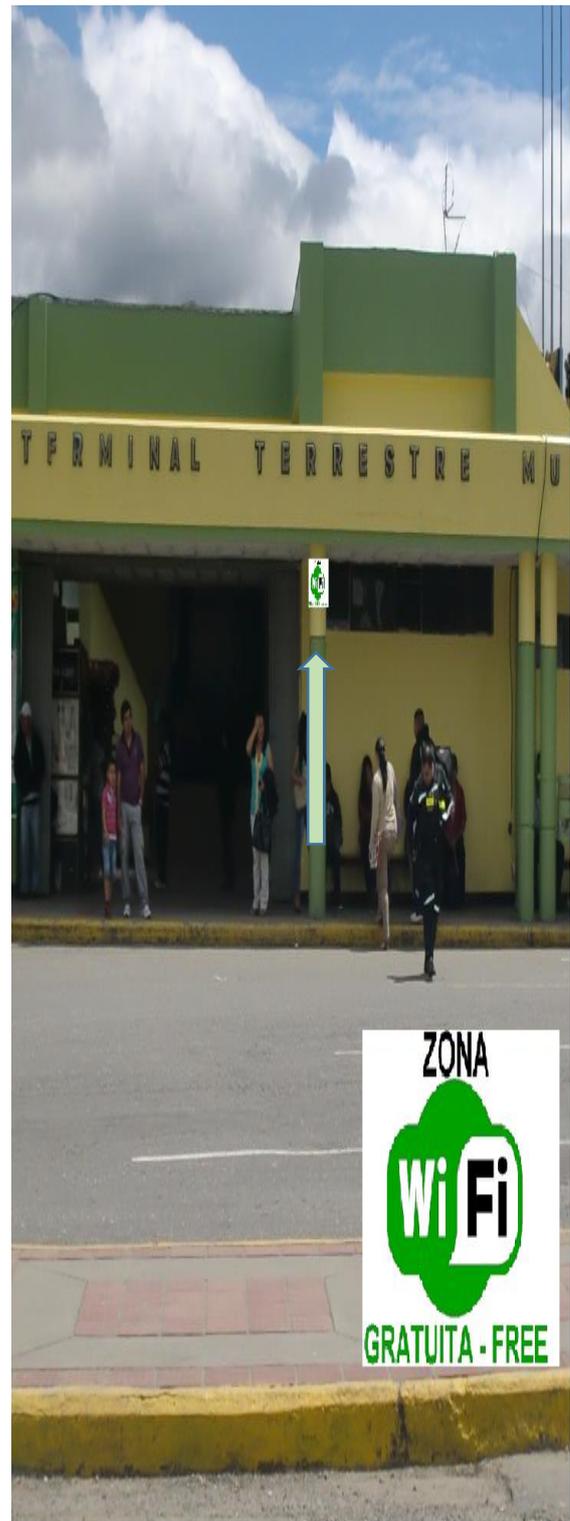
Autora: Karla Pamela Medina

Foto # 40. Boletería



Autora: Karla Pamela Medina

Foto # 41. Andenes de Llegada



Autora: Karla Pamela Medina

Foto # 42. Información



Autora: Karla Pamela Medina

➤ **Carritos Portaequipajes**

Este es un modelo de carros portaequipaje que sin duda ofrecerá comodidad y le será de gran ayuda a los usuarios de la terminal terrestre.

**Foto # 43. Carro Portaequipajes**



Fuente: Tienda virtual Alibaba.com

➤ **Mapa grande de la Ciudad de Loja**

Colocar un mapa grande de la Ciudad de Loja en los andenes de llegada, será de gran utilidad para los usuarios tanto nacionales como extranjeros ya que les permitirá ubicarse y crear sus propias rutas. Poderse ubicar en una ciudad desconocida, proporciona al turista seguridad, por lo tanto este servicio también incentivara al turista de paso a descubrir la ciudad de Loja

**Foto # 44. Mapa de la Ciudad de Loja**



**Autora: Karla Pamela Medina**

Foto # 45. Modelo de mapa a implementarse



Fuente: Googlemaps

➤ **Sillas**

Este es un modelo de sillas que se podrían implementar en los andenes de la terminal terrestre. Tomando en cuenta que estarán expuestas a los cambios climáticos ya que se colocaran en la parte exterior, las sillas de metal son una buena opción, debido a que no se deterioran con facilidad y son cómodas

**Foto # 46. Sillas modelo Luja**



Fuente: Tienda virtual Alibaba.com

#### 6.6.14.2.2. RECURSOS PARA LA ADECUACION DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA

##### **Adecuación de una oficina de información turística**

Brindar información turística de utilidad en la terminal terrestre Reina de El Cisne, no solo será de beneficio para el turista sino también para el prestigio de la institución y de esta manera se potenciará el turismo en la ciudad de Loja.

Es importante que en la terminal terrestre exista una oficina que cuente con las herramientas necesarias para poder atender al turista de la forma que se merece.

Para la implementación de una oficina de administración turística existen dos opciones que se detallan a continuación

##### **Opción No. 1**

- **Adecuación de una nueva Oficina de Información turística en la terminal terrestre Reina de EL Cisne**

##### **Recurso humano para la adecuación de la oficina de información turística**

**Cuadro 42. Recursos Humanos**

<b>COLABORADORES</b>	<b>FUNCIONES</b>	<b>ESPECTATIVAS</b>
Lcdo. Fernando Picoita	- Gestionar la obra - Invitar a estudiantes de turismo a realizar prácticas profesionales en la institución	Que la oficina de información turística cuente siempre con personal que atienda
Obrero	Remodelar la oficina de información turística	Contar con una oficina cómoda y acorde a la funciones a realizarse
Ing. Wilfrido Paz. Gerente de la terminal terrestre Reina de El Cisne	Gestionar el presupuesto para la ejecución del Proyecto	Contar con el presupuesto para la ejecución de la Obra

Fuente: Trabajo de campo

Elaboración: Karla Pamela Medina

## Recursos materiales

- Pintura
- Escritorio
- Material de Oficina
- Silla

## Recursos Económicos

**Cuadro 43. Recursos Económicos**

NECESIDADES	FUENTE	CANTIDAD	V. UNITARIO	TOTAL
Pintura	Pintulac	4 tarros	85.75	343.00
Escritorio	Colineal	1	850.00	850.00
Silla	colineal	1	250.00	250.00
Material de Oficina	Trabajo de campo	-	-	250.00
Obrero	Sr. Vicente Romero	1	25 \$ diarios	150.00
Imprevistos	-	-	-	300.00
<b>TOTAL</b>				<b>2143.00</b>

Fuente: Trabajo de campo

Elaboración: Karla Pamela Medina

## Opción No. 2

### Traslado de la Oficina de Información Turística del Parque central a la terminal terrestre Reina de El Cisne

**Cuadro 44. Recursos Humanos Oficina de información**

<b>COLABORADORES</b>	<b>FUNCIONES</b>	<b>ESPECTATIVAS</b>
Ing. Paola Ruiz. Encargada de la jefatura de Turismo Municipal	Coordinar el traslado de la Oficina del Parque central	Que la oficina principal de información turística funcione en las instalaciones de la terminal terrestre Reina de EL Cisne
Lcdo. Fernando Picoita	Coordinar y adecuar la oficina de Información turística en la Terminal terrestre Reina de El Cisne	Que la oficina principal de información turística funcione en las instalaciones de la terminal terrestre Reina de EL Cisne
Ing. Wilfrido Paz. Gerente de la terminal terrestre Reina de El Cisne	Brindar las facilidades necesarias para el traslado de la oficina de Información turística del Parque central	Que todo el proceso se desarrolle con éxito

Fuente: Trabajo de campo

Elaboración: Karla Pamela Medina

**Cuadro 45. Recursos Económicos Oficina de Información**

<b>NECESIDADES</b>	<b>FUENTE</b>	<b>TOTAL</b>
Traslado de la oficina de Información turística del Parque Central a la terminal terrestre	Mudanzas Aguilar	100.00
Adecuación de la Oficina en la terminal terrestre	Presupuesto Opción No. 1	2143.00
<b>TOTAL</b>		<b>2243.00</b>

Fuente: Trabajo de campo

Elaboración: Karla Pamela Medina

**Ubicación de la oficina de información turística**

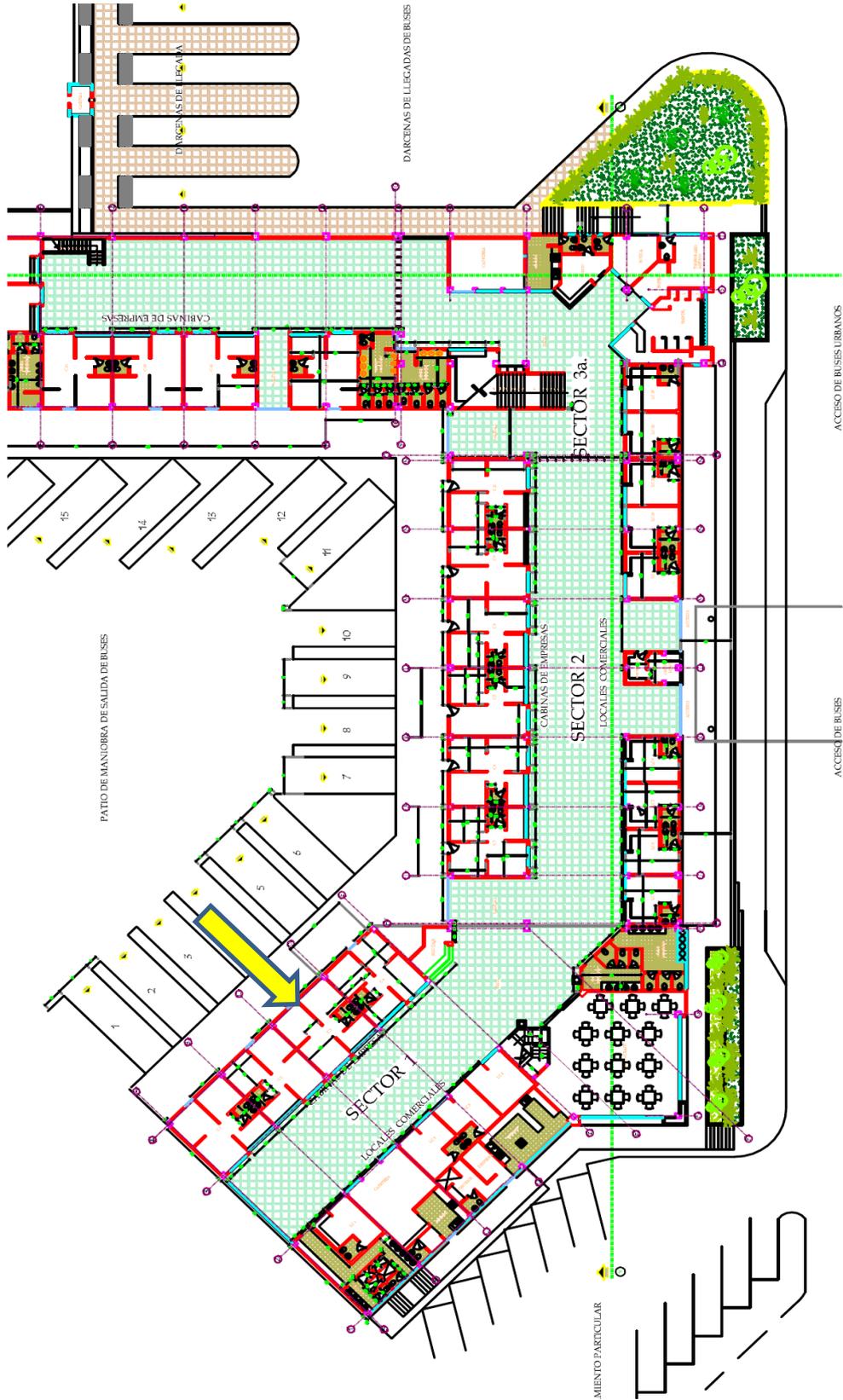
No es necesario la construcción de una oficina de información turística, debido a que la terminal terrestre cuenta con oficinas vacías, como por ejemplo donde antes funcionaba la oficina de la cooperativa Panamericana

**Foto # 47. Información turística**



**Autora: Karla Pamela Medina**

Foto # 48. Ubicación de la oficina en los planos de la terminal terrestre



Fuente: Ilustre Municipio de Loja

### **6.6.14.2.3. SEGURIDAD**

En cuanto a la seguridad en la terminal terrestre existe un tanto de contradicción entre el resultado de las encuestas aplicadas y el trabajo de campo. Según las encuestas realizadas la seguridad es regular y según el trabajo de campo la seguridad es buena.

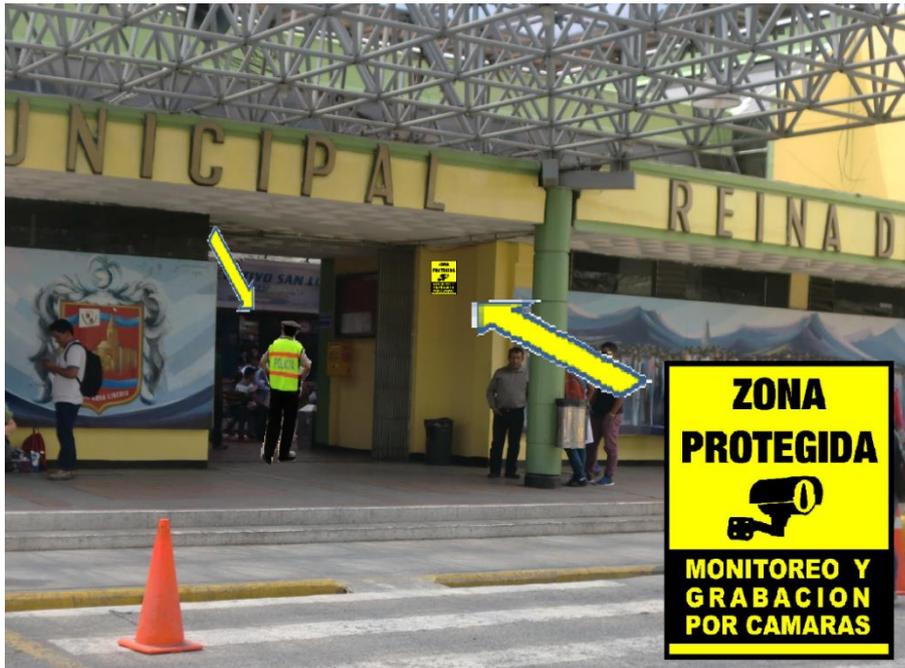
La terminal cuenta con personal de la policía nacional en horarios rotativos, (cada 8 horas, las 24 horas del día) 16 cámaras internas, 4 externas, por lo tanto el presente plan está orientado a hacer visible la seguridad existente, encontrando lugares estratégicos donde deberían permanecer los policías, así mismo letreros indicando que la zona está vigilada por medio de cámaras de seguridad, el costo de los letreros sería de 250 \$. Los beneficios serán frenar la delincuencia e incrementar en el usuario la sensación de sentirse seguro.

**Foto # 49. Cámaras de Seguridad UPC**



**Autora: Karla Pamela Medina**

Foto # 50. Seguridad en la entrada de la terminal



Autora: Karla Pamela Medina

Foto # 51. Seguridad en los andenes de llegada



Autora: Karla Pamela Medina

Foto # 52. Seguridad en los andenes de salida



Autora: Karla Pamela Medina

Foto # 53. Letrero aviso de seguridad



Autora: Karla Pamela Medina

## 6.6.14.2.4. PRESUPUESTO PARA LA REMODELACIÓN DE LAS BATERÍAS SANITARIAS EN LA TERMINAL TERRESTRE REINA DE EL CISNE

A continuación se detalla el presupuesto para la remodelación de las baterías sanitarias, existentes en la terminal terrestre Reina de El Cisne. Para ello se contó con la ayuda del Ing. Fernando Sarango de la empresa CCF (Consultorio, Construcción y Fiscalización)

### Foto # 54. Batería Sanitaria 1

<b>REPARACIÓN DE BATERIAS SANITARIAS EN EL TERMINAL TERRESTRE REINA EL CISNE DE LA CIUDAD DE LOJA</b>					
<b><u>PRESUPUESTO REFERENCIAL DE INVERSIÓN</u></b>					
FECHA: ENERO-2015 PROYECTO: REPARACIÓN DE BATERIAS SANITARIAS EXISTENTES OBJETO: REPARACIÓN CONTRATOMODALIDAD DE EJECUCIÓN: CONTRATO			UBICACIÓN: BARRIO MANUEL CARRIÓN PINZANO* PARROQUIA: EL VALLE CANTÓN: LOJA RUBROS Y VOLUM.DE OBRA: S'QUICIO MONTO: \$ 4,896.42		
RUBRO No.	DESCRIPCIÓN	UNIDAD	CANT.	PRECIO UNITARIO	COSTO TOTAL
<b>BATERIA SANITARIA 1</b>					
<b>DERROCAMIENTOS, ARREGLOS, DESMONTAJES.</b>					
S'Q001	LEVANTADO DE CERAMICA	M2	27.31	2.27	61.99
S'Q002	LEVANTADO DE CERAMICA DE PARED	M2	90.54	2.84	257.13
S'Q003	DESMONTAJE DE PIEZAS SANITARIAS	U.	11.00	4.36	47.96
S'Q004	REPARACION DE TUBERIA ROSCABLE 1/2 AA.PP	PTO.	6.00	2.67	16.02
S'Q005	REPARACIÓN DE PUERTAS MADERA EXIST. (INC. DESMONT. Y COL.GCADA).	M2	7.35	41.38	304.14
S'Q006	RETIRO DE PINTURA (INC. REMOVEDOR)	M2	34.31	1.57	53.87
<b>PISOS</b>					
S'Q007	CERAMICA PARA PISO (INC. EMPORADO)	M2	27.31	22.97	627.31
S'Q008	CERAMICA PARA PARED (INC. EMPORADO)	M2	90.54	23.31	2,110.49
S'Q009	CERAMICA PARA MESÓN 0.30x0.30 m. (INC. EMPORADO)	M2	3.48	18.63	64.83
S'Q010	MASILLADO DE PISO MORT. 1:3; e=4.0 cm.	M2	27.31	7.53	205.64
<b>ENLUCIDOS Y PINTURA</b>					
S'Q011	PINTURA LATEX EN PAREDES INTERIOR (INC. LUJADO, ANDAMIOS, FODEO Y 2.MANOS)	M2	34.31	2.90	99.50
<b>ACCESORIOS SANITARIOS</b>					
S'Q012	LAVAMANOS EDESA (INC. GRIFERIA Y ACCESORIOS)	U	9.00	55.72	501.48
S'Q013	INODORO FV CON FLUXOMETRO (INC. ACCESORIOS+GRIFERIA)		2.00	202.71	405.42
S'Q014	REJILLA DE PISOS DE 3"	U	7.00	14.62	102.34
<b>VARIOS</b>					
S'Q015	DESALOJO DE MATERIAL EN VEHICULO (INC. CARGADA MANUAL)	M3	4.24	5.04	21.37
S'Q016	LIMPIEZA FINAL DE LA OBRA	M2	27.31	0.62	16.93
				<b>TOTAL:</b>	<b>4,896.42</b>
Loja, ENERO del 2015					
Son:					
cuatro mil ochocientos noventa y seis dólares con cuarenta y dos centavos					
<i>S'QUICIO</i>					
RESPONSABLE P. UNITARIOS					

Fuente: Ing. Fernando Sarango

## Foto # 55. Batería Sanitaria 2

# REPARACIÓN DE BATERIAS SANITARIAS EN EL TERMINAL TERRESTRE REINA EL CISNE DE LA CIUDAD DE LOJA

### PRESUPUESTO REFERENCIAL DE INVERSIÓN

FECHA: ENERO-2015  
 PROYECTO: REPARACIÓN DE BATERIAS SANITARIAS EXISTENTES  
 OBJETO: REPARACIÓN  
 CONTRATAMODALIDAD DE EJECUCIÓN: CONTRATO

UBICACIÓN: BARRIO MANUEL CARRIÓN PINZANO\*  
 PARROQUIA: EL VALLE  
 CANTÓN: LOJA  
 RUBROS Y VOLUM.DE OBRA: S'QUICIO  
 MONTO: \$ 6,324.12

RUBRO No.	DESCRIPCIÓN	UNIDAD	CANT.	PRECIO UNITARIO	COSTO TOTAL
<b>BATERIA SANITARIA 2</b>					
<b>DERROCAMIENTOS, ARREGLOS, DESMONTAJES.</b>					
S'Q001	LEVANTADO DE CERAMICA	M2	33.85	2.27	76.84
S'Q002	LEVANTADO DE CERAMICA DE PARED	M2	102.70	2.84	291.67
S'Q003	DESMONTAJE DE PIEZAS SANITARIAS	U.	14.00	4.36	61.04
S'Q004	REPARACION DE TUBERIA ROSCABLE 1/2 AA.PP	PTO.	10.00	2.67	26.70
S'Q005	REPARACIÓN DE PUERTAS MADERA EXIST. (INC. DESMONT. Y COLOCADA).	M2	7.65	41.38	316.56
S'Q006	RETIRO DE PINTURA (INC. REMOVEDOR)	M2	45.87	1.57	72.02
<b>PISOS</b>					
S'Q007	CERAMICA PARA PISO (INC. EMPORADO)	M2	33.85	22.97	777.53
S'Q008	CERAMICA PARA PARED (INC. EMPORADO)	M2	102.70	23.31	2,393.94
S'Q009	CERAMICA PARA MESÓN 0.30x0.30 m. (INC. EMPORADO)	M2	3.54	18.63	65.95
S'Q010	MASILLADO DE PISO MORT. 1:3; e=4.0 cm.	M2	33.85	7.53	254.89
<b>ENLUCIDOS Y PINTURA</b>					
S'Q011	PINTURA LATEX EN PAREDES INTERIOR (INC. LIJADO, ANDAMIOS, FODEO Y 2 MANOS)	M2	45.87	2.90	133.02
<b>ACCESORIOS SANITARIOS</b>					
S'Q012	LAVAMANOS EDESA (INC. GRIFERIA Y ACCESORIOS)	U	8.00	55.72	445.76
S'Q013	INODORO FV CON FLUXOMETRO (INC. ACCESORIOS+GRIFERIA)	U	6.00	202.71	1,216.26
S'Q014	REJILLA DE PISOS DE 3"	U	10.00	14.62	146.20
<b>VARIOS</b>					
S'Q015	DESALOJO DE MATERIAL EN VEHICULO (INC. CARGADA MANUAL)	M3	4.91	5.04	24.75
S'Q016	LIMPIEZA FINAL DE LA OBRA	M2	33.85	0.62	20.99
				<b>TOTAL:</b>	<b>6,324.12</b>
Loja, ENERO del 2015					
Son:					
seis mil trescientos veinticuatro dólares con doce centavos					
<p>S'QUICIO RESPONSABLE P. UNITARIOS</p>					

Fuente: Ing. Fernando Sarango

## Foto # 56. Batería Sanitaria 3

# REPARACIÓN DE BATERIAS SANITARIAS EN EL TERMINAL TERRESTRE REINA EL CISNE DE LA CIUDAD DE LOJA

### PRESUPUESTO REFERENCIAL DE INVERSIÓN

FECHA: ENERO-2015  
 PROYECTO: REPARACIÓN DE BATERIAS SANITARIAS EXISTENTES  
 OBJETO: REPARACIÓN  
 CONTRATAMODALIDAD DE EJECUCIÓN: CONTRATO

UBICACIÓN: BARRIO MANUEL CARRIÓN PINZANO\*  
 PARROQUIA: EL VALLE  
 CANTÓN: LOJA  
 RUBROS Y VOLUM.DE OBRA: S'QUICIO  
 MONTO: \$ 6,748.82

RUBRO No.	DESCRIPCIÓN	UNIDAD	CANT.	PRECIO UNITARIO	COSTO TOTAL
<b>BATERIA SANITARIA 3</b>					
<b>DERROCAMIENTOS, ARREGLOS, DESMONTAJES.</b>					
S'Q001	LEVANTADO DE CERAMICA	M2	34.03	2.27	77.25
S'Q002	LEVANTADO DE CERAMICA DE PARED	M2	102.13	2.84	290.05
S'Q003	DESMONTAJE DE PIEZAS SANITARIAS	U.	15.00	4.36	65.40
S'Q004	REPARACION DE TUBERIA ROSCABLE 1/2 AA.PP	PTO.	11.00	2.67	29.37
S'Q005	REPARACIÓN DE PUERTAS MADERA EXIST. (INC. DESMONT. Y COLOCADA).	M2	9.80	41.38	405.52
S'Q006	RETIRO DE PINTURA (INC. REMOVEDOR)	M2	52.01	1.57	81.66
<b>PISOS</b>					
S'Q007	CERAMICA PARA PISO (INC. EMPORADO)	M2	34.03	22.97	781.67
S'Q008	CERAMICA PARA PARED (INC. EMPORADO)	M2	102.13	23.31	2,380.65
S'Q009	CERAMICA PARA MESÓN 0.30x0.30 m. (INC. EMPORADO)	M2	1.42	18.63	26.45
S'Q010	MASILLADO DE PISO MORT. 1:3; e=4.0 cm.	M2	34.03	7.53	256.25
<b>ENLUCIDOS Y PINTURA</b>					
S'Q011	PINTURA LATEX EN PAREDES INTERIOR (INC. LIJADO, ANDAMIOS, FODEO Y 2 MANOS)	M2	52.01	2.90	150.83
<b>ACCESORIOS SANITARIOS</b>					
S'Q012	LAVAMANOS EDESA (INC. GRIFERIA Y ACCESORIOS)	U	7.00	55.72	390.04
S'Q013	INODORO FV CON FLUXOMETRO (INC. ACCESORIOS+GRIFERIA)	U	8.00	202.71	1,621.68
S'Q014	REJILLA DE PISOS DE 3"	U	10.00	14.62	146.20
<b>VARIOS</b>					
S'Q015	DESALOJO DE MATERIAL EN VEHICULO (INC. CARGADA MANUAL)	M3	4.90	5.04	24.70
S'Q016	LIMPIEZA FINAL DE LA OBRA	M2	34.03	0.62	21.10
				<b>TOTAL:</b>	<b>6,748.82</b>
Loja, ENERO del 2015					
Son:					
seis mil setecientos cuarenta y ocho dólares con ochenta y dos centavos					
<p>S'QUICIO</p> <p>RESPONSABLE P. UNITARIOS</p>					

Fuente: Ing. Fernando Sarango

## Foto # 57. Batería Sanitaria 4

# REPARACIÓN DE BATERIAS SANITARIAS EN EL TERMINAL TERRESTRE REINA EL CISNE DE LA CIUDAD DE LOJA

### PRESUPUESTO REFERENCIAL DE INVERSIÓN

FECHA: ENERO-2015  
 PROYECTO: REPARACIÓN DE BATERIAS SANITARIAS EXISTENTES  
 OBJETO: REPARACIÓN  
 CONTRATAMODALIDAD DE EJECUCIÓN: CONTRATO

UBICACIÓN: BARRIO MANUEL CARRIÓN PINZANO\*  
 PARROQUIA: EL VALLE  
 CANTÓN: LOJA  
 RUBROS Y VOLUM.DE OBRA: S'QUICIO  
 MONTO: \$ 5,599.59

RUBRO No.	DESCRIPCIÓN	UNIDAD	CANT.	PRECIO UNITARIO	COSTO TOTAL
<b>BATERIA SANITARIA 4</b>					
<b>DERROCAMIENTOS, ARREGLOS, DESMONTAJES.</b>					
S'Q001	LEVANTADO DE CERAMICA	M2	32.23	2.27	73.16
S'Q002	LEVANTADO DE CERAMICA DE PARED	M2	92.34	2.84	262.25
S'Q003	DESMONTAJE DE PIEZAS SANITARIAS	U.	13.00	4.36	56.68
S'Q004	REPARACION DE TUBERIA ROSCABLE 1/2 AA.PP	PTO.	9.00	2.67	24.03
S'Q005	REPARACION DE PUERTAS MADERA EXIST. (INC. DESMONT. Y COLOCADA).	M2	6.12	41.38	253.25
S'Q006	RETIRO DE PINTURA (INC. REMOVEDOR)	M2	42.12	1.57	66.13
<b>PISOS</b>					
S'Q007	CERAMICA PARA PISO (INC. EMPORADO)	M2	32.23	22.97	740.32
S'Q008	CERAMICA PARA PARED (INC. EMPORADO)	M2	92.34	23.31	2,152.45
S'Q009	MASILLADO DE PISO MORT. 1:3; e=4.0 cm.	M2	32.23	7.53	242.69
<b>ENLUCIDOS Y PINTURA</b>					
S'Q010	PINTURA LATEX EN PAREDES INTERIOR (INC. LIJADO, ANDAMIOS, FODEO Y 2 MANOS)	M2	42.12	2.90	122.15
<b>ACCESORIOS SANITARIOS</b>					
S'Q011	LAVAMANOS EDESA (INC. GRIFERIA Y ACCESORIOS)	U	8.00	55.72	445.76
S'Q012	INODORO FV CON FLUXOMETRO (INC. ACCESORIOS+GRIFERIA)	U	5.00	202.71	1,013.55
S'Q013	REJILLA DE PISOS DE 3"	U	7.00	14.62	102.34
<b>VARIOS</b>					
S'Q014	DESALOJO DE MATERIAL EN VEHICULO (INC. CARGADA MANUAL)	M3	4.93	5.04	24.85
S'Q015	LIMPIEZA FINAL DE LA OBRA	M2	32.23	0.62	19.98
				<b>TOTAL:</b>	<b>5,599.59</b>
Loja, ENERO del 2015					
Son:					
cinco mil quinientos noventa y nueve dólares con cincuenta y nueve centavos					
<u>S'QUICIO</u>					
RESPONSABLE P. UNITARIOS					

Fuente: Ing. Fernando Sarango

## Foto # 58. Batería Sanitaria 5

# REPARACIÓN DE BATERIAS SANITARIAS EN EL TERMINAL TERRESTRE REINA EL CISNE DE LA CIUDAD DE LOJA

### PRESUPUESTO REFERENCIAL DE INVERSIÓN

FECHA: ENERO-2015  
 PROYECTO: REPARACIÓN DE BATERIAS SANITARIAS EXISTENTES  
 OBJETO: REPARACIÓN  
 CONTRATAMODALIDAD DE EJECUCIÓN: CONTRATO

UBICACIÓN: BARRIO MANUEL CARRIÓN PINZANO\*  
 PARROQUIA: EL VALLE  
 CANTÓN: LOJA  
 RUBROS Y VOLUM.DE OBRA: S'QUICIO  
 MONTO: \$ 5,105.88

RUBRO No.	DESCRIPCIÓN	UNIDAD	CANT.	PRECIO UNITARIO	COSTO TOTAL
<b>BATERIA SANITARIA 5</b>					
<b>DERROCAMIENTOS, ARREGLOS, DESMONTAJES.</b>					
S'Q001	LEVANTADO DE CERAMICA	M2	25.36	2.27	57.57
S'Q002	LEVANTADO DE CERAMICA DE PARED	M2	81.18	2.84	230.55
S'Q003	DESMONTAJE DE PIEZAS SANITARIAS	U.	10.00	4.36	43.60
S'Q004	REPARACION DE TUBERIA ROSCABLE 1/2 AA.PP	PTO.	5.00	2.67	13.35
S'Q005	REPARACIÓN DE PUERTAS MADERA EXIST. (INC. DESMONT. Y COLOCADA).	M2	7.35	41.38	304.14
S'Q006	RETIRO DE PINTURA (INC. REMOVEDOR)	M2	41.12	1.57	64.56
<b>PISOS</b>					
S'Q007	CERAMICA PARA PISO (INC. EMPORADO)	M2	25.36	22.97	582.52
S'Q008	CERAMICA PARA PARED (INC. EMPORADO)	M2	81.18	23.31	1,892.31
	CERAMICA PARA MESÓN 0.30x0.30 m. (INC. EMPORADO)	M2	0.81	18.63	15.09
S'Q010	MASILLADO DE PISO MORT. 1:3; e=4.0 cm.	M2	25.36	7.53	190.96
<b>ENLUCIDOS Y PINTURA</b>					
S'Q011	PINTURA LATEX EN PAREDES INTERIOR (INC. LIJADO, ANDAMIOS, FODEO Y 2 MANOS)	M2	41.12	2.90	119.25
<b>ACCESORIOS SANITARIOS</b>					
S'Q012	LAVAMANOS EDESA (INC. GRIFERIA Y ACCESORIOS)	U	4.00	55.72	222.88
S'Q013	INODORO FV CON FLUXOMETRO (INC. ACCESORIOS+GRIFERIA)	U	6.00	202.71	1,216.26
S'Q014	REJILLA DE PISOS DE 3"	U	8.00	14.62	116.96
<b>VARIOS</b>					
S'Q015	DESALOJO DE MATERIAL EN VEHICULO (INC. CARGADA MANUAL)	M3	4.00	5.04	20.16
S'Q016	LIMPIEZA FINAL DE LA OBRA	M2	25.36	0.62	15.72
				<b>TOTAL:</b>	<b>5,105.88</b>
Loja, ENERO del 2015					
Son:					
cinco mil ciento cinco dólares con ochenta y ocho centavos					
<p>S'QUICIO RESPONSABLE P. UNITARIOS</p>					

Fuente: Ing. Fernando Sarango

## Foto # 59. Batería Sanitaria 6

# REPARACIÓN DE BATERIAS SANITARIAS EN EL TERMINAL TERRESTRE REINA EL CISNE DE LA CIUDAD DE LOJA

### PRESUPUESTO REFERENCIAL DE INVERSIÓN

FECHA: ENERO-2015  
 PROYECTO: REPARACIÓN DE BATERIAS SANITARIAS EXISTENTES  
 OBJETO: REPARACIÓN  
 CONTRATAMODALIDAD DE EJECUCIÓN: CONTRATO

UBICACIÓN: BARRIO MANUEL CARRIÓN PINZANO\*  
 PARROQUIA: EL VALLE  
 CANTÓN: LOJA  
 RUBROS Y VOLUM. DE OBRA: S'QUICIO  
 MONTO: \$ 3,939.36

RUBRO No.	DESCRIPCIÓN	UNIDAD	CANT.	PRECIO UNITARIO	COSTO TOTAL
<b>BATERIA SANITARIA 6</b>					
<b>DERROCAMIENTOS, ARREGLOS, DESMONTAJES.</b>					
S'Q001	LEVANTADO DE CERAMICA	M2	18.13	2.27	41.16
S'Q002	LEVANTADO DE CERAMICA DE PARED	M2	68.76	2.84	195.28
S'Q003	DESMONTAJE DE PIEZAS SANITARIAS	U.	8.00	4.36	34.88
S'Q004	REPARACION DE TUBERIA ROSCABLE 1/2 AA.PP	PTO.	3.00	2.67	8.01
S'Q005	REPARACION DE PUERTAS MADERA EXIST. (INC. DESMONT. Y COLOCADA).	M2	4.90	41.38	202.76
S'Q006	RETIRO DE PINTURA (INC. REMOVEDOR)	M2	34.25	1.57	53.77
<b>PISOS</b>					
S'Q007	CERAMICA PARA PISO (INC. EMPORADO)	M2	18.13	22.97	416.45
S'Q008	CERAMICA PARA PARED (INC. EMPORADO)	M2	68.76	23.31	1,602.80
S'Q009	MASILLADO DE PISO MORT. 1:3; e=4.0 cm.	M2	18.13	7.53	136.52
<b>ENLUCIDOS Y PINTURA</b>					
S'Q010	PINTURA LATEX EN PAREDES INTERIOR (INC. LIJADO, ANDAMIOS, FODEO Y 2 MANOS)	M2	34.25	2.90	99.33
<b>ACCESORIOS SANITARIOS</b>					
S'Q011	LAVAMANOS EDESA (INC. GRIFERIA Y ACCESORIOS)	U	4.00	55.72	222.88
S'Q012	INODORO FV CON FLUXOMETRO (INC. ACCESORIOS+GRIFERIA)	U	4.00	202.71	810.84
S'Q013	REJILLA DE PISOS DE 3"	U	6.00	14.62	87.72
<b>VARIOS</b>					
S'Q014	DESALOJO DE MATERIAL EN VEHICULO (INC. CARGADA MANUAL)	M3	3.12	5.04	15.72
S'Q015	LIMPIEZA FINAL DE LA OBRA	M2	18.13	0.62	11.24
				<b>TOTAL:</b>	<b>3,939.36</b>
Loja, ENERO del 2015					
Son:					
tres mil novecientos sesenta y ocho dólares con treinta y tres centavos					
<u>S'QUICIO</u>					
RESPONSABLE P. UNITARIOS					

Fuente: Ing. Fernando Sarango

Ubicación de las baterías sanitarias  
en los planos de la terminal terrestre  
“Reina de El Cisne

### 6.6.15. Desarrollo del objetivo estratégico No. 2

**Cuadro 46. Programas de capacitación**

<b>Objetivo:</b> Realizar un programa de capacitación al personal sobre atención al cliente y cursos del idioma inglés a los empleados de la terminal terrestre cuya labor consiste en atender directamente al cliente					
<b>DEBILIDAD O NECESIDAD</b>	<b>ACCIONES</b>		<b>FUENTE</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>COSTO</b>
	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>TAREAS</b>			
1. Falta de conocimiento del idioma inglés	- Ofrecer un curso del idioma inglés al personal que labora directamente con el cliente, a un nivel que permita la comunicación con el usuario	- Contratar un profesor de Inglés - Determinar los recursos necesarios para la realización de los cursos	Canadian House Center	Ing. Wilfrido Paz Gerente de la terminal terrestre Reina de El Cisne	2786.20
2. Falta de capacitación al personal en cuanto a servicio y atención al cliente	- Formar al personal que labora en la terminal terrestre para ofrecer excelentes servicios y atención	-Contratar a un profesional en el área para que brinde capacitación al personal	Ing. Janeth Paz Capacitadora del SECAP	Ing. Wilfrido Paz Gerente de la terminal terrestre Reina de EL Cisne	2190.20
<b>TOTAL</b>					<b>4976.40</b>

Fuente: Pasaca, Erazo, Trabajo de campo

Elaboración: Karla Pamela Medina

### 6.6.15.1. RECURSOS PARA EL DESARROLLO DE LOS CURSOS DE CAPACITACIÓN E INGLÉS

**Cuadro 47. Recurso humano programa de capacitación**

DURACIÓN		PARTICIPANTES	FUNCIONES
Curso de calidad de servicio y atención al cliente	Curso de Inglés		
El curso tendrá una duración total de 36 horas, y se llevará a cabo los días viernes de cada mes, por un espacio de 3 horas durante los meses de abril, mayo y junio		Empleados de la terminal terrestre Reina de EL Cisne	Asistir a los cursos de capacitación e inglés
		Profesional del SECAP (Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional) para la capacitación	Capacitar a los empleados de la terminal terrestre Reina de El Cisne
		Profesor de Inglés (Canadian House Center)	Formar a los empleados con conocimientos del idioma Inglés
		Gerente de la terminal terrestre Reina de El Cisne	Brindar las facilidades necesarias para el desarrollo de los cursos

Fuente: Trabajo de campo

Elaboración: Karla Pamela Medina

#### **Horarios de los cursos de capacitación e inglés**

Los cursos se llevaran a cabo los fines de semana durante los meses de abril, mayo y junio en los siguientes horarios:

#### **Curso de capacitación**

Vienes: 15:00- 18:00

#### **Cursos de Inglés**

Sábados: 8:00-12:00

**CUPO: 40 PERSONAS POR CURSO**

## Recursos Materiales para la realización de los Cursos

- 40 Folletos de Inglés
- 40 carpetas con hojas de papel y esferos
- 1 Pizarra
- 12 marcadores de colores
- 1 proyector
- Un computador portátil

**Cuadro 48. Recursos Económicos para la realización de los Cursos**

<b>NECESIDADES</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>VALOR UNITARIO</b>	<b>TOTAL</b>
Folletos de Inglés	40	8.50	340.00
Carpetas, hojas de papel y lápiz	40	1.10	44.00
Profesor de Inglés	1	1500.00	1500.00
Profesional que brinde la capacitación del curso de calidad de atención y servicio al cliente	1	1200.00	1200.00
Refrigerios	40	60.00	1440.00
Imprevistos			452.40
<b>Total</b>			<b>4976.40</b>

Elaboración: Karla Pamela Medina

## **Cuadro 49. Contenido de los cursos de capacitación e inglés**

### **CURSO DE CALIDAD DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE**

El presente curso tiene como finalidad capacitar a los empleados de la terminal terrestre Reina de El Cisne, la meta principal es mejorar la atención y servicio al cliente

#### **Contenido:**

- Calidad de atención y servicio al cliente
- Evolución Empresa - Servicio – Cliente
- El cliente como centro de decisión
- El servicio de atención al cliente
- Las expectativas del cliente hacia el servicio de atención al cliente
- La empresa y el servicio orientados al cliente

### **CURSO DEL IDIOMA INGLÉS**

El curso de inglés tiene como finalidad ofrecer al personal que labora en la terminal terrestre la oportunidad de formarse en el conocimiento del idioma inglés con la finalidad de mejorar los servicios mediante la comunicación.

- Nivel básico
- Nivel Intermedio

Fuente: Ing. Janeth Paz, Canadian House Center

Elaboración: Karla Pamela Medina

Foto # 60. Ejemplo de Certificado del curso de Capacitación

Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional  
**SECAP**

REPÚBLICA DEL ECUADOR  
EL SERVICIO ECUATORIANO DE CAPACITACIÓN PROFESIONAL

*Certifica que:*  
NOMBRE DEL PARTICIPANTE

---

*Habiendo cumplido con los requisitos estipulados en los reglamentos correspondientes, aprobó el curso:*  
CALIDAD DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE

---

En el modo / modalidad: Capacitación - Actualización

Realizado en Loja del 03 04 2015 al 26 06 2015

Con una duración de: 36 HORAS

*Contenido:*  
Evolucion Empresa-Servicio - Cliente  
El Cliente como centro de decisión  
El servicio de atención al cliente  
Las expectativas del cliente hacia el servicio de atención al cliente  
La empresa y el servicio orientados al cliente

Dado y firmado en Loja, el 26 de Junio del 2015

DIRECTOR (A)/ COORDINADOR (A)  
DEL CENTRO DE FORMACIÓN

FORMADOR (A)

Fuente: Ing. Janeth Paz Capacitadora calificada

### **6.6.16. Desarrollo del objetivo estratégico No. 3**

Este objetivo tiene como finalidad mejorar la accesibilidad y señalética en la terminal terrestre Reina de El Cisne para orientar de una mejor manera al Usuario.

# ACCESIBILIDAD Y SEÑALETICA

### **6.6.17. Desarrollo del Objetivo No. 3**

### **6.6.18. SOCIALIZACIÓN**

Mediante la técnica de socialización se logró revelar al personal administrativo y de seguridad de la terminal terrestre Reina de El Cisne los pormenores del desarrollo del presente proyecto.

Se expusieron, los aspectos conceptuales y datos referenciales más relevantes del proyecto, así mismo se explicó el diseño del plan de mejoras y la importancia de la implementación del mismo.

El proceso de socialización se realizó el día 29 de enero de 2015 a las 10:30 de la mañana, en las instalaciones de la terminal terrestre Reina de El Cisne de la Ciudad de Loja.

El plan de mejoras fue socializado al Ing. Wilfrido Paz Gerente de la terminal terrestre, así como también a algunos miembros del personal administrativo, y de seguridad de la terminal terrestre Reina de El Cisne, cuyos nombres constan en el registro de asistencia que se encuentra adjunto en los anexos.

En el anexo 6 del presente trabajo investigativo se encuentran detallados los nombres de los participantes del proceso de socialización, cuyas firmas son visibles en el registro de asistencia antes mencionado.

En el anexo 7, se encuentran capturados algunos pormenores del proceso de socialización, los mismos que se muestran en algunas fotografías adjuntas.

## 7. DISCUSIÓN

El presente proyecto recoge las características, conceptos básicos y pormenores de la situación actual de la terminal terrestre Reina de El Cisne de la ciudad de Loja, con el fin de determinar las carencias para conocer hacia dónde dirigir el plan de mejoras, así como también conocer la opinión de los usuarios y aceptar sus sugerencias como una oportunidad de crecimiento.

En el desarrollo del proyecto se utilizaron métodos y técnicas que permitieron un diagnóstico detallado de el objeto de estudio. La entrevista, la encuesta conjuntamente con el trabajo de campo proporcionaron la información necesaria para realizar la propuesta de un plan de mejoras de los servicios turísticos de la terminal terrestre Reina de El Cisne. Para el análisis interno se utilizó el método de la entrevista, la misma que fue realizada al Gerente de la institución Ing. Wilfrido Paz, quien le abrió las puertas al presente proyecto y otorgo la información y colaboración necesaria para el desarrollo del mismo. Para el análisis externo se recurrió al método de la encuesta, la misma que fue aplicada a 400 usuarios de la terminal terrestre, cifra que se obtuvo de la fórmula aplicada para medir universos finitos.

El proceso de aplicación de las encuestas se desarrolló con normalidad, salvo por una pregunta del cuestionario en la que se solicitaba enumerar según el grado de importancia el orden en que se debía mejorar los siguientes servicios: infraestructura, seguridad, atención al cliente y higiene. En esta pregunta se anuló un alto porcentaje de encuestas, lo cual puede deberse a dos factores, uno a la formulación de la pregunta, y dos debido a que muchos usuarios no entendieron la pregunta, el caso es que también se obtuvo información muy valiosa, como el orden en que se deberían mejorar los servicios. Los resultados mostraron que para los usuarios lo más importante es sentirse seguros, como segunda opción eligieron a la infraestructura, debido a que es conocimiento de todos que la terminal es pequeña en comparación con las rutas y frecuencias con las que

opera. Como tercera opción eligieron la atención al cliente y finalmente la higiene.

De la encuesta se obtuvo información general como el género, edad y nacionalidad de los usuarios, esto fue necesario para conocer el mercado de la demanda. De esta fase se dedujo que la demanda es casi equilibrada tanto de hombre como mujeres, con una edad promedio de 27 años, si bien es cierto que hay demanda extranjera, la mayor parte de los usuarios son de nacionalidad ecuatoriana.

Se solicitó que se calificara los servicios existentes en la terminal; resultado que no fue muy alentador ya que la mayor parte opinan que los servicios son regulares. En cuanto al tema de interés que es la información y centro turístico, se pudo observar que los visitantes están insatisfechos con la información que se ofrece en este ámbito, así como también con el cubículo que funciona como centro turístico, a través de esto se dedujo que el tema turístico no tiene mucha relevancia en la terminal terrestre.

También se solicitó que se calificara la higiene, la infraestructura y seguridad del lugar y tampoco se obtuvieron resultados positivos, en cuanto a infraestructura, los usuarios opinan que es regular y en cuanto a la higiene opinan que en general es regular a excepción de las boleterías que obtuvo un resultado positivo, muy por el contrario al resultado de las condiciones higiénicas de las baterías sanitarias, en este punto fue evidente la insatisfacción de los usuarios, quienes dijeron que la higiene de las mismas va de mal a muy mal.

En cuanto a la seguridad los usuarios opinan que es regular, cabe que recalcar que se hizo algunas visitas al lugar y en algunas de ellas no se divisó personal de seguridad aunque en otro sí. En el desarrollo de aplicación de encuestas se encontró con la novedad de que algunos encuestados sentían temor de ser encuestados, de lo cual se dedujo se debía a que no se sentían seguros. Lo que los usuarios desconocen es que hay un sistema de video vigilancia que según el trabajo de campo realizado

no está mal, por lo tanto este hecho también será tomado en cuenta en el desarrollo de la propuesta.

También fue cuestión de interés conocer acerca del recurso humano, del cual los usuarios opinaron que si bien es cierto la mayor parte del personal es amable, también es cierto que no están debidamente capacitados para sus funciones y que no tienen conocimiento de idiomas extranjeros, punto negativo para la terminal terrestre, tomado en cuenta que también hay demanda extranjera y que cuenta con un porcentaje alto de usuarios diario (10.000 aprox.) por lo tanto el personal que labora en la institución juega un papel muy importante para el prestigio de la institución.

De las encuestas se obtuvo también información acerca de las necesidades de los usuarios y acerca de que se debería implementar y mejorar en la terminal, para ello se elaboró un presupuesto para la implementación de los servicios sugeridos por parte de los usuarios. Es muy importante enfatizar que en cuanto a recepción de equipajes y servicio gratuito de internet Wi-Fi el problema radica en el desconocimiento de estos servicios. Por lo tanto una buena opción sería mejorar la información y la promoción de estos servicios.

Una vez se hubo recurrido a las técnicas y métodos antes mencionados y ya con los resultados analizados se realizó un análisis FODA para conocer las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la terminal terrestre Reina de El Cisne. Una vez que se logró hacer un listado de las mismas se aplicó las matrices MEFE (Matriz de Evaluación de Factores Externos) y MEFI (Matriz de Evaluación de Factores Internos)

Del resultado del cruce de las matrices, se logró obtener un conocimiento palpable de las carencias que tiene la terminal así como una idea clara de los aspectos en los que se debe mejorar. Una vez establecidas las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas y luego de la aplicación de la matriz de estrategias FODA se obtuvieron los objetivos estratégicos.

Los objetivos estratégicos fueron la vía que permitió desarrollar el plan de mejoras que fue diseñado a base de las debilidades y con la meta de convertir dichas debilidades en Oportunidades.

El plan de mejoras cuya meta ha sido impulsar el desarrollo turístico de la ciudad de Loja a través del mejoramiento de los servicios en la terminal terrestre fue finalmente revelado al personal administrativo de la terminal terrestre a través de la técnica de socialización.

## 8. CONCLUSIONES

- ❖ La terminal terrestre constituye un punto clave para promocionar la actividad turística de la ciudad de Loja y representa la primera impresión que un turista recibe de la ciudad.
- ❖ El personal que labora en dicha institución no está debidamente capacitado y no tienen conocimientos de otros idiomas para establecer comunicación con el turista extranjero.
- ❖ Tanto la infraestructura como los servicios que ofrece la Terminal Terrestre no están acorde a los requerimientos de los usuarios y no se adaptan a la oferta de servicios actuales.
- ❖ No se le ha dado al turismo la debida importancia que se merece, por lo tanto la información turística que se ofrece en la Terminal Terrestre carece del incentivo necesario para influir en la decisión del turista de paso a visitar la ciudad.
- ❖ La Terminal Terrestre no ofrece la información necesaria para que los usuarios tengan conocimiento sobre los servicios existentes.

## 9. RECOMENDACIONES

- ❖ Concienciar al personal que labora en la Terminal Terrestre mediante el programa de capacitación, sobre la importancia de brindar servicios de calidad para ofrecer la mejor de las impresiones.
- ❖ Que el personal que labora en la terminal terrestre Reina de El Cisne reciba cursos de capacitación y del idioma inglés, ya que el inglés es un idioma internacional, por lo menos en un nivel básico que permita la comunicación con los usuarios.
- ❖ Ofrecer información turística de utilidad a los visitantes, como mapas, trípticos etc.
- ❖ Mejorar y dar la debida importancia al centro de información turística existente en la terminal.
- ❖ Adecuar los servicios que ofrece la terminal a los requerimientos del mercado actual.
- ❖ Utilizar las pantallas existentes en la terminal terrestre para ofrecer los pormenores de los servicios que ofrece la institución y difundir los atractivos turísticos de la Ciudad de Loja.
- ❖ Establecer estrategias de mejoramiento para el desarrollo de la Terminal Terrestre, para ello es muy importante la implementación del presente plan de mejoras el mismo se servirá de base para adaptar los servicios a las necesidades de los usuarios, según los estándares de calidad.

## 10. BIBLIOGRAFÍA

- ✚ Acerenza, Miguel Angel. Administración del Turismo
- ✚ Agendas para la transformación productiva territorial. Provincia de Loja. Ministerio de Coordinación de la producción, empleo y competitividad. Julio 2011
- ✚ Alvarado. Pío. Historia de Loja y su Provincia
- ✚ Anuario de estadísticas vitales: Nacimientos y Defunciones 2013 (INEC)
- ✚ BARCO Manuel, PIERO Daniel, SANZ Aurelia. Guía Moderna de Estudios Planificación y Técnicas del Aprendizaje, (2008)
- ✚ Conceptualización y organización. Vol. 1. Editorial Trillas. Primera reimpresión. México, noviembre de 1991.
- ✚ César A. Bernal. Metodología de la investigación 2009.
- ✚ De la Torre Padilla, Oscar. El Turismo un Fenómeno Social, México, D.F. Fondo de Cultura Económico, 1980, Pág. 19
- ✚ Editorial Vertice (2007), Marketing Turístico-Hostelería y Turismo. España: Editorial Vertice.
- ✚ EVANS James, LINDSAY William. Administración y Control de la Calidad. México D.F, Internacional Thomsom Editores, S:A (2008)
- ✚ Enrique Bigné J.E (2000) Marketing de Destinos Turísticos-Análisis y Estrategias de Desarrollo: Madrid ESIC Editorial.
- ✚ Enciclopedia autodidáctica Océano.
- ✚ Enciclopedia Metódica Larousse.
- ✚ Guía Turística de la región sur del Ecuador. I Municipio de Loja (2001)
- ✚ Guía Turística de Loja, H. Consejo Provincial de Loja (2000). Pag. 2
- ✚ GARCÍA Pedro Pablo, GARCÍA Francisco, MELA Mario Gil.
- ✚ Geneviève Bercovici, Christine Harache. Manual de la secretaria eficaz. Editorial Gestión 2000, 1997. ISBN 84-96426-46-7. Pág. 140.
- ✚ Hostelería y Turismo Técnicas de Servicio y Atención al Cliente
- ✚ Informe 94-95, Ilustre Municipio de Loja. Dr Jorge Reyes Jaramillo (Alcalde)
- ✚ Introducción a la demografía, Massimo Livi Bacci, Ariel Historia, 1993-2007, ISBN 978-84-344-6573-9, pág. 9.

- ✚ Ley de Turismo. Ministerio de Turismo (MITUR)
- ✚ Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.
- ✚ Ley de gestión ambiental. H. Congreso Nacional. Comisión de Legislación y Codificación.
- ✚ Lauro Carrión: Plan de Implementación y Mejoramiento de los Servicios Turísticos que ofrece el Aeropuerto Dr. Camilo Ponce Enríquez del Cantón Catamayo de la Provincia de Loja. 2012.
- ✚ Martínez Ruíz, Héctor y Elizabeth Ávila Reyes. Metodología de la investigación.
- ✚ MORENO Paula, Técnicas de Atención y Servicio al Cliente (2008)
- ✚ Nel Quezada Lucio. Metodología de la Investigación. Editorial Macro, E.I.R.L
- ✚ Orden del día de reunión del consejo de administración. Organización Internacional del Trabajo (OIT)
- ✚ Pasaca Mora, M (2009) Manual para la Elaboración de Proyectos a nivel superior.
- ✚ Paladines Ludeña , M., 2006. Loja y Zamora Chinchipe Guía Turística Comentada. Ministerio de Turismo.
- ✚ Proyecciones y Estudios demográficos: Proyecciones de Población Parroquial 2010-2020 (SNI)
- ✚ Programa de Maestría. Universidad de las palmas: desarrollo integral de destinos turísticos.
- ✚ Rodrigo León Abarca 2013. Plan de Marketing Para el Museo Hermano Joaquín Liébana Calle del Cantón Paltas
- ✚ Rosanna del Valle Silva Fernandez 2009. Investigación y estrategias del aprendizaje.
- ✚ Rosario López de Prado. Museo Arqueológico Nacional (BIBLIOTECA)
- ✚ Turismo una actividad en expansión. Perspectiva junio 2013. UIDE
- ✚ VILLACÍS Juan. ¡Basta! Cambia “Ya” Y Sé Creativo (2004)
- ✚ Verónica Patricia Erazo. Plan de mejoramiento de los servicios turísticos ofertados en el hotel Ambato de la ciudad de Ambato. 2011.

## SITIOS WEB

- [www.vivaloja.com](http://www.vivaloja.com)
- <http://www.monografias.com/trabajos75/analisis-foda-herramienta-planeacionestrategica/analisis-foda-herramienta-planeacion->
- <http://www.guiadelacalidad.com/modelo-efqm/analisis-dafo>
- <http://www.tramitesciudadanos.gob.ec/institucion.php?cd=67>
- <http://www.emprendices.co/que-es-un-diagnostico-empresarial/>
- <http://rincondeluniversitario.blogspot.com/2009/08/el-servicio-turistico-es-el-conjunto-de.html>
- [http://www.ehowenespanol.com/significado-del-metodo-descriptivo-investigacion-sobre\\_135646/](http://www.ehowenespanol.com/significado-del-metodo-descriptivo-investigacion-sobre_135646/)
- <http://metodologia02.blogspot.com/p/tecnicas-de-la-investigacion.html>
- <http://www.monografias.com/trabajos36/turismo-del-ecuador/turismo-del-ecuador2.shtml>
- <http://www.crearempresas.com/proyectosalumnos04/computergreen/entornogeneral.htm>
- <http://de.slideshare.net/anarosamendezfrancisco/factor-tecnologico>
- [http://www.lahora.com.ec/index.php/noticias/show/1101246748/-1/El\\_tiempo\\_pasa\\_factura\\_a\\_la\\_Terminal\\_Terrestre\\_.html#.VKly-eDhA](http://www.lahora.com.ec/index.php/noticias/show/1101246748/-1/El_tiempo_pasa_factura_a_la_Terminal_Terrestre_.html#.VKly-eDhA)
- <http://edicionimpresa.elcomercio.com/es/191131006674853b-e4d1-4186-9a46-5d75d6167c88>

- [✚ http://www.comollegara.com/direccion-a-lalong.html?lugar=terminal%20terrestre%20reina%20del%20cisne%20loja](http://www.comollegara.com/direccion-a-lalong.html?lugar=terminal%20terrestre%20reina%20del%20cisne%20loja)
- [✚ http://es.scribd.com/doc/220856872/Guiaparaelaborarelplanmejoramiento#scribd](http://es.scribd.com/doc/220856872/Guiaparaelaborarelplanmejoramiento#scribd)
- [✚ http://ficus.pntic.mec.es/ibus0001/servicios/transportes.html](http://ficus.pntic.mec.es/ibus0001/servicios/transportes.html)
- [✚ http://www.definicionabc.com/general/terminal.php](http://www.definicionabc.com/general/terminal.php)
- [✚ http://www.loja.gob.ec/contenido/terminal-terrestre](http://www.loja.gob.ec/contenido/terminal-terrestre)
- [✚ http://www.delfosweb.com.ar/a\\_distancia/c24-55-temario-del-curso-de-Calidad-de-atenci%F3n-y-servicio-al-cliente.html](http://www.delfosweb.com.ar/a_distancia/c24-55-temario-del-curso-de-Calidad-de-atenci%F3n-y-servicio-al-cliente.html)
- [✚ http://spanish.alibaba.com/product-gs-img/carro-de-equipaje-para-el-aeropuerto-763237070.html](http://spanish.alibaba.com/product-gs-img/carro-de-equipaje-para-el-aeropuerto-763237070.html)

## 11. ANEXOS

### ANEXO 1. ANTEPROYECTO DE TESIS



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA**

**ÁREA JURÍDICA SOCIAL Y ADMINISTRATIVA**

**CARRERA DE INGENIERÍA EN TURISMO**

**"DETERMINACIÓN DE CARENCIAS Y MEJORAS  
DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN LA TERMINAL  
TERRESTRE REINA DE EL CISNE DE LA  
CIUDAD DE LOJA"**

**PROYECTO PREVIO A LA OBTENCIÓN  
DEL GRADO DE INGENIERÍA EN  
ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA**

**AUTORA:** Karla Pamela Medina Espinoza

**LOJA – ECUADOR**

**2014**

## **1. TEMA**

### **“DETERMINACIÓN DE CARENCIAS Y MEJORAS DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN LA TERMINAL TERRESTRE REINA DE EL CISNE DE LA CIUDAD DE LOJA”**

## **2. PROBLEMÁTICA**

El turismo es uno de los sectores con mayor relevancia en la economía mundial, no sólo porque supone el 5% del PIB mundial y el 6% del total de las exportaciones, sino por su incidencia sobre el resto de sectores económicos. La transversalidad de la actividad turística hace que su comportamiento afecte a ámbitos como la redistribución de la renta, el nivel de empleo o el desarrollo de las ciudades (Madrid Destino, 2012). Debido a su importancia, el turismo constituye hoy en día una de las estrategias fundamentales de desarrollo de los países y una significativa fuerza económica en el mundo. La Organización Mundial de Turismo (OMT) destaca que en este siglo, la industria turística y de ocio será considerada como el primer sector de la economía mundial.

Al Sur del continente americano encontramos Ecuador, un país que en sus 255.970 Km<sup>2</sup>, posee cuatro regiones que en la actualidad se las denomina mundos, estos son Andes, Costa, Amazonia y Galápagos. Lo interesante de estos cuatro mundos es que, cada una de ellos representa un ecosistema único y por lo tanto el país cuenta con la mayor biodiversidad por kilómetro cuadrado. Además en el Ecuador habitan 13 nacionalidades indígenas con identidades culturales propias. La mayoría de ellas habitan en la amazonía y algunas de ellas han tenido poco contacto con la civilización moderna y mantienen las costumbres de sus antepasados (MINTUR), por ende el Ecuador es un destino que ofrece varias alternativas de actividades para el viajero: desde el turismo de aventura al ecoturismo, aviturismo, agro turismo, historia y cultura, deportes acuáticos, entre otros.

En los últimos años el sector turístico ecuatoriano ha empezado a desarrollarse notablemente, debido al potencial turístico que posee, por lo que, el gobierno a optado por darle relevancia a este importante sector, creando políticas que ayuden al desarrollo eficiente de esta actividad: y cuando un país se plantea como prioridad impulsar el turismo, es necesario formular un plan estratégico que sea la referencia para todas sus actuaciones en un ámbito temporal de largo plazo y que establezca las bases y estrategias de sus futuras acciones para ello el Ministerio de Turismo diseño su programa macro que es el “Plan estratégico de desarrollo turístico Sostenible” (PLANDETUR 2020), el mismo que sirve como un instrumento técnico adecuado para el logro de estos objetivos, cuyos enunciados establece como prioridad la actividad Turística Sostenible, mediante la realización de estudios, diagnósticos y proyectos en todo el país para poder lograr una actividad turística que reactive la economía local en las comunidades, un turismo consiente que brinde oportunidades para mejorar las condiciones de vida de la población menos favorecida. Así mismo dentro de esta planificación, el estado ecuatoriano ha hecho una gran inversión para mejorar la infraestructura y la imagen del Ecuador mediante un plan de marketing turístico con el que se pretende un incremento de turistas a todas las regiones de nuestro país.

La ciudad de Loja, posee muchos lugares que tiene gran potencial turístico los mismo que en la actualidad están siendo promocionados a través de diversos proyectos propuestos por el GAD de Loja, por ello se ha tomado en cuenta realizar un proyecto en la terminal terrestre de esta ciudad.

Como todos sabemos el principal lugar a donde llegan los turistas que visitan la ciudad de Loja por medio de transporte terrestre público es la terminal terrestre, en nuestro particular caso nos referimos a la terminal terrestre Reina de El Cisne de la ciudad de Loja y si tomamos en cuenta que Loja es una ciudad de paso, es muy importante brindar servicios adecuados en la Terminal Terrestre y de esta manera no solo informar adecuadamente al turista sino también influir de manera significativa en la decisión de visitar la Ciudad.

Para tal efecto y tomando en consideración lo expuesto anteriormente se cree muy importante realizar un estudio para determinar las carencias en cuanto a servicios turísticos se refiere, lo que nos permitirá desarrollar un plan de mejoras para dicha terminal.

### **3. JUSTIFICACIÓN**

Como estudiante de la Universidad Nacional de Loja, de la Carrera de Ingeniería en Administración Turística, cumpliendo con uno de los objetivos de la institución, que corresponde a la vinculación con la colectividad y consiente de la importancia que presenta la actividad turística para el desarrollo socio-económico, se plantea el trabajo de tesis denominado **“DETERMINACIÓN DE CARENCIAS Y MEJORAS DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN LA TERMINAL TERRESTRE REINA DE EL CISNE DE LA CIUDAD DE LOJA”**, siendo un requisito indispensable para la obtención del título profesional según el criterio de la normativa legal (Art. 129) del Reglamento del Régimen Académico del Sistema Nacional de Educación Superior en el nivel de formación profesional.

La razón principal para desarrollar el presente trabajo investigativo es aportar con estrategias idóneas de promoción y difusión que ayuden a promocionar el potencial turístico existente en la ciudad de Loja, lo que beneficiará al desarrollo económico de la ciudad por medio del aumento de la demanda turística.

En el ámbito social el proyecto permitirá desarrollar ampliamente las características de la población inmersa en el área de estudio, permitiendo así el desarrollo social y cultural de la ciudad de Loja, por medio de la relación con los turistas que visiten todos los atractivos existentes.

Finalmente el presente estudio permitirá el mejoramiento de los servicios turísticos en la terminal terrestre Reina de El Cisne de la ciudad de Loja que es el punto de partida de los turistas y nuestra carta de presentación.

Con el mejoramiento de servicios turísticos en la terminal terrestre se pretende consolidar al turismo como una de las actividades más importantes del sector, brindando al turista la información necesaria y de esta manera animarle a descubrir los encantos que posee la ciudad de Loja.

## **4. OBJETIVOS**

### **4.1 Objetivo General**

- ✓ Determinar las carencias y mejoras de los servicios turísticos en la terminal terrestre Reina de El Cisne de la ciudad de Loja.

### **5.2 Objetivos Específicos**

- ✓ Realizar un diagnóstico interno y externo de servicios turísticos de la terminal terrestre Reina de El Cisne de la ciudad de Loja.
- ✓ Creación de un plan de mejoras en el ámbito turístico para la terminal terrestre Reina de El Cisne de la ciudad de Loja.
- ✓ Socializar el plan de mejoras a instituciones de mayor relevancia y personal de la terminal terrestre, involucradas en el sector turístico.

## **5. ESQUEMA TENTATIVO DE CONTENIDOS**

### **5.1 Marco Conceptual**

5.1.1 Turismo

5.1.5.1 Atractivo Turístico

5.1.5.2 Destino Turístico

5.1.5.3 Turista

- 5.1.5.4 Modalidades de Turismo
- 5.1.2 Clasificación de atractivos turísticos
  - 5.1.2.1 Sitios Naturales.
  - 5.1.2.2 Sitios Culturales
- 5.1.3 Inventario de atractivos turísticos
- 5.1.4 Promoción Turística
- 5.1.5 Servicios Turísticos
  - 5.1.5.1 Producto
  - 5.1.5.2 Precio
- 5.1.6.1 Plaza o Distribución
- 5.1.6.2 Promoción
- 5.1.6 Análisis FODA
- 5.1.7 Oferta turística
- 5.1.8 Demanda turística
- 5.1.9 Sistema turístico
- 5.1.10 Terminales Terrestres
- 5.1.11 Perfil del turista
- 5.1.12 Servicios turísticos en terminales terrestres
- 5.1.13 Transporte

## **5.2 Marco Referencial**

- 5.2.1 Datos Generales del cantón Loja
- 5.2.2 Límites
- 5.2.3 División Política
- 5.2.4 Servicios Básicos
- 5.2.5 Población Económicamente activa
- 5.2.6 Festividades
- 5.2.7 Terminal Terrestre Reina de El cisne de la ciudad de Loja
- 5.2.8 Datos Generales
- 5.2.9 GAD de la ciudad de Loja

## **6. METODOLOGÍA**

Para desarrollar el trabajo de investigación denominado “DETERMINACIÓN DE CARENCIAS Y MEJORAS DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN LA TERMINAL TERRESTRE REINA DE EL CISNE DE LA CIUDAD DE LOJA”, será necesario aplicar distintos métodos y técnicas de investigación, mismos que permitirán recabar información pertinente para dar cumplimiento a los objetivos propuestos.

### **6.1 Métodos**

#### **6.1.2 Método Analítico**

Este método tiene como objetivo analizar los elementos que componen la oferta turística en la terminal terrestre Reina de El cisne, los aspectos esenciales y su relación con el turismo en la ciudad de Loja.

#### **6.1.3 Método Sintético.**

Es un proceso de razonamiento que tiende a reconstruir un todo, a partir de los elementos que componen la oferta turística. Al aplicar este método se logrará establecer la situación actual de la terminal terrestre en el ámbito turístico y poder plantear un plan de mejoras.

#### **6.1.4 Método Descriptivo.**

Este método se fundamenta en describir cada uno de los componentes que influyen en la actividad turística. Mediante este método se logrará describir detalladamente los rasgos internos y externos de la oferta turística, además permitirá plasmar la información obtenida en el proceso investigativo.

#### **6.1.5 Método Bibliográfico**

Este método ayudara en la recopilación de la información a través de la consulta en libros, trípticos, guías que permitan obtener cualquier dato del lugar.

## **6.2 Técnicas**

### **6.2.1 Técnica de la Observación**

Nos permitirá tener contacto directo con los elementos o caracteres los cuales determinan la situación actual de turismo. Es decir la aplicación de esta técnica permitirá determinar la situación actual de la terminal terrestre en el ámbito turístico, y llegar así al planteamiento de mejoras.

### **6.2.2 Técnica de la entrevista**

La entrevista permite obtener información mediante un sistema de preguntas a través de la interrelación verbal con los involucrados de la actividad turística de la ciudad de Loja y personal administrativo del terminal terrestre de la ciudad.

### **6.2.3 Técnica de la Encuesta.**

Esta técnica sirve para obtener información a través de indicadores de la demanda identificada y así conseguir resultados de carácter cualitativo y cuantitativo para conocer la opinión y valoración del tema de estudio.

### **6.2.4 La Muestra**

Esta técnica es necesaria para obtener el número exacto en encuestas que serán aplicadas al universo seleccionado. Para la aplicación de la muestra se tomará en cuenta, las estadísticas del número de personas que utilizaron la terminal terrestre Reina de El Cisne en el año 2013 y se aplicará la siguiente fórmula que permite medir universos finitos:

$$n = \frac{z^2 * p * q * N}{Ne^2 + (z^2 * p * q)}$$

Dónde:

n: Tamaño de la muestra

z: Nivel de confianza  $(1.96)^2$

p: Probabilidad a favor (0.5)

q: Probabilidad en contra (0.5)

e: Margen de error de estimación  $(0.05)^2$

N: Universo proyectado.

### 6.2.5 Análisis FODA

El análisis FODA es una herramienta que permite conformar un cuadro de la situación actual del objeto de estudio, en este caso la oferta turística en la terminal terrestre Reina de El Cine, permitiendo de esta manera obtener un diagnóstico preciso que permite, en función de ello, tomar decisiones acordes con los objetivos y políticas formulados.

### 6.3 Metodología por objetivos

Para el cumplimiento de cada uno de los objetivos se considera necesario emplear los siguientes métodos y técnicas:

**Primer Objetivo: Realizar un diagnóstico interno y externo de servicios turísticos de la terminal terrestre Reina de El Cisne de la ciudad de Loja.-** para el desarrollo del presente objetivo se utilizará el método analítico, sintético, descriptivo y bibliográfico. Además se empleará técnicas que ayuden a identificar la oferta y la demanda: en el caso de la demanda se utilizará la técnica de la encuesta. Para conseguir el número exacto de encuestas se tomara en cuenta las estadísticas del número de personas que utilizaron la terminal terrestre Reina de El Cisne en el año 2013 y de esta manera realizar el respectivo muestreo.

Todo esto se complementará con el trabajo de campo, aplicación de la técnica de la entrevista y observación directa para corroborar los datos obtenidos.

Se aplicará un análisis FODA para conocer las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, de la misma manera mediante las matrices MEFE y MIFI se podrá obtener datos generales del objeto en estudio, es decir permitirá conocer cada uno de los aspectos que forman parte de la situación actual del turismo en la terminal terrestre, que de una u otra manera influyen en la actividad turística de la ciudad de Loja.

Segundo Objetivo: **Creación de un plan de mejoras en el ámbito turístico para la terminal terrestre Reina de El Cisne de la ciudad de Loja.-** para el cumplimiento de este objetivo se tomara en cuenta los resultados del cruce de las matrices MEFE y MIFI.

Además se identificará los atractivos turísticos más relevantes de la ciudad los mismos que serán incluidos en el plan de mejoras para ser promocionados en las instalaciones de la terminal.

Tercer objetivo: **Socializar el plan de mejoras a instituciones de mayor relevancia y personal de la terminal terrestre, involucradas en el sector turístico.-** Tras el cumplimiento del primer y segundo objetivo, se pretende contar con un plan de mejoras para la terminal terrestre Reina el mismo que mediante un cronograma de trabajo se socializará a entidades de mayor relevancia, así como también a las autoridades y personal administrativo de la terminal terrestre, involucradas en el sector turístico, mediante un evento. Dicho evento se realizará en base a un plan de socialización.

#### **6.4 Resultados**

- El primer objetivo nos permitirá diagnosticar los diferentes componentes que influyen en el desarrollo de la actividad turística en el terminal terrestre de la ciudad de Loja.
- El segundo objetivo se fundamentará en el análisis de la información referente a la oferta y demanda turística, información que será analizada para desarrollar un plan de mejoramiento turístico en la terminal terrestre Resina de El Cisne.

- Se pretende que al final el proceso investigativo contar con un plan de mejoras en el ámbito turístico para la terminal terrestre Reina de El Cisne, así como también iniciativas de promoción que aporten al desarrollo turístico de la ciudad de Loja a través de la terminal terrestre.

## 7. CRONOGRAMA

ACTIVIDAD	NOVIEMBRE				DICIEMBRE				ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL			
	2014				2015				2015				2015				2015				2015			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Elaboración, presentación y aprobación del anteproyecto de tesis.	x	x	x																					
Recopilación de la información bibliográfica				x	x	x																		
Elaboración del marco teórico							x	x	x															
Aplicación de instrumentos, tabulación, análisis e interpretación de resultados										x	x	x												
Elaboración de la propuesta													x	x	x									
Presentación del Borrador de Tesis																x	x	x	x					
Corrección del Borrador de tesis																				x	x			
Trámites Legales																					x	x		
Sustentación Pública																								x

## **8. PRESUPUESTO**

### **8.1 Recursos**

#### **8.1.1 Recursos Humanos.**

- El trabajo de investigación será realizado por la aspirante al Título de Ingeniera en Administración Turística:

#### **8.1.2 Recursos Materiales.**

- Material de escritorio:
  - ✓ Hojas de papel bond
  - ✓ Carpetas
  - ✓ Borrador
  - ✓ Lápices
  - ✓ Esferográficos, etc.
- Material Bibliográfico: Revistas, Estudios, Publicaciones o Libros del Ministerio de Turismo, y net grafía
- Computadora portátil.
- Cámara fotográfica.

## 8.2 Presupuesto y Financiamiento

<b>INGRESOS</b>	
<b>APORTACIÓN</b>	<b>VALOR</b>
Karla Pamela Medina Espinoza	1875.00
<b>TOTAL</b>	<b>1875.00</b>
<b>EGRESOS:</b> serán utilizados para cubrir gastos que incurren en la elaboración de la tesis	
<b>DETALLES</b>	<b>VALOR</b>
Gastos de movilización del tesista	130.00
Gastos de movilización y alimentación del director de tesis	350.00
Material de Oficina	100.00
Material Bibliográfico	75.00
Logística	100.00
Internet	30.00
Copias	80.00
Infocus	10.00
Tramitación	200.00
Borradores de tesis	150.00
Anillados y Empastados	500.00
Imprevistos	150.00
<b>TOTAL</b>	<b>1875.00</b>

El trabajo investigativo será financiado en su totalidad por la aspirante a Ingeniera en Administración Turística.

## 9. BIBLIOGRAFÍA

- ❖ ARGUEDAS, R.; NOGUERAS, T. Planificación, Dirección y Gestión Financiera de Empresas Turísticas. Ed. Universitaria Ramón Areces. (2007)
- ❖ ALVARADO. Pió. Historia de Loja y su provincia.
- ❖ BEAUFOND. R. Marketing Turístico: Un enfoque digital estratégico Integrado.
- ❖ FERRELL, O. C & Hartline Michael D. Estrategia de Marketing. 2006
- ❖ HCPL. Manual Técnico de la Provincia de Loja. 2006
- ❖ HERNÁNDEZ Díaz, Edgar Alfonso, “Proyectos Turísticos. Formulación y Evaluación”, Editorial Trillas, S.A. de C.V.
- ❖ MINISTERIO DE TURISMO, Principales Indicadores turísticos de Ecuador, 2002.
- ❖ PARIS, Roche Fernando. Planificación Estratégica en las Organizaciones Deportivas. 2007
- ❖ PUBLICACIONES VERTICE. Hotelería y Turismo. 2007
- ❖ REY, Manuel, “Fundamentos de Marketing Turístico”, Editorial Síntesis S.A., Madrid.
- ❖ SAINZ, José María. El plan de marketing en la práctica. 2012
- ❖ 12. “TURISMO Y AMBIENTE”, Edit. Trillas, Serie Trillas Turismo. México, D.F. 2006.

**ANEXO 2. ENCUESTA APLICADA A LOS USUARIOS DE LA TERMINAL TERRESTRE REINA DE EL CISNE**



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA  
ÁREA JURIDICAL, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA**

**Esta encuesta tiene como finalidad determinar las carencias y mejorar los servicios turísticos en la terminal terrestre “Reina de El Cisne” de la ciudad de Loja.**

Le agradecemos por su tiempo y le requerimos leer detenidamente las preguntas así mismo contestar de la forma más clara posible.

**a) Sexo y nacionalidad**

M ( )                      F ( )

Nacionalidad.....

**b) Edad.....**

**Instructivo:** Marque con una x la respuesta seleccionada, califique con una nota del 1 al 5, siendo 5 muy bueno y 1 muy malo.

**1. ¿Cómo considera los siguientes servicios turísticos que ofrece la terminal terrestre “Reina de El Cisne”? (califique con una nota del 1 al 5, siendo 5 muy bueno y 1 muy malo)**

Cafetería	
Servicio de Taxis	
Venta de artesanías	
Atención al cliente	
Centro de información turística	

**2. ¿Cómo considera Ud. la información turística recibida en la terminal terrestre “Reina de El Cisne”?**

- 1) Muy Malo ( )
- 2) Malo ( )
- 3) Regular ( )
- 4) Bueno ( )
- 5) Muy Bueno ( )

**3. ¿Cómo califica Ud. Los andenes de llegada y salida de la terminal Terrestre “Reina de El Cisne”?**

- 1) Muy Malo ( )
- 2) Malo ( )
- 3) Regular ( )
- 4) Bueno ( )
- 5) Muy Bueno ( )

**4. Califique las condiciones higiénicas de la terminal terrestre “Reina de El Cisne” (califique con una nota del 1 al 5, siendo 5 muy bueno y 1 muy malo)**

Andenes (Corredores) llegada y salida	
Baterías sanitarias	
Boletería	
Almacenes	
Restaurantes	
Parqueaderos	

**5. Elija 5 servicios Turísticos que se deberían implementar y mejorar en la terminal terrestre “Reina de El Cisne” para mejorar la actividad turística (Marque con una x la respuesta seleccionada)**

Cajeros automáticos (que acepten todo tipo de tarjetas)		
Sala de espera		
Agencia de Viajes		
Servicio de Internet Wi Fi		
Venta de Boletos automática		
Oficina de cambio de divisas		
Itinerarios en español e inglés en estafetas		
Carritos portaequipajes		
Basureros		
Renta de Autos		
Recepción de Equipaje		
Mapa grande de la ciudad de Loja (para ubicarse)		

Otros.....

.....

**6. ¿Cómo califica Ud. la atención recibida por parte del personal que labora en la terminal terrestre “Reina de El Cisne”?**

- 1) Muy Malo ( )
- 2) Malo ( )
- 3) Regular ( )
- 4) Bueno ( )
- 5) Muy Bueno ( )

**7. ¿Cree Ud. que el personal que labora en la terminal terrestre, está debidamente capacitado para el cargo que desempeña? (Marque con una x la respuesta seleccionada)**

- Si ( )
- No ( )

**8. ¿Cómo califica Ud. la infraestructura y comodidad de las instalaciones de la terminal terrestre Reina de El Cisne? (marque con una x la respuesta seleccionada)**

- 1) Muy Malo (    )
- 2) Malo (    )
- 3) Regular (    )
- 4) Bueno (    )
- 5) Muy Bueno (    )

**9. ¿Cómo considera Ud. la seguridad en la terminal terrestre “Reina de El Cisne”?**

- 1) Muy Malo (    )
- 2) Malo (    )
- 3) Regular (    )
- 4) Bueno (    )
- 5) Muy Bueno (    )

**10. ¿Según el grado de importancia en qué orden mejoraría Ud. los siguientes servicios en la terminal terrestre “Reina de El Cisne”?**

Infraestructura	
Seguridad	
Atención al Cliente	
Higiene	

**11. Porque su opinión es importante. ¿Qué cree Ud. que se debería implementar y mejorar en los andenes (corredores)?. Puede elegir más de una opción.**

Baterías Sanitarias	
Dispensadores de bebidas automáticos	
Sillas	
Reloj grande y visible	
Señalización	

Otros.....  
 .....

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

**ANEXO 3. ENTREVISTA APLICADA AL GERENTE DE LA TERMINAL TERRESTRE REINA DE EL CISNE**



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA  
ÁREA JURIDICAL, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA**

**ENTREVISTA AL ING WILFRIDO PAZ**

- 1. ¿En qué año se creó la terminal terrestre Reina de El Cisne?**  
.....
- 2. ¿Quién estaba a cargo de la Administración en ese entonces?**  
.....
- 3. ¿Cuáles son los pormenores de la administración actual?**  
.....
- 4. ¿Cuál es la misión y visión de la terminal terrestre Reina de El Cisne?**  
.....
- 5. ¿La terminal terrestre pertenece al sector público o privado?**  
.....
- 6. ¿Cuentan con presupuesto fijo para el mantenimiento de la terminal?**  
.....
- 7. ¿Qué instituciones financian el mantenimiento de la terminal?**  
.....
- 8. ¿Cree Ud. que ha incrementado el número de usuarios en los últimos años y cuál es el promedio?**  
.....

9. ¿Qué servicios se han incrementado en los últimos años?

.....

10. ¿Cuántas personas laboran en esta institución?

.....

11. ¿El personal que labora en esta institución, está debidamente capacitado?

.....

12. ¿De qué manera y cada que tiempo se capacita al personal que labora

.....

13. ¿Cómo es el clima laboral en esta institución?

.....

14. ¿Cree Ud. que los usuarios de la terminal terrestre están satisfechos con los servicios turísticos existentes?

.....

15. ¿Existe en estos momentos algún otro proyecto orientado al mejoramiento de los servicios turísticos de esta institución?

.....

16. ¿Cree Ud. que el mejoramiento de los servicios turísticos en la terminal terrestre Reina de El Cisne contribuirá en el desarrollo de la institución?

.....

17. ¿En qué orden mejoraría Ud. los siguientes aspectos?

Infraestructura	
Seguridad	
Atención al cliente	
Higiene	

**ANEXO 4. SOLICITUD DE PERMISO PARA REALIZAR EL PROYECTO EN LAS INSTALACIONES DE LA TERMINAL TERRESTRE**



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA  
AREA JURÍDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA

Loja, 04 de Diciembre de 2014

Sr. Ing. Wilfrido Paz Escudero

GERENTE DE LA TERMINAL TERRESTRE REINA DE EL CISNE

Ciudad.

De nuestras consideraciones:

La Coordinación de la Carrera de Administración Turística de la Universidad Nacional de Loja, con el propósito de impulsar al desarrollo turístico de la ciudad de Loja, por medio de la presente se dirige a Ud. para solicitarle se le permita a la Señorita Karla Pamela Medina Espinoza, realizar su proyecto de tesis en la institución que Ud. dirige. El proyecto está orientado a realizar un plan de mejoras en los servicios turísticos de la terminal terrestre, para que a través de esta se puedan promocionar los atractivos turísticos de la ciudad. El plan de mejoras tiene como objetivo, mejorar el desempeño y la calidad de los servicios en la institución a su cargo. Tomando en cuenta que la terminal terrestre es el punto de partida de los turistas que visitan la ciudad de Loja, la institución que Ud. dirige constituye un punto clave para promocionar la actividad turística, por tal razón y debido a la importancia de esta investigación, le solicitamos brindarle a la Tesista la información necesaria para el desarrollo del presente proyecto.

Por su gentil atención, le expresamos nuestra más sincera gratitud.

Atentamente,

LA COORDINACIÓN DE LA CARRERA DE TURISMO



## ANEXO 5. AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR EL PROYECTO EN LAS INSTALACIONES DE LA TERMINAL TERRESTRE

Loja, 04 de Diciembre de 2014

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA  
ÁREA JURÍDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA

Sr. Ing. Wilfrido Paz Escudero  
GERENTE DE LA TERMINAL TERRESTRE REINA DE EL CISNE  
Ciudad

Ing. Wilfrido Paz Escudero  
GERENTE DE LA TERMINAL TERRESTRE REINA DE EL CISNE

De nuestras consideraciones:

Por medio de la presente, autorizo a la señorita Karla Pamela Medina Espinoza, a realizar su proyecto de tesis en las instalaciones de la terminal terrestre "Reina de El Cisne". Proyecto que servirá de gran apoyo para el mejoramiento de los servicios turísticos de esta institución.

Facultando a la interesada acceder a la información necesaria, así como también hacer uso del presente documento en lo que considere conveniente

Ing. Wilfrido Paz Escudero  
GERENTE DE LA TERMINAL TERRESTRE REINA DE EL CISNE

LA COORDINACIÓN DE LA CARRERA DE TURISMO



## ANEXO 6. PARTICIPANTES DE LA SOCIALIZACIÓN



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA**  
**AREA JURIDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA**  
**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN TURISTICA**

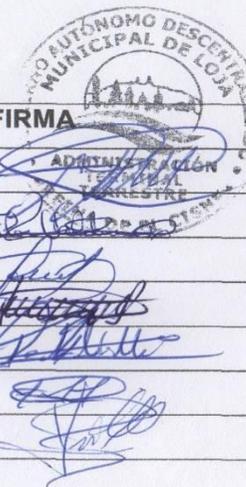
**SOCIALIZACION DEL PROYECTO "DETERMINACIÓN DE CARENCIAS Y MEJORAS DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN LA TERMINAL TERRESTRE "REINA DE EL CISNE" DE LA CIUDAD DE LOJA"**

### PARTICIPANTES

NOMBRES	APELLIDOS	CARGO	Nro de CÉDULA	FIRMA
Wilfredo	Paz E.	Gerente E.E	1100471752	
Flor Maria	Valdivieso	Secretaria	110310023-4	
Julio Herre	Herrera	Recaudador	1102035746	
Olga Cinco	Cinco	Asistente Administrativo	1102513234	
Pedro de Jesus	Villama Erique	Agente de Seguridad	0705213403	
Janneth Paz Cueva	Paz Cueva	Capacitadora	1103900781	
Yuridia	Pedro	Usario	1103080582	

**Autora: Karla Pamela Medina**

**Fecha: 29 de enero de 201**



## ANEXO 7. FOTOGRAFÍAS

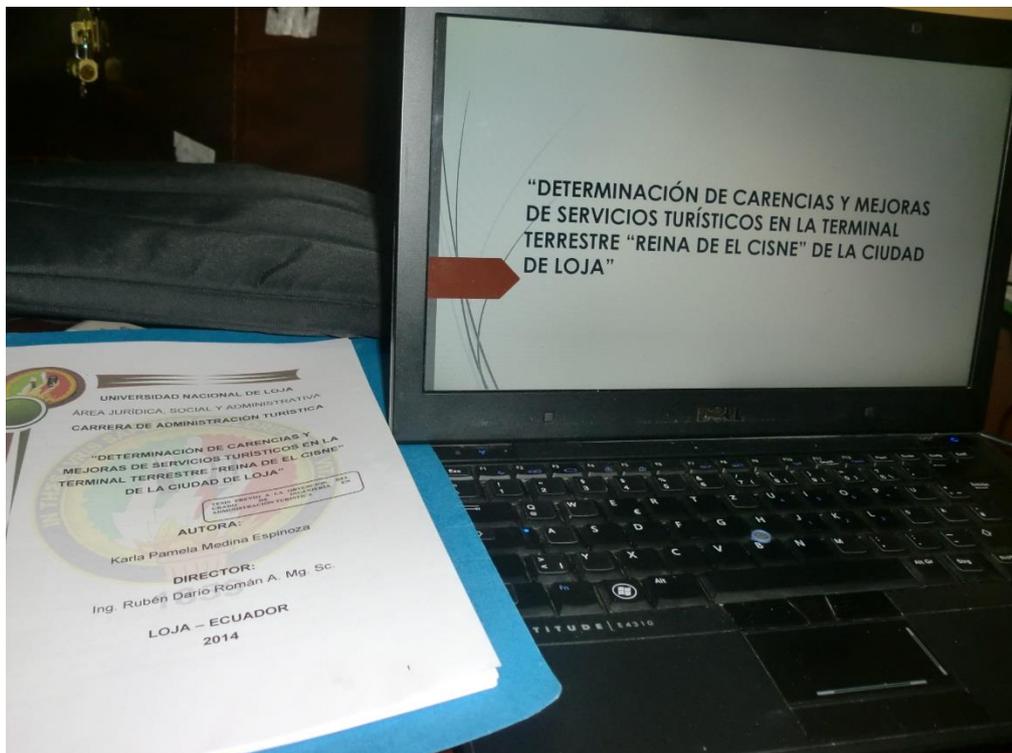
Foto # 61 Socialización



Fuente: Trabajo de campo

Autora: Karla Pamela Medina

Foto # 62 Material para la socialización



Fuente: Trabajo de campo

Autora: Karla Pamela Medina

**Foto # 63 Aplicación de encuestas**



Fuente: Trabajo de campo

Autora: Karla Pamela Medina

**Foto # 64**



Fuente: Trabajo de campo

Autora: Karla Pamela Medina

## INDICE

AUTORÍA.....	III
CARTA DE AUTORIZACION DE TESIS. ....	IV
DEDICATORIA .....	V
AGRADECIMIENTO .....	VI
1. TÍTULO.....	1
2. RESUMEN .....	2
3. INTRODUCCIÓN .....	7
4. REVISIÓN DE LITERATURA.....	11
4.1. MARCO CONCEPTUAL .....	11
4.1.1. Diagnóstico Empresarial.....	11
4.1.2. Clases de Diagnóstico Empresarial.....	12
4.1.3. Procesos de un Diagnóstico Empresarial .....	12
4.1.4. Perspectivas de un Diagnóstico Empresarial.....	13
4.1.5. El análisis FODA.....	13
4.1.6. Fortalezas.....	15
4.1.7. Debilidades .....	15
4.1.8. Oportunidades .....	16
4.1.9. Amenazas.....	16
4.1.10. La matriz FODA.....	16
4.1.11. Estrategias.....	16
4.1.12. Plan .....	18
4.1.13. Características de un Plan.....	19
4.1.14. Concepto de Plan de Mejoramiento .....	19
4.1.15. Fases para el Mejoramiento de los procesos según Harrington..	20
4.1.16. Etapas del Mejoramiento .....	20
4.1.17. Manual para la elaboración de Planes de Mejoramiento.....	21

4.1.18.	Metodología para elaborar un Plan de Mejoramiento .....	22
4.1.19.	Diseño del Plan de mejoramiento.....	22
4.1.20.	Formato de un plan de Mejoramiento .....	23
4.1.21.	Promoción o comunicación.....	23
4.1.22.	Terminal Terrestre .....	23
4.1.23.	Medios de Transporte.....	24
4.1.24.	Transporte Terrestre.....	25
4.1.25.	Turismo.....	25
4.1.26.	Actividad turística .....	26
4.1.27.	Servicios turísticos.....	26
4.1.28.	Centro de Información Turística .....	27
4.1.29.	Servicio al Cliente .....	27
4.1.30.	Las Empresas de Servicios .....	28
4.1.31.	Calidad en el Servicio .....	28
4.2.	MARCO REFERENCIAL.....	29
4.2.1.	Antecedentes históricos del cantón Loja.....	29
4.2.2.	Datos generales del Cantón Loja.....	29
4.2.3.	Datos generales.....	29
4.2.4.	División Política .....	30
4.2.5.	Distancias .....	31
4.2.6.	Límites .....	31
4.2.7.	Gastronomía .....	31
4.2.8.	Turismo en la Ciudad de Loja.....	32
4.2.9.	Transporte en la Ciudad de Loja.....	32
4.2.10.	Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Loja (GAD) ..	33
4.2.11.	Terminal Terrestre Reina de EL Cisne de la Ciudad de Loja.....	33
5.	MATERIALES Y MÉTODOS .....	36

5.1. Materiales .....	36
5.2. Métodos .....	36
5.3. Técnicas.....	37
5.4. Metodología por objetivos .....	40
6. RESULTADOS .....	42
6.1. Desarrollo del Objetivo No. 1 .....	42
6.2. ANÁLISIS MACRO AMBIENTE (ANÁLISIS EXTERNO).....	42
6.2.1. FACTOR ECONÓMICO.....	42
6.2.2. Actividades laborales y población económicamente activa en el Cantón Loja.....	42
6.2.3. PIB Turístico .....	43
6.3. FACTOR POLÍTICO-LEGAL.....	44
6.3.1. LEY DE TURISMO .....	44
6.3.2. LEY DE GESTIÓN AMBIENTAL.....	46
6.3.3. LEY DE TRANSPORTE.....	47
6.4. FACTOR SOCIO-CULTURAL.....	49
6.5. ENCUESTA A LOS USUARIOS DE LA TERMINAL TERRESTRE REINA DE EL CISNE.....	51
6.6. ANÁLISIS DE MICRO AMBIENTE (ANÁLISIS INTERNO) .....	76
6.6.1. ENTREVISTA REALIZADA AL ING. WILFRIDO PAZ GERENTE DE LA TERMINAL TERRESTRE REINA DE EL CISNE.....	76
6.6.2. RESEÑA HISTÓRICA DE LA TERMINAL TERRESTRE REINA DE EL CISNE .....	79
6.6.3. Áreas .....	80
6.6.4. Servicios .....	83
6.6.5. Locales Comerciales.....	88
6.6.6. Oficinas de Administración .....	92
6.6.7. Unidad de Policía Comunitaria .....	93

6.6.8.	Área de Encomiendas.....	93
6.6.9.	Parqueadero de buses.....	94
6.6.10.	ANÁLISIS FODA .....	95
6.6.10.1.	MATRICES DE EVALUACIÓN DE FACTORES INTERNOS Y EXTERNOS (MEFI y MEFE).....	97
6.6.10.2.	Matriz MEFI (Matriz de Evaluación de Factores Internos) de la terminal terrestre Reina de El Cisne. ....	98
6.6.10.3.	Matriz MEFE (Matriz de Evaluación de Factores Externos) de la terminal terrestre Reina de El Cisne. ....	99
6.6.10.4.	MATRIZ FODA.....	100
6.6.10.5.	Matriz de Estrategias FODA.....	101
6.6.11.	PROPUESTA .....	102
6.6.12.	Desarrollo del Objetivo No. 2.....	102
6.6.13.	PROPUESTA DE UN PLAN DE MEJORAS DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN LA TERMINAL TERRESTRE REINA DE EL CISNE .....	102
6.6.14.	Objetivos estratégicos de la Propuesta .....	103
6.6.14.1.	Desarrollo del objetivo estratégico No. 1.....	104
6.6.14.2.	Presupuesto para los servicios que los usuarios sugieren mejorar e implementar .....	105
6.6.14.2.1.	SERVICIOS SUGERIDOS POR LOS USUARIOS .....	106
6.6.14.2.2.	RECURSOS PARA LA ADECUACION DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA.....	114
6.6.14.2.3.	SEGURIDAD.....	119
6.6.14.2.4.	PRESUPUESTO PARA LA REMODELACIÓN DE LAS BATERÍAS SANITARIAS EN LA TERMINAL TERRESTRE REINA DE EL CISNE	122
6.6.15.	Desarrollo del objetivo estratégico No. 2.....	129
6.6.15.1.	RECURSOS PARA EL DESARROLLO DE LOS CURSOS DE CAPACITACIÓN E INGLES.....	130

6.6.16.	Desarrollo del objetivo estratégico No. 3 .....	134
6.6.17.	Desarrollo del Objetivo No. 3.....	135
6.6.18.	SOCIALIZACIÓN.....	135
7.	DISCUSIÓN .....	136
8.	CONCLUSIONES.....	140
9.	RECOMENDACIONES .....	141
10.	BIBLIOGRAFÍA .....	142
11.	ANEXOS .....	146
	INDICE.....	173
	Tabla de Cuadros .....	178
	Tabla de Gráficos.....	180
	Tabla de Fotos .....	181

## Tabla de Cuadros

Cuadro 1. Formato de un plan de Mejoras .....	23
Cuadro 2. Generalidades .....	29
Cuadro 3. División Política .....	30
Cuadro 4. Distancias.....	31
Cuadro 5. Límites.....	31
Cuadro 6. Comidas Típicas.....	31
Cuadro 7. Empresas de transporte .....	35
Cuadro 8. Actividades laborales en el Cantón Loja .....	42
Cuadro 9. Proyección de la población económicamente activa .....	43
Cuadro 10. Género .....	51
Cuadro 11. Nacionalidad .....	52
Cuadro 12. Edad.....	53
Cuadro 13. Calificación servicio de cafetería .....	54
Cuadro 14. Calificación servicio de Taxis .....	55
Cuadro 15. Calificación servicio de venta de artesanías .....	56
Cuadro 16. Calificación servicio de atención al cliente .....	57
Cuadro 17. Calificación infraestructura del centro de información turística. ....	58
Cuadro 18. Información turística .....	59
Cuadro 19. Calificación andenes de llegada y salida.....	60
Cuadro 20. Calificación higiene de los andenes .....	61
Cuadro 21. Calificación higiene baterías sanitarias .....	62
Cuadro 22. Calificación higiene de boleterías.....	63
Cuadro 23. Calificación higiene de los almacenes.....	64
Cuadro 24. Calificación higiene de los Restaurantes.....	65
Cuadro 25. Calificación higiene de los parqueaderos.....	66
Cuadro 26. Servicios turísticos a implementarse .....	67
Cuadro 27. Sugerencias de los usuarios .....	68
Cuadro 28. Atención por parte del personal .....	69
Cuadro 29. Calificación recurso humano .....	70
Cuadro 30. Calificación infraestructura .....	71
Cuadro 31. Calificación seguridad .....	72
Cuadro 32. Servicios a mejorar según el grado de importancia .....	73

Cuadro 33. Implementación de servicios en los andenes.....	74
Cuadro 34. Sugerencias para implementación de servicios .....	75
Cuadro 35. Análisis externo e interno de la terminal Reina de El Cisne .....	95
Cuadro 36. Ponderación de las matrices MEFI y MEFE .....	97
Cuadro 37. Matriz MEFI.....	98
Cuadro 38. Matriz MEFE .....	99
Cuadro 39. Matriz de estrategias FODA .....	101
Cuadro 40. Plan de mejoras de servicios turísticos .....	104
Cuadro 41. Presupuesto .....	105
Cuadro 42. Recursos Humanos.....	114
Cuadro 43. Recursos Económicos.....	115
Cuadro 44. Recursos Humanos Oficina de información .....	116
Cuadro 45. Recursos Económicos Oficina de Información.....	116
Cuadro 46. Programas de capacitación.....	129
Cuadro 47. Recurso humano programa de capacitación.....	130
Cuadro 48. Recursos Económicos para la realización de los Cursos.....	131
Cuadro 49. Contenido de los cursos de capacitación e inglés.....	132

## Tabla de Gráficos

Gráfico 1. Contribución directa del turismo al PIB.....	44
Gráfico 2. Género .....	51
Gráfico 3. Nacionalidad.....	52
Gráfico 4. Edad .....	53
Gráfico 5. Calificación servicio de cafetería .....	54
Gráfico 6. Calificación servicio de Taxis .....	55
Gráfico 7. Calificación servicio de venta de artesanías.....	56
Gráfico 8. Calificación servicio de atención al cliente .....	57
Gráfico 9. Calificación centro de información turística .....	58
Gráfico 10. Información turística .....	59
Gráfico 11. Calificación andenes de llegada y salida.....	60
Gráfico 12. Calificación higiene de los andenes .....	61
Gráfico 13. Calificación higiene baterías sanitarias .....	62
Gráfico 14. Calificación higiene de boleterías.....	63
Gráfico 15. Calificación higiene de los almacenes.....	64
Gráfico 16. Calificación higiene de los Restaurantes.....	65
Gráfico 17. Calificación higiene de los parqueaderos.....	66
Gráfico 18. Servicios turísticos a implementarse .....	67
Gráfico 19. Atención por parte del personal.....	69
Gráfico 20. Calificación recurso humano .....	70
Gráfico 21. Calificación infraestructura .....	71
Gráfico 22. Calificación seguridad .....	72
Gráfico 23. Servicio a mejorar según el grado de importancia .....	73
Gráfico 24. Implementación de servicios en los andenes .....	74
Gráfico 25. Metodología del plan de Mejoras .....	102
Gráfico 26. Evaluación.....	103

## Tabla de Fotos

Foto # 1. Mapa de División Parroquial del Cantón Loja .....	30
Foto # 2. Ubicación en el mapa de Ecuador .....	33
Foto # 3. Ubicación en el mapa del Cantón Loja .....	34
Foto # 4. Latitud y longitud de la terminal terrestre Reina de El Cisne .....	35
Foto # 5. Parqueadero de vehículos particulares.....	80
Foto # 6. Parqueadero de taxis.....	80
Foto # 7. Andenes de llegada de buses.....	81
Foto # 8. Andenes de salida de buses.....	81
Foto # 9. Boleterías.....	82
Foto # 10. Pasillo de Boleterías .....	82
Foto # 11. Oficina de información .....	83
Foto # 12. Oficina de recepción de equipaje.....	83
Foto # 13. Baterías sanitarias hombres    Foto # 14. Baterías sanitarias mujeres .....	84
Foto # 15. Lavabos .....	84
Foto # 16. <i>Urinales</i> .....	85
Foto # 17. Inodoros                      Foto # 18. Inodoros andenes de salida .....	85
Foto # 19. Ingreso al público.....	86
Foto # 20. Puerta de ingreso de pasajeros .....	86
Foto # 21. Tarifas de Ingreso .....	87
Foto # 22. Puerta de ingreso y salida de pasajeros .....	87
Foto # 23. Restaurante .....	88
Foto # 24. Local de comida rápida.....	88
Foto # 25. Local de comida rápida.....	89
Foto # 26. Cajero banco de Guayaquil    Foto # 27. Cajero Activa .....	89
Foto # 28. Despensas .....	90
Foto # 29. Sala de espera.....	91
Foto # 30. Oficinas.....	92
Foto # 31. Video vigilancia .....	92
Foto # 32. Unidad de Policía Comunitaria UPC .....	93
Foto # 33. Locales de encomiendas .....	93
Foto # 34. Local de internet .....	94

Foto # 35. Parqueadero de Buses .....	94
Foto # 36. Cajero Nexo.....	106
Foto # 37. Acceso a la red	Foto # 38. Indicaciones de acceso a la red
..... <b>¡Error! Marcador no definido.</b>	
Foto # 39. Sala de estar.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Foto # 40. Boletería	Foto # 41. Andenes de llegada <b>¡Error!</b>
<b>Marcador no definido.</b>	
Foto # 42. Información .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Foto # 43. Carro Portaequipajes .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Foto # 44. Mapa de la Ciudad de Loja.....	111
Foto # 45. Modelo de mapa a implementarse.....	112
Foto # 46. Sillas modelo Luja.....	113
Foto # 47. Información turística.....	117
Foto # 48. Ubicación de la oficina en los planos de la terminal terrestre ...	118
Foto # 49. Cámaras de Seguridad UPC .....	119
Foto # 50. Seguridad en la entrada de la terminal .....	120
Foto # 51. Seguridad en los andenes de llegada.....	120
Foto # 52. Seguridad en los andenes de salida .....	121
Foto # 53. Letrero aviso de seguridad .....	121
Foto # 54. Batería Sanitaria 1 .....	122
Foto # 55. Batería Sanitaria 2 .....	123
Foto # 56. Batería Sanitaria 3 .....	124
Foto # 57. Batería Sanitaria 4 .....	125
Foto # 58. Batería Sanitaria 5 .....	126
Foto # 59. Batería Sanitaria 6 .....	127
Foto # 60. Ejemplo de Certificado del curso de Capacitación.....	133
Foto # 61 Socialización.....	171
Foto # 62 Material para la socialización.....	171
Foto # 63 Aplicación de encuestas .....	172
Foto # 64.....	172