

# Servicio al Cliente de las Cooperativas de Taxis en el casco urbano de la Ciudad de Estelí en el segundo semestre 2017.<sup>1</sup>

Francisco Javier Zeledón<sup>2</sup>

Msc. Alberto Sevilla Rizo<sup>3</sup>

Msc. Flor Idalia Lanuza Gámez<sup>4</sup>

## RESUMEN

Esta investigación analiza el Servicio al Cliente con que cuentan las cooperativas de taxis de la ciudad de Estelí, y propone estrategias que mejoren la calidad en el servicio. La problemática central en estas cooperativas es que los dueños de taxis contratan a cadetes sin importar el nivel académico que estos posean, no son educados con los usuarios de estas unidades, tratándoles de manera irrespetuosa o con morbo, los socios de las cooperativas de taxis, no capacitan a los dueños y cadetes de taxis, la irresponsabilidad por parte de los cadetes de taxis al no respetar las señalizaciones ocasionan accidentes de taxis afectando paulatinamente al propietario de la unidad. La investigación realizada es de enfoque mixto, porque comprende un proceso que recolecta, analiza y vincula datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio. Se aplicaron encuestas a 209 cadetes de unidades de taxis de las diferentes cooperativas y también se diseñaron y aplicaron 383 encuestas a usuarios de las diferentes unidades de taxis. Además, se aplicaron entrevistas semi-estructuradas a presidentes de las cooperativas de taxis, propietarios de las unidades de taxis, cadetes y usuarios, además se aplicó una guía de observación en la investigación. Las encuestas se procesaron con el programa SPSS versión 2.0. Los principales resultados muestran que el 59% de la población encuestada están satisfechos con la seguridad que brinda el servicio, el 63.7% de los usuarios aprueban la comodidad dentro de las unidades de taxis y los usuarios están conformes con la higiene con las que se encuentran las unidades. Todos los dueños de taxis consideran que las capacitaciones sobre atención al cliente son de vital importancia para mantener la amabilidad y el trato con el que son tratados los usuarios, por tal razón los propietarios de taxis consideran que la capacitación de relaciones humanas a los cadetes es primordial para contar con un excelente servicio al cliente. Mientras que los usuarios están condicionados por la calidad y el servicio que ofrecen los cadetes de taxis. En esta tesis se proponen cuatro estrategias para mejorar la atención al cliente en las unidades de taxis y son: 1) Seguridad de los usuarios; 2) Cumplimiento de los requisitos que exige la Ley 524 en relación con el ambiente e higiene; 3) Mejora de las unidades del transporte selectivos; 4) Capacitación de relaciones humanas, técnicas de servicio al usuario por las autoridades pertinentes

**Palabras Clave:** Estrategias, Servicio al Cliente, Calidad, Atención al Cliente, Taxis, Cooperativas

---

<sup>1</sup> Este artículo se basa en la investigación titulada Servicio al Cliente de las Cooperativas de Taxis en el casco urbano de la Ciudad de Estelí en el segundo semestre 2017. Para obtener el título de Licenciado en Administración de Empresas de la UNAN – Managua, FAREM – Estelí.

<sup>2</sup> UNAN – Managua FAREM – Estelí, [www.farem.unan.edu.ni](http://www.farem.unan.edu.ni):

<sup>3</sup> UNAN – Managua FAREM – Estelí, [www.farem.unan.edu.ni](http://www.farem.unan.edu.ni):

<sup>4</sup> UNAN – Managua FAREM – Estelí, [www.farem.unan.edu.ni](http://www.farem.unan.edu.ni):

## **Client service of taxi cooperatives in the urban sector of Estelí, during the second semester of 2017**

Francisco Javier Zeledón

Msc. Alberto Sevilla Rizo

Msc. Flor Idalia Lanuza Gámez

### **ABSTRACT**

This research analyzes the Customer Service that counts the taxi cooperatives of the city of Estelí, and proposes strategies that improve the quality of the service. The central problem in these cooperatives is that taxi owners hire cadets regardless of the academic level they have, are not educated with the users of these units, treating them in a disrespectful or morbid way, the members of the taxi cooperatives, they do not train taxi owners and cadets, the irresponsibility on the part of taxi cadets when not respecting the signs cause taxi accidents gradually affecting the owner of the unit. The research carried out is mixed, because it includes a process that collects, analyzes and links quantitative and qualitative data in the same study. Surveys were applied to 209 cadets of taxi units of the different cooperatives and 383 surveys were also designed and applied to users of the different taxi units. In addition, semi-structured interviews were applied to presidents of the taxi cooperatives, owners of taxi units, cadets and users, and an observation guide was applied in the investigation. The surveys were processed with the SPSS program version 2.0. The main results show that 59% of the surveyed population are satisfied with the security provided by the service, 63.7% of the users approve of the comfort within the taxi units and the users are satisfied with the hygiene they are in. the units. All taxi owners consider that training on customer service is of vital importance to maintain the friendliness and treatment with which users are treated, for this reason taxi owners consider that the training of human relations to cadets is paramount to have an excellent customer service. While users are conditioned by the quality and service offered by taxi cadets. In this thesis four strategies are proposed to improve customer service in taxi units and are: 1) User safety; 2) Compliance with the requirements required by Law 524 in relation to the environment and hygiene; 3) Improvement of selective transportation units; 4) Human relations training, user service techniques by the relevant authorities

**Keywords:** Strategies, Customer Service, Quality, Customer Service, Taxis, Cooperatives

## INTRODUCCIÓN

En la ciudad de Estelí, se encuentran establecidas 5 cooperativas de taxi de servicio selectivo, las cuales ofertan el servicio en el municipio de Estelí, dando solución a los diferentes tipos de problemas de transporte. Las cooperativas de taxis hoy en día son de vital importancia para la población, ya que las unidades de taxis constantemente están siendo demandadas, por los usuarios que requieren de este servicio. Las siguientes cooperativas son: Cooperativa Oscar Benavides Lanuza, Francisco Rivera Quintero, Rio de Piedra, Divino Niño y Hermosa Soberana.

Las Cooperativas de Taxis del casco urbano de Estelí se fundaron en el año 1982 con 30 socios, cada uno dueño de una unidad de taxis, que conformaron dichas cooperativas y siendo la cooperativa Oscar Benavidez la primera en brindar este tipo de servicio, en la ciudad de Estelí.

A partir de estas fechas se han venido incrementando las unidades de taxis en la ciudad, surgiendo así nuevas cooperativas que brindan estos servicios a la población, cabe señalar que este auge tiene que ver con el desarrollo económico de la ciudad, ya que la tasa de empleo ha venido creciendo aceleradamente en la ciudad.

En la actualidad estas cooperativas han venido presentando una problemática con respecto al servicio al cliente, ya que los dueños de taxis contratan a cualquier cadete sin importar el nivel académico que ellos posean, solamente valoran como importante que los mismos cuenten con una licencia de conducir profesional, para ellos lo más importante es que posean su licencia de conducir, otro de los problemas con los que cuentan es que los cadetes que contratan los dueños de taxis pertenecientes a estas cooperativas de taxis, no brindan un buen servicio al cliente estos no son educados con los pasajeros muchas veces reciben maltratos, provocando inconformidad en los clientes que abordan las unidades de taxis. Los socios de la cooperativa no se dan cuenta de la importancia de brindar un servicio de calidad al cliente, debido a que no capacitan al personal que contratan como cadete para las unidades de taxis. La calidad en el servicio de atención al cliente cada día toma más importancia debido a que los consumidores se vuelven más exigentes. Todas las empresas deben capacitar al personal en atención al cliente ya que ellos son los que están directamente ligados con los usuarios del servicio de taxi. El contacto directo con los clientes es primordial, la actitud es determinante y la eficiencia con la que se hagan las cosas son parte de un buen servicio. Es significativo mencionar que la capacitación, motivación e incentivos hacia el empleado juega un papel fundamental que cumple con la calidad en el servicio al cliente, ya que los empleados juegan un papel importante dentro de la Cooperativa. Estos son la imagen de la empresa ante los clientes. En el transcurso del año 2016 muchas unidades de taxi se han visto involucradas en accidentes de tránsito, por la irresponsabilidad de algunos cadetes que irrespeten las señalizaciones viales en la ciudad, lo cual provoca costos financieros adicionales a las unidades de taxi, por consiguiente, provocan inconformidad con los usuarios que día a día hacen uso de este servicio. El crecimiento paulatino de las unidades de taxi en la ciudad de Estelí, ha fomentado la competitividad entre los cadetes que prestan este servicio, ya que entre ellos se disputa quien monta el próximo pasajero en su unidad, esto con el objetivo de incrementar sus ingresos diarios. Considerando las diferentes dificultades que presentan los cadetes y usuarios del servicio de taxi en la ciudad de Estelí, es necesario que los dueños de

estas unidades tomen medidas que permitan visualizar los problemas que se han identificado como debilidades en el sector transporte colectivo (Taxis) de la ciudad de Estelí. Se espera un impacto por parte de los propietarios en cuanto a las estrategias que se plantean en la investigación y que sean tomadas en cuenta para el mejoramiento de sus unidades.

Esta investigación permite recoger información pertinente acerca de las cooperativas de taxis. En lo metodológico este trabajo se puede considerar una guía para la orientación de posteriores investigaciones, el estudio ayuda a visualizar cuales son las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas del servicio al cliente de las cooperativas de taxis y así proponer estrategias que les permitan mejorar a través de la valoración de lo usuarios en cuanto al servicio que se ofrece en estas unidades y el grado de satisfacción que reciben por parte de los cadetes de taxis. Los resultados de esta investigación constituyen un aporte al desarrollo, fortalecimiento y crecimiento de las cooperativas de taxis de la ciudad de Estelí, de tal manera que sirvan como instrumento de ayuda a los propietarios o dueños de las unidades de taxis para la mejora de las mismas.

Como objetivo principal se planteó, valorar la calidad en el servicio que brindan las Cooperativas de taxis del casco urbano de la ciudad de Estelí, en el segundo semestre del año 2017.

Entre los ejes teóricos de la investigación son:

Las cooperativas son una asociación autónoma de personas que se han unido voluntariamente para hacer frente a sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes por medio de una empresa de propiedad conjunta y democráticamente controlada. La diversidad de necesidades y aspiraciones (trabajo, consumo, crédito, etc.) de los socios, que conforman el objeto social o actividad corporativizada de estas empresas, define una tipología muy variada de cooperativas. (Castilla la Mancha, S.f)

Un cliente es alguien cuyas necesidades y deseos deben ser satisfechos por el negocio que la empresa administra, el cliente es el núcleo en torno al cual debería girar la política de cualquier empresa. (Kotler, 2003)

Satisfacción del Cliente, (Kotler, 2003) define la satisfacción del cliente como "el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas.

## **MATERIALES Y MÉTODOS**

Para llevar a cabo el estudio de servicio al cliente de las cooperativas de taxis en el casco urbano de la ciudad de Estelí en el segundo semestre 2017, se utilizaron fuentes primarias y secundarias de carácter cuantitativo y cualitativo cuyos instrumentos fueron encuestas aplicadas a los presidentes de las diferentes cooperativas, propietarios de las unidades de taxis, cadetes y usuarios, también se aplicaron entrevistas y guía de observación, donde se extrajo información acerca de las cooperativas y de las unidades de taxis que hay en el municipio y acerca de la atención al cliente que brindan en estas cooperativas hacia los usuarios y la calidad con que ofrecen este servicio de transporte.

El universo de estudio esta compuesto por una poblacion de 125, 455 habitantes, y 455 cadetes de taxis, con la realizacion de los calculos correspondientes y teniendo un margen de error del 5% y un nivel de confianza del 95%, se obtuvo un tamaño de la muestra de 383 usuarios a encuestar y 209 cadetes de taxis.

Asi mismo se aplicó entrevistas dirigidas a los presidentes de las cooperativas y a los propietarios de las unidades de taxis. Tambien se hizo una revision bibliografica de diferentes libros y trabajos de curso para enriquecer la verasidad a la informacion obtenida durante la investigacion.

Para la elaboraci3n de instrumentos de recolecci3n de datos se tom3 en cuenta el cuadro de operacionalizaci3n de la investigaci3n, para la realizaci3n de gu3a de observaci3n de las unidades de taxis, de entrevistas y encuestas tanto a cadetes como a los usuarios, para la manipulaci3n de los resultados de las encuestas se utiliz3 el programa SPSS. Todos los instrumentos fueron revisados para proceder a la aplicaci3n de los mismos.

## **RESULTADOS**

### **Caracterizaci3n de las cooperativas de taxis del casco urbano de la ciudad de Estel3.**

Las Cooperativas de Taxis del casco urbano de Estel3 se fundaron en el a3o 1982 con 30 socios, cada uno due3o de una unidad de taxis, que conformaron dichas cooperativas y siendo la cooperativa Oscar Benavidez la primera en brindar este tipo de servicio, en la ciudad de Estel3.

A partir de estas fechas se han venido incrementando las unidades de taxis en la ciudad, surgiendo as3 nuevas cooperativas que brindan estos servicios a la poblaci3n, cabe se3alar que este auge tiene que ver con el desarrollo econ3mico de la ciudad, ya que la tasa de empleo ha venido creciendo aceleradamente en la ciudad.

Actualmente se encuentran 5 cooperativas de servicio selectivo que prestan este servicio, dando soluci3n a los diferentes tipos de problemas de transporte dentro de la ciudad. Las siguientes cooperativas son: Cooperativa Oscar Benavides Lanuza, Francisco Rivera Quintero, Rio Piedra, Divino Ni3o, Hermosa Soberana. Cabe se3alar que cada una de las cooperativas tiene excelente atenci3n al cliente.

### **Valoraci3n de los cadetes de taxis de las Cooperativas de taxis en cuanto al servicio al cliente**

Los cadetes encuestados han llegado a realizar sus estudios hasta la secundaria, sin embargo, el 33.5% solamente terminaron la educaci3n primaria debido a que en aquellos tiempos decidieron empezar su vida laboral para la sustentaci3n de su familia, solamente un 11.5% de los cadetes de taxi han cursado o est3n cursando alguna carrera universitaria. Mientras que el 11.5% optaron por realizar una carrera t3cnica. Los cadetes consideran que no necesario

tener estudios universitarios o profesionales para realizar esta función pero que si es importante obtener una carrera que este de acorde a su trabajo.

### Servicio a la cliente brindada por los cadetes de taxis

#### Cuadro N°1. Conocimientos sobre servicio al cliente

Universo: 209 Cadetes de Taxis

	Frecuencia	%
Si	42	20,1
No	167	79,9

Fuente: Datos primarios de encuesta a cadetes. Octubre 2017.

Referente a los conocimientos que poseen los cadetes de taxis en cuanto a la atención al cliente, el 79.9% manifiestan que no poseen conocimientos en atención al cliente, porque aún no se le han brindado cursos referentes a esto. Sin embargo, el 20.1% si tienen conocimientos sobre atención al cliente, porque en materias impartidas en la universidad les han hecho saber acerca de la atención al cliente.

#### Cuadro N°2. Reciben capacitaciones por parte de la Cooperativa en relación al servicio al cliente

Universo: 209 Cadetes de Taxis

	Frecuencia	%
Si	197	94,3
No	12	5,7

Fuente: Datos primarios de encuesta a cadetes. Octubre 2017.

El 94.3% de los cadetes si reciben capacitaciones en cuanto al servicio al cliente, les dan breves charlas de cómo tratar a los clientes para tener siempre la satisfacción de los mismos, pero el 5.7% manifiesta no haber recibido estas capacitaciones porque mencionan que son nuevos cadetes y apenas están empezando a trabajar en esta cooperativa y que las capacitaciones no las realizan de manera frecuente, sino que subsecuente.

#### Cuadro N°3. Cree usted que es necesario recibir capacitaciones o seminarios para brindar un mejor servicio a los clientes

	Frecuencia	%
Si	206	98,6
No	3	1,4

Fuente: Datos primarios de encuesta a cadetes. Octubre 2017.

El 98.6% de los cadetes de taxis consideran que si es necesario recibir capacitaciones o seminarios para mejorar el servicio al cliente en este sector. Y el 1.4% de los cadetes manifiesta que no es necesario recibir este tipo de capacitaciones ya que consideran que la atención al cliente en las unidades es la mejor brindada, ya que se interrelacionan con los usuarios y a través de ellos se dan cuenta de las necesidades que les hacen faltan.

#### Cuadro N°4. Cuenta con el tiempo para recibir capacitaciones sobre atención al cliente

	Frecuencia	%
Si	204	97,6
No	5	2,4

Fuente: Datos primarios de encuesta a cadetes. Octubre 2017.

El 97.6% de los cadetes encuestados opinan que sí cuentan con el tiempo necesario para recibir las capacitaciones que les sean brindadas, ya que consideran que es de gran importancia porque facilita los conocimientos en cuanto a la atención que se le debe de brindar a los usuarios de taxis. No obstante, el 2.4% de ellos opina que no tiene el tiempo para recibir esas capacitaciones porque no las consideran de gran importancia y eso solamente le dificultaría a la hora de trabajar ya que tiene que cumplir con la cuota que el dueño de taxi les orienta.

**Cuadro N°5. Estaría dispuesto a recibir estas capacitaciones**

	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Si	209	100,0

Fuente: Datos primarios de encuesta a cadetes. Octubre 2017.

El 100% de los cadetes de taxis si estarían dispuestos recibir las capacitaciones, aunque no todos cuenten con el tiempo necesario para realizarlo, pero si estarían interesados en conocer un poco más acerca de la atención que se les debe de brindar a los usuarios que a diario toman sus unidades.

**Cuadro N°6. Como es su interacción con los clientes**

	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Muy Buena	167	79,9
Buena	36	17,2
Regular	5	2,4
Mala	1	,5

Fuente: Datos primarios de encuesta a cadetes. Octubre 2017.

Al relacionarse con los usuarios tiende hacer un poco incómodo, según la opinión de algunos cadetes de las unidades de taxis, pero ellos consideran que la relación que tratan de llevar es muy buena un 79.9% considera que, si lo es, ya que tratan al usuario con amabilidad, respeto. El 17.2% considera que su relación con los usuarios es buena ya que a ellos solo les interesa llevarlos al destino a donde se le es solicitado el servicio, el 2.4% piensa que es regular porque los usuarios no procuran relacionarse con ellos y que eso se lo respetan al usuario y un 5% consideran que la interacción con los usuarios es mala, porque ya han tenido algún mal entendido con

ellos, debido al valor del pasaje en donde el cliente se molesta por la tarifa asignada al destino solicitado por el usuario.

**Cuadro N°7. Está de acuerdo con que la cooperativa le realice análisis médico para que pueda brindar un buen servicio a la población**

	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Si	206	98,6
No	3	1,4

Fuente: Datos primarios de encuesta a cadetes. Octubre 2017.

El 98.6% de los cadetes de taxis encuestados consideran de gran importancia que se les realice un chequeo médico, principalmente un examen psicológico para determinar la actitud de cada uno de los cadetes y si están en la condición de poder realizar esta función en las unidades de taxi. Mientras que el 1.4% consideran que no es necesario la realización chequeos médicos por parte de la Cooperativa.

**Cuadro N°8. Ha tenido alguna enfermedad que afecte la calidad del servicio que brinda**

	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Si	19	9,1
No	190	90,9

Fuente: Datos primarios de encuesta a cadetes. Octubre 2017.

Según la encuesta aplicada los cadetes de taxis el 90.9% no tiene ninguna enfermedad que afecte la calidad en el servicio que prestan a los usuarios que abordan sus unidades, mientras que el 9.1% si presentan enfermedades que puede afectar el servicio siendo una de ellas los problemas respiratorios.

**Cuadro N°9. Considera que los propietarios proporcionan todas las condiciones para que usted brinde un buen servicio a los usuarios de taxis**

	Frecuencia	%
Si	198	94,7
No	11	5,3

Fuente: Datos primarios de encuesta a cadetes. Octubre 2017.

En muchas ocasiones los cadetes de taxis se ven en la necesidad de exigirle a los dueños de taxis mejorar las condiciones de las unidades, y un 94.7% si les proporcionan las mejores condiciones para estos realicen un mejor servicio y que el usuario se sienta satisfecho. Mientras que el 5.3% de los cadetes expresan que los dueños de taxis no les proporcionan estas mejoras en las unidades.

**Cuadro N°10. Ha tenido reclamos por parte de los usuarios con respecto al servicio que brindan**

	Frecuencia	%
Si	26	12,4
No	183	87,6

Fuente: Datos primarios de encuesta a cadetes. Octubre 2017.

El 87.6% de los cadetes que se encuestaron no presentan ningún reclamo por parte de los usuarios, ya que los mismos consideran que la atención que se les brinda es la correcta, más sin embargo el 12.4% opina lo contrario manifiestan que si han recibido reclamos por parte de los usuarios debido a que estos mismos, quieren estipular las tarifas a cobrar y la distancia o el sector al que se trasladan es más largo, y es por ellos que reciben este tipo de reclamos.

**Cuadro N°11. Ha recibido malas respuestas por parte de los usuarios en algún momento**

	Frecuencia	%
Si	15	7,2
No	176	84,2
A veces	18	8,6

Fuente: Datos primarios de encuesta a cadetes. Octubre 2017.

El 84.2% de los cadetes no han recibido malas respuestas por parte de los usuarios lo que se considera que en estas unidades de dicha cooperativa se les brinda buen trato a los usuarios, mientras que 7.2% opina lo contrario y manifiesta que por parte de los usuarios han recibido malos tratos, en cambio el 8.6% dicen que a veces se les brinda malos tratos cuando no se lleva al pasajero al destino que él solicita.

**Cuadro N°12. Recibe agradecimiento por parte de los usuarios cuando le presta el servicio**

	Frecuencia	%
Si	174	83,3
No	22	10,5
A veces	13	6,2

Fuente: Datos primarios de encuesta a cadetes. Octubre 2017.

El 83.3% de los encuestados manifiestan que si reciben agradecimiento por parte de los usuarios por el servicio que se les brinda, se les trata cordialmente y eso demuestra que el cliente está satisfecho con la carrera que se le hizo. El 10.5% no recibe agradecimiento por los usuarios porque consideran que el cliente va rápido y seguramente se le olvida agradecer. Mientras que el 6.2% expresa que a veces se les da agradecimiento por el servicio prestado.



**Cuadro N°13. Cree usted que el usuario queda satisfecho con el servicio que ha brindado cuando aborda su unidad de taxi**

	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Siempre	193	92,3
Algunas veces	15	7,2
Nunca	1	,5

Fuente: Datos primarios de encuesta a cadetes. Octubre 2017.

La satisfacción del cliente es primordial, ya que es gracias a ellos que se generan los ingresos necesarios, es por ello que el 92.3% de los cadetes consideran que el usuario queda satisfecho con el servicio que se le brinda porque se le lleva hasta el lugar a donde el quiere llegar, el 7.2% han expresado que el algunas veces quedan satisfechos debido a la ruta a la que se dirigen y amablemente se les pide que se les puede dejar algo cerca y no al destino que solicitan y es cuando el cliente muestra insatisfacción, mientras que el 0.5% indican que nunca quedan satisfechos con el servicio que se le brinda.

**Valoración de los clientes sobre la satisfacción en el servicio de taxi brindado por parte de las Cooperativas de taxi en el casco urbano de la ciudad de Estelí.**

Satisfacción en el Servicio

**Cuadro N°14. Con que frecuencia utiliza usted el servicio de taxi**  
**Universo: 383 Usuarios de Taxis**

	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Mucho	136	35,5
Poco	226	59,0
Nunca	21	5,5

Fuente: Datos primarios de encuesta a cadetes. Octubre 2017.

El 59% de los usuarios utilizan el servicio de taxi con poca frecuencia, mientras que el 35.5% de los usuarios lo utilizan con mucha frecuencia, porque tienden a requerir más de ellos por su trabajo y es la manera más fácil de poder llegar a tiempo necesarios, por otra parte, el 5.5% de los usuarios opinan que nunca utilizan este servicio porque prefieren caminar.

**Cuadro N°15. Cómo valora usted la calidad del servicio brindado a los clientes por la cooperativa de taxis Oscar Benavidez Lanuza**  
**Universo: 383 Usuarios de Taxis**

	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Muy bueno	90	23,5
Bueno	155	40,5
Regular	118	30,8
Malo	20	5,2

Fuente: Datos primarios de encuesta a cadetes. Octubre 2017.

El 40.5% de los usuarios consideran que la calidad por el servicio que brindan estos cadetes es buena ya que están conformes con las unidades y con el trato que se les da, el 30.8% consideran que el servicio es regular, mientras que el 23.5% opinan que el servicio que se les brinda es muy bueno y por otra parte el 5.2% consideran que el servicio que se les brinda es de muy mala calidad.

**Cuadro N°16. Cuando solicita servicio de taxi a zonas periféricas del municipio como es la respuesta de los taxistas a su solicitud**  
**Universo: 383 Usuarios de Taxis**

	Frecuencia	%
Muy bueno	64	16,7
Bueno	123	32,1
Regular	153	39,9
Malo	43	11,2

Fuente: Datos primarios de encuesta a cadetes. Octubre 2017.

El 39.9% de los usuarios encuestados manifiestan que cuando pretenden trasladarse a las zonas periféricas de la ciudad la respuesta por parte de los cadetes es de manera regular, no dándole una respuesta favorable para brindar el servicio que ofrecen, el 32.1% les brindan una respuesta de buena y el 16.7% de muy bueno y el 11.2% la respuesta que se les da es de malo.

**Cuadro N°17. Cree usted que los cadetes de taxi utilizan el vocabulario adecuado para prestar este servicio**  
**Universo: 383 Usuarios de Taxis**

	Frecuencia	%
Si	210	54,8
No	173	45,2

Fuente: Datos primarios de encuesta a cadetes. Octubre 2017.

El 54.8% e los usuarios manifiestan que los cadetes de taxis poseen un buen vocabulario y los tratan con respeto, mientras que el 45.2% de estos cadetes no los tratan bien y son ofendidos por parte de ellos.

**Cuadro N°18. Cree usted que los cadetes de taxi utilizan la vestimenta adecuada para prestar este servicio**  
**Universo: 383 Usuarios de Taxis**

	Frecuencia	%
Si	217	56,7
No	166	43,3

Fuente: Datos primarios de encuesta a cadetes. Octubre 2017.

El 56.7% de los usuarios consideran que la vestimenta que utilizan los cadetes es la adecuada para este tipo de trabajo, mientras que el 43.3% opinan que no es la adecuada porque en algunas ocasiones se les ha visto de shorts y camisolas en horas laborales inclusive los días domingos.

**Cuadro N°19. Cree usted que los cadetes respetan sus derechos como**

Según el cuadro N°25 de forma ocasional los cadetes de las unidades de taxi respetan sus

**usuarios al momento de utilizar un servicio de taxi**

**Universo: 383 Usuarios de Taxis**

	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Si	104	27,2
No	99	25,8
Ocasionalmente	180	47,0

Fuente: Datos primarios de encuesta a cadetes. Octubre 2017.

derechos, mientras que el 27.2% opina que si son respetados sus derechos y un 25.8% dicen ser irrespetados violentando así sus derechos, como usuarios.

**Cuadro N°20. Las unidades de taxis de la cooperativa Oscar Benavidez prestan las condiciones necesarias para la comodidad de sus usuarios al momento de ser transportados**

**Universo: 383 Usuarios de Taxis**

	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Si	244	63,7
No	139	36,3

Fuente: Datos primarios de encuesta a cadetes. Octubre 2017.

El 63.7% de los usuarios encuestados opinan que efectivamente sí las unidades prestan las condiciones necesarias para ser trasladados al destino que solicitan, mientras que el 36.3% opina que estas unidades no prestan las condiciones necesarias, ya que están en condiciones deprimentes, los asientos de estas unidades están viejos y maltratados, e incluso la carrocería esta oxidada y las puertas no cuentan con las respectivas condiciones porque se les pide que las abran por fuera por el cerrojo esta malo en la parte de adentro.

**Cuadro N°21. Recibe usted una respuesta adecuada al momento de abordar una unidad de servicio de taxi**

**Universo: 383 Usuarios de Taxis**

	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Siempre	106	27,7
Algunas veces	261	68,1
Nunca	16	4,2

Fuente: Datos primarios de encuesta a cadetes. Octubre 2017.

Según el 68.1% algunas veces si reciben respuestas agradables por parte de los cadetes, mientras que el 27.7% respondieron que siempre reciben buen trato por parte de ellos y el 4.2% nunca han recibido un buen servicio.

**Cuadro N°22. Es usted atendido con amabilidad al momento de abordar una unidad de taxi**

**Universo: 383 Usuarios de Taxis**

	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
--	-------------------	----------

El cuadro N°28 indica que con un 73.4% algunas veces los usuarios son tratados con amabilidad al ser abordados en las unidades de taxis y el 23.5% consideran que siempre reciben buen trato y el 3.1% nunca recibe buen trato.

Siempre	90	23,5
Algunas veces	281	73,4
Nunca	12	3,1

Fuente: Datos primarios de encuesta a cadetes. Octubre 2017.

**Cuadro N°23. Recibe usted buen trato en el transcurso del tiempo que hace uso de la unidad de taxi**  
**Universo: 383 Usuarios de Taxis**

	Frecuencia	%
Si	290	75,7
No	93	24,3

Fuente: Datos primarios de encuesta a cadetes. Octubre 2017.

El 75.7% si reciben buen trato en el transcurso en el que abordan la unidad para ser trasladados a su destino y el 24.3% no reciben buen trato porque son tratados con mala educación y los cadetes los dejan a donde ellos quieren no a la dirección solicitada por el usuario.

**Cuadro N°24. En alguna ocasión le han exigido abandonar la unidad de taxi antes de llegar a su destino**

**Universo: 383 Usuarios de Taxis**

	Frecuencia	%
Si	160	41,8
No	221	57,7

Fuente: Datos primarios de encuesta a cadetes. Octubre 2017.

Según el cuadro N°30 no se le ha pedido de que abandonen la unidad de taxi mientras que el 41.8% si se han visto afectados abandonar las unidades de taxis, porque en más de una ocasión el cadete esta de mal genio y le pide que por favor abandone la unidad

**Cuadro N°25. Está satisfecho con la seguridad que brinda el servicio**  
**Universo: 383 Usuarios de Taxis**

	Frecuencia	%
Si	226	59,0
No	157	41,0

Fuente: Datos primarios de encuesta a cadetes. Octubre 2017.

El 59% de los usuarios se encuentran satisfechos por la seguridad que se les brinda en el transcurso de su viaje, mientras que el 41% no se encuentran satisfechos porque los cadetes en algunas ocasiones aventajan de manera impudente o caminan a exceso de velocidad en la ciudad

**Cuadro N°26. Cuando utiliza una unidad de taxi se ha visto afectada por sonidos de alta intensidad**

**Universo: 383 Usuarios de Taxis**

	Frecuencia	%
Si	165	43,1

El 56.9% de los usuarios considera que el sonido para ellos no es de gran importancia, pero el 43.1% si piensa que les afecta porque en ciertas ocasiones algunos cadetes manejan con el sonido a alto volumen y cierto tipo de música en

No	218	56,9
----	-----	------

Fuente: Datos primarios de encuesta a cadetes. Octubre 2017.

donde el usuario se ve incomodo, pero por respeto no se le dice nada al cadete.

### Propuesta de Estrategias para mejorar la calidad del servicio de las Cooperativas del casco urbano de la ciudad de Estelí.

Análisis de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas. (FODA)

<b>FORTALEZAS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cursos de capacitación sobre atención al público a los conductores o cadetes profesionales</li> <li>• Los vehículos cuentan con seguro e inspección mecánica técnica vehicular</li> <li>• Ingreso de vehículos nuevos</li> <li>• Experiencia profesional al volante</li> <li>• Vehículos en perfectas condiciones.</li> <li>• Experiencia de los cadetes en el área de recurso humano al momento de prestar el servicio.</li> <li>• Tener empleo para satisfacer nuestras necesidades</li> <li>• Tener conocimiento para brindar un buen servicio</li> <li>• Usuarios satisfechos con el servicio</li> <li>• Alta responsabilidad y amabilidad al momento de prestar el servicio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cubrir la demanda insatisfecha del servicio de taxi.</li> <li>• Incremento de turistas en la ciudad.</li> <li>• Taxis emergentes para los usuarios.</li> <li>• Taxis expresos fuera de la ciudad.</li> <li>• Subsidio en combustible por parte del gobierno.</li> <li>• Crecimiento de la población PEA</li> <li>• Aumento de demanda del área urbana.</li> <li>• Mayor crecimiento adquisitivo del servicio de taxi.</li> <li>• Mayor uso de las unidades de taxi por parte de los usuarios al brindar un mejor servicio y rapidez para movilizarse de un lugar a otro.</li> <li>• Aumento de la empleabilidad de la población para hacer uso de los servicios de transporte selectivo en el casco urbano de la ciudad de Estelí.</li> <li>• Negociaciones de los precios cuando solicita el servicio</li> </ul>
<b>DEBILIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dificultad de brindar el servicio en horas pico</li> <li>• Dificultad por garantizar la seguridad completa del pasajero en posibles secuestros.</li> <li>• Aumento de las unidades de servicio.</li> <li>• Aumento de los precios de los derivados del petróleo</li> <li>• Deterioro de las unidades al ingreso a lugares de difícil acceso</li> <li>• Cadetes con poco conocimiento en servicio al cliente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Robo de vehículos o parte de las piezas del vehículo por personas que se dedican a delinquir.</li> <li>• Incremento de insumos (aceites, filtros, partes y piezas)</li> <li>• Incremento de desempleo debido a que la población al tener pocos ingresos desea adquirir transporte de bajo costo estipulado por la ley general de transporte.</li> <li>• Baja en el número de usuarios en tiempos de lluvia.</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Deterioro de las unidades a un corto plazo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Parqueo vehicular saturado</li> <li>• Falta de un control de tránsito en las calles.</li> <li>• Paradas no respetadas</li> <li>• Carencia de educación por parte del usuario hacia los taxistas.</li> <li>• Introducción de alguna compañía extranjera para prestar el servicio en la ciudad.</li> <li>• Cambios en las políticas gubernamentales.</li> </ul>
---	--

## Propuesta de Estrategias

### **Estrategia 1.** Seguridad de los usuarios.

Objetivo: Proporcionar las condiciones básicas que exigen los parámetros de la ley 524 para la seguridad de los usuarios.

### **Estrategia 2.** Cumplimiento de los requisitos que exige la Ley 524 en relación con el ambiente e higiene.

Objetivo: Ofrecer las condiciones adecuadas para un ambiente agradable y limpio, según la ley 524.

### **Estrategia 3.** Mejora de las unidades del transporte selectivos.

Objetivo: Mantener la calidad del servicio en todas las unidades.

#### **Actividades:**

### **Estrategia 4.** Capacitación de relaciones humanas, técnicas de servicio al usuario por las autoridades pertinentes.

Objetivo: Implementar capacitaciones para el desarrollo de las capacidades técnicas y humanas de los colaboradores

## Conclusiones

De acuerdo a la información obtenida en la presente investigación se ha concluido lo siguiente:

La población de Estelí ha comentado que está de acuerdo con la atención y los parámetros de calidad que ofrecen las unidades del servicio selectivo.

Sin embargo, a los conductores de las unidades de taxi se les consulto sobre como calificaban la atención que ofrecían concordando con los usuarios que la calidad del servicio es aceptada por la mayoría de estos.

Cabe señalar, que la Alcaldía y la ley 524 Ley General de Transporte terrestre exige los requisitos de acuerdo a las necesidades de la población por tanto los usuarios aceptan la calidad del servicio en los diferentes elementos:

Los usuarios han dicho estar conformes con la higiene que brinda el servicio de transporte, requisito que exige las autoridades pertinentes.

El 59% de la población encuestada ha comentado que está satisfecho con la seguridad que brinda el servicio, parámetro indispensable para la medición de calidad.

El 63.7% de los usuarios aprueban la comodidad dentro de las unidades de servicio de transporte lo cual hace placentero el transcurso hasta llegar a su destino.

Es importante mencionar que el servicio de transporte selectivo es uno de los medios más utilizado por la población estiliana, en el cual se movilizan hacia sus trabajos u otros fines.

## **BIBLIOGRAFÍA**

- Castilla la Mancha. (S.f). *consejería de trabajo y empleo*. Recuperado el 2017, de consejería de trabajo y empleo: <http://www.castillalamancha.es/sites/default/files/documentos/20120511/que20es20una20cooperativa.pdf>
- Kotler, P. (2003). *Los 80 Conceptos Escenciales de Marketing de la A a la Z*. Obtenido de <https://books.google.com.ni/books?id=W4UNAAAACAAJ&dq=Los+80+conceptos+esenciales+del+Marketing+de+la+A+a+la+Z.+Kotler&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEWjBs8nq7fPVAhWC5SYKHbcuCFYQ6AEIJzAA>
- Martinez, E. R. (2007). *Competitividad, Crecimiento y Capotalizacion de las Regiones Españolas*. Bilbao. Obtenido de [https://books.google.com.ni/books?id=I7sx-4LRMCcC&pg=PA6&dq=Competitividad,+crecimiento+y+capitalizacion+de+las+regiones+espa%C3%B1olas+Martinez&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwivsLGAy\\_PVAhWG1CYKHYBTDMAQ6AEIJTAA#v=onepage&q=Competitividad%20%20crecimiento%20y%20cap](https://books.google.com.ni/books?id=I7sx-4LRMCcC&pg=PA6&dq=Competitividad,+crecimiento+y+capitalizacion+de+las+regiones+espa%C3%B1olas+Martinez&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwivsLGAy_PVAhWG1CYKHYBTDMAQ6AEIJTAA#v=onepage&q=Competitividad%20%20crecimiento%20y%20cap)
- Pallares, R., & Herrera, M. (2005). *Hacer empresa: Un reto* (4ta ed.). Fondo Editorial Nueva Empresa. Obtenido de <http://mariaglv.blogspot.com/2015/02/definicion-de-empresa.htm>
- Payan, C. B. (Domingo 27 de Noviembre de segundo semestre 2017). Cooperado. (J. Zeledon, Entrevistador)