

# Pallatanga





*Jorge David León González*

**ALCALDE DE PALLATANGA**



# Manual Básico de Atención al cliente Servicio de Transporte

# INTRODUCCIÓN

El transporte turístico es uno de los pilares fundamentales de la experiencia de viaje de un turista. La calidad del servicio en este ámbito puede influir significativamente en la percepción global de un destino turístico. En Ecuador, con su diversidad geográfica, cultural y climática, los servicios de transporte deben ser seguros, cómodos y eficientes, tanto para turistas nacionales como internacionales. Este manual tiene como objetivo proporcionar pautas para asegurar que los servicios de transporte sean de alta calidad, cumpliendo con la normativa turística y las expectativas de los clientes.

# II. Principios Básicos Atención al Cliente



HOSPITALIDAD

CALIDEZ



# 1. Hospitalidad y Calidez

**Bienvenida y despedida:** Desde el primer contacto con el cliente, ya sea a través de una llamada, correo electrónico o en persona, es fundamental ofrecer un trato amable y respetuoso. El personal debe ser siempre cálido y hospitalario, independientemente de la situación.

**Comportamiento profesional:** El conductor y el personal del transporte deben proyectar una imagen profesional, mostrando respeto hacia los pasajeros en todo momento. Esto incluye un lenguaje adecuado, vestimenta apropiada y una actitud positiva.



**RAPIDEZ**

**Cumplir con horarios:** Los turistas valoran la puntualidad. Los vehículos deben llegar a tiempo tanto para la recogida como para la entrega en los destinos previstos. Si se presenta algún retraso, es importante informar al cliente de inmediato.

**Respeto por el itinerario:** Los tiempos de las actividades turísticas deben ser respetados para que los turistas puedan disfrutar de sus excursiones sin preocupaciones relacionadas con el transporte.

# PUNTUALIDAD



**Cumplimiento de normas de seguridad:** Todos los vehículos deben cumplir con las normas de seguridad exigidas por la legislación ecuatoriana, como el uso de cinturones de seguridad, la certificación de los conductores, y el cumplimiento de los límites de velocidad.

**Condiciones del vehículo:** Los vehículos deben estar en perfectas condiciones mecánicas y estéticas, asegurando un viaje cómodo y sin inconvenientes. Esto incluye un mantenimiento regular y la limpieza antes de cada servicio.

**Seguridad durante el trayecto:** Asegurarse de que los pasajeros sigan las indicaciones de seguridad, como el uso de cinturones de seguridad y el respeto por las normas de comportamiento dentro del vehículo.



DEPARTURE  
Aeroport de  
**BARCELONA**  
Reino de España  
23.10.2012

*Beijing*

PEOPLE'S REPUBLIC OF CHINA  
**BEIJING**  
ARRIVA  
JAN 05 2012

HEALTH PASSPORT  
COVID-19



SCAN ME  
Status: **Immune**

PASSPORT

DOCUMENTS

T R A V E L  
S A F E

# **Información y Comunicación**

**Transparencia y claridad:** Los clientes deben recibir toda la información relevante antes de su viaje, incluyendo el itinerario, la duración del viaje, las paradas programadas y las opciones disponibles.

**Comunicación constante:** Es fundamental que haya una comunicación clara y eficiente entre el personal de transporte y los turistas, ya sea para informar sobre cualquier cambio o para ofrecer asistencia durante el trayecto.



### **III. Normativa para el Transporte Turístico**



**Ministerio de Turismo:** El servicio de transporte turístico debe estar registrado y autorizado por el Ministerio de Turismo de Ecuador, cumpliendo con los requisitos establecidos para la operación de vehículos destinados a los turistas. Esto incluye el registro de la empresa de transporte, la certificación de vehículos y la capacitación de los conductores.

**Transporte Terrestre y Marítimo:** Los vehículos utilizados para el transporte turístico deben cumplir con las normativas de transporte terrestre (como el Reglamento de Tránsito) o, en su caso, marítimo (para el transporte por ríos o zonas costeras).

**Seguridad y condiciones del vehículo:** Los vehículos deben pasar revisiones periódicas para garantizar que cumplen con los estándares de seguridad y confort requeridos. Además, los vehículos deben tener las licencias y seguros correspondientes.



## **2. Licencias y Seguro**

**Licencia del conductor:** Los conductores deben tener una licencia de conducción válida, con experiencia en transporte turístico. Además, deben estar capacitados en normas de seguridad y en primeros auxilios.

**Seguro de viaje:** Es obligatorio que los turistas estén cubiertos por un seguro de transporte adecuado en caso de accidentes, incluyendo seguro de accidentes personales y daños a terceros.

### **3. Responsabilidad Ambiental y Sostenibilidad**

**Transporte sostenible:** Fomentar el uso de vehículos ecológicos, la reducción de emisiones y prácticas responsables con el medio ambiente es cada vez más importante en el sector turístico. Promover el uso de vehículos híbridos o eléctricos puede ser una ventaja competitiva.

**Promoción de la sostenibilidad:** Los servicios de transporte deben incentivar el respeto por los destinos turísticos y las comunidades locales, minimizando los impactos negativos del transporte y promoviendo la conservación del medio ambiente.

# LICENCIA DE CONDUCIR

Directorio y Directorio de Control del Ministerio y Policía del Ecuador



REPÚBLICA DEL  
ECUADOR

TIPO DE  
MOTOR / MP

**O+**

**1802832608**

APELLIDO / FAMILY NAME  
**PEREZ RAMIREZ**

NOMBRE / FIRSTNAME

**LUIS CARLOS**

SEXO / SEX

**M**

NACIONALIDAD / FROM  
**ECUADOR**

FECHA EMISION / ISS  
**08-03-2016**

EMISION / POSTAL ADDRESS  
**EL BOSQUE**

APELLIDO / NUMBER  
**1802832608**



FECHA DE NACIMIENTO / DOB  
**07-07-1981**

AUTOREGISTRACION / REG-AUTH  
**CCD - ROBLES**

FECHA DE VENCIMIENTO / EXP  
**07-03-2021**



MINISTERIO DEL INTERIOR

## **IV. Calidad en el Servicio: Elementos Esenciales**

### **1. Condiciones del Vehículo**

**Mantenimiento y limpieza:** Los vehículos deben ser revisados periódicamente para asegurar su buen funcionamiento. Antes de cada viaje, deben ser limpiados para garantizar una experiencia cómoda y agradable.

**Comodidad:** Los vehículos deben contar con asientos cómodos, aire acondicionado (si es necesario) y otros servicios que hagan el viaje placentero, como Wi-Fi o tomas de corriente.

### **2. Capacitación del Personal**

**Conductores capacitados:** Los conductores deben recibir formación en conducción segura, atención al cliente y comunicación efectiva. Además, deben ser conscientes de las particularidades del cliente turístico, tales como las expectativas y la necesidad de flexibilidad en horarios.



### **3. Itinerarios y Puntualidad**

**Horarios de salida y llegada:** Es importante respetar los horarios establecidos en el itinerario y tener suficiente tiempo para cada actividad programada. En caso de imprevistos, se debe informar a los pasajeros de manera oportuna.

**Cumplimiento del programa:** Ofrecer un itinerario claro y detallado, donde se resalten los puntos de interés, las paradas programadas y las expectativas del viaje.

### **4. Satisfacción del Cliente**

**Encuestas y feedback:** Después del servicio, se puede ofrecer a los turistas la posibilidad de completar una encuesta de satisfacción, lo que permitirá identificar áreas de mejora.

**Manejo de quejas y sugerencias:** Si un cliente tiene una queja, es esencial abordarla de inmediato con una actitud de resolución. El personal debe escuchar, disculparse si es necesario y proponer soluciones de manera efectiva.



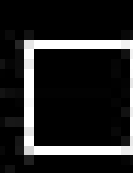
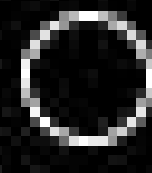
# CAPTA LA OPINIÓN

sobre tus servicios

Usuario

ID de acc...

QR



# **V. Manejo de Quejas y Sugerencias**

## **1. Escucha Activa**

El personal debe escuchar con atención las quejas y sugerencias de los clientes, sin interrumpir, para asegurarse de entender correctamente el problema y poder ofrecer una solución adecuada.

## **2. Resolución Inmediata**

En caso de que el cliente se queje de un problema que pueda solucionarse rápidamente (como un retraso o inconveniente con el vehículo), se debe resolver la situación de manera inmediata, buscando la mejor alternativa para el cliente.

### **3. Ofrecer Compensaciones si es necesario**

Si la queja está relacionada con un problema más complejo o prolongado (como un retraso significativo en el itinerario), el establecimiento podría considerar ofrecer alguna compensación, como un descuento en un futuro viaje o servicios adicionales.

### **4. Registro y Análisis de Quejas**

Es importante que todas las quejas y sugerencias sean registradas para su posterior análisis y para implementar medidas correctivas que mejoren el servicio en el futuro.





## **VI. Conclusión**

El servicio de transporte turístico en Pallatanga, es una parte esencial de la experiencia turística, y un servicio de alta calidad puede marcar la diferencia entre una visita mediocre y una experiencia memorable. Al cumplir con las normativas turísticas, garantizar la seguridad y confort de los pasajeros, y ofrecer una atención cálida y eficiente, los operadores de transporte pueden crear una experiencia positiva para los turistas. Este manual debe servir como una guía para asegurar que los estándares de calidad sean cumplidos y que la satisfacción del cliente esté siempre en primer lugar.

**Es un aporte de:  
Unidad de Gestión de Turismo**

**Gobierno Autónomo Descentralizado  
Municipal del cantón Pallatanga**



**ITUR PALLATANGA**

EL MEJOR CLIMA DEL MUNDO

**2025**