

Título: Organización y calidad del servicio de taxi intermunicipal de la ciudad de Estelí, del año 2017¹

Eylin Anais Chavarria Mendoza²

Henry Fernando López Matamoros³

Margarita Elizabeth Rugama Ruiz⁴

Beberly Castillo Herrera⁵

RESUMEN

La presente investigación evalúa la calidad del servicio de taxis intramunicipal en la ciudad de Estelí con el fin de crear estrategias para la mejora de este servicio. Este estudio es importante para las cooperativas ya que servirá de referencia para conocer el grado de satisfacción de los clientes considerando tres ejes teóricos: cooperativas, transporte intramunicipal, y clientes. La investigación es de tipo aplicada y cuantitativa. La hipótesis que guía este estudio es: a mayor calidad del servicio, mayor satisfacción de los usuarios de taxis intramunicipales en la ciudad de Estelí. Se aplicaron encuestas a 257 cadetes y 381 usuarios de taxis, y entrevistas semi-estructuradas a los propietarios de las cooperativas. Para medir la calidad del servicio se consideraron tres aspectos: Confiabilidad del servicio, socialización y responsabilidad. Los resultados revelan que la calidad del servicio de taxis en la ciudad de Estelí es regular, por lo que se proponen las siguientes líneas estratégicas: Mejora de la calidad del servicio de taxi, divulgación de las tarifas, preparación acerca de los riesgos que generan los accidentes de tránsito y volumen excesivo de música y radio en la salud de los usuarios y mejora de capacidad de respuesta.

Palabras clave: transporte, taxis, clientes, calidad de servicio, Estelí.

¹ Organización y calidad del servicio de taxi intermunicipal de la ciudad de Estelí del 2017. Seminario de Graduación para Optar al Título de Licenciatura en Administración de Empresas

² UNAN MANAGUA, FAREM-Estelí, E-mail: chavarriaeylin27@gmail.com

³ UNAN MANAGUA, FAREM-Estelí, E-mail: lopez180594@gmail.com

⁴ UNAN MANAGUA, FAREM-Estelí, E-mail: rugamaelizabet25@gmail.com

⁵ Doctora en Ciencias Sociales por la Universidad de Zulia, Venezuela. Máster en Ciencias Sociales por Universidad de Guadalajara. Docente titular de UNAN MANAGUA FAREM-Estelí. E-mail: beberlycastillo@yahoo.com

Abstract

The present investigation evaluates the quality of the service of intra-municipal taxis in the city of Estelí with the purpose of creating strategies for the improvement of this service. This study is important for cooperatives as it will serve as a reference to know the degree of customer satisfaction considering three theoretical axes: cooperatives, inter-municipal transport, and customers. The research is of the applied and quantitative type. The hypothesis that guides this study is: the higher the quality of the service, the greater the satisfaction of the users of inter-municipal taxis in the city of Estelí. Surveys were applied to 257 cadets and 381 taxi users, and semi-structured interviews with the owners of the cooperatives. To measure the quality of the service, three aspects were considered: Reliability of the service, socialization and responsibility. The results reveal that the quality of the taxi service in the city of Estelí is regular, for which the following strategic lines are proposed: Improvement of the quality of the taxi service, disclosure of the rates, preparation about the risks generated by the traffic accidents and excessive volume of music and radio in the health of the users and improvement of response capacity.

Keywords: transport, taxis, customers, quality of service, Estelí.

INTRODUCCIÓN

El transporte urbano es lo que permite la movilización o traslado de los ciudadanos de un lugar a otro para realizar las actividades propias de una sociedad, como lo es trabajo, educación, cultura, deporte, recreación, entre otros. Para realizar ese traslado es necesario contar con un sistema de transporte urbano, que a su vez está conformado por tres (3) subsistemas: el transporte urbano (medios de transporte), la infraestructura vial (vías, carreteras, paradas, bahías, entre otros) y el sistema de tránsito (semáforos, señalización, demarcación, entre otros).

Los objetivos en que se centra esta investigación son: determinar el funcionamiento de la calidad del servicio de taxis intramunicipal para el diseño de una estrategia que mejore la atención del cliente o usuario en la ciudad de Estelí en el año 2017, describir su organización y el funcionamiento, analizar las condiciones físicas, psicológicas y de seguridad que viven a diario los usuarios y diseñar estrategias para el mejoramiento.

Existen algunas problemáticas en relación al servicio de taxi, uno de estos es la inconformidad del usuario en cuanto a la inseguridad, entre los problemas más comunes que viven a diario los clientes está que los taxistas temen llevar pasajeros a determinadas zonas de la ciudad, ya que según ellos hay ciertos barrios del municipio de Estelí (Los Ángeles, Oscar Gámez, Villa Cuba, Esperanza y Sandino, Camilo Segundo y la Chiriza), que son solitarios y peligrosos con un alto índice de delincuencia, es decir zonas rojas o inseguras. Los cadetes argumentan que entrar a estos puntos de la ciudad pone en riesgo a los usuarios porque pueden ser asaltados, por eso prefieren prevenir que lamentar.

Los usuarios no están seguros respecto a la tarifa que pagan por este servicio, porque en ocasiones los taxistas no respetan las reglas existentes lo cual causa discusiones, otra factor que provoca inconformidad es el alto volumen de música y radio en las unidades de taxi, porque muchas veces el cliente aborda el vehículo fatigado por problemas cotidianos y el ruido es algo tedioso que les produce estrés, algunas pasajeras han sufrido acoso recibido por taxistas, razón por la cual prefieren tomar una ruta urbana en la que son menos propensas a estar en episodios de este tipo por la cantidad de personas que usan este transporte.

Con este estudio se beneficia a propietarios de taxis porque dispondrán de información sobre la valoración de los cadetes y usuarios sobre el servicio dado en sus unidades, a cadetes porque podrán exponer los problemas que enfrentan al momento de dar el servicio, así como conocer la opinión de sus clientes, a usuarios de este servicio porque se podrá visibilizar su opinión sobre el servicio y dar sugerencias que puedan ser útiles para mejorar y contribuye al fortalecimiento de las líneas de administración de empresas referida a la línea No. 5 de Cooperativa y Asociaciones.

Según Ferro (2011) se denomina transporte al traslado de personas o bienes de un lugar a otro. El transporte es una actividad fundamental de la Logística que consiste en colocar los productos de importancia en el momento preciso y en el destino deseado. Dentro de «transporte» se incluyen numerosos conceptos; los más importantes son infraestructuras, vehículos y operaciones.

La cooperativa es una empresa de producción, obtención, consumo o crédito, de participación libre y democrática, conformada por personas que persiguen un objetivo común, económico y social, pero que a diferencia de lo que ocurre en otras empresas, la participación de cada socio en el beneficio es determinado por el trabajo incorporado al objetivo común y no por la cantidad de dinero que haya aportado. (Celis, 2003, pág. 22)

El servicio al cliente es el conjunto de estrategias que una compañía diseña para satisfacer, mejor que sus competidores, las necesidades y expectativas de sus clientes externos. De esta definición deducimos que el servicio de atención al cliente es indispensable para el desarrollo de una empresa. Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo. El servicio al cliente es una potente herramienta de marketing. (Gómez, 2009)

MATERIALES Y MÉTODOS

La investigación es aplicada porque se está tratando un problema real sobre la calidad del servicio de taxi intramunicipal de la ciudad de Estelí y se sugiere una estrategia para los propietarios de las Cooperativas mejoren el servicio al cliente. Según el enfoque filosófico es cuantitativa porque se estudia la relación entre dos variables, la calidad del servicio con la satisfacción del cliente que utiliza el servicio de taxi intramunicipal en la ciudad de Estelí. El universo de estudio está constituido por las 5 cooperativas de taxis intramunicipal de la

ciudad de Estelí, 264 conductores de taxis intramunicipales que funcionan en el municipio, 52,800 personas que usan el servicio de taxi.

Este estudio fue llevado a cabo en etapas, la primera es la documental que consistió en la búsqueda de información en cooperativas de taxi y Alcaldía de Estelí, también se consultaron fuentes bibliográficas en internet y libros en Biblioteca de FAREM Estelí para la construcción del marco teórico y antecedentes. La siguiente fase fue la elaboración de instrumentos, el principal instrumento es la encuesta ya que la investigación es cuantitativa, se elaboraron dos formatos de encuestas una dirigida a cadetes y otra a usuarios de taxi, además se diseñaron dos entrevistas semi-estructuradas, una dirigida a los encargados de las cooperativas de Estelí, y se enfocó en la organización y el funcionamiento del servicio de taxi intramunicipal.

En tercer lugar se realizó un trabajo de campo en el que se encuestó a 157 cadetes de taxi y a 381 usuarios, los cuales se seleccionaron utilizando un muestreo aleatorio simple. También se realizó una entrevista a los directores de las cooperativas de taxi de la ciudad de Estelí (Iván García, Iván Ruiz, Valentín Sevilla) y otra al Lic. Orlando Castillo, director del Área de transporte de la Alcaldía Municipal de Estelí.

Se hizo un análisis y elaboración de documento final, las encuestas se procesaron en tablas de frecuencias y cada entrevista fue grabada, transcritas y analizada según los ejes temáticos, El informe final se elaboró en base a una guía orientada en la Normativa de trabajos de Seminario de Graduación de la UNAN-Managua.

RESULTADOS

Organización y funcionamiento del servicio de taxi intramunicipal de la ciudad de Estelí.

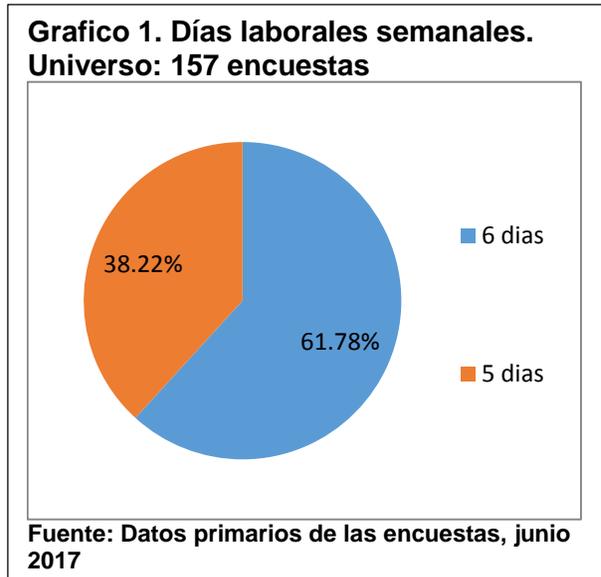
El transporte intramunicipal en Nicaragua es regulado por la Alcaldía Municipal, quien dicta normas y reglamentos apegados a la constitución política de la república de Nicaragua y a la ley No. 524 Ley General de Transporte Terrestre. La Alcaldía de la ciudad de Estelí cuenta con un departamento de transporte encargado de controlar las tarifas y que se preste un buen servicio a los usuarios. El servicio de taxi está organizado en 5 cooperativas y 86 taxis individuales, además de contar con 150 socios. El total de taxis existentes son 264 unidades, cada una de ellas están inscritas en el departamento de transporte de la Alcaldía Municipal de Estelí.

Las cooperativas para garantizar un buen servicio cuentan con un taller de mantenimiento para garantizar un mejor funcionamiento en el vehículo y así prestar un buen servicio, a su vez, cumplen con el Ministerio de Transporte (MTI) cada año para realizar una serie de inspecciones para seguir funcionando. Todas las actividades que se desarrollan en ella, son dirigidas, coordinadas y controladas por los socios a través de organismos y cargos que tienen funciones específicas.

La Alcaldía de Estelí es la entidad que se encarga de capacitar cada seis meses a los cadetes de taxi ya sean de cooperativas o individuales para que brinden un servicio de calidad y así

satisfacer a los usuarios, ultimadamente no han realizado la capacitación antes mencionada esto tiende a disminuir la calidad y la satisfacción de los pasajeros.

Funcionamiento del servicio dado por los cadetes



El 61% de los cadetes trabajan 6 días a la semana y son trabajadores de las cooperativas, el 38.78% 5 días y laboran para los propietarios ya que las cooperativas exigen cumplir sus horarios debido a que el municipio funciona las 24h.

Los cadetes se sienten conformes con los días laborados porque los beneficia económicamente, ya que ganan por día.

El gráfico No.2 refleja que el 63.69% considera pesada la jornada de trabajo debido a factores climáticos “*El sol y el calor es un poco sofocante*” afirmó uno de los taxistas encuestados, (Hartin Guillen, quien labora en la unidad de taxi con placa No. ES 055. 20 de julio del año 2017). Esto ocasiona incomodidad y afecta un poco la salud. El 29.94% cree que es cansado cuando se trabaja muchas horas, como por ejemplo en el turno de la noche porque tienen que recorrer casi toda la ciudad y a esto hay que sumar el sueño. Finalmente, un 6.37% opina que se debe a problemas con la unidad, ya que esto ocasiona pérdida de tiempo al tener que llevar los taxis a chequeos mecánicos.

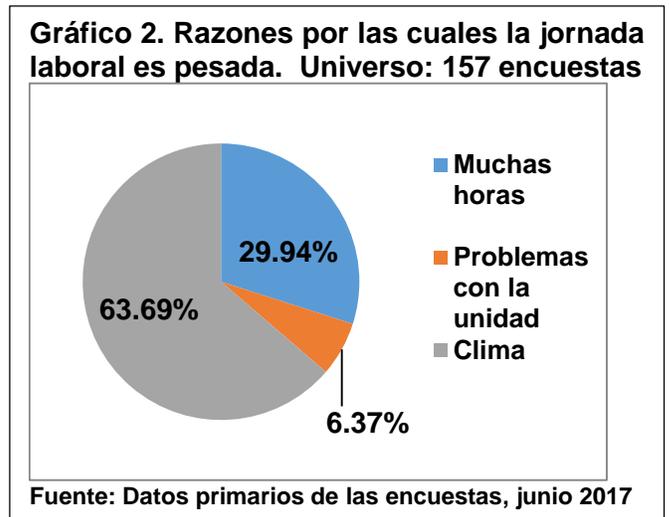
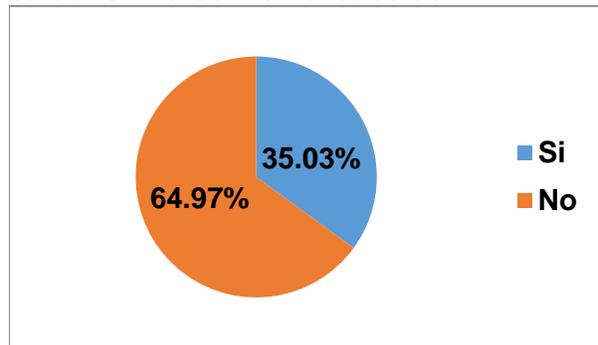


Gráfico 3. Padecimiento de problemas de salud. Universo: 157 encuestas



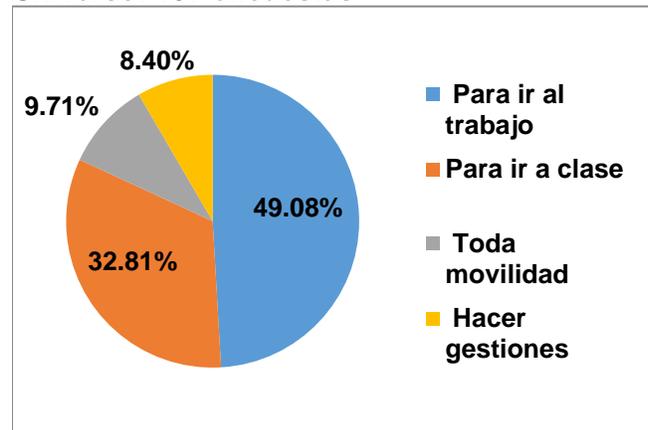
Fuente: Datos primarios de la encuestas, junio 2017

El 64.97% de los cadetes afirma que no han sufrido problemas de salud durante las jornadas de trabajo ya que las cooperativas están pendientes de brindarles comodidad en la unidad. Pero, un 35.03% opinan que han sufrido malestares físicos tales como: problemas en la columna, ardor al orinar, dolor de cabeza por el sol y otros. *“Las enfermedades no son nada grave, es algo normal por el clima”* afirmó el cadete de la unidad (Carlos Moreno, Unidad N° ES16. 20 de julio del año 2017)

Servicio a los usuarios

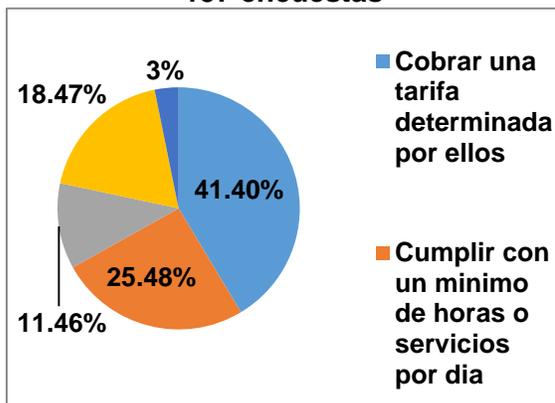
El 49.08% de la población utiliza el servicio de taxi para movilizarse a sus centros de trabajo por las mañanas y a sus hogares en horas de almuerzo y hora de salida, el 32.81% son estudiantes que se dirigen a diferentes institutos de secundaria y universidades, y el 9.71% a varios lugares de la ciudad para realizar otras actividades y el 8.40% a hacer otras gestiones.

Gráfico 4. Uso del servicio de taxi. Universo: 157 encuestas



Fuente: Datos primarios de la encuestas, junio 2017

Gráfico 5. Forma en que se controla la calidad del servicio de taxi. Universo: 157 encuestas

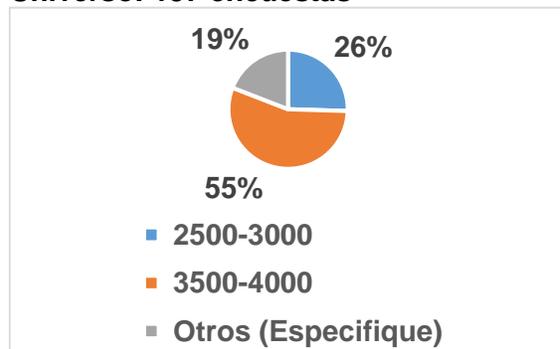


Fuente: Datos primarios de la encuestas, junio 2017

En relación al control de los ingresos, el 41.40% de los cadetes indicaron que cobrar la tarifa establecida es de suma importancia para el bolsillo de los usuarios porque todos utilizan el servicio para suplir la necesidad de transportarse, no todos cuentan con los recursos para pagar un alto precio y debe respetarse lo establecido. Además, la alcaldía ha indicado cual debe ser el precio de cada recorrido, y un 25.48% cumplir el horario. *“Todos tenemos un horario establecido por el propietario debemos respetar la hora de comida y la hora de entregar al otro turno”.* (Hartin Guillen, Unidad con el n°ES 055 el día 20 de julio del año 2017)

Tarifas y salarios

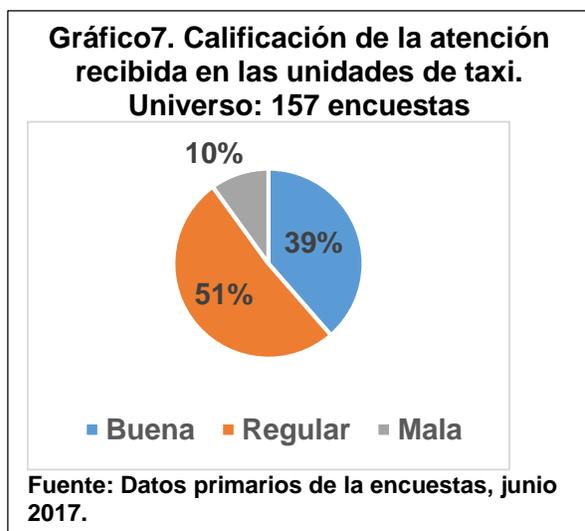
Grafico 6. Ganancias de los cadetes. Universo: 157 encuestas



Fuente: Datos primarios de la encuestas, junio 2017

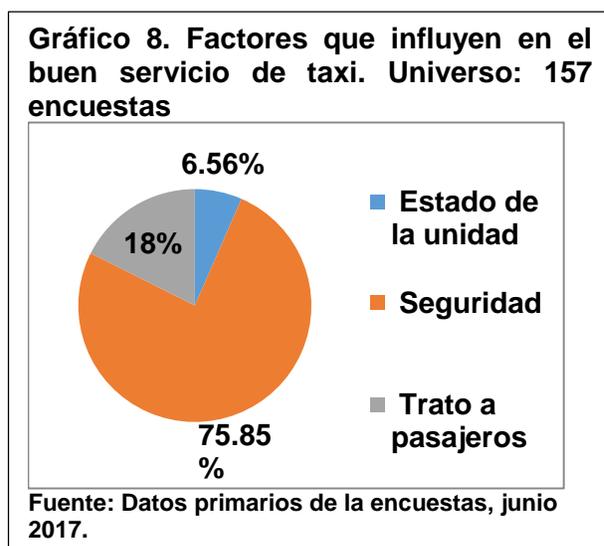
En el gráfico se muestra el salario semanal de los cadetes, al respecto el 55.41% ganan de C\$3500 a C\$4000, el 25.48% de C\$ 2500 a C\$ 3000 y 19.11% de C\$ 1500 a C\$ 2000 córdobas. Se estima que cada cadete debe invertir parte del dinero en combustible, dar la parte que corresponde a la cooperativa y al propietario de la unidad. Ejemplo, algunas cooperativas exigen a los cadetes C\$ 700 semanales, si los taxistas no consiguen esta suma tienen que darlas de su salario.

Condiciones físicas, psicológicas y de seguridad de los usuarios de taxis de la ciudad de Estelí



El 51% de los usuarios opina que la atención es regular debido al carácter de los taxistas y al cambio de tarifa ya que algunos dicen un precio y al llegar al destino de los usuarios cobran otro ya sea por el mal estado de las calles o el clima, el 39% afirma que es buena porque las llevan al punto acordado y las unidades se encuentran siempre limpias y el 10% califica como mala por la falta de seguridad y atención descortés por parte del cadete.

Satisfacción del usuario de taxi



Existen algunos factores que influyen en el buen servicio de taxi, al respecto el 78.85% de los usuarios indica primeramente la seguridad, ya que esto les da la garantía de que llegaran a tiempo y a salvo a su destino sin estar implicados en algún problema. El 18% considera importante el trato que les brindan los cadetes de taxi, porque la arrogancia y la poca cortesía solo les genera incomodidad, finalmente el 5.56% menciona el estado de la unidad porque es clave en un servicio de calidad, y rapidez.

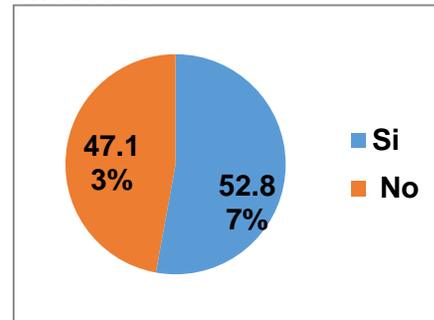
Condiciones físicas y psicológicas

En el gráfico se observa que un 52.87% de los cadetes han sufrido accidentes de tránsito en horas de trabajo, argumentan que se debió a los conductores irresponsable que manejan ebrios, por jóvenes motorizados intentan hacer acrobacias pasando por alto las señales de viales y por fallas mecánicas de los vehículos que no les brindan mantenimiento. Mientras el 47.13% no han sufrido accidentes porque tienen precaución al manejar y respetan las señales.

Este dato está vinculado a las condiciones físicas de los usuarios, ya que los accidentes de tránsito son un problema de salud pública ocasionado por la irresponsabilidad de los conductores y por el consumo de sustancias alucinógenas. La información que genera esta gráfico indica que los pasajeros están en peligro, ya que un poco más de la mitad de los cadetes encuestados (52.87%) han estado involucrados en accidentes de tránsito en horas laborales por el comportamiento inadecuado del conductor del otro vehículo o motocicleta.

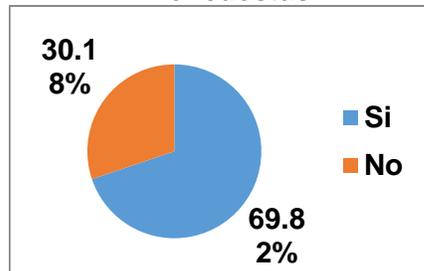
A las secuelas físicas hay que agregar las repercusiones psicológicas, ya que por muy pequeño que sea el accidente este genera traumas como es el hecho que tanto el usuario como el taxista sientan temor de volver a vivir una situación similar, lo que provoca un malestar en la salud mental.

Gráfico 9. Accidentes de tránsito en horas laborales. Universo: 157 encuestas



Fuente: Datos primarios de la encuestas, junio 2017.

Gráfico 10. Volumen de frecuencias de radio en las unidades de taxi. Universo: 157 encuestas



Fuente: Datos primarios de la encuestas, junio 2017.

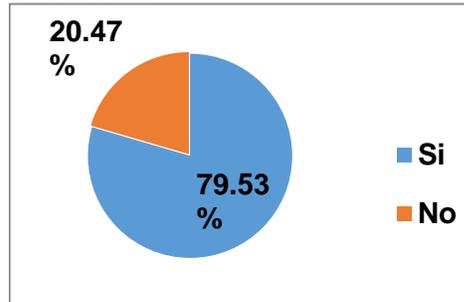
El 69.82% de los usuarios opina que el volumen de las frecuencias de radio que sintonizan los taxistas es normal, mientras el 30.18% de los encuestados encuentran excesivos los ruidos como: la música estruendosa, uso inadecuado de la bocina, entre otros; la cual les ocasiona irritabilidad y alteraciones de comportamiento en la salud humana.

Este gráfico refleja que el 30.45% de los usuarios encuestados perciben un malestar físico porque el sonido excesivo de la música, radio y bocinas afecta el sentido auditivo, a su vez, si la persona aborda la unidad de taxi abrumada por el

cansancio y ajeteo del día intensifica el estrés alterando la salud mental.

Seguridad

Gráfico 11. Satisfacción en cuanto a la seguridad del servicio. Universo: 157 encuestas



Fuente: Datos primarios de la encuestas, junio 2017.

El 79.53% de los usuarios están satisfechos con la seguridad que brinda el servicio de taxi porque son conductores capacitados y supervisados por la alcaldía, cooperativas o propietarios de la unidad, por el estado de la unidad de transporte y la confianza que brinda el conductor a los pasajeros, mientras que el 20.47% se sienten inseguros al recibir el servicio debido a conductores piratas que no están inscritos en la Alcaldía municipal además de transitar por la ciudad sin ninguna autorización.

Análisis de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (FODA) en la calidad del servicio de taxi intermunicipal.

En base a toda la información obtenida del estudio se ha elaborado una matriz FODA a fin de precisar las estrategias que mejorarán la calidad del servicio de taxi intermunicipal en la ciudad de Estelí.

MATRIZ FODA

DEBILIDADES	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Carencia de un plan estratégico. • Falta de educación vial de los conductores. Trato inadecuado de los cadetes. Inestabilidad en el personal. • Incremento del precio de las tarifas de taxi. • Accidentes de tránsito. 	<ul style="list-style-type: none"> • Calles y barrios nuevos • Subsidios en los combustibles • Ritmo de vida acelerado de los ciudadanos • Subsidios en compra de vehículos • Oferta en productos y servicios financieros.
FORTALEZAS	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Buen estado mecánico en las unidades. • Bastante afluencia de clientes. • Cantidades de unidades de taxi • Higiene en las unidades de taxi. 	<ul style="list-style-type: none"> • Incremento de los aranceles generando la elevación de precios en las importaciones. • Congestionamiento de tránsito en el perímetro urbano • Clima y la repercusión en las unidades. • Falta de mantenimiento de las calles por

	parte de la Alcaldía municipal de Estelí. • Existencia de competidores en el mercado.
--	--

Fuente: Análisis de factores externos e internos, entrevistas, encuestas.

ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS DO
Créditos para realizar la compra de unidades o herramientas necesarias para la prestación del servicio de taxi.	<ul style="list-style-type: none"> • Incremento de tarifas que sean justas beneficiándose todos los socios de la cooperativa y el cliente. • Otorgación de buen servicio, con seguridad.
ESTRATEGIAS FA	ESTRATEGIAS DA
<ul style="list-style-type: none"> • Diferenciación del servicio, a través de una excelente atención, mejorando el confort y la imagen de los vehículos, obteniendo ventaja competitiva. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mejor atención al cliente.

Propuesta de estrategias

Estrategia 1: mejora de la calidad del servicio de taxi.

Objetivo: Ofertar un servicio de calidad, con la finalidad de la satisfacción a las necesidades de los clientes.

Políticas

- Las capacitaciones serán de carácter obligatorio, donde participarán todos los taxistas, deben ser puntuales y participar activamente en el proceso de capacitación.
- La capacitación se llevará a cabo tres días a la semana en un horario desde dos horas.

Actividades

- Realizar un plan de capacitación para los cadetes de taxi.
- Se lo realizara a través de conferencias de temas tales como: relaciones humanas, atención al cliente, seguridad vial y mecánica básica.

•

Resultados esperados

- Mejorar los conocimientos y motivación a todos los taxistas.
- Ofertar servicios de calidad.
- Satisfacer a los usuarios.

Estrategia 2. divulgación de las tarifas de taxi.

Objetivo: Informar a la población acerca de las tarifas estipuladas por la entidad encargada del transporte de taxi.

Políticas:

- La divulgación se llevará a cabo en el tiempo que las entidades crean convenientes.
- Se hará una consulta pública para saber si la población tiene conocimiento de las tarifas de taxi.

Luego de haberse aplicado la divulgación la población podrá exponer los casos en los que no se respete la tarifa establecida.

Actividades:

- Publicación de las tarifas en los medios de comunicación radiales y televisivos.
- Las viñetas se grabarán en un lenguaje popular para que sea entendible para la audiencia.
- Funcionarios de entidades encargadas de la divulgación harán programas en vivo para responder las dudas de los usuarios.
- Se les explicara a los pasajeros el precio establecido según los turnos diurnos y nocturnos y según la distancia del recorrido del taxi.
- Habrá un espacio en el que los usuarios hagan denuncias en caso de que no se estén respetando las tarifas establecidas.

Resultados esperados:

- Que la población adquiera información actual acerca de las tarifas de taxi establecidas para los turnos diurno y nocturno.
- Respeto de las tarifas por parte de los taxistas
- Satisfacción de los usuarios de unidades de taxis.

Estrategia 3. preparación acerca de los riesgos que generan los accidentes de tránsito y volumen excesivo de música y radio en la salud de los usuarios de taxi.

Objetivo: Brindar información a los cadetes de taxi acerca de las desmejoras que generan los accidentes de tránsito y el volumen de la música en la calidad del servicio al cliente.

Políticas:

- Las capacitaciones se realizarán 4 veces al año.
- La participación de los cadetes es de tipo obligatorio.
- Se realizarán evaluaciones escritas para saber si los cadetes comprenden los contenidos.
- Posterior a la realización de las capacitaciones se harán encuestas de opinión a los usuarios para saber si los taxistas ponen en práctica lo aprendido.

Actividades:

- Ciclo de capacitaciones.
- Accidentes de tránsito: Causas, consecuencias económicas, físicas y psicológicas y medidas de prevención
- Regulación del volumen de la música y estaciones de radio en las unidades de taxi: Consecuencias del volumen excesivo a la salud, detonantes psicológicos que generan informalidad en los usuarios, dramatizaciones de situaciones.

Resultados esperados:

Con este ciclo de capacitaciones se pretende:

- Reducido el índice de accidentes de tránsito en las que se vean implicados cadetes de taxi.
- Disminuirán las quejas de los usuarios sobre el alto volumen de música o radios en las unidades de taxi.
- Se aminoran los riesgos físicos y psicológicos en los usuarios de taxi.

Estrategia 4: capacidad de respuesta

Objetivo: Brindar un servicio fácil y rápido.

Políticas:

- Se debe encontrar previamente autorizado, por una empresa de transporte publico individual.
- Administración eficiente de los medios con unas condiciones técnicas y de seguridad adecuada para la adquisición del servicio.

Actividades:

- Realización de actividades prácticas y colectivas.
- Establecer una central para solicitar el servicio de taxi desde llamada telefónica.
- Crear una página web que contengan toda la información para solicitar el servicio de taxi.
- Implementación del plan que permita la masificación del radioteléfono y la capacitación para su uso en servicio de taxi y la seguridad.

Resultados esperados:

- Expedición información confiable que requiere el servicio de taxi.
- Adquisición de un servicio de taxi fácil, rápido y seguro.

CONCLUSIONES

Los cadetes de taxi tienen que cumplir requerimientos como presentar record de policía, certificado de salud y cedula, el 63.69% de los encuestados considera pesada la jornada laboral por factores como el clima, y un 35.03% ha sufrido algún problema de salud debido a los horarios extensos de trabajo. Entre las recomendaciones que ellos mencionan para mejorar sus condiciones están incluir prestaciones sociales con un 93.36% ya que ellos no cuentan con un seguro social, así como el respaldo a través de un contrato de trabajo para tener derecho a liquidación cuando dejan de trabajar a un dueño de taxi o cooperativa.

En cuanto las condiciones físicas y psicológicas sobresale que un 52.87% de los cadetes ha sufrido accidentes de tránsito en horas laborales, esto supone ser un riesgo para el bienestar de los usuarios, quienes además pueden padecer afectaciones psicológicas como traumas. Las razones por las cuales los cadetes han estado en estas situaciones son por la irresponsabilidad de otros conductores y por jóvenes que hacen acrobacias en motocicletas. El ruido es otro factor que deja secuelas en el sentido auditivo, en esto 30.45% de los encuestados menciono que los taxistas escuchan música a alto volumen lo que les provoca incomodidad.

El 79.35% de los usuarios catalogan la seguridad del servicio como buena, aspecto clave en la calidad que prestan los cadetes, la manera de vestir y el comportamiento de los taxistas en horas laborales proporcionan seguridad a los usuarios, da una buena impresión en ellos al momento de abordar las unidades de taxi.

BIBLIOGRAFÍA

Celis, M. A. (2003). *El Nuevo Cooperativismo* . Caracas: Vadell Hermanos Editores.

Ferro, C. (2011). *Medios de transporte*. Recuperado el 14 de mayo del 2017: <https://tecnoguias.wordpress.com/2011/03/24/taller-medios-de-transporte/>

Gómez, E. (2009). *Barreras contra el buen servicio*. Argentina: El CID.