



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL

**FACULTAD DE INGENIERÍA MARÍTIMA, CIENCIAS BIOLÓGICAS, OCEÁNICAS
Y RECURSOS NATURALES**

CASO DE ESTUDIO

**“ANÁLISIS DEL SERVICIO DE LOS TRANSPORTES TURÍSTICOS DE
VANSERTRANS S.A. (M&M)”**

EXAMEN COMPLEXIVO

Fase Oral

Previa la obtención del título de:

LICENCIADO EN TURISMO

Presentado por:

Zambrano López Andrés David

**GUAYAQUIL-ECUADOR
2015**

AGRADECIMIENTO

En primer lugar agradezco a Dios, por guiarme cada día de mi vida universitaria y darme la oportunidad de disfrutar este trayecto lleno de enseñanzas y aprendizajes.

A mis profesores, que se encargaron de enseñarme lo necesario para poder aplicarlo en mi vida profesional.

A mi madre, que siempre ha estado ahí para mí, apoyándome, aconsejándome en cada paso de mi vida.

A todos mis amigos que conocí a lo largo de esta vida universitaria, hicieron que el recorrido fuera aún más ameno.

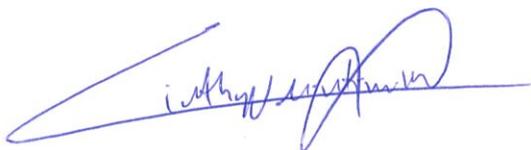
Andrés Zambrano López

DEDICATORIA

Se lo dedico a mi familia, parte fundamental en mi vida, sobre todo a mi madre, que ha sabido inculcarme los valores necesarios para ser una persona de bien.

Andrés Zambrano López

TRIBUNAL DEL EXAMEN COMPLEXIVO

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Cinthy Veintimilla', written over a horizontal line.

MBA. Cinthy Veintimilla
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Julio Gavilanes Valle', written over a horizontal line.

Msc. Julio Gavilanes Valle
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

ANÁLISIS DEL SERVICIO DE LOS TRANSPORTES TURÍSTICOS VANSERTRANS S.A. (M&M)

Zambrano López Andrés David

Facultad de Ingeniería Marítima y Ciencias Biológicas, Oceánicas y Recursos Naturales

Licenciatura en Turismo

Escuela Superior Politécnica del Litoral (ESPOL)

Campus Gustavo Galindo, Km 30.5 vía Perimetral

Apartado 09-01-5863. Guayaquil-Ecuador

adzambra@espol.edu.ec

Resumen

El transporte terrestre turístico es uno de los pilares fundamentales de la cadena de valor del turismo, sin el cual no habría esa conectividad indispensable. Es uno de los engranajes del sector, que aunque se lo dé menos importancia, cumple un rol fundamental. Son siete las empresas que se encuentran regularizadas y registradas en el Ministerio de Turismo y en la Agencia Nacional de Tránsito en la ciudad de Guayaquil, para realizar este tipo de actividad, y entre ellas justamente tenemos a VANSERTRANS S.A., una de las que mayor éxito ha tenido dentro de la ciudad, y la misma que es tomada como estudio sobre el éxito que ha conseguido y cómo ha solucionado los diferentes inconvenientes que se le han presentado con el pasar del tiempo de manera efectiva. Uno de los lemas de esta empresa es "nunca decir que no a un cliente", siendo este, el que marque el pulso de su continuo ascenso en comparación a otras empresas que se ofertan en la ciudad, incluso ha tenido participación junto a otros miembros del sector turístico para hacer regularizaciones a la vigente Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, la misma que se basa en la seguridad, la calidad, responsabilidad, eficiencia, la continuidad y el servicio que ofrecen al turista, y que analizaré detenidamente cómo esta ley afectó a esta empresa. El transporte terrestre turístico brinda plazas de empleo y movilidad dentro del país y es un motor de desarrollo económico local.

Palabras Claves: calidad, seguridad, servicio, transporte terrestre turístico, éxito.

Abstract

The tourist ground transportation is one of the fundamental pillars of the tourism value chain, without which there would be the necessary connectivity. Is one of the gears of the sector, but give it less importance, plays a fundamental role. There are seven companies that are regularized and registered by the Ministry of Tourism and the National Traffic Agency in the city of Guayaquil, for this type of activity, and among them, we just have VANSERTRANS S.A., one of that greater success it has had in the city, and the same is taken as study on the success it has achieved and how it has solved the various problems that have been presented with the passage of time in effectively way. A compromise of this company is “never say no to a client” and this, which check the pulse of the continuous rise in comparison to other companies offering similar services in the city, it has even been involved with other members the tourism industry, to make adjustments to the Organic Law of Land Transport, Traffic and Road Safety, the same that is based on safety, quality, accountability, efficiency, continuity and service offering tourists, and that I carefully show how this law had affect the company. The tourist ground transportation provides spaces employment and mobility within the country and is an engine of local economic development.

Keywords: quality, safety, service, tourist ground transportation, success.

1. Introducción.

El incremento del turismo ha sido fundamental en la aparición de nuevas empresas de transporte terrestre turístico dentro de las grandes ciudades del país, entre ellas Guayaquil, esto en parte se debe a las fuertes campañas de marketing que ha tenido Ecuador en los últimos años, y que han tenido gran acogida entre diferentes grupos de turistas. Esto ha desarrollado un escenario propicio para desarrollar medios de transporte, y particularmente el transporte terrestre turístico, esta creciente demanda turística ha permitido potenciar el servicio de transporte y mejorar la calidad de los mismos. El transporte terrestre turístico se encuentra regulado por el Ministerio de Turismo y la Agencia Nacional de Tránsito, la cual creó la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, la misma que se basa en la seguridad, la calidad, responsabilidad, eficiencia, la continuidad y el servicio que ofrecen al turista. Otro factor que ha contribuido para que los medios de transportes terrestres turísticos ofrezcan cada vez más calidad y estén buscando constantemente innovaciones que los diferencien, es la fuerte competencia que hay en el mercado ecuatoriano, especialmente los de la ciudad de Quito.

La empresa nacional que se escogió para el análisis de este caso de estudio es VANSERTRANS S.A., más conocida como M&M, líder dentro del mercado local y con más de 15 años ofertando este tipo de servicio.

VANSERTRANS S.A., comenzó como una empresa familiar en 1999 a raíz de la dolarización, iniciativa del emprendedor Milton Mayorga. Actualmente es una empresa de transporte terrestre turístico, que lleva en el mercado más de 15 años. El objetivo que motivó su creación, está vinculado a la necesidad que percibió en el mercado dentro de la ciudad de Guayaquil, ya que mucho antes, él se dedicaba al transporte terrestre interprovincial con Liberpesa, idea que surgió de querer integrar el Ecuador y fomentar el desarrollo turístico.

Su crecimiento empresarial ha sido progresivo y sostenido; así, amplió su flota abarcando con vehículos nuevos y oficinas en la matriz principal y en el aeropuerto, para cubrir la demanda de transportación a los diferentes destinos en el Ecuador, teniendo como grandes clientes a las aerolíneas y Metropolitan Touring. Año tras año ha logrado ampliar el número de clientes y consolidar el prestigio de VANSERTRANS S.A. en el mercado nacional.

El desarrollo de esta empresa se produjo en el marco de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Turístico y Seguridad Vial, implementada desde el 2008 por el Ministerio de Turismo y la Agencia Nacional de Tránsito.

El objetivo de este caso, es analizar la calidad del servicio, para lo cual se tomarán en cuenta los tres aspectos fundamentales de esta ley: calidad, servicio y seguridad.

1.1.2 Objetivos Empresariales

- Ser líderes en el mercado de Transporte Turístico, brindando un servicio de calidad, que nos ayuden a diferenciar de otros servicios similares.
- Satisfacer las necesidades de los clientes, ya que de esa manera, esperamos poder posicionarnos en el mercado internacional y expandirnos en el mercado nacional.
- Ofrecer un costo más competitivo en el mercado, para aumentar la cartera de clientes.
- Desarrollo de herramientas necesarias y apropiadas para el

servicio de transporte turístico, mejorar la calidad de los servicios y convertirnos en una empresa líder, con un estilo propio y personalizado.

1.1.3 Perfil del Cliente

VANSERTRANS S.A. cuenta con un tipo de cliente muy exigente, por lo que la empresa prioriza calidad del servicio, ya que es una de las pocas empresas dedicadas principalmente al transporte turístico.

Tipos	%	Cientes
Empresas Privadas	40%	<ul style="list-style-type: none"> • Colegio alemán • ARCA • Movistar • CONECCEL • Cervecería Nacional. • Iglesias con/sin fines de lucro.
Empresas Públicas	40%	<ul style="list-style-type: none"> • Ferrocarriles del Ecuador • Aduana. • SENPLADES • Municipio • Gobernación • Ministerio de Turismo
Empresas Turísticas	10%	<ul style="list-style-type: none"> • LAN • COPA • Sheraton • Marriott • Wyndham • Hilton Colón • Barceló
Personas Naturales	10%	<ul style="list-style-type: none"> • Familias • Público en general.

2.1 Éxito de VANSERTRANS S.A.

El éxito se logra con el grupo de trabajo, ellos realizan de todo, cada miembro llega a realizar funciones que no le competen, con tal de garantizar el buen servicio al cliente, teniendo como una especie de eslogan "Nunca decir no a un cliente", base del éxito como empresa se la define con:

- Actitud de servicio.
- Soluciones efectivas.
- Predisposición siempre con los clientes.
- Cuidar la imagen como empresa.

VANSERTRANS S.A. es una empresa que brinda confianza y seguridad a sus clientes, no solo transportando al turista, sino optimizando toda la operación logística complementaria que necesite la persona natural o jurídica.

La división de logística cuenta con unas flotas de transporte completamente equipadas y un equipo humano profesional y capacitado, garantías que con el pasar del tiempo lo han conseguido al no tener ni un solo accidente, de mejoras en el servicio a sus clientes, mejores controles de sus activos y menores costos.

La manera en que ofrecen sus transportes, es:

Pago del Servicio	Se debe pagar mínimo el 50% del valor total, días antes de la fecha indicada. Mediante cheque, depósito o efectivo.
Tipo de cliente	Empresas Publicas Entidades Privadas Personas Naturales Empresas Turísticas
Número de personas	Es importante este dato, puesto dependiendo de la demanda, se podrá dar el bus adecuado para realizar la gestión.
Ruta	El camino en el que se va a transitar, teniendo en consideración los diferentes papeles legales que se deben tener si es que es fuera del país.
Tiempo	Básicamente, se trata, de que tanto va a durar brindar los servicios.

Recepción por vía e-mail del paquete turístico que desean realizar, en donde se

debe mencionar fecha, destino, tiempo y tipo de cliente.

Verificación si se cuenta con la cantidad de buses necesarios para realizar la transportación

- Preparación del pedido.
- Firma del acuerdo
- Asignación del conductor.
- Cancelación de la diferencia de pagos.
- Realización de la actividad.
- Verificación de los vehículos ofrecidos, si quedaron en buen estado.

El sistema de gestión de recursos, se basa en una plataforma informática permanentemente actualizada y en un equipo humano capacitado tanto personal administrativo como choferes, estos cuentan con un certificado y credencial de calidad y seguridad de la empresa Qualitur, garantizando la perfecta integración de las variables de información, transportación y atención personalizada hacia el cliente, con el fin de alcanzar los objetivos de la empresa.

En cuanto a políticas amigables con el ambiente, la empresa se maneja con el

reencauche de llantas de las unidades, este proyecto lo acogieron participando con la empresa “Durallanta” la misma que realiza todo el proceso de reciclaje del caucho para conservación del ambiente.

VANSERTRANS S.A. considera importante y por esto garantiza la gestión de los residuos (aceites, combustibles, piezas de desecho, etc.) de acuerdo a la normativa vigente de medioambiente, por ello cuenta con un sistema exclusivo de reciclaje y eliminación de residuos en cada uno de los garajes en el cual se almacenan los autobuses.

3.1. Ventajas y desventajas de las exigencias de la calidad de la ley, desde la óptica de la empresa

3.1.1. Ventajas

- *Calidad de servicio:* Los estándares los obliga a capacitar permanentemente al capital humano, ellos están preparados para dar un trato cordial y generar confianza con cada uno de nuestros usuarios.
- *Transparencia Interna y Externa:* Actuación empresarial y de sus empleados en apego a la ética, legalidad, y a la honestidad en el uso de información proporcionada a

instituciones gubernamentales, clientes y accionistas.

- Presentar una imagen positiva de ciudad de Guayaquil.
 - Capacitaciones a los choferes
 - Normativas que apoyan al transporte terrestre turístico legalmente registradas.
 - Respaldo por parte de empresas calificadas que entregan credenciales de calidad y seguridad vial.
 - Protege a inversionistas del transporte terrestre turísticos.
 - Control de los itinerarios, rutas de guías.
 - Respaldo por parte de empresas calificadas que entregan credenciales de calidad y seguridad vial.

3.1.2 Desventajas

- Susceptibilidad en temas de multas.
- La Comisión Nacional De Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial es el organismo que más trabas pone a la hora de emitir la licencia de operación.
- Trámites lentos y engorrosos por parte de la Agencia Nacional de Tránsito.
- Trabas en la matriculación de vehículos al pasar por tres filtros, SRI, ANT y la Agencia de Tránsito Municipal

- Asistencia mecánica y médica en las carreteras.

3.2. Ventajas y desventajas de las exigencias del servicio de la ley, desde la óptica de la empresa

3.2.1. Ventajas

- *Puntualidad y limpieza:* Es muy importante estar a la hora y en el lugar solicitado, con el vehículo limpio y el conductor con la mejor predisposición.
- Entre los servicios mayormente demandados son:
 - Traslados Aeropuerto
 - City tours
 - Viajes de Empresas
 - Viajes fin de curso colegios
 - Servicio de transporte 24 horas
 - Viajes dentro y fuera del Ecuador
 - Buses
 - Furgonetas
 - Busetas
 - 4 x 4
 - Servicio Corporativo de Transporte para Embajadas, Empresas del Estado, etc.
- Cuenta con una serie de vehículos que en la actualidad están equipados con sistema de GPS, cada chofer cuenta con celular para estar

comunicados con la empresa constantemente, ya que la comunicación es un factor fundamental para la empresa.

- En cuanto a los vehículos, constan de:
 - Asientos reclinables.
 - Asientos de seguridad
 - DVD
 - Lector de MP3
 - Micrófono
 - Aire acondicionado
- Operación de transporte terrestre turístico de empresas de transporte terrestre turístico de Quito y Cuenca.
 - Presencia de informales.
 - Susceptibilidad en temas de multas.
 - La Comisión Nacional De Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial es el organismo que más trabas pone a la hora de emitir la licencia de operación.
 - Trámites lentos y engorrosos por parte de la Agencia Nacional de Tránsito.
 - Trabas en la matriculación de vehículos al pasar por tres filtros, SRI, ANT y la Agencia de Tránsito Municipal
 - Asistencia mecánica y médica en las carreteras.
 - Control de velocidad.
 - Mejora de las carreteras.

- Control de los itinerarios, rutas de guías.
- Normativas que apoyan al transporte terrestre turístico legalmente registradas.
- Es de menor costo en comparación al transporte aéreo.

3.2.2. Desventajas

- Temas de burocracia en cuanto a trámites que se gestionan en la ciudad de Quito.
- Falencias en Guayaquil y Cuenca en cuanto a pases fronterizos, los mismos que se tramitan en Quito.
- Tour operadoras quieren hacer una extensión de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre Turístico y Seguridad Vial para su conveniencia.
- Resistencia por parte de los transportistas terrestre turísticos informales.

3.3. Ventajas y desventajas de las exigencias de la seguridad de la ley, desde la óptica de la empresa

3.3.1. Ventajas

- Dar siempre un mantenimiento preventivo, su parque automotor recibe todos los mantenimientos por profesionales calificados.

- Requisitos para trabajar como choferes:
 - Licencia de conducir tipo E (profesional).
 - Haber trabajado en transportes turísticos.
 - Haber obtenido el título de la Enseñanza Secundaria Obligatoria.
- Semestralmente, se capacita a los choferes para que estén actualizados antes los nuevos turistas, en donde mencionan las diferentes funciones que deben realizar, para garantizar un servicio en óptimas condiciones, tales como:
 - Verificar el estado técnico del vehículo y sus equipos auxiliares mediante comprobaciones de seguridad periódicas.
 - Colaborar en la conservación y en el mantenimiento preventivo del autobús, a fin de obtener su máximo rendimiento para realizar los servicios sin contratiempos de ningún tipo.
 - Tiene que estar preparado para detectar y localizar las averías mecánicas que puedan surgir en ruta, así como para orientar a los pasajeros
- Conducir el vehículo de manera correcta, respetando los horarios e itinerarios establecidos, con el objeto de garantizar la seguridad de los pasajeros y la realización eficiente del servicio.
- Estar pendiente de la entrada y salida de pasajeros, las operaciones complementarias de expedición de billetes, y la carga y descarga de equipajes.
- Actuar en caso de accidentes o siniestros, proporcionando información a los viajeros y canalizar las quejas o reclamaciones de los mismos.
- Estar regulados y contar con una Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial.
- Estar certificados por el Ministerio de Turismo.
- Estar regulados y contar con una Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial.
- Estar certificados por el Ministerio de Turismo.

3.3.2. Desventajas

- Entorpecer la operación de transporte terrestre turístico por parte de

empresas que ofrecen este servicio de Quito y Cuenca.

- Temas de robos.
- No contar con pólizas andinas para viajes fuera del país.

4.1. Análisis de VANSERTRANS S.A.

4.1.1. Fortalezas

- Seguridad.
- Formar parte de una asociación o gremio de transportistas terrestres turísticos.
- Puntualidad y aseo de sus unidades.
- Calidad de servicio.
- Personal Certificado y calificado
- Cobertura de seguros.
- Sistema de información adecuado y actualizado.
- Unidades de transporte propios.
- Contar con póliza de seguro andino
- Variedad de tipo de clientes.
- Contar con la mayor cantidad de flotas en el mercado local.

4.1.2 Oportunidades

- Cero accidentes.
- Competitivos con otras empresas de transporte terrestre turísticos local.
- Mejores precios.

- Alianzas con gasolineras para ahorro de combustible

4.1.3. Debilidades

- No cuenta con un plan de promoción.
- No tiene un sistema integral de riesgo.
- La ubicación de su local principal no es estratégica.

4.1.4 Amenazas

- La mayor parte de trámites se los realiza en la ciudad de Quito.
- Eliminación de subsidio de combustible.
- Los tiempos de respuesta en los procesos de trámites son lentos.
- Temas económicos afecta en general al transporte terrestre turístico salvaguardas.
- Restricciones de importaciones,
- Pagos atrasados no son saludables para la empresa.
- Multas por empresas que operan con ellos.
- Competencias con empresas de transporte terrestre turístico de Quito.
- Transportes terrestres turísticos de Informales.

5.1. Conclusiones

- Está muy bien posicionada en el mercado local debido a que tiene alianzas con empresas turísticas muy reconocidas en el país, cuidando la imagen de la empresa.
- Calidad, seguridad, experiencia y excelencia son los parámetros con los que una empresa puede destacarse sobre las demás.
- Alianzas estratégicas le permiten tener un abanico de clientela muy grande.
- Fidelidad de su staff de trabajo.
- El servicio de transporte turístico terrestre es parte de la dinámica del turismo y está conceptualizado como un parte de la cadena de valor para las operaciones turísticas
- La utilización de nuevas tecnologías le da un valor agregado al servicio ofertado.

6.1. Bibliografía

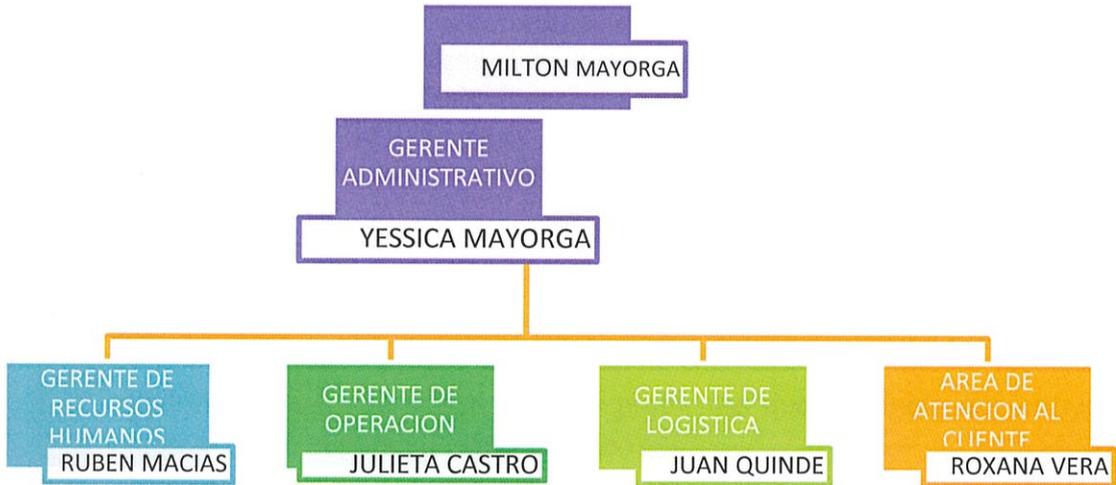
- Universidad de Cuenca [en línea]: Análisis Del Procedimiento Para Obtener Una Licencia De Funcionamiento De Transporte Turístico Terrestre En La Ciudad De Cuenca.”, 2012, Consultado 15 de mayo de 2015, disponible en:

<<http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/1747/1/tur101.pdf>>

- ANT [en línea]: Comunicado Transporte Terrestre Turístico, 2012, Consultado 16 de mayo de 2015, disponible en: <<http://www.ant.gob.ec/index.php/transito-2/turistico/file/136-comunicadoturismo>>
- Ministerio de Turismo [en línea]: El transporte terrestre turístico cuenta con nuevo reglamento, 2014, Consultado 16 de mayo de 2015, disponible en: <<http://www.turismo.gob.ec/el-transporte-terrestre-turistico-cuenta-con-nuevo-reglamento/>>
- Andrade, K. (2011). Ecuador sobre ruedas. Recuperado de: <http://repositorio.uct.edu.ec/bitstream/123456789/193/1/Empresa%20de%20transporte%20Turistico%20Terrestre%20Ecuador%20sobre%20Ruedas.pdf>
- Vansertrans S.A, M&M, Turismo Recuperado de: <http://www.vansertrans.amawebs.com/>
- Vansertrans S.A, M&M, Turismo Recuperado de: <http://www.vansertrans.com/index.htm>

ANEXOS

Ilustración 1: Organigrama de VANSERTRANS S.A.



Fuente: Salida de Campo, entrevista

Ilustración 2: Foto con la Gerente Administrativa



Fuente: Salida de campo, entrevista.

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL

LICENCIATURA EN TURISMO

Se ha diseñado esta entrevista con el objeto de reunir información necesaria y a su vez analizar el servicio de los transportes terrestres turísticos tomando referencia VANSERTRANS S.A: como empresa ofertante en el mercado identificando sus problemáticas y cómo estos los solucionaron, dando como resultado una empresa exitosa considerada como referente y objeto de estudio. Son un total de 11 preguntas, las cuales se pueden ampliar a formular otras preguntas siempre y cuando el entrevistado acceda a ellas con el agrado de proporcionar información valiosa para esta investigación netamente académica.

1. ¿Cómo han sido los inicios de la empresa con respecto a las actividades de transporte terrestre turístico en la ciudad de Guayaquil?
2. ¿Podría decirnos cuáles han sido los problemas que ha tenido que enfrentar la empresa desde el punto de vista turístico?
3. ¿Considera que su empresa es exitosa en el mercado del transporte terrestre turístico?
4. ¿Cuál o cuáles han sido los factores determinantes que ha hecho que su empresa sea exitosa?
5. ¿La innovación tecnológica son factores que ustedes consideran al momento de su éxito?
6. ¿Manejan políticas amigables con el ambiente en su empresa?
7. ¿Cuál es el principal mercado que Ustedes apuntan como empresa?
8. ¿Cuáles son las ventajas de ofertar un transporte terrestre turístico en la ciudad de Guayaquil?
9. ¿Cuáles son las desventajas de ofertar un transporte terrestre turístico en la ciudad de Guayaquil?
10. ¿Qué le aportó la vigente Ley de Turismo y la Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial a su empresa?
11. ¿Han tenido inconvenientes con la vigente Ley de Turismo y la Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial?

Fecha: Julio 3 de 2015 **Nombre:** Yéssica Mayorga **Cargo:** Gerente Administrativa VANSERTARNS S.A.

Estudiante: Buenos días, le haremos las siguientes preguntas que comprenden 11 en total, las mismas que ya se las hemos enviado por vía correo electrónico y como le manifestaba, se pueden abrir a otras a medida que la entrevista siga.

Gerente Administrativa: Seguro, no hay ningún problema.

Estudiante: ¿Cómo han sido los inicios de la empresa con respecto a las actividades de transporte terrestre turístico precarias que se daban hace más de dos décadas atrás en la ciudad de Guayaquil?

Gerente Administrativa: Yo tengo aquí trabajando un año y cuatro meses, esto ha sido de mi papá todo el tiempo, esto ha sido, digamos, una empresa familiar, fundado por el dueño (Milton Mayorga) apoyado por su grupo de trabajo que ha estado aquí todo el tiempo y que se han dedicado al tema de transportación, él se dedicó toda su vida al sistema de transportación.

Estudiante: ¿Él es?

Gerente Administrativa: Él es Milton Mayorga, él es el dueño de la empresa, de hecho muchas personas ubican más a Milton Mayorga que a M&M o VANSERTRANS porque se ha dedicado a este tema de la transportación, antes incluso que sea tan formal como es ahora, entonces él se ha dedicado toda su vida con gente de Babahoyo con el servicio interprovincial FBI, después con Liberpesa o CLP que son las rutas de Guayaquil-Salinas-Guayaquil y finalmente en la época un poco más de la dolarización, fue donde ya se decidió a buscar otras formas de ingresos y analizando un poco más la oportunidad de conocer el mercado de Guayaquil, donde previamente se había dedicado a la compra y venta de vehículos livianos, tenía un patio de compra y venta de carros e hizo unos contactos y de ahí surgió el tema del servicio de transportación turística. De hecho sacó un carro de la compañía Libertad Peninsular CLP para pintarlo todo de blanco y empezar todo el tema de la transportación, porque ya la necesidad estaba, en Quito está mucho más desarrollado que en Guayaquil, esta ciudad tiene muchos más años en el tema de transporte, específico en la transportación terrestre turístico, la empresa empezó dando servicios a las aerolíneas y a Metropolitan Touring, una de las agencias más grandes en ese tiempo, que tenía la necesidad, así se empezó el tema de la transportación terrestre turística en el caso de VANSERTRANS, y que no está muy alejado de cómo empezó el mercado de la transportación, déjeme ver si lo tengo aquí.

Estudiante: ¿Desde qué año inició la empresa?

Gerente Administrativa: Justamente eso es lo que le voy a decir, y levanté esa información porque no existía, hice un caso de estudio, pero lo mío era más enfocado a imagen corporativa, por mi carrera, hice una maestría en marketing y economía. Yo me gradué en la ESPOL igual, en el ICHE en ese entonces, ahora es, bueno no sé, ICHE en ese entonces, es que les quiero mostrar y ahí está toda la información y se las voy a repetir de gana diría yo. Bueno, entonces ahí está toda la historia y se la puedo compartir, no tengo ningún inconveniente, como yo le decía a usted por teléfono aquí el tema es dando y dando para mi es súper importante y que culminado su trabajo, me lo puedan compartir.

Estudiante: Sí, claro.

Gerente Administrativa: Me mencionó otro caso del transporte turístico en el mercado de Guayaquil, para mi es re-valioso tener esa información, al final cuando lo termine me lo puede compartir o si lo va a colgar en tal parte para yo podérmelo bajar, lo ideal, esto es información, no hay un estudio de la Agencia Nacional de Transito, un estudio de este

tipo, en la Agencia Nacional está colgado las empresas que están permitidas y tienen el permiso de operación.

Estudiante: En el Ministerio de Turismo.

Gerente Administrativa: En el Ministerio de Turismo también, tenemos el permiso de operación de la Agencia Nacional de Tránsito y el permiso de operación del Ministerio de Turismo, estos son los requisitos base para poder operar porque dentro de este mercado de transportación turística existen las personas formales e informales, las formales hay muy pocas, alrededor de diez u once conocidos, conocidos, digamos que totalmente formalizados alrededor de unos nuevo diez, no sé si usted tenga una información más actualizada.

Estudiante: De lo que yo pude observar con el catastro que había siete, empresas que están registradas.

Gerente Administrativa: Sí, mire que yo le digo nueve, más o menos de las personas que le digo que las tenemos identificadas que son nuestra competencia y que están legalmente formalizadas y tengo todos los informales que son bastantes y tiene su carrito y hacen turismo y ponen el sticker en la parte de atrás y dicen llámeme ¡ay! Turismo y la gente llama porque hay un poco de desconocimiento y porque la diferencia entre ser formal e informal es que el formal tiene que mantener una empresa, un negocio y el informal tiene un vehículo que lo maneja desde su casa y que lo usa para su uso personal y aparte hace sus cachuelos o algunas personas que viven de eso también, entonces no es una empresa que tiene que mantener, donde obviamente el costo de operación de ese vehículo es diferente, cotice un informal versus un formal va a encontrar la diferencia en precio y también en la formalidad y en la calidad del servicio, le cuento porque de hecho yo hice una, donde ponía los informales y formales y como procede cada uno de ellos, dentro de los formales está, que te puedo decir, Seturna, Charter, SRT Tour que es Alejandro Piedra, bueno me sé los nombres de las personas no de las razones sociales, digamos que todas estas personas formales estamos tratando de ordenarnos, estamos más atrasados que Quito, Quito tiene una asociación de transporte terrestre.

Estudiante: Cuenca también.

Gerente Administrativa: Cuenca también tiene, aquí se está formando, bueno ya está legalmente formada, la Asociación de Transporte Terrestre Turístico del Guayas ya está formada legalmente constituida.

Estudiante: Lo que pude informarme que la de Guayaquil todavía no sale registrada, no sé si de pronto todo está en proceso.

Gerente Administrativa: Sí, ya está registrada, puede ser que de pronto no esté actualizada.

Estudiante: ¿Eso sería una ventaja para ustedes?

Gerente Administrativa: Lo que pasa es que no está legalmente, digamos formado como asociación, como gremio, nuestra posición frente a las autoridades.

Estudiante: Ya tiene mayor peso.

Gerente Administrativa: Por supuesto, ya es otra cosa que un grupo de personas legalmente que constituidos y legalizadas con su directorio que una persona que nos representa vaya allá y la palabra de la presidente que es Shirley Rivera pesa mucho más, cualquier trámite o tema que se realice los reguladores que en este caso nosotros tenemos la Agencia Nacional de Tránsito, el Servicio de Rentas Internas, más allá del área administrativa es que el Servicio de Rentas Internas tenemos el beneficio de la exoneración de la matriculación de los vehículos, para poder aplicar a la exoneración existe un paso previo que se tiene que hacer en la Agencia Nacional de Tránsito, por lo

tanto tenemos muchos problemas en este cruce de información entre la Agencia Nacional de Tránsito y el Servicio de Rentas Internas y ahora como Guayaquil tiene la Agencia de Tránsito Municipal que incluyó una nueva entidad, tengo a estos tres filtros lo cual me permite matricular a un carro, ya, y matricular un carro se vuelve una travesía bastante difícil de realizar.

Estudiante: Claro, por ser transporte pesado.

Gerente Administrativa: Por ser transporte pesado, por ser operadora de transporte turístico con el permiso de funcionamiento, el permiso de operación hace que la ley nos permita exonerar, en condiciones normales un vehículo pesado como estos, si no está exonerado me cuesta \$15.000 o \$16.000 la matrícula, pero está exonerado y cumpla con todos los procesos pedidos por estas instituciones, y me termina costando \$2.000, incluso dependiendo del año del carro, a medida que se va depreciando, porque hay vehículos que ahora la matrícula me cuesta \$300 o \$400 versus a un carro de \$15.000 o \$16.000 que suele pagar, el costo operativo, los costos de la empresa y el margen de utilidad de la empresa no lo soporta, entonces, esto hay que hacer entre la Agencia Nacional de Tránsito, el Servicio de Rentas Internas y a la final revisión de la Agencia Municipal que es la nueva entidad que está dando el aval técnico del vehículo y que te da la cita siempre y cuando hayas pagado la matrícula, la misma que se paga siempre y cuando el SRI haya salido la exoneración y la exoneración sale si es que la Agencia Nacional de Tránsito te da por medio del QUIPUX que es el medio de comunicación del Gobierno, de todas las entidades, llega la resolución que permite que ese carro cumpla con todos los parámetros que pide la ley para que pueda ser exonerado y esté dentro de la exoneración de la empresa y la empresa tiene permiso de operación y tiene cupos vehiculares.

Estudiante: Entonces eso puede ser los problemas que ha tenido la empresa.

Gerente Administrativa: De hecho, han sido casi todos, hay un problema más actual. Hace unos tres meses había pasado que, nosotros podemos hacer viajes nacionales e internacionales siempre y cuando contemos con los permisos, siempre se ha manejado con los permisos de salida fuera del país, es este caso Perú que siempre había ido, con un papel notarizado que autorizábamos al conductor con la salida del vehículo y nada más, y se paga obviamente el SOAT y no pasaba nada, se pagaba SOAT por pasajero y el carro puede cruzar, pero parece que cambiaron de administración e implementaron nuevas regularizaciones, dicen ellos que no son nuevas que siempre han existido pero nunca se han cumplido, entonces ahora los vehículos necesitan sacar un permiso de salida del país donde te pide una póliza andina, seguros andino y tienes que sacar este seguro en la Agencia Nacional de Tránsito de Quito y ese es uno de los problemas más grandes, aquí en Guayaquil en el ECU 911 tenemos una agencia, una sucursal de la Agencia Nacional de Tránsito pero lo hace es receptor documentos, no solucionan problemas porque de aquí lo reciben y lo canalizan allá en Quito, entonces cuando se pide agilidad en un proceso, la agilidad depende de cuantas veces me vaya a Quito o que influencia tenga como muchas entidades, el servicio al cliente te reciben el incidente o el trámite, en este caso cada trámite tiene una numeración y luego lo canalizan a Quito y luego en Quito se da el trámite respectivo o la solución y hemos tenido trámites que han durado todo el año sin solución y trámites que se han resuelto rápido, por ejemplo el trámite que pensamos que la salida fuera del país iba a ser muy engorroso, porque de hecho no nos iban a dar el permiso, ya que se iba a demorar mucho el tiempo de respuesta, resulta que el departamento internacional lo maneja súper rápido, y en dos semana tenemos el permiso, a diferencia que en otras ocasiones donde un cliente me decía hoy lunes que quería irse este fin de semana a Punta Sal y no había ningún problema porque se notarizaba aquí y el

carro iba, ahora yo no puedo coger ese servicio siempre y cuando sea con un mes de anticipación para yo tener todo, el contrato, el listado de pasajeros, la copia de la póliza andina, la copia del seguro andino que cubre todos los países que conforman la comunidad andina y bueno el permiso como tal, no tiene costo el permiso, pero, no costo el papel como tal, pero yo no lo ingreso aquí en Guayaquil porque no me resulta, se demora mucho, porque yo entrego el papel aquí lo despacha y puede pasar una semana, y yo pierdo una semana, entonces que es lo que se hace, yo mando a alguien a Quito, ya que la necesidad como el volumen de la empresa de transporte terrestre turístico no es tan grande pero yo creo que la Agencia Nacional de Tránsito debería de poner una persona aquí que se encargue de estas cosas no por nosotros, aquí todo el mundo, los camiones de transporte pesado, los camiones, camionetas, taxis, todos ellos tiene que ir a la Agencia Nacional de Tránsito allá y aquí solo tiene un departamento con tres personas en servicio al cliente nada más.

Estudiante: Y lo que hacen es remitirlo a Quito nada más.

Gerente Administrativa: Remitirlo a Quito y dependiendo del tema el Servicio de Rentas Internas también tiene que remitirlo a Quito, pero hemos aprendido a convivir con eso y a utilizar las influencias o ya estas personas que se está poniendo como representante del gremio, que es el personal que se está poniendo y tiene los contactos digamos ya adecuados que es de otro tipo de nivel jerárquico que ayuda a que las cosas se muevan un poco más rápido, que por eso es un gremio, entonces, que esta recientemente constituido que ya se venía trabajando, antes estaban informales que eran una asociación pero sin su estructura jurídica, pero ahora ya están todos organizados, con sus cuotas y sus reuniones, a esas reuniones es la que va el señor Milton mayora, mi parte es más administrativa.

Estudiante: ¿Podría decirnos cuáles han sido los problemas que ha tenido que enfrentar la empresa desde el punto de vista turístico?

Gerente Administrativa: Por ejemplo horita, está socializándose un proyecto de ley para hacer unos cambios con respecto, digamos a los parámetros debe de tener un vehículo turístico, lo están socializando con las casas comercializadoras, con algunas de las personas que se dedican al tema de turismo, pero realmente lo estamos haciendo a las casas comerciales, o sea a las importadoras de vehículos, pero, dentro de estas, están la posible ley y reglamento orgánica como lo quieran llamar o la normativas para el transporte terrestre turístico que estaban, que prácticamente con los carros que circulan actualmente ya no van a servir, porque querían dimensiones de puertas de una equis dimensión para que ingresen más cómodamente los pasajeros, escaleras automáticas que se desplieguen, o sea, cosas que no digan que deberíamos de apuntar hacia allá pero que pongan una ley que tenga que cambiar toda la flota ¿Qué hago yo si tengo una flota de alrededor de unos \$700.00? no la puedo cambiar así, esto tiene un tiempo de depreciación y que imagino que ustedes tienen que ponerlo dentro de su caso de estudio la situación económica del país no es la mejor, donde tengo unas salvaguardas que afectaron a las importaciones que me impide renovar flotas, por lo tanto yo me aguanto los quince meses, que si realmente va a suceder y van a bajar los precios y va a regresar al tema anterior, a parte hay restricción de importaciones adicional a las salvaguardias, la restricción de importaciones y las salvaguardias que aumenta el precio de los vehículos en general y muchas cosas, que esta medida que la restricción de importaciones lo hizo el gobierno por el tema de la balanza comercial, luego de eso se incrementaron las salvaguardias que hace que eso incrementa más de lo que ya había incrementado, están ingresando marcas que son, digamos, marcas desconocidas y más baratas, son chinas,

que son más baratos y todo y que resulta que en el momento del ejercicio y la práctica que ya compro el carro y lo utilizo y todo, la carrocería no es la adecuada, los mantenimientos resultan muy costosos, falta de stock de repuestos, que de repente me toca estar parado los carros por una semana hasta que venga el repuesto o porque es demasiado costoso el repuesto y que la empresa no tiene la capacidad de endeudamiento y la capacidad para comprar el repuesto por darle varios temas, horita estamos comprando unas Volkswagen Crafter, que son unos carros pequeños que se los compró hace dos años, pero esos carros, el costo de mantener ese auto es demasiado alto porque todos los repuestos son alemanes, entonces son carísimos, subieron una barbaridad, casi que se me dañe el motor sería una cosa que no da porque siempre pensamos en tener buenos conductores que sepan manejar los vehículos y todo lo demás para que no existan ningún tipo de inconveniente y sea solo mantenimiento de precaución mas no porque paso algo.

Estudiante: Claro.

Gerente Administrativa: En cuanto a los que regulan, en tiempo de respuestas, si ya quiere un caso específico y todo lo demás, eso ya lo maneja mi papá, de la Ley y todo lo demás porque eso sí lo maneja al revés y al derecho, pero yo le voy a pedir que me puntualice dos o tres casos, pero eso sí atórmeme, si usted tiene una fecha tope de entrega, a mi dígame unos dos días antes por mail, ya le aviso con antelación yo le doy y todo. Con el tema de problemas automotriz en el país como tal tenemos el tema de restricciones, salvaguardas, la situación del país que también afecta a esta área del turismo que es la transportación.

Estudiante: Con agencias de viajes, tour operadores ¿Han tenido algún inconveniente?

Gerente Administrativa: realmente no tenemos, con respecto a nuestros clientes realmente no tenemos, horita digamos que es un tema de recuperación de cartera y los buenos cliente que pagaban a tiempo se están demorando porque a su vez sus clientes no les pagan, ya es una cadena, dentro del tema del turismo no digo que soy el último eslabón, pero es parte de esta cadena y bien es cierto, sí tengo agencias que solo manejan extranjeros que tiene un nivel de pago espectacular, anticipos y pagos, pero agencias que manejamos un volumen mayor que son agencias que trabajan con empresas nacionales, que son clientes de ellos, ellos se están demorando, porque todo va en cadena, ya por ejemplo, yo trabajo con una multinacional como Coca Cola, cervecería Nacional ya con ellos tengo un tema de crédito de 60 días que hay que saber manejar dependiendo del tipo de negocios y para mantener ese tipo de clientes, pero con las agencias en lo absoluto, digamos que dejamos de trabajar por decirlo así con el puerto de operación de Manta, las personas en el puerto de Manta, es un buen negocio para la transportación porque se cobra bien, pero las exigencias o los parámetros de contratación con respecto a las multas, me imagino que esto es todo es en cadena, me imagino que la agencia operadora de turismo que consigue el barco o la operación dentro del puerto debe de tener muchas exigencias en el caso de que falle porque se recibe turistas extranjeros, a su vez ellos trasladan esas multas hacían el transporte, en el caso de que quien está llegando tarde o cualquiera que fuese, a veces queda muy a la susceptibilidad lo que quiera hacer, o de lo que quieran poner en el documento y de lo que suele pasar, a veces tengo este problema de multa y les va mal porque al hotel les va mal, es bien sabido de cómo se maneja el tema de turismo y es que el hotel nunca pierde, el hotel ni la aerolínea ¿A quién es el que le tengo que descontar? Comienzo a ver, pero yo creo que estaba mal eso, ya se va a un tema bien susceptible, ya depende desde un punto de vista que yo puedo pelear y he preferido dejar de trabajar con ellos y si me voy a ganar por trabajar con una equis

cantidad de buses que me representa una buena cantidad de dinero pero resulta que en la multa se me va todo o se fue la mitad, entonces no me resulta, entonces dejé de trabajar con algunas empresa e incluso se iba dañando la relación comercial, porque hacíamos otras cosas y las operaciones y preferíamos hacer las operaciones de balcón no porque estemos en la capacidad pero entendemos que por ahí va el tema no porque no sabemos del tema sino porque no tenemos el permiso de operar u barco, sino porque somos contratados por la empresa operadora, acá en Guayaquil no llegan mucho, los que llegan son algunas empresas, más que nada en Manta, no conozco en detalle lo que deba de tener el contrato que ellos tiene porque son con empresas que tiene años en el mercado y llevan barcos por todo el mundo y deben de ser muy exigente y sus estándares de calidad muy altos, y esto hace que a su vez los multen a ellos por todo y el hotel nunca pierde ese es un muy buen negocio, el hotel hace lo que quiere, pone las tarifas cuando quiere y no hay muchas regularizaciones, no lo regularizan mucho.

Estudiante: Porque la asociación de ellos tiene...

Gerente Administrativa: La asociación de ellos tiene gente de muy buen posicionamiento dentro del tema, te mostraré mi caso de estudio o de enseñanza, donde se encuentra la historia, la adquisición.

Estudiante: ¿Entonces empezaron desde el 99?

Gerente Administrativa: Sí, esto comienza desde la época de la dolarización, tuvo a una empresa primero llamada Tourton, de hecho todavía existe esta empresa, más bien es una operadora de turismo, más no una operadora de transporte, vinieron las regularizaciones y todo lo demás, y en el 2003 se adquiere VANSERTRANS que adquiere la vida jurídica adecuada para ser una empresa de transporte turístico, sea formal en su operación, aumenta su flota, tiene sus vehículos en Libertad Peninsular, los saca de allí, en el 2003 tuvo una fuerte inversión, se renovó su flota, en vista de que aumente su flujo de trabajo, abrió una cartera de cliente, yo no tengo una lista de clientes que me piden cinco o seis carros, pero sí de los clientes que me piden uno carro un carro que al sumar en un día de trabajo que hay, los puedo tener todos ocupados y es maravilloso, yo me preocupo cuando yo llego y veo los carros aquí, eso significa que han parado de trabajar yo necesito producir, cuando yo llego y no veo los carros es una maravilla, significa que están trabajando, hasta el cierre del 2014 que es la realidad del 2015, tengo 16 unidades, 6 empleados y viene un cierre de ventas de un millón de dólares y se viene problemas administrativos. Aquí está Milton Mayorga, él es el todólogo, si tiene que hacer de mensajero lo hace, es que ha sido y siempre ha sido así, ya con el tiempo la empresa creció y necesita más estructura.

Estudiante: Ya se está formalizando.

Gerente Administrativa: Sí, ya se está formalizando y todo, de hecho yo trabajé en Claro hasta febrero del 2014, salí y me vine acá, es una empresa familiar y de alguna u otra forma es el patrimonio de la familia, por eso es la decisión de buscar este esquema de jefe administrativo apostando al apoyo de él, él decide, controla bien, aquí se planifica el día a día, porque se puede planificar la semana de una manera maravillosa pero de aquí viene y me dice necesito diez para mañana y tengo que ver que hago para tener los diez carros para mañana, uno de los lemas es que la empresa nunca se dice que no se tiene carros, de dónde los saco no me pregunte, el señor Mayorga siempre los consigue, esto es, aquí tienes carros, sí, tiene carros, sí, siempre es así, porque yo no puedo darme el lujo de perder clientes, porque cada vez hay más competencia. Las personas que trabajan aquí tiene años, Julieta, la secretaria-asistente tiene años aquí, once años aquí desde que mi

papá se dedicaba a la compra y venta de carros, de ahí fue siguiéndolo hasta el día de hoy. Esta la categorización de los tipos de clientes.

Estudiante: ¿Cuál es el principal mercado que Ustedes apuntan como empresa?

Gerente Administrativa: Yo tengo categorizado a los tipos de cliente, por ejemplo las privadas, las públicas, en turismo y las personas, en empresas privadas tengo clientes como el colegio alemán, Cervecería, ARCA, CONECEL, MOVISTAR, iglesias con fines de lucro y sin fines de lucro, en empresas públicas, trabajar con el gobierno es un buen negocio, estoy terminando y va a salir la licitación de compras públicas del siguiente año, cuando empezó la operación del tren y empezó con fuerza que fue el año pasado de la ruta Durán – Bucay con el tren del Ecuador salió la licitación y nosotros ganamos, y vamos a cumplir el 27 de julio un año de trabajar con ellos y nuestros carros pasaron todos los filtros y las expectativas de ellos y tenemos un año trabajando con los ferrocarriles del Ecuador, trabajo con la Aduana, con el municipio, prefectura, gobernación, Ministerio del Turismo, SENPLADES, es porque nosotros tenemos el RUC que ellos necesitan trabajar, igual casi todas las empresas manejan esa situación y hemos ganado algunas licitaciones por medio de compras públicas, cuando piden que tengan flotas de mínimo equis cantidad de vehículos y no todos tienen y hay la competencia pero solo con dos o tres carros o hasta de cuatros para hacer la operación, tenemos empresas de turismo como el Hilton, creo todas las aerolíneas trabajan con nosotros tengo contrato con COPA, tengo contrato con LAN, casi con todos los hoteles, con el Sheraton, Marriott Wyndham, con el Colón, Barceló, igual no son clientes fijos porque tienen diferentes proveedores pero igual trabajo con todos ellos y las personas naturales que tienen sus familiares, gente que viene de afuera, alguien se los recomendó.

Estudiante: Más que todo trabajan con un mercado nacional.

Gerente Administrativa: Con un mercado nacional pero más que todo aquí son personas naturales, esas son personas que realizan viajes familiares, o sea que quieren hacer su viaje, o por ejemplo la empresa siempre va con VANSERTRANS y de repente ellos quisieron hacer su viaje un fin de semana con un grupo de amigos del trabajo, ¿quién es el proveedor de transporte? O sea aquí se maneja mucho el boca a boca en tema de transporte si nos ha funcionado, nosotros no tenemos pautas en redes sociales, ni cuñas radiales ni spot en televisión, ni vallas publicitarias, aquí es el boca a boca, la marca de la empresa y el nombre, porque de las cosas que salieron de esta investigación es que más que VANSERTRANS o M&M es Milton Mayorga que es la marca de la empresa, porque el teléfono de él es de conocimiento público, que de hecho se volvió el móvil de la empresa, entonces, eso es más o menos los clientes y aquí está el porcentaje 40% privadas, 40% turismo, 10% públicas y 10% naturales.

Estudiante: En su trabajo, en el FODA ¿Qué cuentan como amenazas?

Gerente Administrativa: La eliminación del subsidio del combustible es una amenaza latente, el aumento de la importación de vehículos, el aumento de competidores más eficiente y eficaces. Tendencias del gobierno que con su campaña “All you need is Ecuador”, por más que se haga, yo me quedo atrás en temas turísticos y si no estoy alineada eso hace que me quede afuera del mercado, esas vendrían a ser mis amenazas de mercado.

Estudiante: Con respecto a los transportes terrestres turísticos de Quito y Cuenca ¿Lo ven como una amenaza?

Gerente Administrativa: En este momento no, pero en la práctica y horita sobre todo lo que ha pasado tenemos que se están metiendo en el mercado de la Costa, entonces, cuencanos están viniendo hacer full days en Guayaquil que no tiene sentido, otra cosa

que ya vengan con un tour o un grupo y todo lo demás pero hay empresas de Cuenca, de hecho el otro día escuchamos que hay empresas de Quito que están viniendo hacer traslado de Cuenca a Guayaquil, eso es parte de la investigación que hay que hacer, presumimos o creemos que son personas particulares que tienen un carro pequeño y se están viniendo de allá para acá y obviamente de no estar haciendo nada allá lo hacen, eso es como un poco, no les puedo decir a ciencia cierto esto es porque no está comprobado.

Estudiante: Eso siempre se da con los negocios informales.

Gerente Administrativa: Sí, pero no ha sido un tema que nos este quitando clientes, es cierto que nuestra operación está aquí, gran parte del 80% son de Guayaquil a parte están las personas de Manta y todo lo demás pero casi todas son de aquí, entonces obviamente si me llama alguien y dice ¿Cuánto me cuesta de Quito a Guayaquil? Nosotros le decimos que si usted quiere que yo lo vaya a ver de Guayaquil a Quito le va a salir muy costoso, pero si lo hace con uno de Quito le sale más barato, entonces, básicamente eso, con respecto no sigue viendo mucha formalidad con los precios y valores entre todas las empresas, una asociación o gremio y todo lo demás no existe un precio igual para todos los servicios, aquí se estableció todos los precios pero por conseguir cuenta o quedarse con la cuenta hay muchas personas que se van y hablo de muchas porque nosotros tenemos nuestros valores y esos son, sí respetamos nuestro tarifario, pero sí hay otras empresas que dicen, a no te cobro menos o ya bueno cuanto me vas a para, pero nuestro servicio tiene un costo y esto es una empresa, es un negocio y el reconocimiento de mercado o la marca de la empresa no se ha hecho de la nada, entonces, hay que ser un poco valorado, básicamente eso, si me pregunta....

Estudiante: ¿Manejan políticas amigables con el ambiente en su empresa?

Gerente Administrativa: Nosotros tenemos el tema de reencauche de las llantas que es un proyecto que lo lanzó el Ministerio de Ambiente, que lo ha implementado todas las empresas que venden llantas y que trajeron el servicio de reencauche y nos acogemos a eso y para extender la vida útil de la llanta y una vez que una vez que la llanta no tiene una vida útil se la entrega a estas empresas que pueden hacerse cargo del rehúso de manera adecuada ese desecho tóxico y trabajamos con Durallantas que es una de las empresas autorizadas que sabe qué hace con sus desechos tóxicos, para que pueda hacer todo el proceso de reciclaje.

Estudiante: ¿Considera que su empresa es exitosa en el mercado del transporte terrestre turístico?

Gerente Administrativa: Sí.

Estudiante: ¿Cuál o cuáles han sido los factores determinantes que ha hecho que su empresa sea exitosa?

Gerente Administrativa: Yo le decía que aquí hay algo que en una empresa funciona en una empresa de transporte turístico, es la actitud de servicio y la forma cómo se trata al cliente cuando tienes problemas o cuando hay un problema de contingencia, y cuando existe un problema de contingencia, buscamos darle la solución inmediata y que el cliente esté tranquilo, no importa lo que pase, yo lo voy a resolver, eso es súper importante, eso es que nos caracteriza como empresa y al señor Mayorga, otra de las cosas es que nunca decimos que no, siempre hay esa predisposición de buscarle la solución al cliente, por ejemplo el lunes es lo del papa, tenemos millón servicios, pero se busca de cierta forma, se le da la solución o incluso, somos capaces de decirle que si no lo hace con nosotros mire si podría hacerlo con otro, mire si es que tiene, es la actitud de servicio, porque si yo me quedo con el servicio de transportación solamente, no es parte de nuestra política, de las personas de servicio al cliente somos tres, el señor Milton

Mayorga, Julieta Castro y yo, cualquier cosa nos puede suceder pero siempre la cara que se le da al cliente, es de que llegamos a solucionar de manera más cordial y amigable es siempre guardando la formalidad, uno de los temas es que las empresas contrata de manera informal, y piensa que transporte es el chofer que viene el que conduce, el que está allí y será que llega, y está seguro, entonces hay personas que están en el susto y dicen ¿Si va llegar? Pero ya horita es el servicio ¿ya el carro está allí? Pero nuestra política es estar primero quince minutos estar primero, siempre estar quince minutos antes en el caso de que sea dentro de la ciudad, si ya es fuera de la ciudad tenemos que ver la manera de que salga adelante, tenemos que estar media hora antes, de media hora o una hora antes porque en el camino se puede ponchar una llanta, incluso cuando son salidas en la madrugada, básicamente eso creo que han sido una de las fortalezas de la empresa para que permanezcan en el tiempo.

Estudiante: ¿La innovación tecnológica son factores que ustedes consideran al momento de su éxito?

Gerente Administrativa: En temas de innovaciones tecnologías es la energía que viene en los vehículo, por ejemplo tienen rastrear con GPS, que eso nos sirve para tener idea de donde están los carros y a parte del monitoreo, porque antes ningún conductor tenía celular, son innovaciones tecnológicas que son básicas y son cosas que la empresa va invirtiendo en el tiempo, ahora los conductores manejan una red de comunicación vía teléfono, porque por radio puede fallar, pero el celular no, todos estamos comunicados, tenemos llamadas ilimitadas, buscamos la forma, todos los carros cuentan con las indicaciones que le voy a decir:

- Asientos reclinables.
- Asientos de seguridad
- DVD
- Lector de MP3
- Micrófono
- Aire acondicionado

Estudiante: Las socializaciones que hablaban del tema de transporte...

Gerente Administrativa: Es que eso ya lo dan por hecho, básico, el hecho de que las puertas sean más grandes por comodidad para el pasajero, sobre todo los pasajeros que vienen de Estados Unidos que son gorditos.

Estudiante: ¿Para discapacitados?

Gerente Administrativa: Para discapacitados también, para los discapacitados no existe una rampa, porque cuando hemos tenido personas discapacitadas, lo que se hace es que el conductor lo cargue y lo suba, pero no existe el acceso, de hecho no ha habido la opción de los carros que llegan aquí para, por eso imagino que la socialización está llegando primero a los importadores, a las casas comerciales porque son ellos los que traen los productos y acá uno lo que hace es comprar.

Estudiante: ¿Ha tenido mayores problemas? ¿Cómo los ha resuelto?

Gerente Administrativa: Problemas siempre, y se han sabido resolver, el tema económico como lo dijimos eso ya es otro punto, el tema del SRI y de las exoneraciones, nos toca resolver problemas de los carros, el tema de las exoneraciones se considera tema del tiempo, otra es que se compra y otra cuando se inicia el proceso, entonces te pide la exoneración, pero si yo me demoré y el carro pudo haber salido facturado y yo me demoré un mes, lo que cuenta es desde que la fecha que lo compraron y no desde que

hice toda la gestión, y cuando me hacen la exoneración, no me exonera por esos meses, y toca pelear y abogar, todo eso es tiempo y dinero, sobre todo tiempo, entonces eso has sido problemas que he querido que se solucionen pagando lo que dicen en el Servicio de Rentas Internas o peleando, peleando hasta que finalmente llegue, no puedo estar un carro sin matricular, imagínate que me coja yo un carro con pasajeros que no esté matriculado, es más que todo como imagen de empresa que no estoy dando el servicio que estoy promulgando con todos los documentos en regla, básicamente ahí yacen los problemas más grandes, no puedo negar que solo sea VANSERTRANS pero la situación económica del país en este año, desde el año pasado hasta ahora si ha acarreado todo eso, el problema de flujo con los pagos, que se están sobrellevando, sí, pero en el flujo de pagos que descompensa un poco la empresa, hay días que caes en un hueco pero después te recuperas, por eso no es tan saludable financieramente para la empresa.

Estudiante: ¿Problemas con accidentes de tránsito que hayan tenido?

Gerente Administrativa: La empresa no ha tenido accidente de tránsito que yo conozca y se lo puede comprobar que no ha tenido accidente, otra cosa, accidente que dando de retro se roce el caro, pero accidentes de choque que M&M haya tenido eso puedo decir que no, cero accidente, bueno pueden tener una estadística, nosotros no tenemos la estadística pero se puede investigar y ver en la Agencia Nacional de Tránsito y no tenemos ningún parte con accidentes en ese sentido, en algún momento carros interprovincial pero VANSERTRANS como tal, de transporte turísticos, no, porque los recorridos no son tan extenuantes y largos como puede ser otros, que el conductor este cansado, el transporte es de aquí a Salinas, si tuvieron la oportunidad de entrevistar a un conductor no solamente los míos sino cualquier conductor que haya estado en un tema de transporte interprovincial versus un conductor terrestre turísticos el trabajo es diferente, hay días que podrán estar a full, podrán estar lunes, martes, miércoles y otros sin hacer nada, cosa que no sucede en la transportación terrestre provincial que están todos los días que tiene que hacer cuatro o tres frecuencias y de ahí tienen horarios largos, ellos tiene días que no trabajan porque no duermen bien, el movimiento usualmente despunta de miércoles a domingo y lunes y martes, de hecho lunes y martes le dan mantenimiento, cuento con un coordinador de operaciones que es mi papá, de hecho aquí hacemos de todo, él hace de todo, él es que hace todo el servicio, revisa, da todas las órdenes, y les dice a los conductores qué hacer y básicamente eso.

Estudiante: ¿Cuáles son las ventajas de ofertar un transporte terrestre turístico en la ciudad de Guayaquil? y ¿Cuáles son las desventajas de ofertar un transporte terrestre turístico en la ciudad de Guayaquil?

Gerente Administrativa: Ventaja como negocio.

Estudiante: La rentabilidad

Gerente Administrativa: La rentabilidad es un buen punto, la rentabilidad cuando se recupere la inversión que debería de ser dentro de unos cuatro años, la rentabilidad es muy buena, se pretende recuperar la inversión todavía no se podría porque se hizo una inversión muy fuerte, es un negocio lucrativo, si es que por ejemplo se pagó a un 100% la inversión, y donde existan los gastos operativos, ¿Qué son los gastos operativos? Estamos hablando de mecánicos, combustible, ya que es el combustible es un negociado, ya que es difícil un control, justamente no estamos en el despacho de combustible, de hecho, cuando yo llegue aquí, yo hice una alianza con Primax que tiene un servicio de Card Plus que son tarjeta con cupo por carro, eso es un ahorro de combustible considerable para la empresa pero aún así creo que se puede ahorrar más, pero el control es muy complicado, en el momento del despacho no estamos, está el conductor con el

dinero, de hecho se disminuyó y es un aliciente para la empresa, ventaja de este servicio como tal, si lo vemos como mercado es el que efectivamente existen empresas que ofrecen este tipo de servicio y yo como cliente veo que si están regulados por alguien y que pone un servicio de calidad o por menos un servicio que dan garantías en el caso que no lo cubra, a parte que le digo que la transportación es el último eslabón más débil en el turismo, le digo que es el más débil porque cualquier cosa es el conductor la última rueda del coche, no me gustó el asiento, a pesar que se hizo la inversión, es subjetivo, el hecho es que de que si no hay transporte no se puede, entonces somos un pilar fundamental dentro del transporte terrestre turístico, es lo mismo que no hubieran las aerolíneas o los aviones es el hecho de cómo me traslado de un lado a otro con seguridad, muchas empresas lograron entender con el tiempo y contratan empresas que están realmente autorizadas y que tengan permiso porque no se corre el riesgo de contratar a un señor que le hace el expreso escolar, que ellos también son una competencia, no tiene el permiso de transportación turístico pero igual lo hacen, ellos tiene restricciones de circulación dentro de zonas urbanas, o sea dentro de Guayaquil pero a veces sacan permisos ¿Cómo? No sé pero lo hacen. Desventajas lo que me preguntaron, de que estamos sensibles al tema de multas que hace que la fragilidad del servicio esté expuesto a cualquier tipo de reclamo sin justificación, admitimos cuando nos equivocamos, nos equivocamos pero está expuesta a multas sin sentido que a veces se termina dando la razón al cliente o al que contrata por llevar las cuentas, pero cuando las cosas se van haciendo bien, yo creo que no, hay forma de pelear eso, básicamente.

Estudiante: ¿Qué le aportó la vigente Ley de Turismo y la Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial a su empresa?

Gerente Administrativa: Ahí lo va a tender el Señor Milton Mayorga que él sabe más de la ley.

Estudiante: De lo que he investigado, la ley trata temas tres pilares fundamentales que son temas de calidad, seguridad y servicio.

Gerente Administrativa: Hay más tranquilidad en el tema de desplazamiento de seguridades, también por ende los pasajeros, los turistas, ya las velocidades están controladas, la asistencia en carreteras es un punto bueno donde uno paga un peaje, hay la asistencia mecánica y la asistencia en accidente, el 911 funciona bien en cuanto a asistencia mecánica, en asistencia médica, creo que la carreteras están bien y en la parte vial se maneja muy bien.

Estudiante: ¿Han tenido inconvenientes con la vigente Ley de Turismo y la Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial?

Gerente Administrativa: La ley está bien enfocada, pero el tema burócrata es el que nos tiene los trámites lentos, en ciertos departamentos no acuden rápido como deberían, en tanto, en sí la ley como todos, lo que este Gobierno está haciendo.

Estudiante: Restricciones

Gerente Administrativa: De darle el enfoque a cada sector, en cuanto a la transportación turística ya le dieron su peso cuando antes no lo tenía, anteriormente cualquier podía hacer transporte turístico sin estar calificado, hoy en día se necesita tener su matrícula en el Ministerio de Turismo, se necesita tener su permiso en la Agencia Nacional de Tránsito, entonces, y los conductores deben de tener su licencia de transporte turístico, el Ministerio los capacita y les da su credencial y la cámara de turismo también les da su credencial, hay una empresa que los califica que en este caso es Qualitur. Eso es nuevo. Ellos entregan una credencial en donde entregan una credencial de seguridad y calidad, en donde les dan 80 o 70 horas de capacitación donde les dan un diploma a las

empresas de transporte turísticas, el proyecto nació en donde el primer año tiene que estar el 70% de los que trabajan en una empresa hayan hecho el curso, el segundo año el 75% y el tercer año el 100% sino ya no podremos operar en el transporte turísticos, VANSERTRANS ya tiene el 100% de los que trabajan aquí, ya han hecho el curso, lo han aprobado y estamos capacitados para ofrecer el servicio, en sí está bien la ley, los intérpretes de la ley, los intérpretes de los procesos cuando uno quieren sacar algún permiso adicional o alguna cosa es lo que, falencias en lo que nos hace falta acá en la provincia en el Guayas, tal vez en Azuay, es que no tenemos las facilidades es los pases fronterizos para Perú, tenemos muchos inconvenientes cada vez que queremos salir con un grupo tenemos que irnos a la ciudad de Quito de circuito cerrado y eso de ahí es un problema por tiempo, por costo, por eso, o sea, esa es la parte burócrata que conversaba con la misma directora de tránsito, que exista una dependencia aquí en Guayaquil, aquí en el 911 hay una sucursal de la ANT pero está para que cojan documentos, pero el documento no lo califican ellos sino que te dicen que no tengo autorización sino que deberían de aceptarlo, para que ellos cojan allí y hacer uso de la tecnología y escaneen el oficio a Quito al departamento y en Quito digan en el departamento que si vale esto, si está bien y le pongan un visto bueno y lo ordenan a Guayaquil que emitan el documento.

Estudiante: Hay una nueva ley que socializaron esta nueva ley tanto gente como miembros de la Agencia de Tránsito, miembros del Ministerio de Turismo, Tour Operadoras y parte de gremio de Transporte Turísticos ¿Ustedes fueron incluidos o sienten que fueron incluidos como parte de hacer esta nueva ley?

Gerente Administrativa: La nueva ley porque salió en el 2008 con el señor Marún que fue Ministro de Obras Públicas, ahí salió esta primera ley de Transporte Turístico

Estudiante: Y luego la cambiaron.

Gerente Administrativa: Sí, y luego socializamos, y fuimos parte de los talleres aunque más a insistencia nuestra, ¿Y cómo vamos? ¿Ya para cuando las ley?

Estudiante: Sin haberlos socializados

Gerente Administrativa: Y somos los que estamos en el día a día, pudimos cambiar algunas situaciones de orden práctico y para beneficio mutuo de parte y parte pero sí, sí estuvimos en parte ahí, creo yo que hay cosas que de pronto de los que operamos en la transportación están las operadoras de turismo como tal que no están conformes con la ley de transportistas.

Estudiante: Es que ellos no pueden operar.

Gerente Administrativa: Es que ellos no pueden operar, ellos tienen otro tratamiento, pero ahora ellos quieren hacer una extensión de la ley y es ahora que se está tratando de que no se dé, porque no conviene a los intereses de los que hemos invertido en el transporte.

Estudiante: Eso es todo, muchas gracias por la entrevista, muy amable.

Gerente Administrativa: No hay de que, gracias a usted.