

388,4
MIE



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL

Facultad de Ingeniería Marítima y Ciencias del Mar

**"Diagnóstico de la calidad del servicio de taxis del
Aeropuerto y Terminal Terrestre de Guayaquil"**

TESIS DE GRADO

Previa la obtención del Título de:

LICENCIADO EN TURISMO

Presentada por:

**María Ximena Mieles Peña
Ingrid Vanesa Rodríguez Campoverde
Daniela Isabel Rueda Valdivieso**

GUAYAQUIL-ECUADOR

AÑO

2000

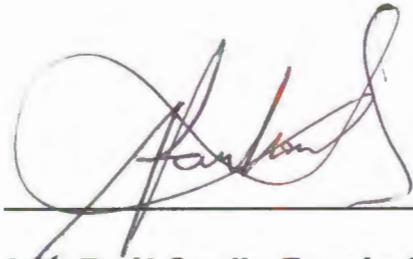


A.E. 125764

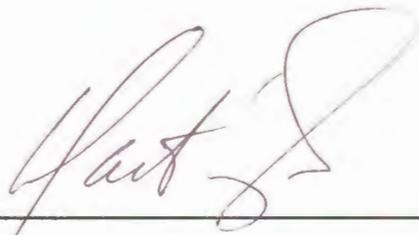
TRIBUNAL DE GRADUACIÓN



Ing. Bolívar Vaca Romo
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL



Ing. Raúl Coello Fernández
DIRECTOR DE TESIS

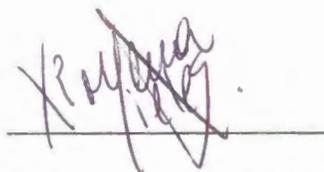


Ing. Washington Martínez García
MIEMBRO PRINCIPAL

Lcdo. Carlos Corral Sánchez
MIEMBRO PRINCIPAL

DECLARACIÓN EXPRESA

“ La responsabilidad y el contenido de ésta tesis de grado nos corresponde exclusivamente; y el patrimonio intelectual de la misma a la ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL”



MARÍA XIMENA MIELES PEÑA



DANIELA ISABEL RUEDA VALDIVIESO

INGRID VANESA RODRIGUEZ CAMPOVERDE

AGRADECIMIENTO

A todas las personas que de uno u otro modo colaboraron en la realización de este trabajo y especialmente en el Ing. Raúl Coello Director de Tesis, por su invaluable ayuda.

Resumen

El presente trabajo hace un Diagnóstico de la calidad del servicio de taxis del Aeropuerto y Terminal Terrestre de Guayaquil con el objetivo de determinar cual es la situación actual de éste servicio y las causas por las cuales se realiza de ésta manera, teniendo como finalidad establecer y aplicar las soluciones pertinentes para mejorar la calidad de este servicio.

En el primer capítulo hacemos una breve reseña histórica sobre el desarrollo de los medios de transporte.

El segundo capítulo hace referencia a todas las leyes y entidades que normalizan la transportación pública, haciendo énfasis en el servicio de taxis; así también se indica la manera en que se organizan las cooperativas de taxis del aeropuerto y del terminal terrestre de Guayaquil.

En el tercer capítulo determinamos la calidad del servicio, mediante los parámetros establecidos en el mismo, partiendo de la información obtenida de los usuarios de los taxis en estos dos sitios de estudio.

Además establecemos la frecuencia con la que se presentan problemas en el servicio y la forma en que éstos inciden en la comodidad de los usuarios.

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN.....	II
ÍNDICE GENERAL.....	IV
ÍNDICE DE FIGURAS.....	VIII
ÍNDICE DE GRAFICOS.....	IX
INDICE DE ANEXOS.....	XIII
INTRODUCCIÓN.....	1
1. HISTORIA DE LOS MEDIOS DE TRANSPORTE.....	3
1.1. El desarrollo de los medios de transporte terrestre a lo largo de la historia	3
1.1.1. La navegación.....	5
1.1.2. El ferrocarril.....	7
1.1.3. La aviación.....	10
1.1.4. El transporte terrestre.....	12
1.2. Historia de los medios de transporte terrestre en la ciudad de Guayaquil.....	15
2. ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO DE TAXIS EN AEROPUERTO Y TERMINAL TERRESTRE.....	18
2.1. Leyes y reglamentos que rigen a los taxistas.....	18

En el cuarto capítulo realizamos la evaluación del servicio mediante la norma INEN 255 que se utiliza para evaluar atributos.

En el quinto capítulo planteamos las soluciones adecuadas a fin de mejorar la calidad del servicio que brindan los taxistas de las cooperativas del aeropuerto y del terminal terrestre.

2.1.1. Manual de Turismo.....	18
2.1.2. Reglamentos del Consejo Nacional de Tránsito.....	21
2.2. Entes reguladores de las cooperativas de taxis a nivel nacional y provincial.....	24
2.3. Organización de cooperativas de aeropuerto y terminal terrestre..	26
2.4. Beneficios de los miembros de las cooperativas de aeropuerto y terminal terrestre.....	36
3. ANÁLISIS DEL SERVICIO DE TAXIS DE AEROPUERTO Y TERMINAL TERRESTRE.....	38
3.3. Plan de muestreo para realizar el diagnóstico de la calidad de servicio que brindan los taxis de: aeropuerto y terminal terrestre.....	44
3.3.1. Procedimiento para establecer un plan de muestreo.....	48
3.3.2. Plan de muestreo realizado en base a los datos obtenidos del estudio.....	50
3.4. Parámetros de evaluación del servicio.....	54
3.4.1. Eficiencia del taxista.....	56
3.4.2. Seguridad.....	64
3.4.3. Estado del vehículo.....	80
3.4.4. Tarifa.....	91
3.5. Causas y efectos de las ponderaciones de los parámetros de calidad del servicio de taxis de las cooperativas del aeropuerto y del terminal terrestre.....	106

3.5.1. Causas y efectos de la calidad del servicio de taxis en aeropuerto y terminal terrestre.....	107
3.6. Problemas que se presentan en el servicio de taxis del aeropuerto y del terminal terrestre.....	144
3.6.1. Frecuencia de los problemas que afectan al usuario del aeropuerto.....	148
3.6.2. Frecuencia de los problemas que afectan al usuario del terminal terrestre.....	152
3.6.3. Incidencia de los problemas que afectan al usuario del aeropuerto.....	155
3.6.4. Incidencia de los problemas que afectan al usuario del terminal terrestre.....	159
4. EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE TAXIS DE AEROPUERTO Y TERMINAL TERRESTRE.....	163
4.1. Evaluación del servicio de taxis.....	163
4.1.1. Análisis de los resultados de la evaluación del servicio de taxis.....	172
5. SOLUCIONES A LOS PROBLEMAS QUE AFECTAN EL SERVICIO DE TAXIS DEL AEROPUERTO Y DEL TERMINAL TERRESTRE.....	176
5.1. Soluciones a los problemas que afectan al servicio de taxis del aeropuerto.....	177
5.2. Soluciones a los problemas que afectan al servicio de taxis del terminal terrestre.....	181

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS

INDICE DE FIGURAS

N°.	DESCRIPCION	PAG.
1	Logotipo pintado en el vehículo que permite la identificación de la cooperativa "Aeropuerto Guayaquil"	193
2	Centro de Información de la Cooperativa de Taxis "Aeropuerto Guayaquil"	193
3	Area del parqueo de los taxis de la cooperativa "Aeropuerto Guayaquil Limitada"	194
4	Taxista uniformado de la cooperativa Aeropuerto Guayaquil" junto a su respectivo vehículo	194
5	Taxi de una de las cooperativas que operan en el Terminal Terrestre de la ciudad de Guayaquil	195
6	Stand de información de las cooperativas de taxis que operan en el Terminal Terrestre de Guayaquil	195
7	Area de parqueo de las cooperativas de taxis en el Terminal Terrestre de Guayaquil.....	196
8	Taxis de las diversas cooperativas y la caseta donde los taxistas pagan la tasa diaria para entrar al Terminal Terrestre	196

INDICE DE GRAFICOS

N°.	DESCRIPCION	PAG.
1	Nacionalidades de los usuarios encuestados del servicio de taxis de las cooperativas del terminal terrestre y del aeropuerto.....	197
2	Calificación que dan los usuarios nacionales del servicio de taxis del aeropuerto al trato del taxista e información que ofrece.....	198
2	Calificación que dan los usuarios extranjeros del servicio de taxis del aeropuerto al trato del taxista e información que ofrece.....	198
3	Calificación de los usuarios nacionales y extranjeros del servicio de taxis del aeropuerto en cuanto a trato del taxista e información que ofrece	199
4	Calificación de usuarios nacionales al servicio de taxis del terminal terrestre respecto al trato e información que ofrece el taxista.....	200
4	Calificación de usuarios extranjeros al servicio de taxis del terminal terrestre respecto al trato e información que ofrece el taxista.....	200
5	Calificación de los usuarios nacionales y extranjeros del servicio de taxis del terminal terrestre en cuanto al trato del taxista e información que ofrece.....	201
6	Calificación de los usuarios nacionales del aeropuerto en cuanto a la forma de conducir del taxista.....	202
6	Precauciones del taxista para usuarios nacionales del aeropuerto....	202
7	Calificación de usuarios extranjeros del servicio de taxis de la cooperativa del aeropuerto en cuanto a la forma de conducir del taxista.....	203
7	Calificación de los usuarios extranjeros del servicio de taxis del aeropuerto en cuanto a las precauciones del taxista al conducir	203

8	Calificación de los usuarios del servicio de taxis del aeropuerto en cuanto a la forma de conducir del taxista.....	204
8	Calificación de los usuarios del servicio de taxis del aeropuerto en cuanto a las precauciones que toma el taxista.....	204
9	Calificación de los usuarios nacionales del servicio de taxis del terminal terrestre respecto a la forma de conducir del taxista.....	205
9	Calificación de los usuarios nacionales del servicio de taxis del terminal terrestre respecto a las precauciones del taxista	205
10	Calificación del usuario extranjero del servicio de taxis del terminal terrestre en cuanto a la forma de conducir del taxista.....	206
10	Calificación del usuario extranjero del servicio de taxis del terminal terrestre en cuanto a las precauciones del taxista	206
11	Calificación de los usuarios del servicio de taxis del terminal en cuanto a la forma de conducir del taxista.....	207
11	Calificación de los usuarios del servicio de taxis respecto a las precauciones que tiene el taxista	207
12	Facilidades de los taxis de la cooperativa del aeropuerto de acuerdo a encuestas realizadas a usuarios nacionales.....	208
12	Facilidades de los taxis de la cooperativa del aeropuerto de acuerdo a encuestas realizadas a usuarios extranjeros	208
13	Facilidades de los taxis del aeropuerto según los usuarios	209
14	Facilidades de los taxis del terminal por usuarios nacionales.....	210
14	Facilidades de los taxis del terminal por usuarios extranjeros	210
15	Facilidades de los taxis del terminal terrestre según la información dada por los usuarios del servicio	211
16	Valor real de las tarifas que pagaron los usuarios nacionales del servicio de taxis del aeropuerto y su percepción sobre lo pagado.....	212

16	Valor real de tarifas que pagaron usuarios extranjeros del servicio de taxis de aeropuerto y percepción sobre lo pagado.....	212
17	Tarifa que pagaron los usuarios del servicio de taxis del aeropuerto y su percepción sobre lo que pagaron.....	213
18	Razones de la percepción de tarifa de los usuarios nacionales y extranjeros del servicio de taxis del aeropuerto.....	214
19	Razones de percepción del valor del servicio de taxis de usuarios nacionales y extranjeros del aeropuerto.....	215
20	Tarifas que pagaron los usuarios nacionales del servicio de taxis del terminal terrestre y su percepción sobre lo que pagaron.....	216
20	Tarifas que pagaron los usuarios extranjeros del servicio de taxis las del terminal terrestre y su percepción sobre lo que pagaron.....	216
21	Tarifas que pagan los usuarios del servicio de taxis de del terminal terrestre y su percepción del valor pagado.....	217
22	Razones de la percepción de la tarifa de usuarios nacionales y extranjeros del servicio de taxis del terminal terrestre.....	218
23	Razones de la percepción de la tarifa de los usuarios de taxis del terminal terrestre.....	219
24	Frecuencia con que se presentan los problemas relacionados a la eficiencia del taxista en el aeropuerto.....	220
25	Frecuencia con que se presentan los problemas relacionados a la seguridad ofrece el taxista en el aeropuerto.....	221
26	Frecuencia de las fallas en cuanto a las condiciones del vehículo del servicio de taxis del aeropuerto.....	222
27	Frecuencia con que se dan los problemas relacionados a la tarifa que cobra el taxista en el aeropuerto.....	223

28	Frecuencia con que se presentan los problemas relacionados a la eficiencia del taxista del terminal terrestre.....	224
29	Frecuencia con que se presentan los problemas relacionados a la seguridad que ofrece el taxista en el terminal terrestre.....	225
30	Frecuencia de las fallas del servicio en cuanto a condiciones de los vehículos del servicio de taxis del terminal terrestre.....	226
31	Frecuencia con que se presentan los problemas relacionados a la tarifa que cobran los taxistas en el terminal terrestre.....	227
32	Incidencia de los problemas relacionados al parámetro eficiencia que afectan a los usuarios de taxis del aeropuerto.....	228
33	Incidencia de los problemas relacionados al parámetro seguridad que afectan a los usuarios del servicio de taxis del aeropuerto.....	229
34	Incidencia de problemas del parámetro condiciones del vehículo que afectan a usuarios del servicio de aeropuerto.....	230
35	Incidencia de problemas relacionados al parámetro tarifa que afectan a usuarios del servicio de taxis del aeropuerto.....	231
36	Incidencia de los problemas relacionados al parámetro eficiencia que afectan a los usuarios del terminal terrestre.....	232
37	Incidencia de problemas relacionados al parámetro seguridad que afectan a usuarios del servicio de taxis del terminal terrestre.....	233
38	Incidencia de problemas relacionados al parámetro condiciones del vehículo que afectan a usuarios del servicio de taxis del terminal.....	234
39	Incidencia de problemas relacionados al parámetro tarifa que afectan a usuarios del servicio de taxis del terminal terrestre.....	235

INDICE DE ANEXOS

INDICE DE ARBOLES DE PROBLEMAS DEL SERVICIO DE TAXIS DEL
AEROPUERTO Y TERMINAL TERRESTRE

<u>LETRA</u>	<u>DESCRIPCION</u>	<u>PAG.</u>
A	Parámetro: Eficiencia del taxista. Elemento: Trato que brinda el taxista Calificación: Bueno.....	237
B	Parámetro: Eficiencia del taxista. Elemento: Trato que brinda el taxista Calificación: Mala.....	238
C	Parámetro: Eficiencia del taxista. Elemento: Información que da el taxista Calificación: Buena.....	239
D	Parámetro: Eficiencia del taxista. Elemento: Información que da el taxista Calificación: Mala.....	240
E	Parámetro: Seguridad. Elemento: Forma de conducir del taxista Calificación: Muy rápido.....	241
F	Parámetro: Seguridad. Elemento: Forma de conducir del taxista Calificación: Rápido.....	242
G	Parámetro: Seguridad. Elemento: Forma de conducir del taxista Calificación: Cautelosa.....	243
H	Parámetro: Seguridad. Elemento: Forma de conducir del taxista Calificación: Lenta.....	244
I	Parámetro: Seguridad. Elemento: Precauciones que ofrece el taxista Subelemento: Taxista no respeta las señales de tránsito.....	245
J	Parámetro: Seguridad. Elemento: Precauciones que ofrece el taxista Subelemento: Taxista no utiliza vías seguras.....	246
K	Parámetro: Seguridad. Elemento: Precauciones que ofrece el taxista Subelemento: Taxista no respeta a los peatones.....	247

L	Parámetro: Seguridad. Elemento: Precauciones que ofrece el taxista Subelemento: Taxista rebasa violentamente a otros vehículos.....	248
M	Parámetro: Estado del vehículo. Elemento: Facilidades del vehículo Subelemento: Acondicionador de aire.....	249
N	Parámetro: Estado del vehículo. Elemento: Facilidades del vehículo Subelemento: Sistema de comunicación por radio.....	250
Ñ	Parámetro: Estado del vehículo. Elemento: Facilidades del vehículo Subelemento: Radio (no tiene).....	251
O	Parámetro: Estado del vehículo. Elemento: Facilidades del vehículo Subelemento: Radio (sí tiene).....	252
P	Parámetro: Tarifa. Elemento: Valor real de la tarifa Calificación: Cara.....	253
Q	Parámetro: Tarifa. Elemento: Valor real de la tarifa Calificación: Aceptable.....	254
R	Parámetro: Tarifa. Elemento: Valor real de la tarifa Calificación: Barata.....	255
S	Parámetro: Tarifa. Elemento: Percepción del usuario por la tarifa Calificación: Cara.....	256
T	Parámetro: Tarifa. Elemento: Percepción del usuario por la tarifa Calificación: Aceptable.....	257
U	Parámetro: Tarifa. Elemento: Percepción del usuario por la tarifa Calificación: Barata.....	258

INDICE DE ANEXOS VARIOS

LETRA	DESCRIPCION	PAG.
V	Soluciones a los problemas que afectan al servicio de taxis del aeropuerto y del terminal terrestre.....	259
W	Sexo de los taxistas que laboran en el aeropuerto y terminal	262
X	Edades de los taxistas que forman parte de las cooperativas del aeropuerto y terminal terrestre.....	263
Y	Estado civil de los taxistas que forman parte de las cooperativas que operan en el aeropuerto y terminal terrestre.....	264
Z	Cargas familiares de los taxistas que forman parte de las cooperativas que operan en el aeropuerto y terminal terrestre.....	265
AA	Procedencia por regiones de los taxistas que forman parte de las cooperativas que operan en el aeropuerto y terminal terrestre.....	266
AB	Procedencia por provincias de los taxistas que forman parte de las cooperativas que operan en el aeropuerto y terminal terrestre.....	267
AC	Tiempo de trabajo total de los taxistas que laboran en las cooperativas del aeropuerto y terminal terrestre.....	268
AD	Tiempo que llevan laborando los taxistas en sus actuales lugares de trabajo.....	269
AE	Nivel de instrucción de los taxistas que forman parte de las cooperativas que operan en el aeropuerto y terminal terrestre.....	270
AF	Idiomas que hablan los taxistas que forman parte de las cooperativas que operan en el aeropuerto y terminal terrestre.....	271
AG	Temas de conversación entre usuarios y taxistas.....	272
AH	Taxistas que escuchan ó no música mientras prestan su servicio a los usuarios.....	273

AI	Taxistas que utilizan el taxímetro al prestar su servicio.....	274
AJ	Razones por las que los taxistas no utilizan el taxímetro al prestar sus servicios.....	275
AK	Cursos que reciben los taxistas en sus respectivas cooperativas.....	276
AL	Primera encuesta a usuarios del servicio de taxis del aeropuerto ó terminal terrestre.....	277
AM	Segunda encuesta para determinar la frecuencia e incidencia de problemas en el servicio de taxis.....	278
AN	Letras código para el tamaño de las muestras.....	279
AO	Planes de muestreo simple para inspección normal.....	280

INTRODUCCIÓN

Las autoridades de la ciudad de Guayaquil están preocupándose por llevar a cabo proyectos nuevos, pero han descuidado las mejoras de la calidad de algunos servicios que llevan años operando, tal es el caso del servicio de taxis.

El taxista constituye uno de los primeros contactos que tiene el turista al llegar a un determinado sitio.

La calidad de servicio brindada por los taxistas permite que el turista se forme una idea del destino Guayaquil y su gente, en distintos aspectos tales como honradez, trato y cultura.

El servicio de taxis es un servicio complementario de gran importancia, pues es uno de los medios de transporte más utilizados por las personas entre ellos los turistas.

Mediante éste diagnóstico, nos daremos cuenta si la calidad del servicio que ofrecen los taxistas a los usuarios es o no adecuado. Este estudio pretende abarcar diversos aspectos de su servicio, esto es, sus tarifas, su nivel de conocimiento, su organización y la seguridad que prestan.

Se escogieron los lugares aeropuerto y terminal terrestre por dos razones básicas: la primera por estar organizados para realizar su trabajo y la segunda por ser lugares donde hay gran movimiento humano ya que diariamente cientos de personas acuden a realizar actividades de tipo comercial o turístico.

Para realizar éste diagnóstico nos hemos planteado varios objetivos tales como:

- Analizar y evaluar la calidad del servicio de las cooperativas de taxis tanto del aeropuerto como del terminal terrestre.
- Definir las causas del buen o mal servicio que ofrecen los taxistas.
- Establecer parámetros que permitan evaluar la calidad del servicio de taxistas.
- Determinar y sugerir las posibles soluciones a los problemas que enfrenta el servicio de los taxis.

CAPÍTULO 1

1. HISTORIA DE LOS MEDIOS DE TRANSPORTE

1.1. DESARROLLO DE LOS MEDIOS DE TRANSPORTE A LO LARGO DE LA HISTORIA

Desde siempre los viajes han estado relacionados a los caminos. En el siglo IV A.C. en Italia el censor Apio Claudio mandó a construir la vía Apia para que por ésta circularan los habitantes. Este constituyó el primer camino hacia Roma.

Más tarde la red de caminos llegó hasta el Sur de Italia, razón por la cual nació la frase; "Todos los caminos conducen a Roma".

Los viajes se incrementaron notablemente en el siglo XIX debido a la construcción de más caminos, maquinas a vapor y las locomotoras.

Antes que existieran las carretas, barcos, aviones, etc. el hombre disponía únicamente de sus piernas para transportarse.

El primer medio de transporte terrestre se originó en el año 7000 A.C. en la tundra al Norte de Europa, éste vehículo se denominó trineo, el cual era jalado por mujeres con unas correas de cuero, mientras los hombres engrasaban las cuchillas.

Alrededor del año 3500 A.C. se comenzaron a utilizar las bestias para la transportación.

Los hombres dedicados al comercio idearon colocar troncos bajo los trineos y de ésta manera rodarlo hacia delante, luego recogían el tronco después de que el trineo había rodado sobre él, nuevamente lo colocaban adelante, y repetían el proceso.

Finalmente alguien decidió fijar los troncos a un eje, de ésta forma se inventó la carreta.

Los carruajes aparecieron hacia el año 1600 d. C. en Hungría. En 1668, este medio de transporte se volvió indispensable para los viajes y el comercio en

Inglaterra, convirtiéndose así hasta comienzos del siglo XIX en el mayor adelanto, en lo referente a medios de transportación terrestre.

Al mejorar el diseño de caminos y carretas los viajes por tierra se hicieron más confortables para los pasajeros. Se utilizaron mejores materiales para construir los caminos y para desarrollar carruajes con adaptaciones en el sistema de amortiguamiento, de manera que quedaron atrás los carruajes fijos, lo cual proveyó a los pasajeros de un viaje más cómodo.

Sin embargo como la construcción de los caminos era un arduo trabajo, y las distancias por tierra muy largas, la cimentación de nuevas vías permaneció limitada.

1.1.1. La navegación

En el año 6000 a. C., aparecieron por primera vez las embarcaciones. En el río Nilo navegaban toda clase de barcas y lanchas impulsadas por remos. Posteriormente a un navegante se le ocurrió colocar una rama de árbol erguida contra el viento para impulsar la embarcación sin necesidad de utilizar remos. Tres mil años después, se utilizaron las velas de lino.

Con el pasar de los siglos el diseño de barcos fue mejorado por expertos tales como los fenicios, romanos y chinos. Desde el siglo XVI hasta comienzos del siglo XIX se maniobraban mayormente veleros y carabelas.

El primer buque velero a vapor diseñado para la transportación trasatlántica regular zarpó el 5 de enero de 1818 desde Nueva York trasladando una carga de correo hacia Inglaterra.

Los barcos a vapor fueron desarrollados a comienzos del siglo XIX y comenzaron su servicio regular a través del Océano Atlántico a mediados de 1800. Para ese entonces los barcos de velas cuadradas, esbelta estructura y veloces máquinas dominaban los mares.

El primer barco de crucero fue lanzado en Suecia en el año de 1821 por el Rey Carlos IV. Tres años más tarde se inauguró el primer servicio regular de cruceros para las personas. Este crucero lo operó el Curacao que navegaba con bandera de Irlanda.

Posteriormente en el año de 1866 se empezaron a organizar tanto en EEUU como en Europa los viajes en transatlánticos de lujo. Estas actividades eran para la élite social, famosos personajes, artistas y gente adinerada en general.

Los avances de la tecnología a vapor permitieron a grandes barcos como el Mauritania, Queen Mary, Queen Elizabeth, de 325 m y capacidad para 2300 pasajeros navegar a través del Océano Atlántico en menos de 4 días.

Los cruceros difieren de las otras formas de transportación, porque su principal objetivo es servir como un destino y no sólo proveer el transporte.

Aunque los cruceros hacen paradas en varios puertos permiten a los pasajeros desembarcar y comprar, observar y realizar otras actividades, la atracción central de un crucero son las instalaciones que presentan como: gimnasio, piscina, cine, casinos, discoteca, tiendas de compras, restaurantes, bares, entre otros.

1.1.2 El ferrocarril

La invención del ferrocarril tuvo lugar en Alemania en el siglo XVII. Los primeros ferrocarriles se desplazaban sobre vías de madera. Ya a comienzos de 1800 en EEUU se comenzaron a utilizar vías de acero. Y así el desarrollo del ferrocarril creció a través del siglo XIX.

El primer vagón de tren era un carruaje de vapor colocado sobre rieles, este denominado "Invicta" transportaba 70 pasajeros y hasta 26 toneladas de carga. Sin embargo, debido a su gran peso aplastaba los rieles.

El sistema de ferrocarriles y de las locomotoras de vapor fueron creados por George Stephenson, quien construyó el primer ferrocarril en Inglaterra.

Ya a finales del siglo XIX el ferrocarril se convirtió en el medio de transporte más utilizado en Europa, Asia y el continente americano, lo que ayudó a mejorar las vías de acceso por tierra desde las ciudades más importantes. Todo esto hizo que las estaciones de trenes se convirtieran en los puntos focales de muchos asentamientos, nuevas ciudades y pueblos a menudo rodeados por hoteles, restaurantes y otras facilidades para las personas.

En 1858, el ebanista George Mortimer Pullman diseñó un vagón dormitorio, muy elegante en el que existían asientos de madera, gabinetes de aseo, camas retráctiles y cortinas. Este carro fue denominado "Pullman Palace Car" y fue lanzado el 1ro de Septiembre de 1868.

En 1883 los pasajeros podían viajar desde París a Estambul con todos los lujos y comodidades en el Famoso Orient Express.

A principios de siglo XX se desarrollaron modernos sistemas eléctricos a diesel y de turbinas los mismos que significaron el fin de las locomotoras a vapor, puesto que los trenes eléctricos tenían como ventajas un arranque rápido, motores silenciosos y un alto rendimiento. Por ejemplo, una locomotora eléctrica puede hacer el trabajo de 3 locomotoras a vapor.

A finales de la Segunda Guerra Mundial en las líneas de ferrocarril del Pacífico se introdujeron locomotoras de gas-electricidad y turbinas.

Actualmente, las líneas de ferrocarriles europeas son casi un 40% eléctricas. Las locomotoras de turbinas son usadas en Inglaterra y Francia.

La línea de ferrocarril más larga del mundo es la Trans-Siberiana.

Japón y varios países europeos han dado paso al desarrollo de modernos sistemas de trenes, los cuales siguen siendo competitivos con otros modos de viajar. El Japan National Airways introdujo un servicio de alta velocidad con sus trenes bala en 1965, uniendo las metrópolis más importantes del país.

El EUROTUNEL se abrió en 1994 creando un vínculo entre Gran Bretaña y Francia.

La industria de los trenes continúan mejorando su servicio de alta velocidad para ser más competitivos. Por ejemplo, en Francia el TGV (el tren a gran velocidad), une a París, Lyon y otros destinos, y viaja a una velocidad de 200 km por hora.

En Japón el CHINKANSEN, o tren bala alcanza velocidades cercanas a los 200 km por hora. Este sistema de trenes también ha sido trabajado de manera que usa la levitación magnética o MAGLEV lo cual habilita a estos trenes a mantenerse sobre las rieles, eliminando de esta manera la fricción y el ruido.

1.1.3 La aviación

El 17 de diciembre de 1903 Orville y Willburg Wright experimentaron con una especie de bicicleta con alas, la misma que voló casi 5 metros. Cinco años después, en 1908 el francés Louis Beriot voló sobre el Canal de la Mancha en un aeroplano de un solo motor.

El servicio de pasajeros en transporte aéreo comenzó en 1910 con el dirigible en Alemania.

En 1914, el primer itinerario del servicio de pasajero aéreo empezó en los Estados Unidos.

En 1919, en Alemania se inició el servicio aéreo regular de pasajeros entre Berlín y Weimar. En Estados Unidos la primera línea aérea oficial fue Pan American Airlines en 1927.

Las aeronaves más grandes con 3 ó más motores podían viajar sobre el océano. La primera fue el Focke-Wulf Cónдор que se fabricó en Alemania.

En 1934, en Santa Mónica California, EEUI; la compañía Douglas fabricó el avión DC-2 el cuál tenía 2 motores con capacidad para 14 personas. En 1937

se introdujo el DC-3 que tenía un fuselaje ligero, hecho de una aleación de aluminio. Este fue el primer avión de pasajeros capaz de volar en la noche.

En 1938 la compañía Douglas empezó a producir el DC-4, el mismo que tenía 4 motores por lo que era utilizado para vuelos de grandes distancias específicamente.

En los años 40 las aeronaves de pasajeros volaron a mayor velocidad y empezaron a recorrer mayores distancias debido al desarrollo del turbo jet. En 1942 la Lock Heed introdujo el primer avión de reacción comercial, el "Shooting Star", el mismo que alcanzó velocidades de hasta 966 km/h.

Los aviones de propulsión, es decir mitad jet y mitad propulsión, fueron los más populares a comienzos de los años 50.

Los aviones se volvieron más esbeltos y sus fuselajes más lisos. En 1952 se inició el primer servicio de pasajeros en jet.

El Douglas DC-8 fue el primer jet comercial estadounidense, el mismo que tenía una velocidad de 643 km./h con capacidad para 130 personas.

En 1952 se introdujo el Boeing 707, que fuera el avión de pasajeros con más popularidad en el mundo.

Actualmente este modelo se utiliza para transporte de carga aérea.

El Douglas DC-9 se creó para cubrir distancias cortas con capacidad para 70 pasajeros. El equivalente a este modelo era el Boeing 727 el que tenía 3 motores y una puerta bajo la cola para el ingreso de pasajeros.

El 15 de marzo de 1970 se introdujo el Boeing 747, el "Jumbo Jet" que está dentro de la categoría de la nueva generación de jets comerciales. Este avión es tan alto como un edificio de 5 pisos. Tiene una velocidad de 934 km/h con capacidad para 470 pasajeros.

El DC-10 ligeramente más pequeño tenía una velocidad de 710 km/h con capacidad para 345 pasajeros.

Varios países europeos construyeron el nuevo Aerobús Europeo para que compitiera con aquellos gigantes jets comerciales.

Con estos nuevos aviones se requirieron pistas de aterrizajes más grandes.

1.1.4. El Transporte Terrestre

1.1.4.1. El automóvil

En Alemania se desarrolló un primer modelo de vehículo que funcionaba con gasolina. Pero fue el estadounidense Henry Ford quien en 1892 diseñó su propio coche a gasolina. Cuatro años después creó y ensambló un modelo más elaborado al que llamó "cuadriciclo".

En 1903 fundó la Ford Motors Company con un capital aproximado de cien mil dólares.

En 1908, ésta compañía lanzó al mercado su obra maestra, el "Modelo T" y ya para 1927 se distribuyeron más de 15 millones automóviles en EEUU.

A medida que las personas comenzaron a utilizar más los automóviles los gobiernos se vieron obligados a mejorar el sistema de carreteras.

El automóvil es en la actualidad un medio de transporte selectivo e individual. Brinda muchas comodidades a quienes los poseen. Los automóviles ahora se fabrican en serie y cuentan con cualidades tales como:

- Mejor tecnología: actualmente los automóviles tienen mejor precisión en sus máquinas, estabilidad en carreteras, seguridad y fácil manejo. Además de los avances en la eficiencia del combustible y mejoras en el millaje.

- **Accesibilidad:** puesto que los automóviles son accesibles a un rango mucho más ancho de viajeros debido a su bajo costo en comparación con otros medios de transporte.
- **Conveniencia:** para alguien que posee un automóvil la decisión de viajar es tan fácil, ya que no hay necesidad de trabajo de itinerarios predeterminados o de hacer reservaciones y hay la posibilidad de hacer cambios a lo largo del viaje. Los planes de viaje pueden ser cambiados al gusto.
- **Flexibilidad:** ya que el automóvil permite elasticidad en el viaje; se puede utilizar tiempo extra en lugares de particular interés y en paradas de descanso.

Como vemos que el automóvil es un modo de viaje individual que permite al viajero tomar decisiones con libertad durante el viaje.

1.1.4.2. Buses

Los buses son el medio de viaje más popular para pasajeros. Una de las ventajas claves del viaje en bus es que al igual que los automóviles, no están limitados a rutas fijas.

Por esto, el servicio de bus es mucho más flexible y puede ofrecer más comodidades que el ferrocarril o el avión., además de esto los buses proveen

el servicio de traslado entre los terminales aéreos y férreos, hoteles y atractivos.

Los tours suelen incorporar a los buses dentro de los paquetes, es decir como complemento a las atracciones, comida y hospedaje. Los buses llevan a los pasajeros de sus hoteles a varios atractivos turísticos.

1.2. HISTORIA DE LOS MEDIOS DE TRANSPORTE TERRESTRES Y TRÁNSITO EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL.

Con grandes dificultades en 1897 se comenzó a ampliar la red de caminos y se realizaron mejoras urbanas en algunas ciudades, entre ellas la ciudad de Guayaquil.

Eloy Alfaro quien estaba al mando del país puso en marcha la construcción del ferrocarril Transandino. Unos cuantos kilómetros de camino por donde pasaría el ferrocarril ya estaban contruidos desde la época de García Moreno, en 1860, pues de él fue la idea originaria, sin embargo ésta era limitada ya que el pensaba construir en Durán un taller mecánico para ferrocarriles, lo que no era tan importante puesto que el principal se encontraba en Yaguachi.

La empresa concesionaria encargada de realizar la obra era la Guayaquil and Quito Railway Company que estaba domiciliada en Estados Unidos.

Se financió la obra con inversión extranjera, resultado de haber renegociado la deuda de la independencia. Luego de grandes dificultades se inauguró en 1908 el ferrocarril.

El general Eloy Alfaro decidió hacer la vía Duran-Chimbacalle-Quito como la ruta principal, ésta atravesaba provincias como Chimborazo, Cotopaxi, Tungurahua y Pichincha.

El ferrocarril permitió que se estableciera un vínculo directo entre la sierra y la costa.

Atrás quedaron los largos viajes a caballo o a lomo de mula sorteando toda clase de peligros y penurias.

Dentro de las ciudades, la carreta y el caballo fueron los principales medios de movilización hasta éste siglo, cuando se introdujeron los primeros automóviles y tranvías eléctricos en Guayaquil en 1910 y en Quito 4 años más tarde, pero estas formas de transporte no desplazaron a las tradicionales.

Otro medio de transporte muy utilizado en Guayaquil fueron las góndolas que consistía en unos carritos pequeños y sin cubiertas que eran jalados por mulas.

El valor de un boleto era de un centavo y medio y además daba derecho a

participar en una lotería cuyo premio era de 100 sucres. Es importante indicar que en la parte vieja de Guayaquil y sobre todo durante los inviernos muy fuertes, se hacía necesario utilizar otro tipo de transporte: las canoas.

CAPÍTULO 2:

2. ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO DE TAXIS EN AEROPUERTO Y TERMINAL TERRESTRE.

2.1. LEYES Y REGLAMENTOS QUE RIGEN A LAS TAXISTAS.

2.1.1. Manual de Turismo

2.1.1.1. Normas a las que deben registrarse los choferes de transporte público de pasajeros (TAXI)

En el manual de turismo hemos tomado en cuenta las leyes que se aplican al transporte público de pasajeros y específicamente las concernientes al servicio de taxis.

El servicio de transporte público de pasajeros en el caso de taxis debe realizarse en automotores de las siguientes clases y características:

En automóviles tipo SEDÁN o STATION WAGON que reúnan los siguientes requisitos:

- De cuatro puestos laterales con capacidad mínima para cuatro y máxima para cinco personas incluido en conductor.
- Tener instalado en su parte interior y visible para los pasajeros, el taxímetro, revisado, sellado y autorizado por el Instituto Ecuatoriano de Normalización y el Consejo Nacional de Tránsito, destinado a medir la distancia recorrida, el tiempo de funcionamiento y el valor a pagarse a cargo del usuario.
- En la parte posterior central del asiento delantero se debe colocar una placa de material irrompible con los siguientes datos: matrícula del vehículo, nombre y fotografía del conductor, número del taxímetro autorizado por el Consejo Nacional de Tránsito y Transporte Terrestre y el Instituto Ecuatoriano de Normalización.}

La placa antes mencionada debe ser de 25 cms. de largo por 20 cms. de ancho.

- Nombre de la persona jurídica a la que pertenece como cooperado o socio.
- Toda la carrocería del vehículo debe estar pintada de color amarillo como distintivo exclusivo del taxi.
- Debe llevar en las puertas laterales delanteros, en su parte exterior, pintada la identificación de la organización de transporte de taxis a la que pertenece haciendo constar el número asignado, de acuerdo con el diseño y medidas fijadas por el respectivo Consejo Provincial de Tránsito o la Comisión de Tránsito de la Provincia del Guayas.
- En la parte superior delantera central exterior debe acoplarse un letrero que lleve claramente la palabra TAXI, el cual debe estar pintado de color rojo con fondo blanco. En la noche el letrero tiene que estar iluminado mientras el vehículo está de servicio.
- En las ciudades donde no es obligatorio el uso del taxímetro, los taxis deben portar la cartilla tarifaria.
- Todas las unidades calificadas como taxis deben disponer de una cinta adhesiva reflectiva, la misma que debe tener un código de seguridad, el

sello del Consejo Nacional de Tránsito y Transporte Terrestre y las palabras TAXI AUTORIZADO (código internacional vial) ubicada en la parte superior del parabrisas anterior y posterior del vehículo.

2.1.2. Reglamentos del Consejo Nacional de Tránsito

El Consejo Nacional de Tránsito es la máxima autoridad de tránsito y transportación terrestre a nivel nacional, mientras que en nuestra provincia es la Comisión de Tránsito del Guayas, quien representa a dicho Consejo.

Las funciones del Consejo Nacional de Tránsito son las siguientes:

- Cumplir y hacer cumplir la ley de tránsito, sus reglamentos y los convenios internacionales legalmente suscritos por el Ecuador.
- Autorizar, regular y supervisar el funcionamiento de sus escuelas técnicas de capacitación de choferes profesionales.
- Dictar las regulaciones sobre la actividad de tránsito y transporte terrestre automotor, de tracción humana y animal.
- Realizar los estudios técnicos y económicos para orientar la utilización de la flota vehicular, establecer las condiciones de oferta y demanda en todas las

modalidades de transportación terrestre, fijar tarifas y asignar rutas y frecuencias de las empresas de transporte si son interprovinciales.

- Aprobar los planes y programas de educación para el tránsito, prevención de accidentes, control del medio ambiente.
- Supervisar a nivel nacional la implementación de registros de conductores profesionales y no profesionales, matrículas, historial de traspaso de vehículos y flotas vehiculares.
- Fijar anualmente los valores de los documentos de tránsito.

El Consejo tiene funciones específicas acerca de las licencias, entre las principales tenemos:

- Para obtener la licencia de conductor profesional es necesario que el aspirante rinda una prueba de suficiencia ante un tribunal, el mismo que está integrado por representantes de: Director Provincial de Educación, Jefe Provincial de Tránsito y Secretario General del Sindicato de Choferes Profesionales. El título del conductor será de duración indefinida y mantendrá su vigencia mientras su titular reúna los requisitos ó exigencias que señala la ley.

- La licencia para conducir vehículos es un documento público otorgado por las jefaturas y sub-jefaturas provinciales de tránsito y la CTG, las que acreditan la idoneidad de la materia del ciudadano habiéndolo aprobado cursos que han sido impartidos en los centros de capacitación para obtener el correspondiente título de conductor profesional.
- Sí el aspirante no presenta el título de conductor debidamente legalizado, no se le otorgará la licencia de conducir. El titular de la licencia debe someterse cada 5 años a un examen para justificar su aptitud física y psíquica en la forma establecida en el reglamento. Un conductor mayor de 65 años debe someterse al examen cada 2 años y lo hará en forma gratuita.
- La categoría de la licencia que se aplica a los taxistas es de tipo D, puesto que están destinados al servicio de transporte de pasajeros.
- Las escuelas de formación para los conductores profesionales se encuentran bajo la supervisión de la Federación de Choferes Profesionales a través de sindicatos provinciales, cantonales y parroquiales.

A continuación presentamos los objetivos referentes a la educación para el tránsito y transportación terrestre:

- Proteger la integridad de las personas y de sus bienes.

- Conferir seguridad en el tránsito peatonal y vehicular.
- Educar y capacitar a las personas en general para el correcto uso de los medios de tránsito y transporte terrestre.
- Controlar y prevenir la contaminación ambiental, el ruido y una disminución de la infracciones de tránsito que puedan cometerse.

2.2. ENTES REGULADORES DE LAS COOPERATIVAS DE TAXIS A NIVEL NACIONAL Y PROVINCIAL.

2.2.1. Federación Nacional de Taxistas

En nuestro país el servicio de taxis está organizado a nivel local, provincial y nacional.

A nivel nacional la Federación Nacional de Taxistas es el ente regulador, a la cual se tienen que reportar todas las Uniones de taxistas, entidades que se encargan de la organización y control de las cooperativas de taxis a nivel provincial.



LECTUR - BIBLIOTECA

Localmente los taxis se encuentran agrupados en cooperativas, como ejemplo tenemos la cooperativa de taxis de aeropuerto y las cooperativas del terminal

terrestre de la ciudad de Guayaquil, las que tienen que pagar S/. 100.000 mensuales a la Unión.

Para formar una cooperativa de taxis se necesita un mínimo de 11 miembros quienes deberán ser los dueños de los vehículos que utilizan como medio de trabajo. Con 11 o más cooperativas se puede formar una Unión provincial, y si se tienen 11 uniones se puede formar una Federación Nacional.

2.2.2.1. Requisitos para ser miembro de una cooperativa de taxis según lo estipulado por la Unión de Cooperativas de Taxistas del Guayas

Para ser miembro de una cooperativa de taxis se necesita reunir ciertos requisitos:

- Declaración juramentada de no pertenecer a ninguna otra cooperativa.
- Licencia profesional de chofer.
- Vehículo.
- Solicitud de admisión para formar parte de la cooperativa.
- Cancelación el monto estipulado por los directivos de las cooperativas.

2.3. ORGANIZACIÓN DE LAS COOPERATIVAS DE TAXIS DEL AEROPUERTO Y DEL TERMINAL TERRESTRE

2.3.1. Organización de las cooperativas de taxis

La cooperativa está formada por un Consejo de Administración, un Consejo de Vigilancia y Comisiones.

- El Consejo de Administración está integrado por: el Presidente, Gerente, Secretario, y Contador.
- El Consejo de Vigilancia es el organismo fiscalizador y controlador de las actividades del Consejo Administrativo, Gerencia y Comisiones. Se conforma con 5 miembros, quienes duran 2 años en sus funciones con opción a reelección, este Consejo sesiona una vez por semana y cuando la situación lo amerite.

El Consejo de Vigilancia tiene bajo su custodia la caución del gerente y de las otras personas que manejan dinero en la cooperativa, además vela por la entrega oportuna de las aportaciones de los respectivos miembros.

- A nivel de cooperativas existen las siguientes comisiones: Educación, Invalidez o Mortuoria, Asuntos Sociales y Deportes; y Crédito.

El Presidente:

El Presidente durará 2 años en sus funciones pudiéndose reelegir. Este tiene la obligación de convocar e instalar, suspender y clausurar las sesiones del Consejo de Administración, y todos los actos oficiales de la entidad. Firma junto al Gerente los documentos, letras de cambio, contratos de la institución. También revisa las cuentas bancarias, firma y endosa cheques con el gerente.

El Gerente:

Puede o no ser representante de una filial y será siempre caucionado y remunerado, designado por el Consejo de Administración y amparado por las leyes laborales y el Seguro Social. Este deberá asistir de manera obligatoria a las sesiones del Consejo de Administración y Vigilancia.

Podrá efectuar gastos e inversiones hasta por 10 salarios mínimos vitales, previamente autorizados por el Consejo y mensualmente deberá presentar los comprobantes de gastos autorizados.

Debe informar sobre el estado económico y administrativo de la institución a los Consejos de Administración y Vigilancia.

Recauda y precautela las aportaciones económicas. Organiza y dirige la administración interna según las disposiciones del Consejo.

Controla el cumplimiento de los deberes específicos de los empleados según el reglamento interno de trabajo.

El Secretario:

Será nombrado por el Consejo de Administración. Este lleva bajo su cuidado las actas de la Asamblea General, de los Consejos y el registro de socios. Mantiene bajo su custodia y responsabilidad el archivo, pone en conocimiento del Consejo de Vigilancia, Gerente y comisiones las resoluciones adoptadas por el Consejo de Administración.

Deberá mantener al día la correspondencia, certificar con su firma los documentos de la cooperativa, previo visto bueno del Presidente.

El Contador:

Será designado por el Consejo de Administración y deberá asistir a las sesiones de Asamblea General, Consejo de Administración y de Vigilancia. Es responsable de los registros contables de la cooperativa. Prepara mensualmente los informes y balances.

Comisiones:

La comisión de Educación: se encarga de organizar al menos una vez a año cursos de cooperativismo, relaciones humanas, y otros que permitan mejorar la calidad de servicio que dan los taxistas; además consiguen el material didáctico para la realización de los mismos. Ellos se encargan también de imprimir los estatutos y reglamento interno de la cooperativa, así también documentos que suelen ser entregados a los taxistas. Se preocupan de que la biblioteca esté provista de libros actualizados sobre cultura general, haciendo hincapié en temas de cooperativismo y transporte terrestre.

Comisión de Asuntos Sociales y Deportes: se encarga de organizar actos sociales o deportivos, así como de planificar asambleas generales.

Comisión de Crédito: Se encarga de dar los préstamos a los socios de acuerdo a sus aportaciones.

Comisión de Invalidez o Mortuoria: En caso de ocurrir un siniestro, accidente o fallecimiento de algún miembro de la cooperativa; los beneficiarios recibirán una cantidad de dinero que resulta del aporte de los socios que formen parte de la cooperativa.

A nivel de Unión Provincial existen todas las anteriores más las 2 siguientes:
Defensa Jurídica y Relaciones Públicas.

Comisión de Relaciones Públicas: Está encargada de hacer conocer a los medios de comunicación colectiva los pronunciamientos de la Institución, organizar ruedas de prensa, de la misma manera organizar y publicar un informativo mensual sobre las actividades de la institución.

Comisión de Defensa Jurídica: Esta deberá coordinar actividades para unificar tarifas, coordinar acciones en defensa de los derechos de las filiales ante la competencia desleal de otras empresas de transporte, planificar y poner a consideración proyectos de nivelación tarifaria acorde a la realidad nacional.

Esta comisión tendrá que crear un fondo autofinanciado con cuotas extraordinarias pagadas por los socios de las filiales para pagar fianzas en caso de accidentes de tránsito y cubrir siniestros con relación a los vehículos como destrucción o desaparición de los mismos.

2.3.1.1. Organización de las cooperativas de taxis del aeropuerto de Guayaquil

En el aeropuerto existe una sola cooperativa denominada "Cooperativa de Transporte Taxis Aeropuerto Guayaquil Ltda.", la cual cuenta con 60 miembros que son llamados socios.

La cooperativa está conformada por un presidente, un gerente, un secretario, un contador y seis vocales.

Los socios están agrupados en las comisiones descritas anteriormente a excepción de las Comisiones de Relaciones de Públicas y Defensa Jurídica.

2.3.1.1.1. Requisitos para ingresar a la cooperativa de Aeropuerto

Es necesario que haya una vacante para que pueda ingresar un nuevo socio.

Cuando un aspirante desea ingresar a la cooperativa debe pagar la cuota respectiva que es fijada por la misma.

Actualmente la edad máxima que debe tener un aspirante para ingresar a la cooperativa es de 45 años. Pero a los miembros que tienen muchos años trabajando y sobrepasan dicha edad, se les permite seguir laborando.

Para pertenecer a la cooperativa de aeropuerto se necesita un vehículo cuyo año de producción sea como mínimo 1995 y que esté equipado completamente.

2.3.1.1.2. Funcionamiento de la cooperativa del aeropuerto de Guayaquil

Los socios deben pagar una cuota mensual de S./ 50.000.

Los vocales realizan un control diario, puesto que se encargan de revisar los uniformes de los miembros de la cooperativa.

Los señores taxistas tienen que estar bien uniformados, pagar a tiempo sus cuotas y que los vehículos lleven el distintivo, el cual presenta dos colores: blanco y negro combinados a manera de tablero de ajedrez.

La cooperativa tiene un contrato con la Dirección de Aviación Civil (DAC), por el cual tiene que pagar S/. 120.000.000 anuales por concepto de arrendamiento de parqueo para los taxis. Este parqueo tiene un área de 130 m² y capacidad para 43 vehículos, a razón de 3m² por carro. Este lugar sirve como área de espera para los socios mientras llegan los pasajeros.

El sistema para recibir a los pasajeros funciona de la siguiente manera: los socios llegan luego realizar el servicio y se acomodan en el parqueo de acuerdo al orden de llegada y el inspector anota este orden. Luego cuando arriba el avión y los pasajeros solicitan el servicio de taxis; el inspector llama a los socios por el número de disco para indicarles el orden en el que deben salir.

Para ingresar al aeropuerto los socios deben comprar una tarjeta magnética especial que les permite ingresar cuantas veces lo necesiten, evitando pagar la tarjeta común que utilizan los demás usuarios. Esta tarjeta tiene un costo único de \$ 30.

2.3.1.2. Organización de las cooperativas de taxis del Terminal Terrestre de Guayaquil

Las cooperativas de taxis que laboran en el Terminal Terrestre son reguladas tanto por la Unión de Cooperativas de Taxistas como por la Comisión de Tránsito del Guayas que es la entidad que está a cargo del aspecto operativo del terminal, por ésta razón son ellos quienes llevan el control en cuanto a tarifas.

Dentro de este lugar laboran 4 cooperativas: Asociación, Terminal Terrestre, Cooperados y Taxi-col. Las tres primeras cooperativas tienen las mismas tarifas que son establecidas por la Unión de Taxistas; mientras que Taxicol por ser un servicio de taxi-colectivo para 4 pasajeros y con recorrido fijo, tienen un valor de 7000 sucres por usuario. Debemos recalcar que esta cooperativa no pertenece a la Unión debido a discrepancias entre los dirigentes.

Todas las cooperativas de taxis del Terminal a excepción de Taxicol tienen taxímetro, pero ninguna lo usa debido a que los taxistas pactan la tarifa previamente con el usuario.

Dentro de esta tarifa pactada se encuentran incluidos los siguientes valores:

Arrancada: S/. 3880

Kilómetro recorrido: S/. 1917

Minuto de espera: S/. 430

Carrera mínima: S/. 8000

Las personas de la tercera edad tienen derecho a pagar la mitad de la tarifa, previamente deben presentar su carnet o su cédula de identidad. Los estudiantes no tienen derecho a ningún tipo de descuento.

Los taxistas no usan uniforme, pero se les exige usar pantalón de tela, camisa y zapatos cerrados de vestir.

Existen alrededor de 60 miembros por cooperativa, haciendo un total de 240 taxista que laboran en el Terminal.

Al igual que la cooperativa del aeropuerto, cada cooperativa del terminal cuenta con un gerente quien es el representante legal de la cooperativa, tiene que ser caucionado y puede o no ser miembro de la cooperativa, el presidente quien es el administrador de la cooperativa, el secretario que puede al igual que presidente ser o no miembro de la cooperativa, y el contador .

Además los socios están agrupados en comisiones de: Asuntos Sociales y Deportes, Crédito, Educación, Invalidez o Mortuoria y Vigilancia.

Esta comisión se reunirá cada 15 días en calidad de sesión ordinaria y lo hará extraordinariamente cuando la circunstancia lo amerite. Las resoluciones

tomadas por la mayoría deberán ser acatadas por los socios de las filiales que laboran en el Terminal Terrestre y laboran en la UCTG

La comisión coordinará las tarifas del servicio junto con la UCTG y deberá informar al Consejo de Administración de la UCTG las actividades realizadas en el Terminal Terrestre

2.3.1.2.1.. Requisitos para ingresar a las cooperativas del Terminal Terrestre

En cuanto a los requisitos para pertenecer a dicha cooperativa son los mismos que se piden en la Unión de taxistas, a excepción del año límite de fabricación del vehículo el cual es de 20 años (1979).

Si un usuario llegase a tener algún problema con alguna cooperativa de taxis del Terminal, solamente tiene que tomar el número del disco que se encuentra en la parte delantera del vehículo y acercarse a las oficinas de la Comisión de Tránsito ubicadas en el interior de la terminal terrestre.

Los taxistas que ingresan a las cooperativas deben pagar un monto mensual de S/. 65 000. A partir del segundo año pueden hacer un préstamo del doble de la cantidad acumulada a un interés del 2.5%.

2.3.1.2.2. Funcionamiento de las cooperativas de taxis del Terminal Terrestre

Cada vez que los taxistas ingresan al terminal, luego de terminar la carrera, deben pagar una tasa de S/. 400.

Los taxis esperan en un área de parqueo, hasta que los pasajeros llegan. El sistema de recibir a los pasajeros funciona de la misma manera que en el aeropuerto.

2.4. BENEFICIOS DE LOS MIEMBROS DE LAS COOPERATIVAS

Los beneficios de la invalidez se darán a los socios por las siguientes razones: accidentes de tránsito que ocurran al momento de trabajo, enfermedad determinada por el médico de la cooperativa, por pérdida total o parcial de la visión, pérdida de las extremidades superiores o inferiores, de manera que se vean imposibilitados de trabajar.

Para comprobar la invalidez del socio, la cooperativa debe presentar a la UCTG un informe escrito con la historia clínica de los doctores que hayan tratado al socio y que tengan el visto bueno del médico de la UCTG.

Si un socio llegase a fallecer, la cooperativa deberá comunicar por escrito a la UCTG del hecho de manera que se le concedan un plazo de 15 días desde que se produjo el deceso para que se le dé el beneficio. Al enviar el comunicado

tendrán que adjuntas fotocopia de la cédula de identidad, partida de defunción y tarjeta de afiliación a la cooperativa.

Si el taxista desaparece durante el cumplimiento de sus horas de trabajo y no aparece dentro del tiempo estipulado por la ley (48 horas), los familiares recibirán los beneficios correspondientes.

También reciben otros beneficios como son exoneración de impuestos arancelarios, atención médica.

En el caso de la cooperativa del aeropuerto, los miembros deben entregar una cuota mensual de S/. 50.000, la cual les permitirá obtener préstamos de la cooperativa a partir del segundo año de aportaciones.

El préstamo puede hacerse por el doble del dinero acumulado hasta el momento de solicitarlo.

Estos préstamos pueden ser por accidentes automovilísticos, enfermedad, calamidad doméstica.

CAPÍTULO 3

3. ANÁLISIS DEL SERVICIO DE TAXIS DE AEROPUERTO Y TERMINAL TERRESTRE

Nuestro estudio está dividido en 4 parámetros: eficiencia del taxista, condiciones del vehículo, seguridad y tarifa.

Eficiencia del taxista: este parámetro comprende el trato que el taxista brinda a los usuarios y la información general sobre Guayaquil que él le ofrece cuando un usuario lo solicita.

Estado del vehículo: este comprende dos elementos que son las facilidades que tiene el automóvil para brindar el servicio, es decir, radio, acondicionador de aire y sistema de comunicación por radio.

Seguridad: Comprende la forma de conducir del taxista y las precauciones que toma al hacerlo, es decir si respeta o no las señales de tránsito, rebasa violentamente vehículos, utiliza vías seguras y respeta la vida de los peatones.

Tarifa del servicio: comprende el costo real que pagó el usuario, su percepción independiente del valor pagado y las razones de esta percepción.

Para obtener la información que nos ha servido de principal apoyo para la realización de nuestro tema de tesis hemos utilizado como métodos de investigación: la encuesta y la entrevista.

Los tests que se realizaron nos ha servido para calibrar las satisfacción de los clientes por el servicio de taxis, así como la situación de los taxistas de las cooperativas de Aeropuerto y Terminal terrestre y el grado de satisfacción que tienen ellos por su labor.

Al realizar los cuestionarios de preguntas se tomó en cuenta:

Los tipos de preguntas, las mismas que se realizaron con un lenguaje sencillo de manera que fuesen de fácil comprensión para todos los

usuarios encuestados, así como para los taxistas, además éstas fueron realizadas breves y precisas.

El diseño de los formatos (cuestionario) que nos permitió la obtención de los datos, el mismo que fue realizado de la manera más ordenada y simple para un fácil entendimiento por parte de los examinadores, en ésta caso nosotras.

Lo que se busca detectar con el análisis de la información obtenida es:

- El grado de satisfacción de los usuarios por el servicio que reciben.
- Las inconformidades y los reclamos de los usuarios.
- Las fallas del servicio.
- La situación económico-social de los taxistas que laboran en los lugares de estudio.
- El nivel de educación de los taxistas.
- El grado de entusiasmo que tiene el taxista por su labor.

Por medio de la información obtenida se determinarán:

Las causas y efectos de la calidad del servicio que los taxistas de aeropuerto y terminal terrestre ofrecen.

Las acciones preventivas y correctivas (soluciones) necesarias para eliminar las fallas del servicio y mejorarlo.

Para lograr los objetivos de nuestro trabajo hemos utilizado como método de investigación la de tipo descriptivo, es decir, se tomó en cuenta la descripción, el registro, el análisis y la interpretación de la realidad actual del servicio de taxis de aeropuerto y terminal terrestre.

Esta investigación ha sido hecha en base a:

- Encuestas realizadas a los usuarios del servicio de taxi de las respectivas cooperativas, para lo cual hemos tomado una muestra de 80 personas que comprenden clientes nacionales y extranjeros para el aeropuerto y un grupo de 128 personas para el terminal terrestre; esto es un total de 208 encuestados.
- Encuestas y entrevistas realizadas a los taxistas que laboran en los sitios de estudio.

- Entrevistas a miembros de la CTG que laboran en el terminal como entes reguladores para las cooperativas de taxis que funcionan en dicho lugar.
- Entrevistas a dirigentes y miembros de la Unión de Cooperativas de Taxis del Guayas.

La encuesta realizada consta de siete partes que son:

Nacionalidad del encuestado

Parámetro eficiencia del taxista compuesto de 2 factores que son: trato e información que brinda el taxista. Estos son calificados por el encuestado de la siguiente manera: excelente, muy bueno, bueno, regular, deficiente y malo.

Parámetro seguridad: está compuesto de 2 factores que son forma de conducir y precauciones que toma el taxista. El primero se lo evalúa de acuerdo a la rapidez en el volante, esto es, muy rápido, rápido, cauteloso y lento. El segundo está formado por 4 sub-elementos a los cuales los usuarios tienen que responder si ó no, estos son: respeto a las señales de tránsito, rebasa violentamente a otros vehículos, utiliza vías seguras y respeta a los peatones.

Parámetro tarifa: compuesto por los siguientes elementos: precio real que paga el usuario, percepción de la tarifa por parte del usuario y las razones de su percepción.

El precio real se lo muestra en una tabla donde aparece la sectorización establecida por las mismas cooperativas del terminal y aeropuerto; junto a esta se encuentran los posibles precios que pudieron haber pagado los usuarios por el servicio. Para esto partiremos de los precios establecidos por las cooperativas encasillados dentro de la categoría aceptable, los valores que están bajo ésta categoría se los ha considerado como tal puesto que deben cubrir los gastos del taxista que se desglosan en: combustible, repuestos y piezas del vehículo, tasas respectivas en aeropuerto y terminal, cuotas mensuales que se pagan a las respectivas cooperativas y la utilidad que le queda al taxista cubre los gastos del hogar (servicios básicos como agua, luz, teléfono, educación de los hijos); y aumentamos y disminuimos dicho precio para la categoría caro y barato respectivamente.

La percepción que tiene el usuario en cuanto a la tarifa que pagó por el servicio se la califica al igual que la anterior: caro, aceptable y barato. Finalmente preguntamos a los usuarios las razones de la percepción de la tarifa pagada.

Parámetro condición del vehículo que comprende si es que el vehículo tiene o no acondicionador de aire, radio y sistema de comunicación por radio.

Mala experiencia: aquí se pregunta si es el usuario ha tenido o no malas experiencias con el servicio de taxis. El tipo de mala experiencia ha sido clasificado de 4 maneras: excesivo cobro de tarifa, avería del vehículo, mal comportamiento del taxista y robo.

Sugerencias por parte de los usuarios para mejorar el servicio de taxis.

3.1 PLAN DE MUESTREO PARA DIAGNOSTICAR LA CALIDAD DEL SERVICIO DE TAXIS DEL AEROPUERTO Y TERMINAL TERRESTRE

No hay una norma específica que permita realizar un control de calidad de servicios de manera cuantitativa; por lo tanto nos hemos apoyado en la norma INEN 255, que se utiliza para evaluar atributos, cabe recalcar que aunque ésta norma está dirigida al control de calidad de productos, no indica que no pueda adaptársela para realizar un diagnóstico de calidad que en éste caso se dirija al servicio de taxis.

Existen tres categorías en los planes para muestreo: Simple, doble y múltiple.

El plan de muestreo simple consiste en trabajar con una sola muestra, el doble como su nombre lo indica consiste en operar con dos muestras y el plan de muestra múltiple es aquel que conlleva la utilización de siete muestras en adelante para efectuar el análisis de calidad del servicio.

El lote ó universo es un grupo homogéneo de productos que se someten a inspección.

La muestra es una porción del lote que se toma para inspección con el propósito de determinar la calidad total del universo ó lote, de esta forma se puede aceptar o rechazar el mismo.

Cada plan de muestreo se subdivide a su vez en inspección rigurosa, normal y reducida.

Inspección rigurosa: Es aquella que debe adoptarse cuando la calidad de material no satisface el plan de muestreo adoptado.

Inspección normal: Este procedimiento se emplea para verificar un lote o grupo homogéneo de productos que son inspeccionado por primera vez ó cuando no se tiene un conocimiento definido de sus especificaciones que ofrece un proveedor determinado.

Inspección reducida: Es el procedimiento que puede aplicarse cuando la calidad del material es mejor que la correspondiente a la del muestreo aprobado.

Cada tipo de inspección presenta siete niveles:

3 Generales: I, II y III

4 Especiales: S1, S2, S3 y S4

El nivel de inspección consiste en el número que identifica la relación entre el tamaño del lote y el tamaño de la muestra.

Los niveles generales de inspección (I,II,III) nos permiten obtener resultados con un bajo porcentaje de error debido al mayor número de muestras que se toman. A medida que aumenta el nivel, disminuye el margen de error.

Los niveles especiales de inspección (S1,S2,S3,S4) contienen un 20% de error en sus datos aproximadamente, y a medida que se incrementa el nivel aumenta la confiabilidad en los resultados.

Para establecer el número de la muestra de la cual obtendremos los datos para realizar el análisis con mayor precisión hemos utilizado como método el muestreo de aceptación.

Este método consiste en tomar una muestra representativa de un universo ó población. La inspección de la muestra nos arrojará la información necesaria para juzgar la calidad del total universo ó población en términos de atributos.

Este muestreo lleva implícito la aceptación de una determinada cantidad de defectos en la producción lo que se denomina "Acceptable Quality Level" (AQL), que en español significa Nivel Aceptable de Calidad.

Un defecto es el no cumplimiento con uno solo de los requisitos no específicos para una unidad.

Existen 3 tipos de defectos que se asumen en el proceso, éstos se clasifican de acuerdo a la severidad:

Defecto crítico: puede ser consecuencias peligrosas para aquellos que utilizan el servicio. Estos son los que pueden poner en peligro vidas humanas y su nivel de AQL oscila entre 0.01 a 0.15 %.

Defectos mayores: Es aquel que sin ser crítico tiene la probabilidad de provocar una falla o reducir materialmente la utilidad de la unidad. Posiblemente disminuyen mucho la utilidad en relación con el objetivo previsto. Su AQL va desde 0.15 a 1.5%.

Defectos menores: Es aquel que no reduce materialmente la utilidad de la unidad para el fin que está destinado, produce una desviación disminuyen poco ó nada la utilidad en relación con la finalidad prevista. El AQL oscila entre 1.5 y 6.5%.

Letra código del tamaño de la muestra: es aquella que identifica el tamaño de la muestra en función del tamaño del lote para distintos niveles de inspección. Una letra clave identifica el tamaño de la muestra.

Número de aceptación: este expresa la mayor cantidad de unidades defectuosas admitidas para la aceptación del lote, para un determinado nivel de calidad.

Número de rechazo: es la cantidad de unidades defectuosas con las que se rechaza todo el universo o lote.

3.1.1 Procedimiento para establecer el plan de muestreo

1. Determinar el valor del AQL.
2. Determinar el tamaño del universo o población. (N)
3. Determinar el tipo de muestreo (simple, doble o múltiple)
4. Determinar el nivel de inspección.
5. Determinar la severidad de inspección

6. Obtener la letra código del tamaño de la muestra.

Hemos considerado diferentes AQLs para cada parámetro de calidad del servicio de acuerdo a un orden de severidad:

Así hemos establecido que el parámetro de seguridad produce defectos críticos, los parámetros eficiencia y tarifa provocan fallas mayores, mientras que el parámetro condiciones del vehículo ocasiona problemas secundarios.

Para determinar el universo que representa el total de usuarios que toman el servicio de taxis, se realizaron encuestas para precisar el número de carreras promedio que hace cada taxista en el día, éste valor nos permite saber el número de usuarios que tomaron taxis por día, por mes y por año.

El tipo de muestreo que hemos realizado es simple con una inspección normal cuyo nivel es general I.

3.1.1.1 Razones de empleo de este tipo de muestreo

Cuando se realiza un control de calidad a un lote o universo por vez primera es lo más aconsejable un nivel de

inspección normal, por tal razón decidimos utilizarlo para nuestro diagnóstico.

No se empleó el nivel de inspección reducido por su bajo grado de confiabilidad especialmente al ser utilizado para realizar un diagnóstico de calidad por primera vez.

Tampoco se empleó la inspección rigurosa debido a que se requiere un mayor personal de inspección, por tanto, los costos son mayores, además el gran tamaño de la muestra que se toma requiere también de una mayor cantidad de tiempo para llevar a cabo el muestreo, lo cual conlleva a que los resultados que se obtengan para determinar las medidas preventivas necesarias para evitar las fallas en el servicio no puedan determinarse con mayor celeridad.

3.1.2. Plan de muestreo realizado en base a los datos obtenidos del estudio realizado

Para obtener el universo o el "lote total" de usuarios que toman a diario taxis en aeropuerto y terminal terrestre se encuestaron a los taxistas de aeropuerto y terminal terrestre; así tenemos que de 60 taxistas que laboran en aeropuerto se encuestaron a 28; mientras

que de 240 taxistas que laboran en terminal terrestre se encuestaron a 49.

Cabe indicar que no todos los taxistas dijeron realizar un mismo número de carreras, por tanto, para determinar el número de usuarios se clasificaron a los taxistas de acuerdo a las respuestas que coincidieron respecto al número de carreras que dijeron realizan por día.

Estos resultados se multiplicaron por el número de taxistas y luego se sumaron; el resultado es el número de carreras que realizan por día todos los taxistas encuestados, luego se hizo una relación entre los taxistas encuestados y el total de taxistas que laboran en cada uno de los sitios de estudio, para determinar el número de carreras que realizan los taxistas por día.

Debido a que la Aviación Civil y la CTG no tienen registros estadísticos con información acerca del número de usuarios que toman el servicio de taxis diaria, mensual y anualmente, hemos tenido que hacer la siguiente equivalencia para determinar el número total de nuestro universo o lote de usuarios: una carrera de taxi equivale a un usuario, ya que el taxista cobra por carrera, y no por el número de usuarios que toman el servicio a la vez.

Esta información sirvió para el número promedio de carreras que los taxistas realizan al día, y para obtener el número de veces que prestan el servicio.

El universo de encuestados está formado por el número de usuarios del servicio durante los días que realizamos la encuesta.

	No. de veces que cada taxista presta su servicio por día. (Promedio)	No. Total de usuarios que toman el servicio (Por día)	No. de días que realizamos las encuestas en ambos lugares	Universo de usuarios que tomaron el servicio durante el período de encuesta
Aeropuerto	6 veces	396 personas	10 días	3960 personas
Terminal Terrestre	8 veces	1964 personas	10 días	19640 personas

La última columna de la tabla, es decir, la que se refiere al universo total de usuarios que toman el servicio, nos permitió calcular la muestra adecuada para realizar este estudio con un nivel de confiabilidad bastante aceptable.

A continuación representamos en una tabla los datos que se obtuvieron al realizar el plan de muestreo:

Aeropuerto	AQL	Tipo de muestra	Nivel de Inspección	Severidad de Inspección	Tamaño del universo (pax)	Tamaño de muestra	Código del tamaño de la muestra	No de aceptación	No de rechazo
Seguridad	Critico 0,15 %	Simple	General I	Normal	3.960	80	J	0	1
Eficiencia	Mayor 1,5 %	Simple	General I	Normal	3.960	80	J	3	4
Tarifa	Mayor 1,5 %	Simple	General I	Normal	3.960	80	J	3	4
Condiciones del Vehículo	Menor 6,5 %	Simple	General I	Normal	3.960	80	J	10	11

TERMINAL TERRESTRE	AQL	Tipo de muestra	Nivel de Inspección	Severidad de inspección	Tamaño del universo	Tamaño de muestra Personas	Código del tamaño de la muestra	No de aceptación	No de rechazo
Seguridad	Crítico 0,15 %	Simple	General II	Normal	19640	128	M	1	2
Eficiencia	Mayor 1,5 %	Simple	General I	Normal	19640	128	K	5	6
Tarifa	Mayor 1,5 %	Simple	General I	Normal	19640	128	K	5	6
Condiciones del Vehículo	Menor 6,5 %	Simple	General I	Normal	19640	128	K	14	15

3.2. PARÁMETROS DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO

Para realizar el análisis de los parámetros hemos dividido a los usuarios en nacionales y extranjeros; ya que consideramos que tienen diferentes percepciones en lo concerniente a la calidad del servicio, por venir de realidades distintas.

El análisis del servicio de taxis del aeropuerto se ha hecho en base a encuestas a usuarios franceses, colombianos, estadounidenses, ingleses, chilenos, chinos y ecuatorianos.

Entre los usuarios extranjeros encuestados tenemos: franceses el 7%, colombianos el 7%, ingleses el 3%, estadounidenses el 3%, chilenos el 7% y chinos el 3%.

Los usuarios ecuatorianos son la mayor parte de la muestra y representan el 70%.

(Ver gráfico N° 1)

En el caso del terminal terrestre hemos obtenido información de usuarios franceses, colombianos, ingleses, estadounidenses y ecuatorianos.

La muestra de usuarios extranjeros encuestados representan el 18% y ésta se encuentra dividida de la siguiente manera: franceses 3%, colombianos 9%, los ingleses 3% y estadounidenses también el 3%.

Los usuarios ecuatorianos representan el 82% de nuestra muestra.

(Ver gráfico N° 1)

3.2.1 Eficiencia del taxista

3.2.1.1 Aeropuerto de Guayaquil

Tipo de usuarios: nacionales

Elemento: Trato del taxista

De la muestra obtenida al encuestar a los usuarios nacionales, obtuvimos que un 47% calificó el trato del taxista como bueno, el 24 % lo calificó como muy bueno, otro 24% lo calificó como regular, el 5 % como excelente y finalmente el 0 % de la muestra lo calificó como deficiente y malo.

Con estos resultados vemos que para la mayor parte de la muestra (47 %) el trato ha sido bueno.

(Ver gráfico N° 2)

Tipo de usuarios: extranjeros

Elemento: Trato del taxista

En el caso de usuarios extranjeros obtuvimos como resultado que un 56 % calificó el trato como regular, el 22 % lo calificó de muy bueno, otro 22 % dijo que era bueno y para el 0% el trato fue excelente, deficiente y malo.

Para la mayoría de usuarios extranjeros (56 %) el trato fue regular.

(Ver gráfico N° 2)

Tipo de usuarios: nacionales y extranjeros

Elemento: Trato del taxista

Para nuestra muestra total de usuarios, esto es nacionales y extranjeros, el trato del taxista fue calificado en un 46 % como bueno, un 34 % de esta muestra lo calificó de regular, un 17 % lo calificó de muy bueno, el 3 % de la muestra lo calificó de excelente y finalmente el 0 % calificó el trato de deficiente y malo.

De esta manera podemos darnos cuenta que para la mayoría de los usuarios tanto nacionales como extranjeros (46 %) el trato del taxista en el aeropuerto de Guayaquil es estimado como bueno.

(Ver gráfico N° 3)

Tipo de usuarios: nacionales

Elemento: Información que brinda el taxista

A partir de las encuestas realizadas obtuvimos que para el 52 % de la muestra de usuarios nacionales la información ofrecida por los taxista es calificada como buena, para el 29 % fue regular, para el 14 % fue muy bueno, para el 5 % fue excelente y el 0 % la calificó como deficiente y mala.

Por lo tanto la gran parte de los usuarios nacionales (52 %) piensan que la información que brinda el taxista es buena.

(Ver gráfico N° 2)

Tipo de usuarios: extranjeros

Elemento: Información que brinda el taxista

De las encuestas realizadas a usuarios extranjeros obtuvimos que para un 56 % la información general acerca de Guayaquil que el taxista brinda es buena, para el 22 % es regular, para otro 22 % la información es mala, mientras que para el 0 % de la muestra es excelente, muy buena y deficiente.

Por medio de estos datos nos damos cuenta que la mayoría de usuarios extranjeros (56%) calificó la información como buena.

(Ver gráfico N° 2)

Tipo de usuarios: nacionales y extranjeros

Elemento: Información que brinda el taxista

En los resultados totales, esto es usuarios nacionales y extranjeros, se obtuvo la siguiente información: para el 42 % la información general sobre Guayaquil que

brindan los taxistas de aeropuerto es buena, para el 24 % es regular, el 21 % piensa que es muy buena, el 10 % dijo que era mala, el 3 % excelente y para el 0 % de usuarios es deficiente.

A partir de esta información vemos que la mayoría de usuarios nacionales y extranjeros (42 %) opina que la información brindada por los señores taxistas de aeropuerto es buena.

(Ver Gráfico N° 3)

3.2.2.1 Terminal Terrestre de Guayaquil

Tipo de usuarios: nacionales

Elemento: Trato del taxista

A partir de la muestra de usuarios tomada, obtuvimos que para el 62% de los encuestados el trato del taxista fue bueno, para el 19% esta cualidad ha sido calificada como regular, el 11% de las personas ha dicho que el trato es deficiente, el 4% aseguró que es muy bueno, al igual que otro 4% que aseveró que fue malo y por último un 0% dijo que el trato fue excelente.

Esto significa que para la mayoría de usuarios nacionales (62%) el trato del taxista en terminal fue calificado como bueno.

(Ver Gráfico N° 4)

Tipo de usuarios: extranjeros

Elemento: Trato del taxista

Con la información recogida a los usuarios obtuvimos que el 50% de los encuestados contestó que el trato fue bueno, para el 33% este elemento fue calificado como deficiente y sólo para un 17% fue muy bueno.

Así, para el 50% de los extranjeros el trato fue bueno.

(Ver Gráfico N° 4)

Tipo de usuarios: nacionales y extranjeros

Elemento: Trato del taxista

Con los datos obtenidos del total de usuarios apreciamos que para el 46% el trato del taxista fue

bueno, para el 36% éste fue regular, el 9% de las personas dijo que fue malo, el 6% aseveró que el trato fue deficiente, apenas un 3% respondió muy bueno y finalmente un 0% lo calificó de manera excelente.

Esto es que para el 46% de los usuarios nacionales y extranjeros el trato es bueno.

(Ver Gráfico N° 5)

Tipo de usuarios: nacionales

Elemento: Información general que ofrece el taxista al usuario

Al encuestar a los usuarios, éstos respondieron en un 44% que la información fue regular, un 41% contestó que fue buena, el 11% de la muestra dijo que fue mala, al 4% le pareció que la información fue deficiente y finalmente un 0% dio la calificación de excelente.

Por lo tanto, a la mayoría de los usuarios (44%) la información que brinda el taxista le pareció regular.

(Ver Gráfico N° 4)

Tipo de usuarios: extranjeros

Elemento: Información general que ofrece el taxista al usuario

Al encuestar a los usuarios, éstos respondieron de la siguiente manera: un 83% afirmó que la información fue buena, el 17% la calificó como regular y el 0% dijo que este elemento era excelente, muy bueno, deficiente y malo.

De esta manera, para la mayoría de los usuarios (83%) la información general que brinda el taxista era buena.

(Ver Gráfico N° 4)

Tipo de usuarios: nacionales y extranjeros

Elemento: Información general que ofrece el taxista al usuario

Al tabular la información del total de usuarios, obtuvimos los siguientes resultados: el 61% contestó que la información fue buena, el 24% de las personas respondió que era regular, el 6% la calificó de deficiente

al igual que otro 6% que dijo que era mala, apenas un 3% manifestó que la información fue muy buena y por último, el 0% la valoró como excelente.

Con esta información, determinamos que para la mayor parte de los usuarios (61%) la información que brinda el taxista en el terminal es buena.

(Ver Gráfico N° 5)

3.2.2. Seguridad

3.2.2.1. Aeropuerto de Guayaquil

Tipo de usuarios: nacionales

Elemento: Forma de conducir del taxista

De la información obtenida a través de las encuestas realizadas a los usuarios nacionales, obtuvimos que en 47 % de los casos el taxista condujo de manera rápida, para el 43 % el taxista condujo de manera cautelosa, para el 10 % de usuarios el taxista lo hizo de manera

muy rápida y para el 0 % el chofer condujo de manera lenta.

Según estos datos, la mayoría de usuarios nacionales (47 %) opina que el taxista conduce de manera rápida.

(Ver Gráfico N° 6)

Tipo de usuarios: extranjeros

Elemento: Forma de conducir del taxista

La muestra de usuarios extranjeros arrojó los siguientes resultados: para un 45 % los taxistas condujeron de manera rápida, para el 44 % fue de manera cautelosa, para el 11 % de los encuestados el chofer condujo de manera muy rápida y para el 0 % fue lenta.

A partir de estos datos resaltamos que para el 45 % de los extranjeros, el chofer condujo de manera rápida, seguido de un 44 % que opinó que la forma de conducir fue cautelosa.

(Ver Gráfico N° 7)

Tipo de usuarios: nacionales y extranjeros

Elemento: Forma de conducir del taxista

Para el 59 % de usuarios nacionales y extranjeros los taxistas de aeropuerto condujeron de manera cautelosa, para el 31 % de los encuestados los choferes condujeron rápidamente, para el 10 % fue muy rápido y para el 0 % el servicio fue dado de manera lenta.

Así la mayoría de los usuarios tanto nacionales como extranjeros (59 %) opina que los taxista de aeropuerto conducen de manera cautelosa.

(Ver Gráfico N° 8)

Tipo de usuarios: nacionales

Elemento: Precaución del taxista

Sub-elemento: Taxista respeta las señales de tránsito

De las encuestas realizadas a los usuarios nacionales, el 95% opinó que el taxista sí había respetado las

señales de tránsito. Mientras que solamente el 5% dijo que no lo habían hecho.

(Ver Gráfico N° 6)

Sub-elemento: Taxista rebasa violentamente los vehículos

Los usuarios nacionales respondieron en un 57% que los taxistas no rebasaron violentamente a otros vehículos, mientras que un 43% respondió afirmativamente.

(Ver Gráfico N° 6)

Sub-elemento: Taxista utiliza vías seguras

El 90% de la muestra contestó que los taxistas sí utilizan vías seguras en sus recorridos, solamente el 10% dijo que no lo hacían.

(Ver Gráfico N° 6)

Sub-elemento: Taxista respeta a los peatones

Para el 90% de la muestra de usuarios nacionales, los choferes de taxis del aeropuerto si respetan a los peatones, mientras que para un 10% la respuesta fue negativa.

Del análisis de estos 4 sub-elementos, podemos afirmar que para la mayoría de los usuarios nacionales, los taxistas del aeropuerto sí tomaron las debidas precauciones en el volante: es decir que para el 95% los taxistas sí respetan las señales de tránsito, un 57% opina que no rebasan violentamente los vehículos, el 90% confirma que utilizaron vías seguras y otro 90% asegura que sí respetan la vida de los peatones.

(Ver Gráfico N° 6)

Tipo de usuarios: extranjeros

Elemento: Precaución del taxista

Sub-elemento: Taxista respeta las señales de tránsito

El 56% de usuarios extranjeros entrevistados coinciden que los taxistas del aeropuerto si respetan las señales de tránsito, mientras que el 44% opina lo contrario.

(Ver Gráfico N° 7)

Sub-elemento: Taxista rebasa violentamente a otros vehículos.

La mayoría de los extranjeros encuestados, es decir el 67%, dijo que los choferes de taxis de aeropuerto no rebasan violentamente a otros vehículos; el 33% dijo que sí rebasan.

(Ver Gráfico N° 7)

Sub-elemento: Taxista utiliza vías seguras

El 78% de los extranjeros encuestados opina que los taxistas sí utilizan vías seguras en sus recorridos, sólo el 22% opinó que no lo hacían.

(Ver Gráfico N° 7)

Sub-elemento: Taxista respeta a los peatones

Para el 67% de los usuarios extranjeros los taxistas no respetan a los peatones, mientras que solamente para el 33% los taxistas sí respetaban a los peatones.

Al revisar estos datos podemos concluir que para el 56% de los usuarios extranjeros los taxistas sí respetan las señales de tránsito, para el 67% no rebasan violentamente a otros vehículos, el 78% opina que sí usan vías seguras y 67% no respetó la vida de los peatones.

(Ver Gráfico N° 7)

Tipo de usuarios: nacionales y extranjeros

Elemento: Precaución del taxista

Sub-elemento: Taxista respeta las señales de tránsito

Gran parte de los usuarios nacionales y extranjeros, es decir, el 86 %, coinciden en que los choferes de taxis de aeropuerto si respetan las señales de tránsito; mientras que el 14 % respondió que no.

(Ver Gráfico N° 8)

Sub-elemento: Taxista rebasa violentamente los otros vehículos

El 69 % del total de usuarios encuestados afirmó que los taxista de aeropuerto no rebasaron violentamente a otros vehículos y solo el 31% respondieron a esta pregunta afirmativamente.

(Ver Gráfico N° 8)

Sub-elemento: Taxista utiliza vías seguras

El 90 % de la muestra total respondió que los taxistas si habían utilizado vías seguras en sus recorridos y solo el 10 % respondió que no.

(Ver Gráfico N° 8)

Sub-elemento: Taxista respeta a los peatones

El 86 % de los encuestados contestó que los taxistas si respetaban a los peatones y solo el 14 % dijo que no.

(Ver Gráfico N° 8)

La mayoría de usuarios considera que los taxistas de la cooperativa de aeropuerto toman las precauciones necesarias para llevarlos seguros a su destino, es decir que el 86 % afirmó que los taxista si respetaban las señales de tránsito, el 69 % dijo que no rebasaban violentamente a otros vehículos, el 90 % dijo que si usaban vías seguras y finalmente el 86 % dijo que si se respetaban a los peatones.

(Ver Gráfico N° 8)

3.2.2.2. Terminal Terrestre

Tipo de usuarios: nacionales

Elemento: Forma de conducir del taxista

Para este elemento, el 41% de los encuestados manifestó que los taxistas conducen de manera cautelosa; el 33% respondió que los choferes manejan

de forma rápida, el 26% aseveró que se los llevó de forma muy rápida a sus destinos y finalmente el 0% contestó que el servicio fue lento.

Así, para la mayoría de los usuarios nacionales (41%), el taxista fue cauteloso.

(Ver Gráfico N° 9)

Tipo de usuarios: extranjeros

Elemento: Forma de conducir del taxista

Estos usuarios respondieron en un 67% afirmando que los taxistas fueron rápidos al llevarlos a sus destinos; el 33% dijo que el servicio fue cauteloso y el 0% lo calificó como muy rápido y lento.

De esta manera, para la mayor parte de los extranjeros (67%) la forma de conducir del taxista es rápida.

(Ver Gráfico N° 10)

Tipo de usuarios: nacionales y extranjeros

Elemento: Forma de conducir del taxista

El 46% de los encuestados respondió que los taxistas conducen de manera rápida, el 33% afirmó que el servicio fue cauteloso, el 21% determinó que los choferes manejan de manera muy rápida y por último el 0% dijo que el servicio fue lento.

Así apreciamos que para la mayoría de los usuarios (46%), el taxista del terminal conduce de manera rápida.

(Ver Gráfico N° 11)

Tipo de usuarios: nacionales

Elemento: Precaución del taxista

Sub-elemento: Taxista respeta las señales de tránsito

Al encuestar a los usuarios, éstos contestaron de la siguiente manera: un 70% expresó que los taxistas sí habían respetado las señales de tránsito, mientras que un 30% respondió de manera negativa.

La mayoría (70%) expresa que sí se respetaron las señales de tránsito.

(Ver Gráfico N° 9)

Sub-elemento: Rebasa violentamente a otros vehículos

El 63% de los encuestados afirmó que los taxistas sí rebasaron violentamente a otros autos y el 37% dijo que no.

La mayoría (63%), afirma que sí se rebasaron a otros vehículos de manera violenta.

(Ver Gráfico N° 9)

Sub-elemento: Utiliza vías seguras

Para el 81% de los usuarios nacionales, los taxistas del terminal sí utilizaron vías seguras, sólo un 19% contestó que no.

Por esto, la mayor parte (81%) detectó que los choferes sí emplearon vías seguras en sus recorridos.

(Ver Gráfico N° 9)

Sub-elemento: Respeta a los peatones

Esta pregunta fue contestada de la siguiente manera, el 63% dijo que los taxistas sí respetaron a los peatones, mientras que el 37% afirmó que no.

Esto significa que la mayoría de usuarios (63%) se percató de que los choferes sí respetaban a los peatones.

(Ver Gráfico N° 9)

Tipo de usuarios: extranjeros

Elemento: Precaución del taxista

Sub-elemento: Taxista respeta las señales de tránsito

De la información recogida a éstos usuarios, obtuvimos las siguientes respuestas: el 50% afirmó que los taxistas sí respetaron las señales de tránsito, al igual que el otro 50% que expresó que los taxistas no lo hacían.

(Ver Gráfico N° 10)

Sub-elemento: Rebasa violentamente a otros vehículos

La mayoría de encuestados (83%) manifestó que los choferes sí rebasaron a otros autos de forma violenta, apenas un 17% contestó de manera negativa.

De esta forma, detectamos que la mayoría de usuarios (83%) dijo que los taxistas sí rebasaron a otros vehículos.

(Ver Gráfico N° 10)

Sub-elemento: Utiliza vías seguras

A esta interrogante, el 100% de los extranjeros respondió que los taxistas del terminal sí los llevaron a sus destinos por calles consideradas seguras.

(Ver Gráfico N° 10)

Sub-elemento: Respeta a los peatones

De las encuestas realizadas, obtuvimos los siguientes datos: para el 50% de la muestra los taxistas no respetaron a los peatones y para otro 50% la respuesta fue afirmativa.

(Ver Gráfico N° 10)

Tipo de usuarios: nacionales y extranjeros

Elemento: Precaución del taxista

Sub-elemento: Taxista respeta las señales de tránsito

La información obtenida del total de usuarios arrojó los siguientes resultados: para el 74% los taxistas sí respetaron las señales de tránsito en sus recorridos, mientras que para el 26% la respuesta fue negativa.

De esta manera, para la mayoría de usuarios (74%) sí se respetaron las señales de tránsito.

(Ver Gráfico N° 11)

Sub-elemento: Rebasa violentamente a otros vehículos

El 67% de los encuestados en el terminal respondieron que los taxistas sí rebasaban violentamente otros autos. El 33% manifestó que los taxistas no cometían esta falta.

Por tanto, la mayoría de los usuarios (67%) determinó que sí se comete este error.

(Ver Gráfico N° 11)

Sub-elemento: Utiliza vías seguras

Las personas respondieron en un 81% de manera afirmativa, mientras que un 19% expresó que no se utilizan vías seguras en los recorridos.



LICTUR · BIBLIOTECA

El resultado es que la mayor parte de usuarios (81%) detectó que los taxistas sí usan vías seguras al llevarlos a sus destinos.

(Ver Gráfico N° 11)

Sub-elemento: Respeta a los peatones

El 61% de los encuestados respondió que los choferes sí respetaban a los peatones, mientras que el 39% contestó de manera negativa.

Así vemos que la mayoría de usuarios (61%) determinó que sí se respetó a los peatones.

(Ver Gráfico N° 11)

3.2.3. Estado del vehículo

3.2.3.1. Aeropuerto de Guayaquil

Tipo de usuarios: nacionales

Sub-elemento: Radio

Un 90% de la muestra encuestada, dijo que el taxi que los llevó a su destino sí poseía un radio; y tan sólo el 10% contestó que los vehículos no tenían dicha facilidad.

La mayoría de taxis de la cooperativa de aeropuerto sí poseen radio.

(Ver Gráfico N° 12)

Tipo de usuarios: extranjeros

Elemento: Facilidades del vehículo

Sub-elemento: Radio

El total de usuarios extranjeros encuestados, es decir el 100%, dijeron que todos los taxis sí poseían radio.

(Ver Gráfico N° 12)

Tipo de usuarios: nacionales y extranjeros

Elemento: Facilidades del vehículo

Sub- elemento: Radio

Para el total de usuarios, el 93% aseguró que los taxis del aeropuerto sí tienen radio, mientras que el 7% aseveró que no.

De esta manera observamos que la mayor parte de los taxis del aeropuerto sí tienen radio.

(Ver Gráfico N° 13)

Tipo de usuarios: nacionales

Elemento: Facilidades del vehículo

Sub- elemento: Sistema de comunicación por radio

Respecto a esta facilidad, el 68% de los encuestados respondieron que los taxis del aeropuerto sí poseen radios para comunicarse con los demás miembros de la cooperativa en caso de alguna emergencia. Mientras que sólo un 32 % no posee este servicio. La mayoría de los taxis sí tienen esta facilidad.

(Ver Gráfico N° 12)

Tipo de usuarios: extranjeros

Elemento: Facilidades del vehículo

Sub- elemento: Sistema de comunicación por radio

El 61% de los usuarios extranjeros determinó que los vehículos del aeropuerto sí tenían el sistema de comunicación por radio, por otro lado el 39% contestaron de manera negativa.

Esto nos permite observar que la mayoría de los taxistas de aeropuerto sí tienen esta facilidad.

(Ver Gráfico N° 12)

Tipo de usuarios: nacionales y extranjeros

Elemento: Facilidades del vehículo

Sub- elemento: Sistema de comunicación por radio

El 60% de la muestra total de usuarios dijeron haber visto el sistema de comunicación por radio en los taxis de aeropuerto, y el 40% aseguró que los taxis no tienen esta facilidad.

De estos datos, apreciamos que la mayoría de taxis de aeropuerto sí tienen sistema de comunicación por radio.

(Ver Gráfico N° 13)

Tipo de usuarios: nacionales

Elemento: Facilidades del vehículo

Sub- elemento: Acondicionador de Aire

El 79% de los usuarios dijo que los taxis del aeropuerto no tenían acondicionador de aire y apenas un 21% de los encuestados reconocieron que los taxis sí tenían esta facilidad.

Esto es, un 79% de vehículos sin aire acondicionado.

(Ver Gráfico No. 11)

Tipo de usuarios: extranjeros

Elemento: Facilidades del vehículo

Sub- elemento: Acondicionador de aire

El 75% de usuarios extranjeros afirmaron que los taxis de aeropuerto no tenían aire acondicionado en las

unidades. Tan sólo un 25% respondió que los vehículos si tenían esto.

De esta manera decimos que para los extranjeros, la mayoría de los autos no tienen Acondicionador de aire

(Ver Gráfico N° 12)

Tipo de usuarios: nacionales y extranjeros

Elemento: Facilidades del vehículo

Sub- elemento: acondicionador de aire

De la muestra total encuestada, un 78% respondieron que los vehículos no tenían aire acondicionado, tan sólo el 22% contestó de manera afirmativa.

Así, la mayoría de los vehículos del aeropuerto no poseen aire acondicionado, según gran parte de los encuestados.

(Ver Gráfico N° 13)

3.2.3.2 Terminal Terrestre

Tipo de usuario: nacionales

Elemento: Facilidades del vehículo

Sub-elemento: Radio

El 77 % de los usuarios nacionales encuestados dijo que los taxis si cuentan con radio, mientras que el 23 % dijo que no.

La mayoría (77 %) concuerda en que si tienen radio.

(Ver Gráfico N° 14)

Tipo de usuario: extranjeros

Elemento: Facilidades del vehículo

Sub-elemento: Radio

Los extranjeros respondieron a esta pregunta negativamente en un 58 %, un 42 % lo hizo de manera afirmativa.

Como vemos la mayoría (58 %) dice que los taxis si tiene radio pero la diferencia con los que responden negativamente es pequeña 16 %.

(Ver Gráfico N° 14)

Tipo de usuario: nacionales y extranjeros

Elemento: Facilidades del vehículo

Sub-elemento: Radio

Del total de encuestados el 73 % opina que los taxis del terminal si cuentan con radio, mientras que el 27 % opina que no cuentan con esta facilidad.

(Ver Gráfico N° 15)

Tipo de usuario: nacionales

Elemento: Facilidades del vehículo

Sub-elemento: Sistema de comunicación por radio

Para la mayoría esto es 52 % los taxis no cuentan con un sistema de comunicación por radio para ser usado en caso de alguna emergencia, 48 % dijo que si contaban con este.

Debemos poner atención ya que la diferencia entre estas es muy pequeña, solo 4 %.

(Ver Gráfico N° 14)

Tipo de usuario: extranjeros

Elemento: Facilidades del vehículo

Sub-elemento: Sistema de comunicación por radio

Los extranjeros respondieron en un 50 % afirmativamente, otro 50 % lo hizo de manera negativa.

Aquí vemos como las opiniones de estos usuarios se encuentran divididas por igual.

(Ver Gráfico N°14)

Tipo de usuario: nacionales y extranjeros

Elemento: Facilidades del vehículo

Sub-elemento: Sistema de comunicación por radio

La mayoría de la muestra total de encuestados, 52 %, dijo que las unidades de las cooperativas de taxi del terminal no cuentan con esta facilidad, seguido muy cerca de los que opinan que si tienen, esto es 48 %.

Con esta información tenemos que para la mayor parte de los usuarios (52%) los taxistas del terminal no cuenta con este sistema.

(Ver Gráfico N° 15)

Tipo de usuario: nacionales

Elemento: Facilidades del vehículo

Sub-elemento: Acondicionador de aire

El 83 % de estos usuarios, la mayoría, dijo que los taxis no tenían esta facilidad, mientras que el 17 % dijo que sí.

Por lo tanto, la mayoría (83%) opina que no tienen aire acondicionado en sus unidades.

(Ver Gráfico N° 14)

Tipo de usuario: extranjeros

Elemento: Facilidades del vehículo

Sub-elemento: Acondicionador de aire

La mayor parte de los usuarios extranjeros, esto es 92% dijo que los taxis no contaban con aire acondicionado, solamente el 8 % dijo que si tenían esta facilidad.

Los extranjeros en su mayoría (92%) afirman que no existía aire acondicionado en los taxis.

(Ver Gráfico N° 14)

Tipo de usuario: nacionales y extranjeros

Elemento: Facilidades del vehículo

Sub-elemento: Acondicionador de aire

La gran parte del total de encuestados, el 84%, negaron que los taxis de este lugar tuvieran acondicionador de aire, apenas el 16% respondió de manera positiva.

(Ver Gráfico N° 15)

3.2.4. Tarifa

3.2.4.1. Aeropuerto de Guayaquil

Tipo de usuarios: nacionales

Elementos: Valor real de la tarifa

A través de la tabla que realizamos para facilitar la evaluación de las tarifas que pagaron los usuarios nacionales encuestados se ha determinado que: el 53% de los usuarios pagaron una tarifa aceptable, el 33% pagó una tarifa barata y un 14% pagó una tarifa cara.

Así vemos que la mayoría de los usuarios nacionales (53%) han pagado una tarifa calificada como aceptable.

Estos valores que los usuarios pagaron no siempre coinciden con la percepción que ellos s tengan sobre lo que pagan.

(Ver Gráfico N° 16)

Tipo de usuarios: extranjeros

Elementos: Valor real de la tarifa

Al evaluar las respuestas de los usuarios extranjeros con respecto a la tarifa que pagaron por el servicio de taxis de aeropuerto nos damos cuenta que el 56 % pagó una tarifa cara, el 33 % pagó una tarifa aceptable y solamente el 11 % pagó una tarifa barata.

De esta manera nos percatamos a la mayor parte de extranjeros (56 %) se le ha cobrado una tarifa que es cara.

(Ver Gráfico N° 16)

Tipo de usuarios: nacionales y extranjeros

Elementos: Valor real de la tarifa

De acuerdo a la información recogida del total de usuarios encuestados, tenemos que un 45% de usuarios han pagado una tarifa estimada como aceptable, un 34% pago una tarifa cara y tan sólo el 21% pagó una tarifa barata.

Las tarifas que los usuarios pagaron variaron de acuerdo al sector de la ciudad al que se dirigieron.

Los precios varían obviamente, de acuerdo a la distancia que recorre el vehículo.

La mayoría de los usuarios (45%) ha pagado una tarifa acorde con los valores establecidos por la cooperativa de aeropuerto.

(Ver Gráfico N° 17)

Tipo de usuarios: nacionales

Elemento: Percepción de la tarifa por parte del usuario

Los datos obtenidos gracias a las encuestas realizadas nos ha permitido darnos cuenta que el 57% considera aceptable el precio del servicio, el 33% consideró que la tarifa pagada fue cara, mientras que tan sólo el 10% opinó que la tarifa pagada fue barata.

De ésta manera observamos que la mayor parte de los usuarios (57%) consideran que las tarifas que se les cobra por el servicio de taxis son aceptables.

(Ver Gráfico N° 16)

Tipo de usuarios: Extranjeros

Elemento: Percepción de la tarifa por parte del usuario

En el caso de los usuarios extranjeros tenemos que su percepción sobre lo que pagan difiere en comparación con la impresión que tienen los nacionales, así tenemos que para el 56% de los usuarios extranjeros la tarifa es cara, para un 44% la tarifa es aceptable y a nadie le pareció barata.

De esta manera observamos que para la mayoría de los usuarios extranjeros (56%) el servicio de taxis es caro.

(Ver Gráfico N° 16)

Tipo de usuarios: Nacionales y extranjeros

Elemento: Percepción de la tarifa por parte del usuario

De la información dada por la muestra absoluta de los encuestados vemos que para el 56 % la tarifa del servicio de taxis es aceptable, para el 41 % fue caro y tan sólo para el 3 % fue barato.

Como vemos la mayor parte de los usuarios (56 %) está de acuerdo con las tarifas que se les cobra.

(Ver gráfico N° 17)

Tipo de usuarios: nacionales

Elemento: Razones de la percepción de las tarifas por parte de los usuarios

Para un grupo de usuarios nacionales las tarifas que se cobran en el aeropuerto son caras, mientras que para otros son aceptables y para unos pocos son baratas, esto nos demuestra que aún cuando paguen la misma cantidad de dinero por el servicio de taxis, la percepción varía según el usuario.

Como vemos el punto de vista de las personas difiere por varias razones.

A un 19 % de los usuarios nacionales les pareció aceptable el valor de las tarifas, puesto que ellos dicen que es lo se paga por lo general, el 18 % se quejó más bien que la tarifa era cara porque dicen que los ambulantes cobran mucho menos, por tanto prefieren tomar los taxis que están fuera del aeropuerto.

El 14 % encuentra aceptable la tarifa que pagaron ya que fue la misma que se pactó previamente con el taxista.

Un 5 % de los clientes está de acuerdo con lo que pagaron, ya que dicen haber tomado taxis en la madrugada, y el cargo adicional a la tarifa se justifica por el peligro que se corre a esta hora. Otra 5 % de los usuarios dijeron que la tarifa es aceptable porque otros taxista cobran más por el mismo servicio. Un 5 % de los clientes dijeron estar satisfechos por el buen servicio que reciben, por lo tanto consideran aceptable las tarifas.

Otro 5 % de los usuarios nacionales dijeron que las tarifas eran caras porque llevaban paquetes razón por la cual los taxistas aprovecharon en cobrar más. Finalmente, el 5 % restante se quejó de los taxistas del aeropuerto porque les cobraron en dólares al confundirlos con extranjeros.

(Ver gráfico N° 18)

Tipo de usuarios: extranjeros

Elemento: Razones de la percepción de las tarifas por parte de los usuarios

La mayoría de los usuarios extranjeros, es decir el 34%, encontró caro el servicio de taxis, ya que afirman que los taxis ambulantes son más baratos. Un 22% piensa que la tarifa pagada es aceptable, puesto que es más barata que otros países, para otro 22% la tarifa es también aceptable ya que se pagó lo pagado anteriormente.

Para el 11% de estos usuarios el servicio fue caro debido a que la distancia recorrida era corta. Finalmente el resto de la muestra es decir, el 11%

también pensó que el servicio fue caro por que se les cobró una tarifa elevada y en dólares.

(Ver Gráfico N° 18)

Tipo de usuarios: nacionales y extranjeros

Elemento: Razones de la percepción de las tarifas por parte de los usuarios

La mayoría del total de usuarios, esto es, un 27 % considera aceptable la tarifa que pagó ya que fue la pactada anteriormente. El 13 % de la muestra consideró caro el servicio debido a que los taxis ambulantes son más baratos. Un 10 % encontró también cara la tarifa porque la distancia, a su parecer, era corta; sin embargo otro 10 % la encontró aceptable porque el precio estuvo acorde al kilometraje recorrido. El resto de la muestra, es decir, el 7 % coincidieron en que la tarifa fue cara porque se les cobró demasiado y en dólares.

(Ver Gráfico N° 19)

3.2.4.2 Terminal Terrestre de Guayaquil

Tipo de usuario: nacionales

Elemento: Valor real de la tarifa

Mediante la tabla que usamos para poder evaluar las tarifas que pagaron los usuarios se determinó que el 45 % pagó una tarifa barata, el 33 % pagó una tarifa aceptable y finalmente el 22 % pagó una tarifa cara.

Como vemos la mayoría (45 %) pagó una tarifa que es barata.

(Ver Gráfico N° 20)

Tipo de usuario: extranjeros

Elemento: Valor real de la tarifa

Los usuarios extranjeros respondieron de la siguiente manera: el 50 % pagó una tarifa barata, el 33 % pagó una tarifa aceptable y el 17 % pagó una tarifa cara.

La mayor parte de extranjeros (50 %) han pagado una tarifa que es barata.

(Ver Gráfico N° 20)

Tipo de usuario: nacionales y extranjeros

Elemento: Valor real de la tarifa

El 49 % de la muestra total de usuarios pagó una tarifa barata, el 39 % una tarifa aceptable y solo el 12 % pagó una tarifa cara.

Como vemos la mayoría de los usuarios (49 %) han pagado una tarifa barata.

(Ver Gráfico N° 21)

Tipo de usuario: nacionales

Elemento: Percepción de la tarifa por parte del usuario

El 59 % de los usuarios encuestados encuentra cara la tarifa que pagó, el 41 % la encontró aceptable y el 0 % de usuarios la encontró barata.

Gran parte de los usuarios (59 %) opina que pagó una tarifa cara.

(Ver Gráfico N° 20)

Tipo de usuario: extranjeros

Elemento: Percepción de la tarifa por parte del usuario

Los usuarios extranjeros estuvieron en un 67 % de acuerdo que la tarifa que pagaron les era aceptable, un 17 % opino que era caro y un 0 % que era barata.

Así vemos que la mayoría encuentra aceptable la tarifa que se les cobró.

(Ver Gráfico N° 20)

Tipo de usuario: nacionales y extranjeros

Elemento: Percepción de la tarifa por parte del usuario

En este caso se observa que para el 61 % del total de encuestados la tarifa que se cobró por el servicio les pareció cara, para el 39 % les pareció que era aceptable y para el 0 %, es decir ninguno, les pareció barata.

Por lo tanto decimos que la mayoría (61%) encuentra cara la tarifa de los taxis de las cooperativas del terminal terrestre.

(Ver Gráfico N° 21)

Tipo de usuario: nacionales

Elemento: Razones de la percepción de la tarifa por parte del usuario

A partir de las encuestas obtuvimos la siguiente información: para el 26% de la muestra la tarifa pagada fue aceptable debido a que el kilometraje recorrido estaba acorde con el precio; otro 26% opinó que el servicio es caro porque su destino estaba a corta distancia. El 25% respondió que la tarifa en terminal es cara debido a que los ambulantes que están en la parte exterior del mismo cobran más barato por el mismo recorrido.

El 7% de la muestra contestó que era aceptable ya que tomaron el taxi en la madrugada, y el precio se justifica por la hora y los peligros que conlleva. Un 4% expresó

que las tarifas son aceptables por que es lo que los taxistas cobran por lo general.

Otro 4% reconoció que la tarifa era barata, puesto que algunos taxistas quisieron cobrarle más. El 4% dijo que era aceptable porque llevaba muchos paquetes y además iba acompañado. Y finalmente, el 4% declaró que el servicio le pareció caro por la misma razón expuesta anteriormente.

(Ver Gráfico N° 22)

Tipo de usuario: extranjeros

Elemento: Razones de la percepción de la tarifa por parte del usuario

En cuanto a los usuarios extranjeros tenemos la siguiente información: un 33% respondió que la tarifa fue cara debido a que los taxistas ambulantes cobran mucho menos por el mismo recorrido. Otro 33% en cambio, contestó que les pareció aceptable el servicio puesto que es lo que generalmente se paga por el mismo.

El 17% de la muestra aseveró que las tarifas les parecen aceptables, debido a que en su país de origen son mucho más caras. Otro 17% también expresó que era aceptable ya que otros choferes quisieron cobrarle más.

(Ver Gráfico N° 22)

Tipo de usuario: nacionales y extranjeros

Elemento: Razones de la percepción de la tarifa por parte del usuario

De las encuestas realizadas al total de usuarios obtuvimos que para un 37% la tarifa pagada en terminal es cara debido a que los choferes ambulantes les cobran menos por el mismo recorrido, el 24% manifestó que les pareció aceptable, puesto que el precio estuvo acorde con la cantidad de kilómetros recorridos.

Un 12% piensa que las tarifas son caras ya que la distancia entre el terminal y su destino era corta. El 9% opina que éstas son aceptables porque es lo que los taxistas les cobran por lo general.

Un 6% aceptó que les pareció aceptable el precio del servicio porque tomaron el taxi en la madrugada y se justificó por los peligros de esto conlleva.

El 3% dijo que la tarifa es cara debido a que al momento de solicitar el servicio, el taxista se percató de que tenían paquetes y aprovechó para incrementar el costo del mismo. Sin embargo, un 3% respondió que le pareció barato el servicio por la misma razón expuesta anteriormente.

Otro 3% afirmó que es barato porque en otros países que ha conocido las tarifas son mucho más caras. Finalmente un 3% declaró que otros taxistas quisieron cobrarle más, por esto en el terminal le pareció aceptable.

(Ver Gráfico No. 23)

3.3. Causas y efectos de las ponderaciones de los parámetros de calidad del servicio de taxis de las cooperativas del aeropuerto y del terminal terrestre.

Este capítulo está dirigido exclusivamente a analizar las causas y efectos que han ocasionado la forma en que operan y se desenvuelven actualmente los taxistas que laboran en las cooperativas de los lugares que hemos escogido para realizar nuestro análisis.

De acuerdo a los datos obtenidos gracias a la información que nos proporcionaron los usuarios del servicio de taxis del terminal terrestre y aeropuerto, hemos conseguido los resultados que nos llevarán a establecer las causas, las mismas que se convertirán en lo posterior, en los medios que nos permitirán determinar los efectos del servicio que dan los taxistas.

Los efectos serán expuestos en este capítulo luego de analizar las respectivas causas en cada parámetro.

3.3.1. Causas y efectos de la calidad del servicio de taxis en aeropuerto y terminal terrestre

A continuación trataremos las causas y los efectos que hacen que el servicio de taxis no sea calificado por la mayoría de las personas como excelente.

Por tal razón en algunos parámetros tomaremos en cuenta solamente las calificaciones bueno y malo.

Las calificaciones que tienen en su gran parte causas y efectos positivos, esto es excelente y muy bueno, no han sido analizadas ya que no presentan mayores problemas, por ende no ameritan un estudio profundo, ya que el servicio que se da satisface en gran medida las expectativas de los usuarios por el servicio.

Las calificaciones regular y deficiente tampoco han sido tomadas en cuenta ya que sus causas y efectos son muy similares a las de la calificación malo, por tal motivo lo hemos creído innecesario por considerarlo redundante.

En el caso del primer parámetro, este es eficiencia del taxista, se han tomado en cuenta las calificaciones bueno y malo para

obtener las causas y efectos de los elementos trato e información que brinda el taxista.

En el segundo parámetro, es decir seguridades que ofrece el taxista a sus usuarios y específicamente en el elemento forma de conducir, han sido tomadas en cuenta las cuatro calificaciones, estas son: muy rápido, rápido, lento y muy lento; ya que se presentan variantes entre las causas y efectos que han sido originadas en cada una de las calificaciones.

Para el segundo elemento de este parámetro, precauciones que toma el taxista y refiriéndonos al caso de los sub-elementos: taxista rebasa violentamente otros vehículos, taxista respeta señales de tránsito, taxista utiliza vías seguras, taxistas respeta a los peatones, tomaremos en cuenta únicamente las calificaciones contrarias a la seguridad de los usuarios del servicio de taxis para descubrir causas y efectos que ocasionan problemas en el servicio.

Los elementos del parámetro estado del vehículo serán analizados tomando en cuenta las respuestas negativas.

Solo en el caso del elemento radio se analizarán las dos respuestas: si y no, debido a que ambas pueden ocasionar problemas en determinados casos para algunos clientes.

Para el parámetro tarifa hemos tomado en cuenta todas las calificaciones cara, aceptable y barata, puesto que las causas y efectos que se suscitan presentan marcadas diferencias entre sí.

Elemento: Trato del taxista

Problema: El trato del taxista es bueno

Causas

- La cooperativa consideran que la forma en que el taxista se dirige a su cliente es muy importante, por tal motivo dictan cursos de capacitación tales como el de relaciones interpersonales.
- El taxista está consiente que la cortesía es fundamental para que el usuario se sienta a gusto con el servicio que recibe.

- El taxista valora su trabajo, siente agrado por éste, y aún cuando el cansancio físico y las preocupaciones lo agobian, brinda un trato afable a sus clientes.

Efectos:

- Satisfacción por parte del usuario con el servicio de taxis, quien se convierte en propagador del buen servicio recibido; esto hace que la demanda aumente y por consecuencia el taxista reciba más ingresos.
- La imagen del taxista mejora debido al buen trato con sus clientes y por ende la imagen del servicio y la cooperativa.
- El efecto mencionado anteriormente influye positivamente en la imagen del destino Guayaquil tanto ante los ojos de los extranjeros como ante los de nacionales.

(Ver anexo A)

Elemento: Trato del taxista**Problema: El trato del taxista es malo****Causas:**

- Las preocupaciones debido a los problemas económicos que actualmente se enfrentan ya que según los estudios realizados, el 43 % de los taxistas del terminal terrestre de la ciudad de Guayaquil y el 46 % de los de aeropuerto tienen de 4 a 6 cargas familiares.
- El bajo nivel académico de gran parte de los taxistas que laboran tanto en terminal y aeropuerto.
- Tenemos el 44 % de los choferes de taxis entrevistados cuentan solo con instrucción primaria, mientras que en el segundo lugar es el 32 % el que posee este nivel de educación, convirtiéndose la falta de solvencia económica en la principal causa de este problema. Así tenemos que un alto porcentaje (terminal 36 % y aeropuerto 43 %) escogió esta profesión más por necesidad y falta de oportunidades a causa de la baja preparación académica que por motivación y gusto propio.

- El agotamiento físico de los taxistas es otro de los causales del mal servicio, ya que la mayor parte de los taxistas (el 41 % en terminal y el 42% en aeropuerto) laboran de 11 a 13 horas diarias lo cual implica no solamente realizar los respectivos recorridos, sino también permanecer un lapso de tiempo esperando a que le toque su respectivo turno bajo las inclemencias del clima, ya que no cuentan una planta apropiada (instalaciones físicas tanto del terminal terrestre como del aeropuerto) que les permita protegerse.
- La ausencia de un manual de procedimiento tanto en terminal como en aeropuerto que permita estandarizar el trato que se debe dar a los clientes.

Efectos:

- Inconformidad por parte de los usuarios a causa de un trato malo, lo que conllevará a que opten por los taxis ambulantes o de alguna otra cooperativa ajena a los lugares de estudio.
- Mala imagen del taxista, del terminal terrestre ó aeropuerto y del destino Guayaquil que trae como consecuencia la

disminución de la demanda, la misma que a la vez hace que los ingresos de los choferes disminuyan.

(Ver anexo B)

Elemento: Información que brinda el taxista

Problema: La información que brinda el taxista es buena.

Causas:

- Conocimientos básicos del idioma inglés puesto que las cooperativas de taxis, sobretodo de aeropuerto, se han interesado en dictar cursos en este idioma al ver que es el más usado por gran parte de los usuarios extranjeros. El 30 % de la muestra total de los taxistas encuestados en aeropuerto hablan inglés.
- Los taxistas se mantienen informados del acontecer nacional, escuchando noticias y leyendo el diario porque se sienten un elemento importante dentro de la cadena turística.

- Existe comunicación entre hoteles, restaurantes y agencias de viajes con los taxistas porque los consideran como importantes difusores de sus servicios.

Efectos:

- Mejora la imagen del servicio, mejora la imagen del aeropuerto ó terminal y mejora la imagen del destino Guayaquil, lo que beneficia a toda la comunidad en especial a las empresas relacionadas directamente a la actividad turística.
- El usuario se siente satisfecho por el servicio recibido, esto hace que vuelva a utilizarlo aumentando de esta manera la demanda, la que a su vez hace que aumenten los ingresos de los taxistas y por ende se sienta más a gusto con su trabajo.

(Ver anexo C)

Elemento: Información que brinda el taxista

Problema: la información que brinda el taxista es mala.

Causas:

- El taxista sabe muy poco o nada del idioma inglés porque, como señalamos anteriormente, tienen un bajo nivel académico. El 70 % de los taxistas entrevistados en el aeropuerto respondieron que solamente hablan español, mientras que ningún taxista que labora en el terminal terrestre habla inglés.
- El taxista tiene un bajo nivel de cultura general siendo las causas principales la escasa formación académica y el hecho que ellos consideran innecesario el mantenerse informados para hacer su trabajo; a pesar de esto el 66 % de los taxistas del terminal y el 100 % de los de aeropuerto afirmaron sentirse capaces de realizar recorridos turísticos
- [Visión a corto plazo tanto de los taxistas: la cooperativa se preocupa porque sus socios cumplan con sus deberes, más no por prepararlos para que den un mejor servicio. Los taxistas están interesados sólo en obtener dinero por su labor y no en dar un buen servicio.

Efectos:

- El usuario, sobretodo el extranjero, no se siente satisfecho con la información que el taxista le brinda, por tal razón no la solicita.
- Imagen negativa tanto del taxista, de la cooperativa como la del destino.

(Ver anexo D)

Parámetro: Seguridad

Elemento: Forma de conducir del taxista

Problema: El taxista conduce muy rápido.

Causas:

- Los taxistas no se dan cuenta del peligro de manejar a exceso de velocidad y la manera en que esto afecta a sus pasajeros.
- A causa del congestionamiento en ciertas calles y avenidas, los taxistas manejan con mayor rapidez para recuperar el

tiempo perdido, puesto que prefieren evitar quejas por parte de los usuarios debido a la demora.

- Los usuarios que se molestan por la forma en que manejan los choferes de taxis, no hacen públicas sus quejas.
- Los taxistas desean regresar pronto a sus lugares de trabajo para estar listos al momento en que arriban los aviones o buses, porque de ahí provienen la mayor parte de los clientes que hacen uso de su servicio.
- La CTG no controla debidamente la velocidad que deben de llevar los vehículos en las avenidas y calles en las diferentes horas del día.
- La hora en la que se realiza el servicio influye en la rapidez del mismo, ya que en horas de poco tráfico como en la madrugada o muy temprano en la mañana se puede aumentar la velocidad.

Efectos:

- Posibilidad de que los taxistas sean citados por miembros de la CTG.

- Alta probabilidad de que ocurran accidentes.
- Algunos usuarios se sienten inseguros al ver el peligro de que ocurra algún accidente debido al exceso de velocidad, esto hace que no se sientan seguros ni satisfechos con el servicio ya que viaja en un constante estado de nervios. De esta manera evitaran en lo posterior volver a tomar los taxis de las cooperativas de aeropuerto y terminal terrestre, disminuyendo así la demanda del servicio y los ingresos de los taxistas.
- Ciertos usuarios se sienten satisfechos con el servicio ya que llegan a sus destinos antes de los previsto, por tal razón, dicho usuarios, vuelven a hacer uso del mismo de aeropuerto y terminal.

(Ver anexo E)

Elemento: Forma de conducir del taxista

Problema: El taxista conduce rápido.

Causas:

- Los taxistas no reparan en las molestias que podrían ocasionar a los usuarios por manejar rápido, solo quieren hacer el mayor número de recorridos en el menor tiempo posible.
- La gran parte de los taxistas encuestados en aeropuerto, esto es el 63 %, realizan de 5 a 7 carreras por día, mientras que en el terminal terrestre, el 57 % de los taxistas hacen de 8 a 10 recorridos.
- A causa del congestionamiento de ciertas calles, el taxista maneja con mayor rapidez una vez que sale del embotellamiento para de esta manera ganar el tiempo perdido.
- Los usuarios que están apurados demandan al taxista que maneje con mayor velocidad.

- En horas de poco tráfico el taxista aprovecha para aumentar la velocidad.

Efectos:

- Riesgo que los taxistas sean citados por los miembros de la CTG.
- Gran probabilidad de que ocurran accidentes.
- Algunos usuarios nerviosos perciben cierta irresponsabilidad por parte del taxista al ver que éste no se preocupa por salvaguardar la integridad de sus usuarios, por tal razón se sienten incómodos con el servicio y optan por tomar taxis de otras cooperativas. Esto repercute, innegablemente, en la disminución de la demanda y por ende en los ingresos que perciben los taxistas.
- Ciertos usuarios se sienten complacidos por la rapidez del servicio ya que llegan a tiempo a su destino, por este motivo toman con frecuencias los taxis de aeropuerto y terminal terrestre, incrementando así la demanda del servicio y aumentando las ganancias de los taxistas.

(Ver anexo F)

Elemento: Forma de conducir del taxista

Problema: El taxista conduce de forma cautelosa.

Causas:

- El taxista evita tener problemas con miembros de la CTG.
- El taxista está consciente que en sus manos están las vidas de sus clientes por lo que maneja con precaución.

Efectos:

- Disminución de la probabilidad de accidentes de tránsito.
- Los usuarios se llevan la impresión que el taxista es eficiente porque se preocupa por llevar seguros a sus clientes a sus respectivos destinos; esto hace que el taxista tenga una imagen favorable y que el servicio se torne más competitivo. Así los usuarios solicitan con mayor frecuencia los taxis de aeropuerto y terminal terrestre ocasionando el aumento de los ingresos de los taxistas ya que se incrementa la demanda del servicio que ofrecen.

(Ver anexo G)

Elemento: Forma de conducir del taxista

Problema: El taxista conduce de forma lenta.

Causas:

- El municipio está reparando constantemente las calles y construyendo obras, lo que hace que el tráfico se entorpezca.
- La falta de información de los taxistas sobre las calles en reparación.
- La CTG no controla el tráfico en las horas pico lo que produce la desorganización del tráfico en Guayaquil.
- Debido a la incapacidad económica para cambiar o reparar las unidades vetustas, los vehículos no se encuentran en buenas condiciones por lo tanto tienen que ir más lento.

Efectos:

- Imagen de un taxista ineficiente que repercuten la imagen de las cooperativas.
- Los usuarios se sienten disgustados por lo que prefieren tomar otros taxis de otras cooperativas, de esta manera la demanda del servicio disminuye y los ingresos de los taxistas se ven afectados.

(Ver anexo H)

Elemento: Precauciones que ofrece el taxista

Sub-elemento: Taxista respeta las señales de tránsito

Problema: El taxista no respeta las señales de tránsito.

Causas:

- La CTG y las cooperativas no controlan ni sancionan periódicamente a los taxistas debido a la falta de organización interna de dichas entidades.
- La necesidad de los taxistas de dejar rápido a los pasajeros, quienes los presionan para llegar a su destino.

- Las multas que imponen la CTG son muy leves.
- Los usuarios no reportan sus quejas cuando ocurren hechos en contra de su integridad.
- Los taxistas no tienen consciencia de las consecuencias que trae la falta de precaución porque no han recibido cursos de educación vial.
- Debido a la alta peligrosidad de ciertos sectores de la ciudad a altas horas de la madrugada, el taxista hace caso omiso a las señales de tránsito.

Efectos:

- Alta probabilidad de accidentes lo que ocasiona que el usuario se sienta inseguro al tomar el servicio y opte por otras cooperativas, lo que influye de manera negativa en la imagen tanto del taxista como del destino Guayaquil. Todo esto ocasiona una disminución de la demanda que se traduce en la disminución de los ingresos de los taxistas.

- Probabilidad de ser sancionado que repercute negativa y directamente a sus ingresos.

(Ver anexo I)

Sub-elemento: Taxista utiliza vías seguras

Problema: El taxista no utiliza vías seguras

Causas:

- Al taxista no le interesa mostrar lo mejor de la ciudad a los usuarios durante sus recorridos porque carece de conciencia turística.
- Los taxistas no son precavidos en salvaguardar la integridad de sus clientes ni la de ellos mismos, por lo que no se dan cuenta del peligro eventual de ser asaltados o que tengan accidentes al conducir por vías oscuras y en mal estado.

Efectos:

- Alta probabilidad de accidentes y atentados.

- Los usuarios prefieren tomar otros taxis que los lleven a sus destinos con mayor seguridad de tal forma que la demanda del servicio de taxis de aeropuerto y terminal disminuye y con esta disminuyen también los ingresos de los taxistas
- La imagen del servicio de taxis de aeropuerto y terminal además de la imagen de la ciudad se ve perjudicada lo que hace que también disminuyan los clientes y los ingresos.
- Los usuarios extranjeros al ir por calles oscuras y peligrosas se llevan la impresión que Guayaquil es una ciudad poco turística y por ende no la recomendarán como destino a sus coterráneos por lo tanto se pierden estos clientes potenciales.

(Ver anexo J)

Sub-elemento: Taxista respeta a los peatones

Problema: El taxista no respeta a los peatones.

Causas:

- Los taxistas no reciben cursos de educación vial.

Efectos:

- El usuario se lleva una mala impresión del taxista por el irrespeto que manifiesta hacia las personas que transitan, esto hace que ellos prefieran tomar otros taxis que los lleven a sus destinos con mayor seguridad; de esta manera la demanda se ve afectada y los ingresos de los taxistas también.
- Probabilidad de que ocurra un accidente.
- El usuario se siente inconforme con el servicio.

(Ver anexo K)

Sub-elemento: El taxista rebasa violentamente a los vehículos.

Problema: El taxista rebasa violentamente a los vehículos.

Causas:

- Las multas aplicadas por la CTG son muy leves.
- La necesidad de los taxistas por llegar pronto a su lugar de trabajo para recibir a más clientes.
- La presión que reciben los taxistas por parte de los usuarios, quienes quieren llegar pronto a sus destinos.
- Los usuarios no reportan las quejas cuando se suscitan estos hechos.
- No hay el suficiente control por parte de la CTG hacia los taxistas.
- El taxista pasa demasiadas horas frente al volante, por lo que están con mucho estrés y cansancio.
- El taxista está interesado solamente en realizar su trabajo y ganar dinero sin pensar en las molestias que ocasionan a los usuarios ya que no tienen conciencia que en sus manos están las vidas de otros.

Efectos:

- Riesgo de que ocurra algún accidente por tal motivo los usuarios se sienten inseguros a la hora de tomar el servicio y prefieren evitar su uso, lo cual afecta directamente a los ingresos de los taxistas.
- La alta probabilidad de accidentes también afecta negativamente a la imagen del taxista y la cooperativa a la que pertenece.
- El taxista se expone a ser multado por los vigilantes de tránsito disminuyendo así sus ingresos.

(Ver anexo L)

Parámetro: Estado del vehículo

Elemento: Facilidades del vehículo

Sub-elemento: Acondicionador de aire

Problema: Taxis no cuentan con acondicionador de aire.

Causas:

- Los choferes no creen que sea necesario instalarlo en sus unidades.
- La cooperativa no da las facilidades para la implementación de este aparato.
- El precio del servicio se incrementa y los usuarios no pondrían pagarlo.
- El uso y el mantenimiento del acondicionador de aire son muy costosos para los taxistas, quienes tienen ingresos muy limitados por la poca demanda del

servicio de taxis, debido a la crisis por la que atraviesa el país.

Efectos:

- Ciertos usuarios no están satisfechos con el servicio debido a la ausencia de este equipo, lo cual conlleva a que la demanda disminuya y por ende los ingresos de los taxistas.
- Mala imagen del servicio ante los usuarios.

(Ver anexo M)

Sub-elemento: Sistema de comunicación por radio

Problema: Las unidades no poseen sistema de comunicación por radio.

Causas:

- Los choferes no creen que sea necesario la instalación de este sistema.

- Los taxistas no tienen dinero para instalarlo, porque sus ingresos apenas les alcanzan para subsistir a causa de la poca demanda del servicio por la grave situación del país.
- Las cooperativas no cuentan con los medios necesarios para financiar el equipo.

Efecto:

- La cooperativa proyecta una imagen poco fiable por lo que los usuarios no se sienten satisfechos con el servicio, ya que no perciben seguridad del parte del mismo. Por tal razón menos usuarios tomarán el servicio y menos ingresos obtendrán los taxistas.

(Ver anexo N)

Sub-elemento: Radio de música

Problema: Las unidades no cuentan con radio de música.

Causas:

- Los taxistas no tienen dinero para instalar o reparar la radio, por que sus ganancias son mínimas, debido a la difícil situación económica del país la cual ha derivado en una disminución de la demanda.
- Los taxistas no creen que es necesario tener radio en sus unidades ya que manifiestan que a gran parte de los usuarios no les agrada escuchar música.
- Muchos taxistas suelen imponer la clase y volumen de la música que se escucha dentro del auto.

Efectos:

- Muchos usuarios no se sienten satisfechos con el servicio por tal razón prefieren no volver a tomarlo, decreciendo así la demanda del servicio y con esto los ingresos de los taxistas.

- Mala imagen del servicio que produce la mala imagen del destino Guayaquil.

(Ver anexo Ñ)

Problema: Las unidades si poseen radio de música.

Causas:

- La radio permite a los taxistas informarse de las noticias y escuchar música.
- La radio permite que los taxistas perciban un ambiente más agradable mientras ofrecen su servicio.
- Los taxis equipados con radio proyectan una mejor imagen ante los ojos de los usuarios.
- Los taxistas consideran que al usuario le agrada escuchar música mientras es llevado a su destino.

Efectos:

- Los usuarios se distraen mientras son llevados a su destino, esto hace que se sientan satisfechos con el servicio, manteniendo así la demanda del servicio de taxis.
- El taxista suele escuchar la música que a él le gusta y al volumen que quiere, lo que desagrada en muchas ocasiones a los usuarios porque se sienten fastidiados e inconformes con el servicio recibido, con esto la demanda del servicio y los ingresos de los taxistas disminuyen.

(Ver anexo O)

Parámetro: Tarifa

Elemento: Valor real de la tarifa

Problema: La tarifa es cara

Causas:

- Los taxistas cobran de acuerdo a la apariencia de las personas, si están bien arregladas les cobran más; esto se debe a la necesidad de obtener mayores ingresos que hace que los taxistas busquen sacar más

provechos cuando se les presenta la oportunidad porque lo que ganan no les alcanza para cubrir los gastos básicos.

- El taxista piensa que el usuario extranjero es adinerado e ingenuo, por tal razón les cobran más de lo normal y a veces hasta en dólares, siendo una de las principales causas de este problema la carencia de conciencia turística.
- La hora en la que se realizó el servicio influye, pues en el caso de aeropuerto se recarga por la noche el 50 % al valor normal de la tarifa; esto es por la peligrosidad de transitar a altas horas de la noche.

Efectos:

- La tarifa no está acorde a los kilometrajes recorridos, por tal razón los usuarios prefieren tomar taxis fuera del aeropuerto y terminal que les cobran una tarifa más razonable. De esta manera la demanda del servicio de taxis de aeropuerto y terminal disminuye considerablemente y con esto los ingresos de los taxistas de dichas cooperativas.

(Ver anexo P)

Elemento: Valor real de la tarifa

Problema: La tarifa es aceptable

Causas:

- Los taxistas cobran las tarifas establecidas por la CTG, cooperativas y Aviación Civil porque se quiere atraer una mayor clientela que este conforme con lo que paga.

Efectos:

- Relación justa entre la tarifa que se cobra y el kilometraje recorrido, lo que hace que el usuario se sienta conforme con la tarifa pagada, aumentando la demanda en dichas cooperativas y los ingresos de los taxistas.
- Se proyecta una buena imagen de los taxistas de aeropuerto y terminal terrestre y los usuarios extranjeros se llevan la impresión de que la gente de Guayaquil es honesta.

- Aumenta la competitividad del servicio, lo que trae como consecuencia el aumento de la demanda que se refleja en el aumento de ingresos para los taxistas.

(Ver anexo Q)

Elemento: Valor real de la tarifa

Problema: La tarifa es barata.

Causas:

- La disminución de la demanda del servicio ha forzado a los taxistas a bajar los valores de las tarifas que cobran. La demanda ha decrecido por la dura situación económica que ha llevado a los potenciales usuarios de taxis a optar por los buses, que son un medio de transporte más económico. Además, la creciente oferta de taxis, muchos de ellos ambulantes, ha influido mucho en este decrecimiento; esto se debe en gran parte a la escasa oferta de empleos que hace que las personas se dediquen a este oficio.

Efectos:

- El usuario se siente satisfecho con el servicio recibido por lo que se hace más competitivo, la demanda aumenta y los ingresos de los taxistas también.
- La imagen de los taxis de aeropuerto y terminal terrestre mejora y los usuarios extranjeros se llevan la impresión de que la gente de Guayaquil es honesta.
- La tarifa probablemente no cubre los costos de operación por lo que los taxistas salen con "saldo en contra" por tal razón se retiran de la cooperativa, aumentando la tasa de taxis ambulante en la ciudad o si no probablemente la tasa de desempleo.

(Ver anexo R)

Elemento: Percepción de la tarifa

Problema: El usuario percibe la tarifa como cara

Causas:

- El valor de la tarifa no se ajusta al kilometraje recorrido por el vehículo porque los taxistas cobran de acuerdo a la apariencia de las personas, si están bien arregladas,

son personas de provincia o de otros países tratan de cobrarles más.

- Otra razón es que los taxistas no usan taxímetro a pesar que todos los taxis de aeropuerto y terminal terrestre lo tienen. El 100 % de los taxistas encuestados en aeropuerto y terminal terrestre dijo que no usan taxímetro, siendo la principal causa los usuarios, quienes no quieren que se les aplique ya que están acostumbrados a negociar y pactar previamente la tarifa, aparte los choferes afirman que debido a la constante subida de los precios de la gasolina es difícil reprogramar con tanta frecuencia el taxímetro; otra de las razones es que tanto los taxistas de aeropuerto como los de terminal tienen convenios con las entidades encargadas de manejar los respectivos lugares, esto es: Aviación Civil y Comisión de Tránsito.
- Los taxistas ambulantes cobran más barato porque no tienen que pagar una tasa ni por permanecer en un sitio determinado ni por pertenecer a una cooperativa. También vemos que el 53 % de los autos de aeropuerto entran dentro del rango de años 1991 a 1995; mientras

que el 34 % de autos de terminal entran dentro de los años 1975- 1980.

- El usuario piensa que en el aeropuerto y terminal las tarifas son mucho más elevadas debido a la mala información que han recibido de sus conocidos.

Efectos:

- Disminución de la competitividad.
- Los usuarios se dan cuenta que la distancia entre el aeropuerto o terminal terrestre y su destino no concuerda con la tarifa que se le cobra, por lo que estos evitarán en un futuro tomar los taxis de dichas cooperativas porque cobran demasiado. Esto trae un efecto negativo sobre la demanda y los ingresos de los taxistas de aeropuerto y terminal terrestre.

(Ver anexo S)

Elemento: Percepción de la tarifa

Problema: El usuario percibe una tarifa aceptable.

Causas:

- Los clientes pagan por lo general estos valores.
- El valor de la tarifa se ajusta a la situación económica que se vive actualmente.
- El precio está acorde a la calidad del servicio recibido.

Efectos:

- Se proyecta una buena imagen del servicio de taxis.
- El servicio se hace más competitivo y la demanda aumenta y con esta los ingresos de los taxistas de dichas cooperativas.
- Hay una relación justa entre la tarifa que se cobra y el kilometraje recorrido por lo que el usuario se siente satisfecho con el servicio recibido aumentando de esta forma la demanda y por ende los ingresos que perciben los taxistas.

(Ver anexo T)

Elemento: Percepción de la tarifa**Problema: El usuario percibe una tarifa barata****Causas:**

- Los usuarios pagaron menos de lo que están acostumbrados a pagar.
- Los usuarios pagaron menos de lo que estaban predispuestos a pagar, ya que tenían la idea de que la tarifa que se cobra en aeropuerto y terminal terrestre es más elevada que en otros lugares.

Efectos:

- La imagen del servicio de taxis de aeropuerto y terminal terrestre mejora, lo que influye en la impresión que se llevan los usuarios extranjeros de la gente de Guayaquil.
- El usuario se siente satisfecho con el servicio recibido, por tal razón este servicio se vuelve más competitivo, haciendo que la demanda de taxis de terminal y

aeropuerto aumente y con estos los ingresos de los taxistas.

- La tarifa que los usuarios perciben como barata, posiblemente no cubre los costos de operación de los taxistas por lo estos se ven obligados a retirarse de la cooperativa o del negocio, aumentando la tasa de taxis ambulantes o la tasa de desempleo.

(Ver anexo U)

3.4. PROBLEMAS QUE SE PRESENTAN EN EL SERVICIO DE TAXIS DEL AEROPUERTO Y DEL TERMINAL TERRESTRE

Para conocer los problemas que se presentan con mayor frecuencia y afectan más a los usuarios del servicio de taxis tanto en el aeropuerto como en el terminal terrestre, hemos realizado una segunda encuesta.

Esta encuesta ha sido estratificada, es decir destinada únicamente a los usuarios del servicio de taxis de aeropuerto y terminal terrestre, quienes son realmente los conocedores de los problemas que se presentan en estos lugares.

Esta segunda encuesta presenta tres columnas, en la primera están enunciados todos los posibles problemas que se presentan en el servicio

de taxis y que posiblemente afectan en alguna medida a los usuarios, en la segunda columna "Me ocurrió", se presentan dos casilleros: sí y no, los cuales son señalados por cada uno de los usuarios para indicar si les han ocurrido o no los problemas expuestos, mientras que en la tercera columna "Me molesta" exhibimos un esquema similar al de la segunda columna, de manera que los usuarios expresen si les molesta o no los problemas que suelen presentarse en el servicio de taxis.

El objetivo propuesto al realizar ésta encuesta es conocer si los problemas que se dan con mayor frecuencia afectan también en gran medida a los usuarios o si se da un efecto contrario, así podremos determinar cuáles son los problemas que requieren soluciones más urgentes, además podremos efectuar una comparación entre el servicio de taxis de aeropuerto y terminal terrestre.

Para realizar éste sondeo nos tomamos un solo día; en el que realizamos 20 encuestas a los usuarios del servicio de taxis de aeropuerto y 50 a los usuarios del servicio de taxis de terminal terrestre; debido a que el universo de los usuarios en aeropuerto por día es de 396 personas y en terminal terrestre son 1964 usuarios por día, al aplicar la norma INEN 255 y al realizar el cálculo correspondiente al nivel de inspección general I (el cual hemos aplicado en nuestro estudio), obtuvimos que ésta era la cantidad necesaria de encuestas para obtener resultados confiables.

En este subcapítulo realizamos un diagnóstico de la frecuencia con la que se dan las fallas en el servicio de taxis de aeropuerto y terminal terrestre. Haremos también un análisis del grado en que estas fallas coadyuvan a la incomodidad de los usuarios por el servicio, y finalmente expondremos el nivel de importancia para determinar el grado de intervención de cada elemento en la calidad del servicio.

Para hacer los dos primeros análisis: frecuencia e incidencia de los problemas que se presentan en el servicio, hemos clasificado las fallas y las hemos ubicado de acuerdo a la relación que guardan con cada uno de los elementos que están comprendidos en cada parámetro.

Los análisis han sido realizados mediante la utilización de la herramienta estadística "Diagrama de Pareto".

Este diagrama presenta 2 columnas verticales y una recta horizontal.

La columna de la izquierda nos indica los valores absolutos y esta asciende de acuerdo al total de los datos recolectados, la columna de la derecha a una escala del 100% indica los porcentajes que equivalen a los valores de la columna izquierda, y la recta horizontal se divide de acuerdo a las categorías existentes.



Los problemas (fallas del servicio) se registran en el gráfico a manera de barras; éstos se ubican en orden descendente de acuerdo a los valores obtenidos, de manera que se establezcan la prioridad de los problemas que requieren soluciones más inmediatas.

Se ilustra una curva ascendente que refleja los porcentajes acumulados. En la columna derecha en el valor de 80 se traza una recta horizontal la cual corta la curva ascendente, en ese punto desciende una recta, separando las fallas vitales de las triviales. Así tenemos que de la recta hacia la izquierda se encuentran los problemas que requieren mayor atención.

Este diagrama nos demuestra gráficamente las áreas claves que presentan las peores fallas y nos permite establecer las prioridades para aplicar las soluciones pertinentes.

Además nos indica con claridad cuáles son las fallas que forman parte del 20% de las causas que inciden en el 80% de los efectos del mal servicio.

3.4.1. Frecuencia de los problemas que afectan al usuario del aeropuerto

Parámetro: Eficiencia del taxista

Del análisis realizado para determinar la frecuencia con que se dan las fallas del servicio comprendidas en el parámetro "Eficiencia del taxista", tenemos que los problemas que se dan con mayor asiduidad son los dos primeros y en el orden en que están, indicando que el orden es descendente, así tenemos:

1. *Taxista no muestra en su vehículo su identificación con datos personales.*
2. *Taxista no está uniformado.*
3. El aeropuerto no presenta ningún letrero visible que indique donde los usuarios pueden presentar sus quejas.
4. Taxista desconoce información sobre lugares de interés y sitios turísticos de la ciudad.

5. Taxista no disimula su mal estado de ánimo.
6. Taxista no sabe dirección exacta de su destino.
7. Taxista escucha música a un volumen elevado.
8. Taxista no ayuda con paquetes a sus usuarios.

En el gráfico N° 24 aparecen ilustrados los problemas del parámetro: "Eficiencia del taxista" que tienen lugar en el servicio de la cooperativa de taxis del aeropuerto en orden de mayor a menor frecuencia.

Parámetro: Seguridad que ofrece el taxista

Entre los problemas que están comprendidos en éste parámetro, el primero es el que se da con más frecuencia:

1. *Taxista maneja muy rápido.*
2. Taxista maneja muy lento.
3. Taxista rebasa violentamente otros vehículos.

4. Taxista no respeta las señales de tránsito.
5. Taxista no respeta a los peatones.
6. Taxista no utiliza vías seguras.

En el gráfico N° 25 se pueden apreciar los problemas que se dan en orden de periodicidad de mayor a menor.

Parámetro: Condiciones del vehículo.

De los problemas que forman parte de éste parámetro, los dos primeros son los más se dan, éstos son:

1. *Taxi no cuenta con acondicionador de aire.*
2. *Taxi no cuenta con radio para escuchar música.*
3. Taxi no tiene sistema de comunicación por radio.
4. Vehículo está viejo o en malas condiciones.
5. Vehículo está sucio (interior y exterior).

En el gráfico N° 26 mostramos los problemas relacionados a las condiciones del vehículo, que se dan de mayor a menor frecuencia.

Parámetro: Tarifa

De los problemas que se dan relacionados a la tarifa que cobra el taxista tenemos que los dos primeros son los más frecuentes:

1. *Taxista no utiliza taxímetro.*
2. *Taxista no utiliza las tarifas establecidas dentro del vehículo.*
3. *Taxista discute al pactar la tarifa con el usuario.*

En el gráfico N° 27 presentamos los problemas que se dan desde el más al menos frecuente.

3.4.2. Frecuencia de los problemas que afectan al usuario del terminal terrestre

Parámetro: Eficiencia del taxista

Del análisis realizado para determinar la frecuencia con que se dan las fallas del servicio comprendidas en el parámetro "Eficiencia del taxista", encontramos los problemas que se dan con mayor frecuencia son los 5 primeros. Los demás son problemas triviales, a continuación los enunciamos:

- 1. Taxista no está uniformado.*
- 2. Taxista no muestra en su vehículo su identificación con sus datos personales.*
- 3. Taxista no ayuda con los paquetes a sus usuarios.*
- 4. Taxista no sabe la dirección exacta de su destino.*
- 5. La infraestructura física donde permanecen los vehículo (terminal terrestre) no presenta un letrero visible donde los usuario pueden presentar sus quejas.*

6. Taxista desconoce información sobre lugares de interés y sitios turísticos de la ciudad.
7. Taxista no disimula su mal estado de ánimo.
8. Taxista escucha música a un volumen elevado

En el gráfico N° 28 se ilustran los problemas antes mencionados

Parámetro: Seguridad

En este aspecto, encontramos que los 2 primeros problemas son los que se presentan con mayor insistencia. A continuación los detallamos en orden de mayor a menor:

1. *Taxista maneja muy rápido.*
2. *Taxista rebasa violentamente a otros vehículos.*
3. Taxista maneja muy lento.
4. Taxista no utiliza vías seguras.
5. Taxista no respeta a los peatones.

6. Taxista no respeta las señales de tránsito.

En el gráfico N° 29 representamos los problemas arriba descritos

Parámetro: Condiciones del vehículo

En este parámetro tenemos que los 3 primeros problemas
mas se presentan en el terminal terrestre, a continuación los
describimos en orden descendente:

1. *Vehículo está viejo o en malas condiciones*
2. *Vehículo está sucio (interior o exterior)*
3. *Taxi no cuenta con aire acondicionado*
4. *Taxi no cuenta con radio para escuchar música*
5. *Taxi no tiene sistema de comunicación por radio*

En el gráfico N° 30 presentamos los datos que detallamos
anteriormente

Parámetro: Tarifa

Dentro del parámetro tarifa tenemos que los 2 primeros problemas son los que ocurren más en el terminal terrestre, a continuación detallamos todos los problemas en orden de mayor a menor:

1. *Taxista no utiliza taxímetro.*
2. *Taxista no publica las tarifas establecidas en el interior del vehículo.*
3. *Taxista discute al pactar la tarifa con el usuario.*

En el gráfico N° 31 mostramos los datos correspondientes.

3.4.3 Incidencia de los problemas que afectan al usuario del aeropuerto

Parámetro: Eficiencia del taxista

Los resultados obtenidos a través de las encuestas nos indican que los cuatro primeros problemas y parte del quinto son los que más ocasionan molestias a los usuarios, a estos los llamamos vitales y requieren soluciones inmediatas.

Los problemas se presentan en el gráfico N° 32 y van de mayor a menor, estos son:

1. *El taxista no disimula su estado de ánimo.*
2. *La infraestructura física donde permanece:
presenta un letrero que indique donde los usuarios pueden
presentar sus quejas.*
3. *El taxista no sabe la dirección exacta del destino del
pasajero.*
4. *El taxista escucha música a un volumen elevado.*
5. El taxista desconoce información sobre lugares de interés y
sitios turísticos de la ciudad.
6. El taxista no muestra en su vehículo su identificación.
7. El taxista no está uniformado.

El taxista no ayuda con los paquetes de los usuarios.

Parámetro: Seguridad

De acuerdo a la regla 80/20 para la solución de problemas, podemos observar en el gráfico N° 33 que las cuatro primeras falencias, en orden de mayor a menor, son las que van a ocasionar la mayoría de las incomodidades a los usuarios del servicio. Estas son:

1. *El taxista no respeta a los peatones.*
2. *El taxista rebasa violentamente a otros vehículos.*
3. *El taxista no respeta las señales de tránsito.*
4. *El taxista no utiliza vías seguras.*
5. El taxista maneja muy lento.
6. El taxista maneja muy rápido.

Parámetro: Condición de los vehículos

Los tres primeros problemas que se presentan en el gráfico N° 34 han sido considerados por los usuarios, al momento de

realizar las encuestas, como los que más molestias les ocasionan y hacen que los clientes de este servicio no se sientan satisfechos.

A continuación los enunciaremos en orden de mayor a menor:

1. *El vehículo está sucio en el interior o el exterior.*
2. *El vehículo está viejo o en malas condiciones.*
3. *El taxi no cuenta con radio para escuchar música.*
4. El taxi no tiene sistema de comunicación por radio.
5. El taxi no cuenta con acondicionador de aire.

Parámetro: Tarifa

Estos son los problemas relacionados a la tarifa que más incomodan a los usuarios, en el gráfico N° 35 los podemos apreciar en orden de mayor a menor.

1. El taxista discute al pactar la tarifa con el usuario.

2. El taxista no publica las tarifas establecidas en el interior del vehículo.
3. El taxista no utiliza taxímetro.

3.4.4. Incidencia de los problemas que afectan al usuario del terminal terrestre.

Parámetro: Eficiencia del taxista

En el gráfico N° 36 vemos los problemas relacionados a la eficiencia del taxista que se presentan en el servicio de taxis del terminal terrestre.

Los problemas se presentan en el gráfico en orden de mayor a menor grado de molestia; a continuación los enunciaremos, los cuatro primeros son los problemas básicos:

1. *El taxista no ayuda con los paquetes de los usuarios.*
2. *La infraestructura física donde permanecen los taxis no presentan un letrero que indique donde los usuarios presentar sus quejas.*
3. *El taxista no disimula su estado de ánimo.*

4. *El taxista no sabe la dirección exacta del destino del pasajero.*
5. El taxista no muestra en su vehículo su identificación.
6. El taxista desconoce información sobre lugares de interés y sitios turísticos de la ciudad.
7. El taxista no está uniformado.

Parámetro: Seguridad

El gráfico N° 37 muestra la incidencia de los problemas relacionados a la seguridad; estos estaban ubicados en orden de mayor a menor, siendo los cuatro primeros los que se consideran como vitales, tales son:

1. *El taxista no utiliza vías seguras.*
2. *El taxista no respeta a los peatones.*
3. *El taxista maneja muy lento.*
4. *El taxista rebasa violentamente a otros vehículos.*
5. El taxista no respeta las señales de tránsito.

6. El taxista maneja muy rápido.

Parámetro: Condición de los vehículos

El gráfico N° 38 muestra las fallas a causa de la condición de los vehículos que se utilizan como taxis del terminal terrestre; estas están ubicadas en orden de mayor a menor donde las tres primeras son las fallas vitales.

A continuación los enunciaremos:

1. *El vehículo está sucio en la parte interior o exterior.*
2. *El vehículo está viejo o en malas condiciones.*
3. *El taxi no cuenta con acondicionador de aire.*
4. El taxi no cuenta con radio para escuchas música.
5. El taxi no tiene sistema de comunicación.

Parámetro: Tarifa

El gráfico N° 39 muestra los problemas relacionados a la tarifa que se presenta; los dos primeros son los problemas vitales, o sea, que requieren de solución inmediata.

Los problemas se presentan en orden de mayor a menor y son:

1. *El taxista discute al pactar la tarifa con el usuario.*
2. *El taxista no publica las tarifas establecidas en el interior del vehículo.*
3. El taxista no utiliza taxímetro.

CAPÍTULO 4

4. EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE TAXIS DEL AEROPUERTO Y DEL TERMINAL TERRESTRE

4.1. EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE TAXIS

Parámetro: Eficiencia del servicio

Para realizar ésta evaluación trabajaremos únicamente con las valoraciones: regular, deficiente y malo en cada uno de los parámetros del servicio, ya que lo que deseamos saber es si el servicio amerita ser mejorado y en qué medida.

Para determinar cada valoración nos hemos basado en el número de rechazo, resultado del plan de muestreo ya realizado en el capítulo anterior.

Tenemos que en el parámetro: Eficiencia del servicio que comprende los elementos: *Trato del taxista e Información que el taxista ofrece*, el número de rechazo que se obtuvo al realizar el plan de muestreo es 4 en el caso del aeropuerto y 6 en el caso del terminal terrestre, sin embargo cabe indicar que esos números son para productos, más no para servicios, por lo tanto a criterio nuestro hemos determinado un número de rechazo por cada categoría: Regular, deficiente y malo, en ambos lugares de estudio.

Para lo cual dividimos el número de la muestra encuestada (80 personas en aeropuerto y 128 personas en el terminal terrestre) para el número de rechazo, el resultado obtenido es nuestro número de rechazo para la categoría mala del servicio.

Para determinar los valores que entran en las otras dos categorías fijamos una escala, la misma que mostramos a continuación:

	Número de rechazo para productos	Número de rechazo para servicios:		
	Malo	Regular	Deficiente	Malo
Aeropuerto	4	5-9	10-19	20 o más
Terminal Terrestre	6	5-10	11-20	21 o más

Cabe indicar que para el análisis que realizamos, unificamos el total de personas encuestadas que evaluaron el servicio, pero solo aquellas que consideraron el servicio como regular, deficiente o malo. Veremos a cuál de las ponderaciones se ajusta el resultado total.

	Total de usuarios que no consideran bueno el servicio de taxis en:	
	Aeropuerto	Terminal Terrestre
Trato que da el taxista	41	66
Información que ofrece el taxista	41	47

Como podemos ver, los resultados obtenidos indican que el parámetro Eficiencia del taxista incide en un servicio de taxis que no satisface a sus clientes tanto en el aeropuerto como en el terminal terrestre, por lo tanto es malo.

Parámetro: seguridad

Para el parámetro "seguridad" que contiene los elementos: *forma de conducir del taxista* y *precauciones del taxista*, tenemos que el número de rechazo que se obtuvo al realizar plan de muestreo fue 1 para aeropuerto y 2 para terminal, pero al igual que indicamos en el parámetro anterior, es necesario hacer una equivalencia para el caso de servicios como presentamos a continuación.

	Número de rechazo para productos	Número de rechazo para servicios:
Aeropuerto	1	5 o más
Terminal Terrestre	2	7 o más

Cada uno de los elementos del parámetro contiene a su vez varios subelementos. En lo referente a *forma de conducir del taxista*

hemos tomado en cuenta los subelementos: Muy rápido, rápido y lento, ya que éstas son las que originan problemas en el servicio y molestias a los usuarios.

Respuestas negativas de los usuarios del servicio de taxis con respecto a la forma de conducir del taxista en:		
	Aeropuerto	Terminal
Muy Rápido	8	17
Rápido	24	36
Lento	0	0

De acuerdo a los resultados obtenidos podemos apreciar que solamente en las categorías de: rápido y muy rápido se excede el número máximo de rechazo.

En el caso de precauciones del taxista hemos tomado en cuenta las respuestas negativas de los usuarios encuestados, excepto en el subelemento *Taxista rebasa violentamente otros vehículos* en el que se tomó en cuenta la respuesta afirmativa.

Respuestas negativas de los usuarios del servicio de taxis acerca de las precauciones que toman los taxistas en:		
	Aeropuerto	Terminal Terrestre
Respeto señales de tránsito	11	22
Rebasa violentamente a otros vehículos.	24	53
Utiliza vías seguras	8	15
Respeto a los peatones	11	32

Podemos observar que en cada uno de los subelementos el número de rechazo ha sido excedido, por lo tanto el taxista no ofrece las seguridades necesarias para salvaguardar las vidas de los usuarios del servicio de taxis del aeropuerto y del terminal terrestre.

Parámetro: Condiciones del vehículo

Para el parámetro "condiciones del vehículo" que contiene los elementos: *acondicionador de aire, sistema de comunicación por radio y radio* tenemos que el número de rechazo que se obtuvo al hacer el plan de muestreo fue 11 para el aeropuerto y 15 para el

terminal terrestre , y al igual que en los parámetros anteriores adaptaremos estos números al caso de servicios.

	Número de rechazo para productos	Número de rechazo para servicios:
Aeropuerto	11	55 ó más
Terminal Terrestre	15	53 o más

Para evaluar este parámetro hemos tomado en cuenta las respuestas negativas, ya que éstas son las que causan molestias a los usuarios

Respuestas negativas de los usuarios del servicio de taxis con respecto a la condición del vehículo:		
	Aeropuerto	Terminal
Acondicionador de aire	62	67
Sistema de comunicación por radio	32	41
Radio	5	22

En base a estos resultados vemos que, en el caso de *acondicionador de aire* los taxistas del aeropuerto y del terminal terrestre sobrepasan el número máximo de rechazo en ambos casos.

Para los elementos *sistema de comunicación por radio y radio* los taxistas del aeropuerto y terminal están dentro del límite máximo de rechazo, por lo tanto no ameritan soluciones urgentes en nuestro estudio.

Parámetro: Tarifa

Para evaluar éste parámetro trabajamos con los valores reales que pagaron los usuarios del servicio de taxis de aeropuerto y terminal terrestre de Guayaquil.

El número máximo de rechazo que obtuvimos al realizar el plan de muestreo para éste parámetro fue 4 para el aeropuerto y 6 para el terminal terrestre a continuación mostramos el número de rechazo para servicios:

	Número de rechazo para productos	Número de rechazo para servicios:
Aeropuerto	4	20 o más
Terminal Terrestre	6	21 o más

En éste parámetro tomaremos en cuenta la calificación cara.

Valoración de las tarifas que pagan los usuarios del servicio de taxis en:		
	Aeropuerto	Terminal Terrestre
Caro	27	10

El resultado obtenido nos demuestra que en aeropuerto las tarifas que se cobran a los usuarios son onerosas, mientras que en terminal terrestre no lo son.



4.1.1. Análisis de los resultados de la evaluación del servicio de taxis

Para determinar la calificación que obtienen las cooperativas de taxis hemos realizado una tabla en la cual se explican cuales son los parámetros que deben cumplir para recibir una calificación, la cual va desde muy bueno a pésimo. A continuación mostramos la tabla:

Número de parámetros que se deben de cumplir	Calificación	Parámetros que debe cumplir
Si cumple con todos los 4 parámetros	Muy bueno	Seguridad, Eficiencia, Tarifa, Condiciones del vehículo
Si cumple con 3 de 4	Bueno	Seguridad, Tarifa, Eficiencia
Si cumple con 2 de 4	Regular	Seguridad, Tarifa
Si cumple con 1 de 4	Deficiente	Seguridad
Si no cumple con ninguno de los parámetros	Malo	Ninguna

Lugar: Aeropuerto

Parámetro: Eficiencia del taxista

En el caso de eficiencia del taxista, hemos concluido que el servicio no cumple con el número máximo de aceptación, por lo tanto la cooperativa de taxis del aeropuerto *no cumple con este parámetro.*

Parámetro: Seguridad

Al evaluar ésta categoría hemos llegado al resultado de que el número de aceptación fue ampliamente superado. Esto nos da como resultado que la cooperativa de taxis *no cumple con este parámetro.*

Parámetro: Tarifa

En nuestro estudio hemos deducido que de acuerdo a la norma aplicada y al número de rechazo, la cooperativa de taxis del aeropuerto *no cumple con este parámetro.*

Parámetro: Condiciones del vehículo

En el caso de condiciones del vehículo tenemos que la cooperativa de taxis *sí cumple con este parámetro* debido a que no rebasa el número máximo de aceptación que indica la norma.

De acuerdo a los resultados mostrados el servicio de taxis de la cooperativa del aeropuerto ha recibido la calificación "Malo", debido a que no cumple con el parámetro de Seguridad y en nuestro estudio este parámetro es considerado como crítico, debido a que las personas ponen en riesgo sus vidas si falla esta categoría.

Lugar: terminal terrestre**Parámetro: Eficiencia del taxista**

Este parámetro no se ajusta al número máximo de aceptación, Por consiguiente las cooperativas de taxis del terminal *no cumplen con este parámetro*.

Parámetro: Seguridad

El número de aceptación ha sido excedido al evaluar éste parámetro, por lo cual la cooperativa de taxis *no cumple con este parámetro*.

Parámetro: Tarifa

La cooperativa de taxis del terminal terrestre *sí cumple con este parámetro* debido a que el número máximo de aceptación sí se ajustó a la norma empleada.

Parámetro: Condiciones del vehículo

Al evaluar éste parámetro tenemos que se supera el número máximo de aceptación que indica la norma, por tanto las cooperativas de taxis *no cumplen con este parámetro*.

Los resultados obtenidos al evaluar el servicio de taxis de las cooperativas del terminal terrestre nos demuestran que al no cumplir con el parámetro seguridad, el cual es calificado como defecto crítico, han recibido la calificación "Malo".

CAPÍTULO 5

5. SOLUCIONES A LOS PROBLEMAS QUE AFECTAN EL SERVICIO DE TAXIS DEL AEROPUERTO Y TERMINAL TERRESTRE DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL

Para determinar cuáles son las soluciones que deben aplicarse con más prontitud, haremos una tabla que presente los problemas que se dan con mayor frecuencia y también aquellos que molestan y afectan más a los usuarios del servicio de taxis. El objetivo es conocer qué problemas coinciden tanto en frecuencia como en incidencia, pues estos serán los que requerirán soluciones más urgentes.

Cabe señalar que habrán casos en los cuales los problemas que se dan de manera más periódica sean tal vez los que menos afecten a los clientes o viceversa.

5.1. SOLUCIONES DE LOS PROBLEMAS QUE AFECTAN A LOS SERVICIOS DE TAXIS DEL AEROPUERTO.

En la siguiente tabla se presentan los problemas que se dan con más frecuencia y aquellos que más incomodan a los usuarios, resaltando aquellas fallas que coincidan en ambos casos; las mismas a las que se aplicaran las soluciones más apremiantes.

Parámetro	Problemas Vitales que se presentan en el servicio	
	Frecuencia de los problemas	Incidencia de los problemas en los usuarios
Eficiencia del taxista	Taxista no muestra en su vehículo su identificación	
	Taxista no está uniformado	
		El taxista no disimula su mal estado de ánimo
		La infraestructura física donde permanecen los taxis no presenta un letrero que indique donde los usuarios pueden presentar sus quejas
		El taxista no sabe la dirección exacta de su destino
		El taxista escucha música a un volumen muy elevado
		El taxista desconoce

		información sobre lugares de interés y sitios turísticos de la ciudad
Seguridad	Taxista rebasa violentamente a otros vehículos	El taxista rebasa violentamente a otros vehículos
	El taxista maneja muy rápido	
		Taxista no respeta las señales de tránsito
		El taxista no respeta a los peatones
		Taxista no utiliza vías seguras
Condiciones del vehículo	El taxista no cuenta con radio para escuchar música	El taxista no cuenta con radio para escuchar música
	El taxi no cuenta con acondicionador de aire	
		El vehículo está viejo ó en malas condiciones
		El vehículo está sucio (interior ó exterior)
Tarifa	El taxista no publica las tarifas establecidas dentro del vehículo	El taxista no publica las tarifas establecidas dentro del vehículo
	El taxista no utiliza taxímetro	
		El taxista discute al pactar la tarifa con el usuario

Los problemas que mencionamos a continuación son los que se han repetido tanto en frecuencia como en incidencia, por lo tanto son los que requieren soluciones prioritarias:

- El taxista rebasa violentamente a otros vehículos.
- El taxista no cuenta con radio para escuchar música.
- El taxista no publica las tarifas dentro del vehículo.

Problema: Taxista rebasa violentamente a otros vehículos

Soluciones:

- Los taxistas deben capacitarse en una escuela de formación para conductores profesionales que incluya cursos de educación vial, para asegurar la integridad de los peatones y de sus clientes.
- Mayor control y sanción por parte de la CTG en cuanto a límite mínimo y máximo de velocidad.

Problema: El taxista no cuenta con radio para escuchar música

Soluciones:

- Los miembros de las cooperativas deben financiar este equipo para poder satisfacer a sus usuarios, lo cual traerá consigo un aumento en las tarifas, el cual estará plenamente justificado

Problema: El taxista no publica las tarifas dentro del vehículo.

Soluciones:

- La cooperativa debe obligar a sus miembros a portar un letrero que indique las tarifas actualizadas para que los usuarios no se sientan estafados y no se originen problemas en lo posterior.
- Sanciones severas para los taxistas que no tengan este letrero en sus vehículos, estas sanciones serán hechas por la misma cooperativa

5.2. SOLUCIONES DE LOS PROBLEMAS QUE AFECTAN A LOS SERVICIOS DE TAXIS DEL TERMINAL TERRESTRE.

Al igual que en caso del aeropuerto, en la tabla siguiente mostramos los problemas que se presentan con mayor frecuencia y los que causan mayores molestias a los usuarios del terminal terrestre. De igual forma hemos resaltado aquellas fallas que se repiten.

Parámetro	Problemas Vitales que se presentan en el servicio	
	Frecuencia de los problemas	Incidencia de los problemas en los usuarios
Eficiencia del taxista	Taxista no ayuda con los paquetes a sus usuarios	Taxista no ayuda con los paquetes a sus usuarios
	La infraestructura física donde permanecen los taxis no presenta un letrero que indique donde los usuarios pueden presentar sus quejas	La infraestructura física donde permanecen los taxis no presenta un letrero que indique donde los usuarios pueden presentar sus quejas
	Taxista no sabe la dirección exacta de su destino	Taxista no sabe la dirección exacta de su destino
	Taxista no muestra en su vehículo su identificación	
	Taxista no está uniformado	
		El taxista escucha música a un volumen muy elevado
		El taxista no disimula su mal estado de ánimo

Seguridad	Taxista rebasa violentamente a otros vehículos	El taxista rebasa violentamente a otros vehículos
	Taxista no utiliza vías seguras	Taxista no utiliza vías seguras
		El taxista maneja muy lento
	El taxista maneja muy rápido	
		Taxista no respeta a los peatones
Condiciones del vehículo	El vehículo está sucio (interior ó exterior)	El vehículo está sucio (interior ó exterior)
	El vehículo está viejo ó en malas condiciones	El vehículo está viejo ó en malas condiciones
	El taxista no cuenta con acondicionador de aire	
		El taxi no cuenta con radio para escuchar música.
Tarifa	El taxista no publica las tarifas establecidas dentro del vehículo	El taxista no publica las tarifas establecidas dentro del vehículo
	El taxista no utiliza taxímetro	
		El taxista discute al pactar la tarifa con el usuario

Estos problemas son aquellos que requerirán correcciones por parte de las cooperativas en el terminal terrestre:

- Taxista no ayuda a los usuarios con los paquetes.
- La infraestructura física donde permanecen los taxis no presenta un letrero donde los usuarios pueden presentar sus quejas.
- Taxista no sabe la dirección exacta de su destino.
- Taxista rebasa violentamente a otros vehículos.
- Taxista no utiliza vías seguras.
- Vehículo está sucio (interior y exterior).
- Vehículo está viejo ó en malas condiciones.
- El taxista no publica las tarifas establecidas dentro del vehículo.

Problema: Taxista no ayuda a los usuarios con los paquetes

Soluciones:

- Deben haber cursos periódicos relacionados a trato al cliente y relaciones humanas, el objetivo es que los taxistas se concienticen de la importancia de brindar un trato excelente para que el usuario

contento y satisfecho se sienta motivado para tomar de nuevo el servicio de taxis.

- La cooperativa debe dar a cada uno de sus miembros un manual de procedimientos, en el cual esté estipulado el proceso y la forma de atender al pasajero, de manera que se estandarice el servicio que se brinda.
- Cursos de calidad total cuyo objetivo es que los taxistas optimicen el servicio que ofrecen, demuestren en todo momento respeto a los usuarios, garanticen la seguridad a los mismos, cobren las tarifas justas y cumplan con todas las normas establecidas para evitar contrariedades.

Problema: La infraestructura física donde permanecen los taxis no presenta un letrero donde los usuarios pueden presentar sus quejas.

Soluciones:

- Debe haber un rótulo en el interior del vehículo que presente una dirección y teléfonos de la oficina de la cooperativa para que los usuarios presenten sus quejas por un servicio insatisfactorio.

- La cooperativa debe revisar que los taxis presenten éste rótulo.
- En las instalaciones de Aeropuerto y Terminal Terrestre debe haber varios rótulos en sitios visibles con la misma información de los rótulos de los vehículos.

Problema: Taxista no sabe la dirección exacta de su destino

Soluciones:

- Cursos de educación vial.
- Debe darse cursos de conocimientos de las calles de la ciudad y de sus alrededores y debe tomárseles los exámenes correspondientes al reconocimiento de las mismas.

Problema: Taxista rebasa violentamente a otros vehículos

Soluciones:

- Los taxistas deben capacitarse en una escuela de formación para conductores profesionales que incluya cursos de educación vial, para asegurar la integridad de los peatones y de sus clientes.

- Mayor control y sanción por parte de la CTG en cuanto a límite mínimo y máximo de velocidad.

Problema: Taxista no utiliza vías seguras.

Solución:

- La cooperativa de taxis con la ayuda de las entidades de turismo deben enseñar a los taxistas las vías más seguras y turísticas para que transporten a sus clientes.

Problema: Vehículo está sucio (interior y exterior).

Solución:

- La cooperativa debe hacer un estricto control diario de la correcta limpieza y presentación de su vehículo.

Problema: Vehículo está viejo ó en malas condiciones**Solución:**

- La CTG debe controlar el año de producción del vehículo y su correcto mantenimiento. De infringir esta ley, se deberán imponer fuertes sanciones y multas.

Problema: El taxista no publica las tarifas establecidas dentro del vehículo.**Soluciones:**

- La cooperativa debe obligar a sus miembros a portar un letrero que indique las tarifas actualizadas para que los usuarios no se sientan estafadas.
- Sanciones severas para los taxistas que no tengan este letrero en sus vehículos.

Los problemas que acabamos de presentar son los que deben ser remediados prioritariamente y a la mayor brevedad posible, si bien el resto de problemas son muy importantes para mejorar el servicio, no requieren de soluciones tan apremiantes como las ya mencionadas.

Cabe resaltar que varias de las soluciones que se aplican a éstos problemas inciden también en otros, así vemos que con unas cuantas soluciones claves podemos corregir gran parte de las fallas en el servicio, ahorrando de ésta manera tiempo, dinero y recursos al remediar estos problemas.

En la tabla anexa V aparecen las soluciones que deben aplicarse a los problemas que se dan.

CONCLUSIONES

- Los usuarios del servicio de taxis del aeropuerto consideran que la tarifa es más costosa que las que cobran los taxistas de otras cooperativas y los taxistas ambulantes, sin embargo, ellos reconocen que ésta cooperativa brinda un mejor servicio.
- Concluimos que los taxis de las cooperativas que operan en el Aeropuerto y en el terminal terrestre de la ciudad de Guayaquil prescinden del uso del taxímetro.
- Concluimos que las cooperativas de taxis del aeropuerto y del terminal terrestre poseen taxis con características heterogéneas tanto en modelo, color, y equipamiento de los mismos.
- Concluimos que el escaso control por parte de la CTG al tráfico vehicular y la precaria señalización en las calles de Guayaquil dificultan la labor de los taxistas afiliados a las cooperativas que están regidas por la UCTG y la misma CTG.
- Concluimos que las principales razones por las que los taxistas brindan un mal trato a los usuarios son: un deficiente nivel cultural y el desagrado que

manifiestan ellos por su trabajo debido a que lo realizan únicamente por necesidad.

- Concluimos que los taxistas que forman parte de las cooperativas del aeropuerto y terminal terrestre tienen mayor seguridad que los taxistas ambulantes por operar en un lugar específico, ésta situación les representa también ahorro de gasolina, beneficios tales como préstamos en caso de accidentes, gastos mortuorios y financiamiento de nuevas unidades y repuestos de los vehículos. Además los usuarios tienen un lugar fijo donde presentar sus quejas.
- Concluimos que la administración de las cooperativas de taxis del aeropuerto y del terminal terrestre no están manejadas de una manera empresarial por lo tanto carecen de una misión y visión de este tipo.
- El servicio de taxis del aeropuerto y del terminal terrestre es malo, de acuerdo al resultado obtenido al realizar nuestro estudio ya que no cumple ni si quiera con el estándar de seguridad. Esto influye en la percepción que los usuarios nacionales y extranjeros tienen del destino Guayaquil y los servicios que se ofrecen a los visitantes en el mismo, lo cual demuestra que son necesarias muchas mejoras para alcanzar los estándares internacionales de calidad.

RECOMENDACIONES

Luego de analizar los resultados de nuestro estudio y haber expresado nuestras conclusiones, procederemos a expresar las respectivas recomendaciones, que mejorarán notablemente la calidad del servicio de taxis tanto en el aeropuerto como en el terminal terrestre.

Estas recomendaciones van dirigidas para: la Comisión de Transito del Guayas, la Dirección de Aviación Civil (DAC), la Unión de Cooperativas de Taxistas del Guayas, la Federación Nacional de Transporte y a las cooperativas de taxis que operan en los lugares de estudio antes mencionados.

- **Recomendamos el establecimiento de una escuela de formación de taxistas:** Esta institución ayudará a mejorar la actividad de los taxistas; ya que para desempeñar este oficio tendrán que aprobar los cursos respectivos para obtener una licencia especial de taxista.

- Para entrar a la escuela, los aspirantes tendrán que someterse a exámenes médicos y psicológicos que determinen la aptitud de éstos para ser taxistas.

- En la escuela deberán dictarse temas tales como: trato al usuario, conocimiento completo y detallado de las calles de Guayaquil, historia de la ciudad, cultura general, primeros auxilios, conocimientos básicos de mecánica y educación vial.

- La escuela deberá ser manejada por el Municipio y una institución educativa competente de la ciudad. Los aspirantes a taxistas deberán presentar su récord policial.

- El instructor evaluará no sólo los conocimientos adquiridos en el curso, sino también la destreza y rapidez en el volante, sobre todo en calles congestionadas.

- **Recomendamos que los taxistas que laboran en la ciudad formen parte de una cooperativa que opere en un lugar específico, ya que esto representa beneficios para los mismos taxistas y para los usuarios ya que si desean manifestar una queja, o si olvidan algún objeto en el vehículo pueden acudir a la cooperativa para recuperar lo olvidado.**

- **Recomendamos que las cooperativas de taxis del aeropuerto y del terminal terrestre sean manejadas como empresas de servicios** con visión y misión empresarial, de manera que sepan cuales son sus objetivos a corto, mediano y largo plazo y hacia dónde desean llegar como tal.
- **Recomendamos que las cooperativas establezcan sus políticas de calidad**, para que los miembros de las cooperativas de taxis sepan las normas que deben seguirse en virtud de alcanzar la excelencia del servicio.
- **Recomendamos que las cooperativas de taxis elaboren el manual de procedimiento** para que de esta forma esté estandarizado el trato que los taxistas brindan a los clientes. Cada miembro de la cooperativa debe tener este manual en el interior del auto para consultarlo en cualquier momento.
- **Recomendamos que las cooperativas de taxis establezcan el organigrama de la empresa**, para que de esta manera sepan con claridad la forma en que están organizados.

- **Recomendamos que las cooperativas estandaricen sus vehículos** de manera que todos presenten características homogéneas en cuanto a modelo, color y equipamiento de los vehículos.
Además, la CTG debe presionar a las cooperativas del terminal terrestre para que impongan un año de producción que sea máximo de hasta cinco años atrás y en el caso de aeropuerto para que tengan un mayor control en cuanto al año de producción impuesto (5 años).
- **Recomendamos que forme parte del equipamiento de los taxis un botiquín de primeros auxilios, un extintor de incendios Y la caja de herramientas** de forma que los taxistas estén preparados en caso que se presenten contingencias o se produzcan accidentes que impliquen la utilización de éstos elementos.
- **Recomendamos que el Municipio junto con la CTG supervisen y mejoren la señalización en la ciudad,** así como también la nomenclatura de las calles y avenidas para facilitar el trabajo de las cooperativas de taxis en general. Además, esto contribuirá a disminuir el caos vehicular que es característico de ciudades grandes como Guayaquil.

- **Recomendamos el uso del taxímetro;** la CTG tiene el deber de ser más estricta, obligando a todos los taxistas a utilizar dicho equipo a fin de evitar el excesivo cobro en las tarifas a los usuarios.

- **Recomendamos mayor coordinación entre la CTG y las cooperativas de taxis;** de manera que si el Municipio decide reparar, cerrar, cambiar el sentido ó cualquier otra situación inherente a las calles y avenidas de la ciudad, la CTG se informe correctamente de los cambios y comunique a las cooperativas de éstos sucesos para que utilicen vías alternas y se facilite su trabajo.



ACTUR BIBLIOTECA

BIBLIOGRAFÍA

1. DIRECCIÓN NACIONAL DE TRÁNSITO, Manual del conductor. Pudeleco Editores S.A. (Ecuador 1998), pp 11, 13-17, 25, 107-108.
2. EDICIONES LEGALES, Manual Legal del Turismo. (Ecuador 1998), pp 77-78.
3. FRANCESC VALLS JOSÉ, Las claves del mercado turístico. Cómo competir con el nuevo entorno? (España 1996), pp 105-107.
4. INSTITUTO ECUATORIANO DE NORMALIZACIÓN. Norma INEN 255, pp 8-18.
5. UNIÓN DE COOPERATIVAS DE TAXIS DEL GUAYAS. Reglamento interno de las cooperativas. (Ecuador 1997), pp1-50
6. MILBANK DANA. Taxistas londinenses, artífices del buen servicio. (Revista Selecciones, Julio de 1996), pp 62-66.
7. MINISTERIO DE TURISMO, Acuerdo Nacional de competitividad turística del Ecuador. (Ecuador 1999), pp 12-16.
8. ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO, La calidad.... Un desafío para el turismo. (España 1994), pp 35-39.
9. ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO. El turismo hasta el año 2000, aspectos cualitativos que afectan su crecimiento mundial, (España 1990), pp 17.
10. ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO, Seguridad en turismo. Medidas prácticas para los destinos. (1997), pp 133.
11. TRABAJO DE ALUMNOS DE LICTUR. El tren y su aportación a la comunidad y al turismo.
12. WORLD TOURISM ORGANIZATION, International Tourism: A global perspective. 1997, pp 8-12, 46-57.

Entrevistas:

1. Entrevista a miembros de la cooperativa de taxis "Aeropuerto Guayaquil Limitada"
2. Entrevista a miembros de la cooperativa de taxis del terminal terrestre de Guayaquil
3. Entrevista al Capitán Lalama encargado de regular y organizar el transporte terrestre que opera en el terminal terrestre.
4. Entrevista a miembros de la Unión de Cooperativas de Taxis del Guayas.

TABLA DE FIGURAS

FIGURA N° 1

LOGOTIPO PINTADO EN EL VEHÍCULO QUE PERMITE LA IDENTIFICACIÓN DE LA COOPERATIVA "AEROPUERTO GUAYAQUIL"



FIGURA N° 2

CENTRO DE INFORMACIÓN DE LA COOPERATIVA DE TAXIS "AEROPUERTO GUAYAQUIL"



FIGURA N° 3

**AREA DEL PARQUEO DE LOS TAXIS DE LA COOPERATIVA
"AEROPUERTO GUAYAQUIL LIMITADA"**



FIGURA N° 4

**TAXISTA UNIFORMADO DE LA COOPERATIVA "AEROPUERTO
GUAYAQUIL" JUNTO A SU RESPECTIVO VEHÍCULO**



FIGURA N° 5

**TAXI DE UNA DE LAS COOPERATIVAS QUE OPERAN EN EL
TERMINAL TERRESTRE DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL**



FIGURA N° 6

**STAND DE INFORMACION DE LAS COOPERATIVAS DE TAXIS QUE
OPERAN EN EL TERMINAL TERRESTRE DE GUAYAQUIL**

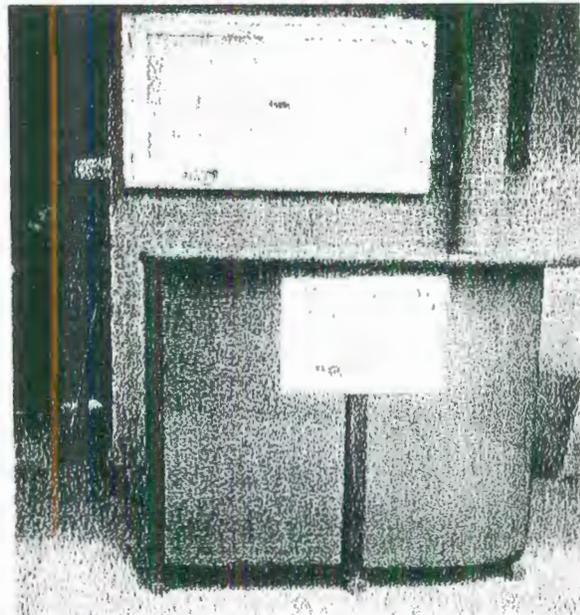


FIGURA N° 7

**AREA DE PARQUEO DE LAS COOPERATIVAS DE TAXIS EN EL
TERMINAL TERRESTRE DE GUAYAQUIL**

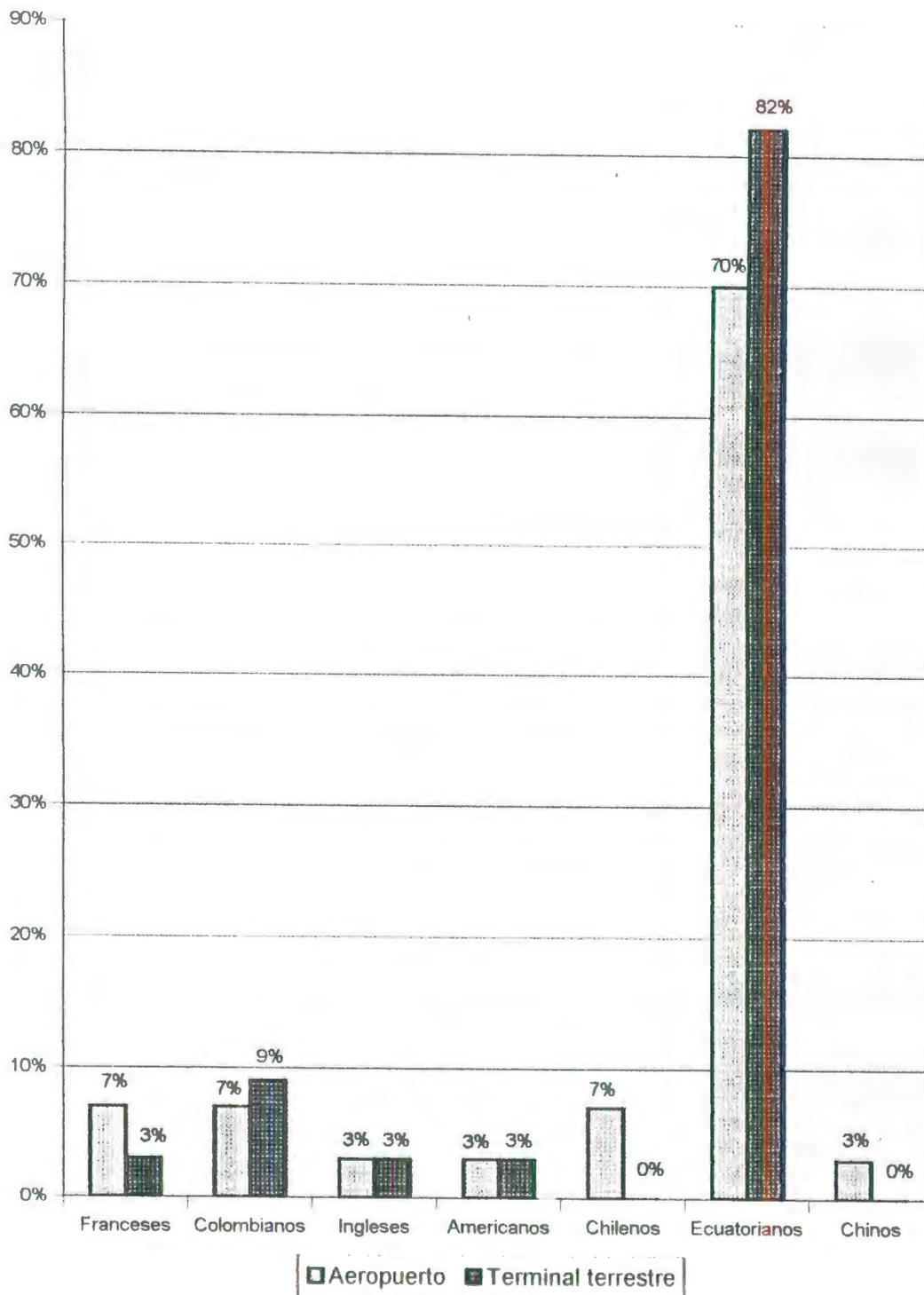


FIGURA N° 8

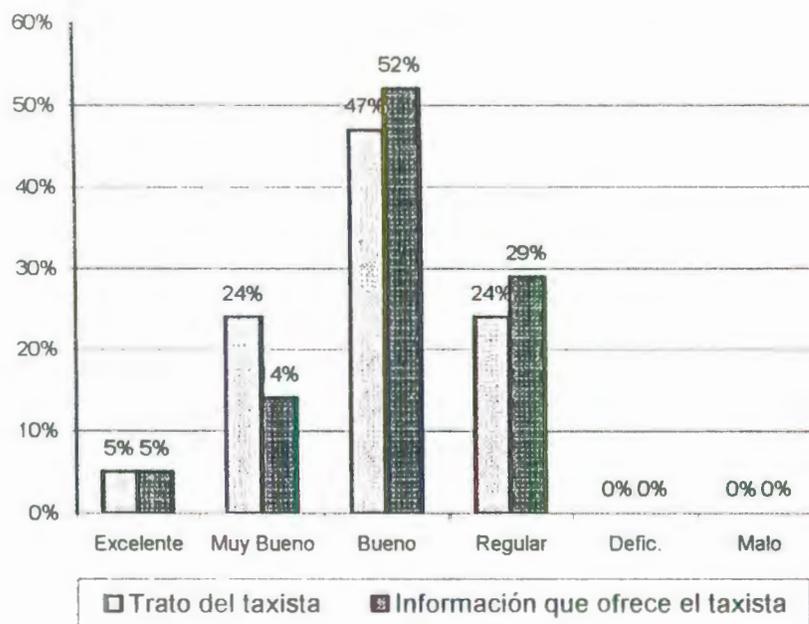
**TAXIS DE LAS DIVERSAS COOPERATIVAS Y LA CASETA DONDE LOS
TAXISTAS PAGAN LA TASA DIARIA PARA ENTRAR AL TERMINAL
TERRESTRE**



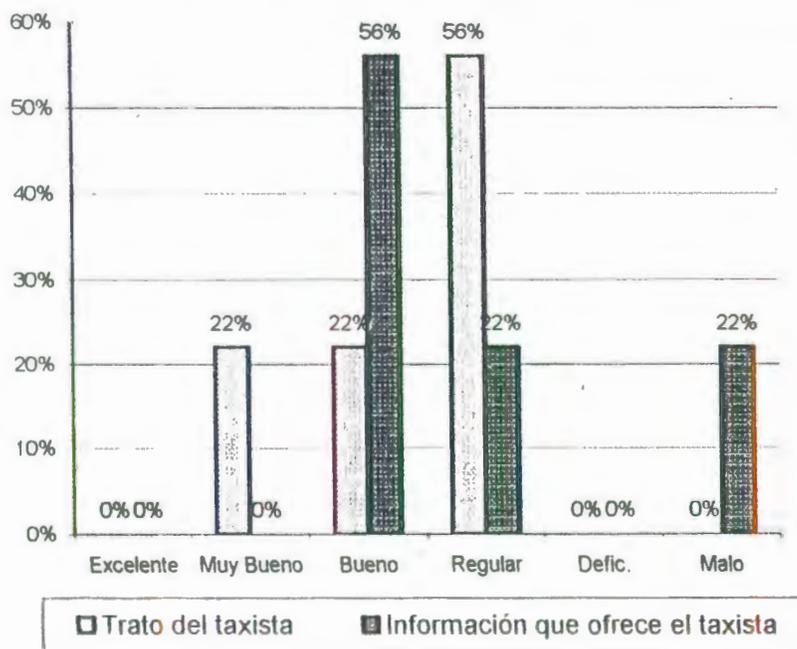
Nacionalidades de los usuarios encuestados del servicio de taxis de las cooperativas de Terminal Terrestre y Aeropuerto



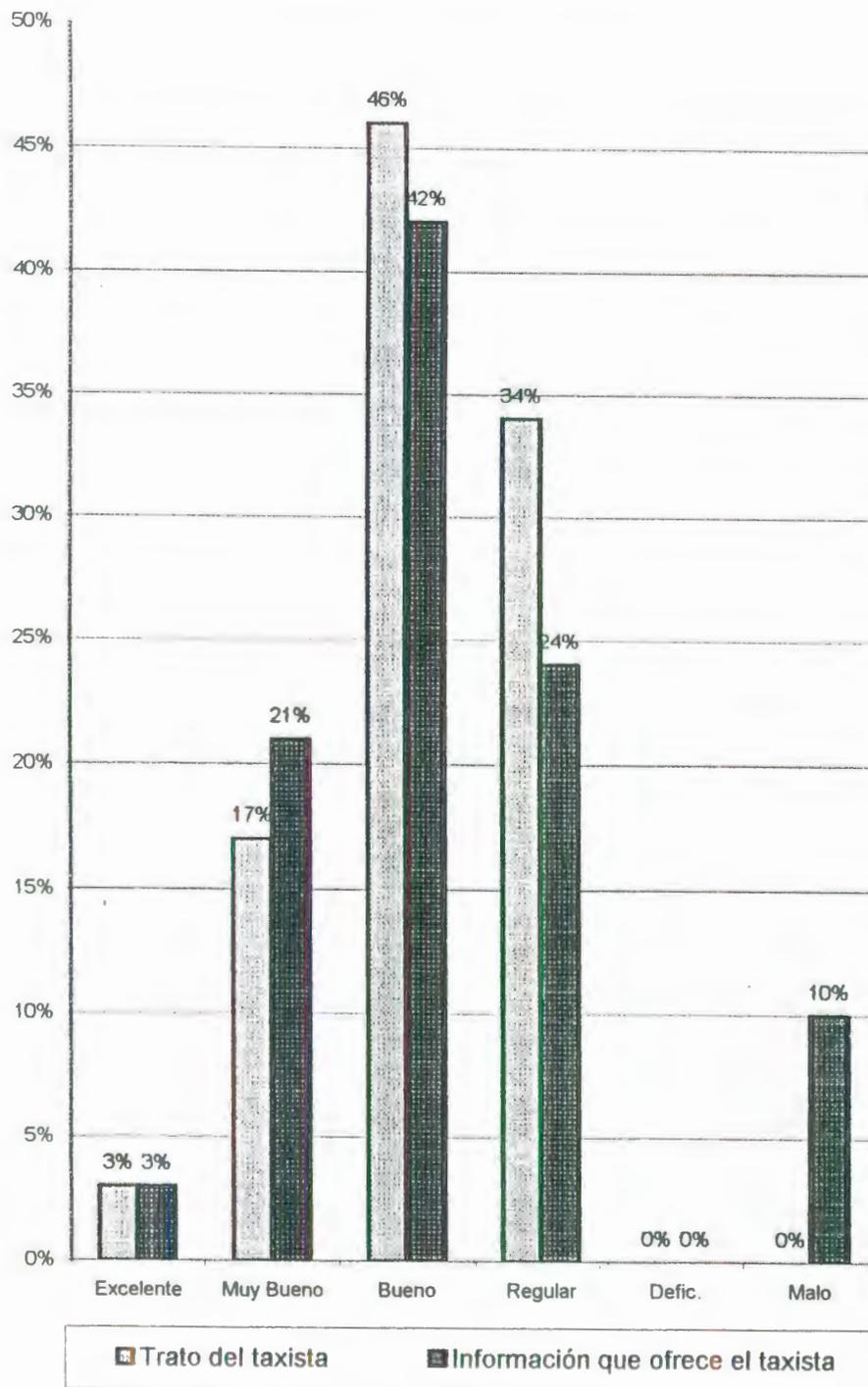
Calificación que dan los usuarios nacionales del servicio de taxis del aeropuerto al trato del taxista e información que ofrece



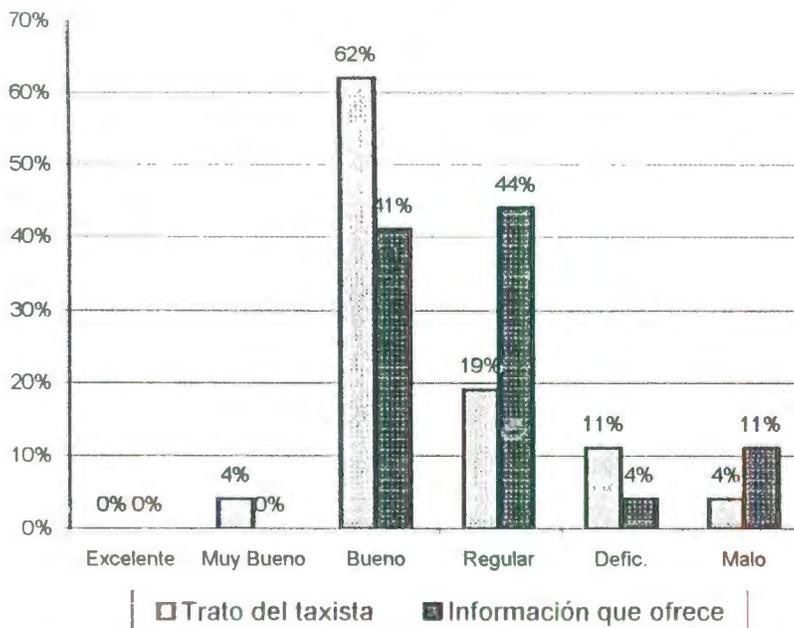
Calificación que dan los usuarios extranjeros del servicio de taxis del aeropuerto al trato del taxista y la información que ofrece



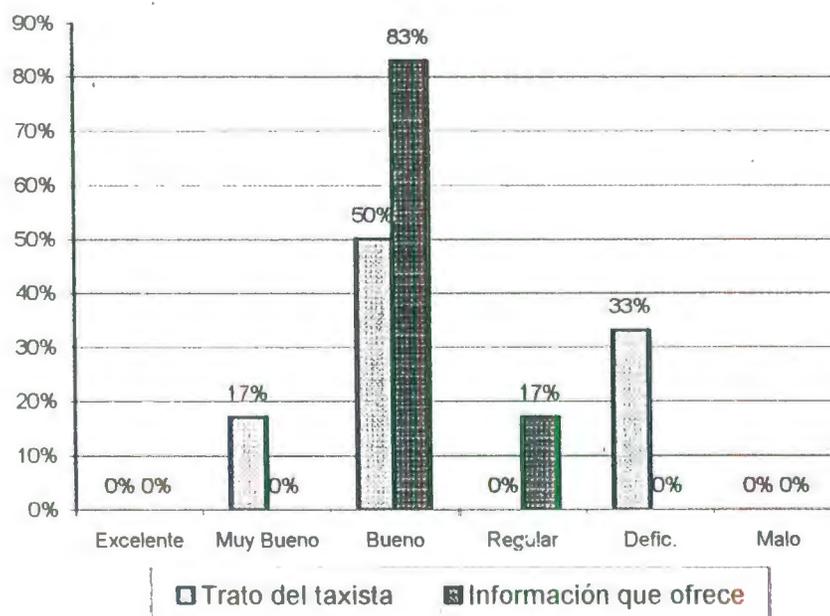
Calificación de los usuarios nacionales y extranjeros del servicio de taxis de la cooperativa del aeropuerto en cuanto a trato del taxista e información que ofrece



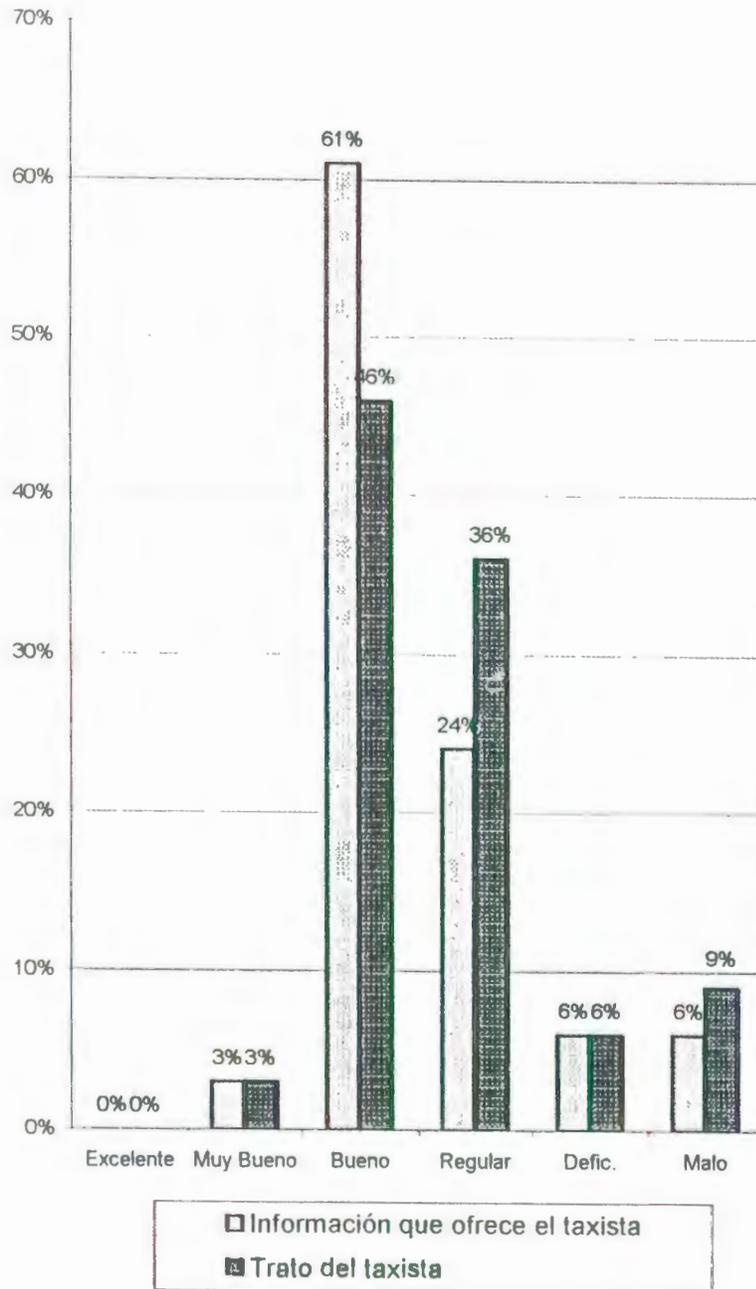
Calificación de usuarios nacionales al servicio de taxis del terminal terrestre respecto al trato e información que ofrece el taxista



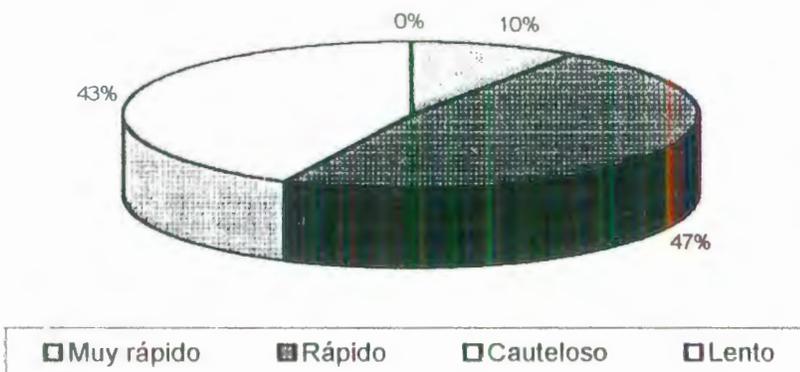
Calificación de usuarios extranjeros del servicio de taxis del terminal terrestre respecto al trato del taxista y la información que ofrece



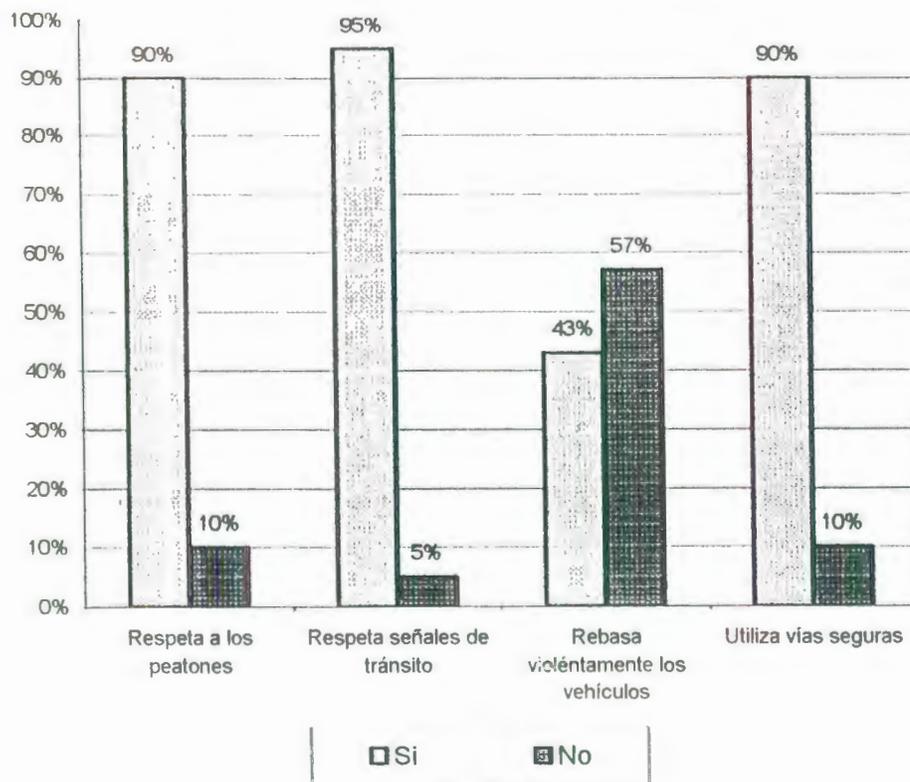
Calificación de los usuarios nacionales y extranjeros del servicio de taxis de las cooperativas del terminal terrestre en cuanto a trato del taxista e información que ofrece



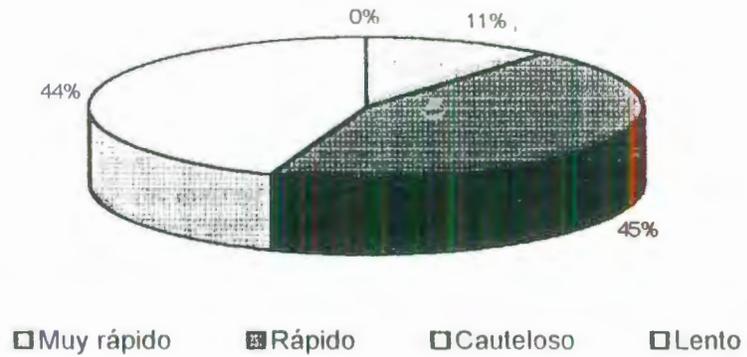
Calificación de los usuarios nacionales del aeropuerto en cuanto la forma de conducir del taxista



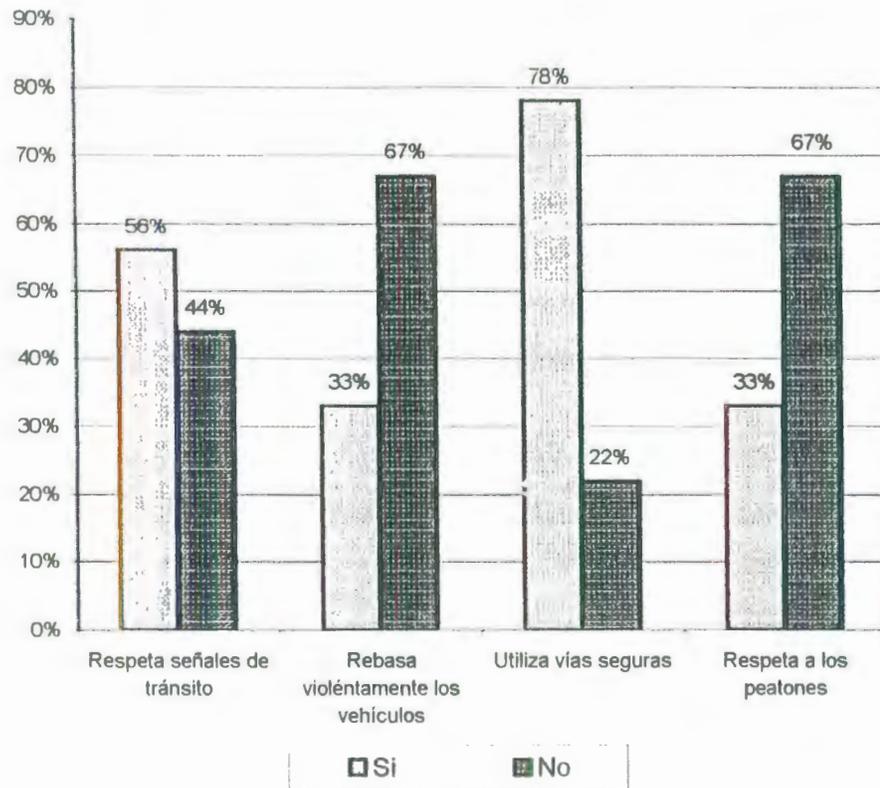
Precauciones del taxista para usuarios nacionales del aeropuerto



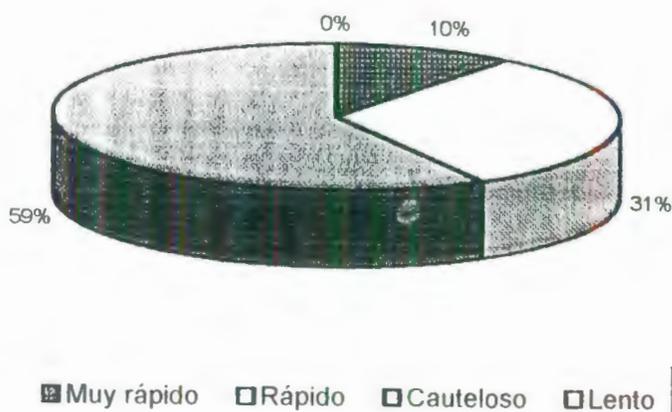
Calificación de usuarios extranjeros del servicio de taxis de la cooperativa de aeropuerto en cuanto a la forma de conducir del taxista



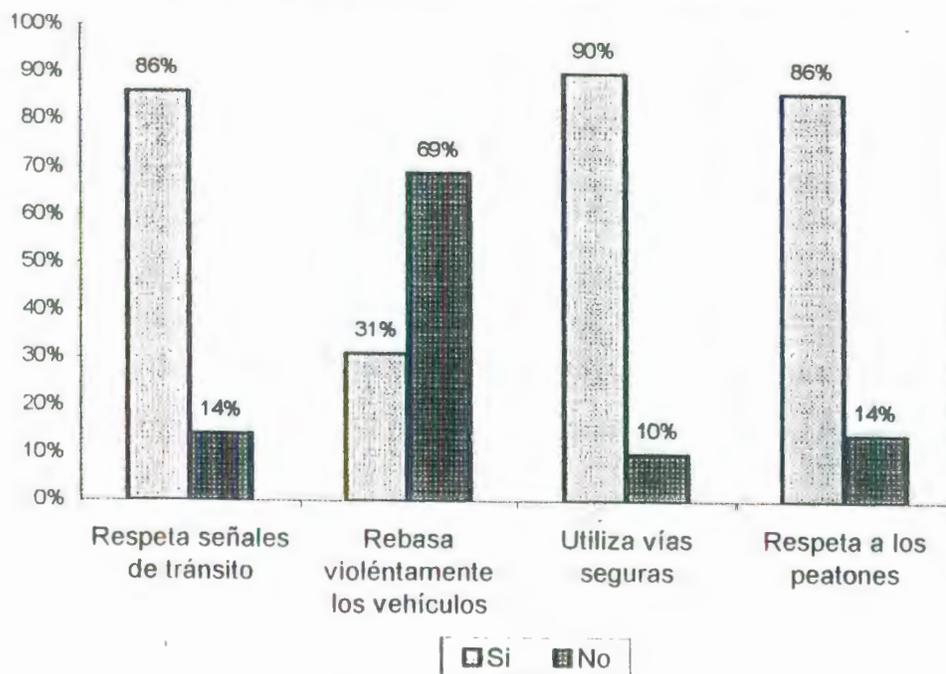
Calificación de los usuarios extranjeros del servicio de taxis del aeropuerto en cuanto a las precauciones del taxista al conducir



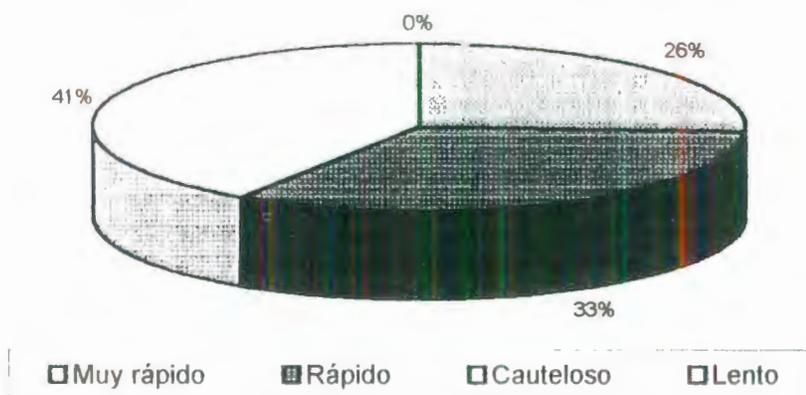
Calificación de los usuarios del servicio de taxis de aeropuerto en cuanto a la forma de conducir del taxista



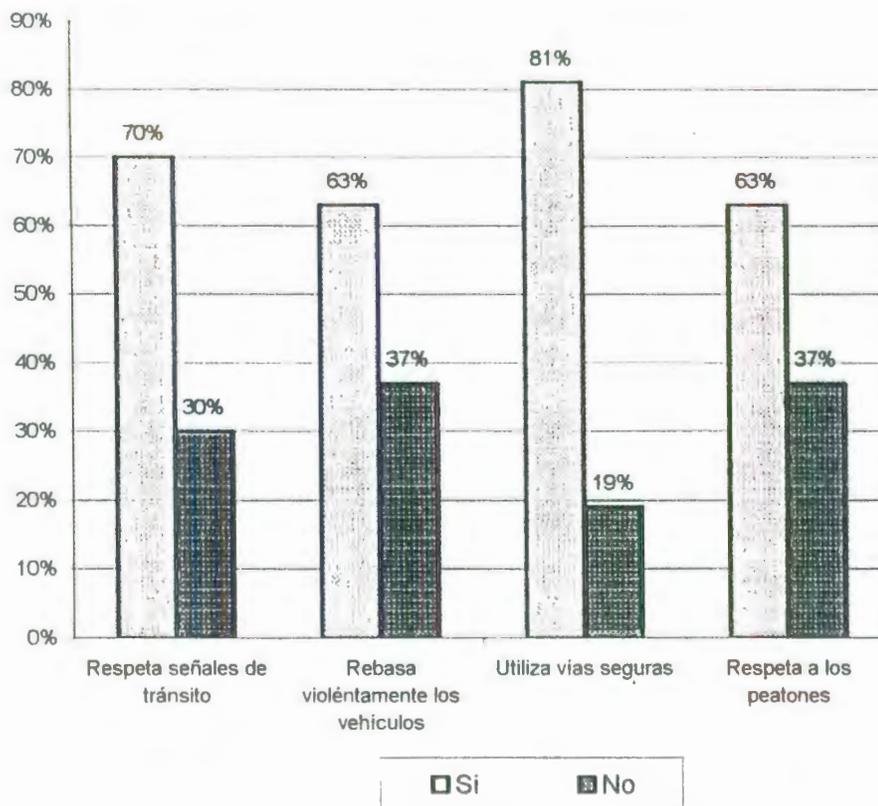
Calificación de los usuarios del servicio de taxis del aeropuerto en cuanto a las precauciones que toma el taxista



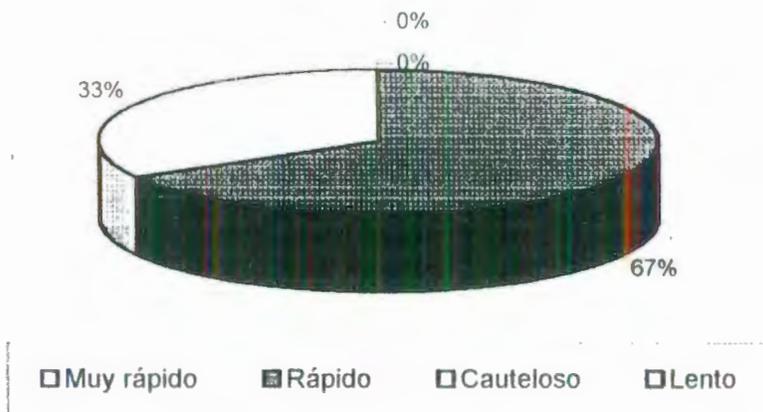
Calificación de los usuarios nacionales del servicio de taxis del terminal terrestre respecto a la forma de conducir de taxista



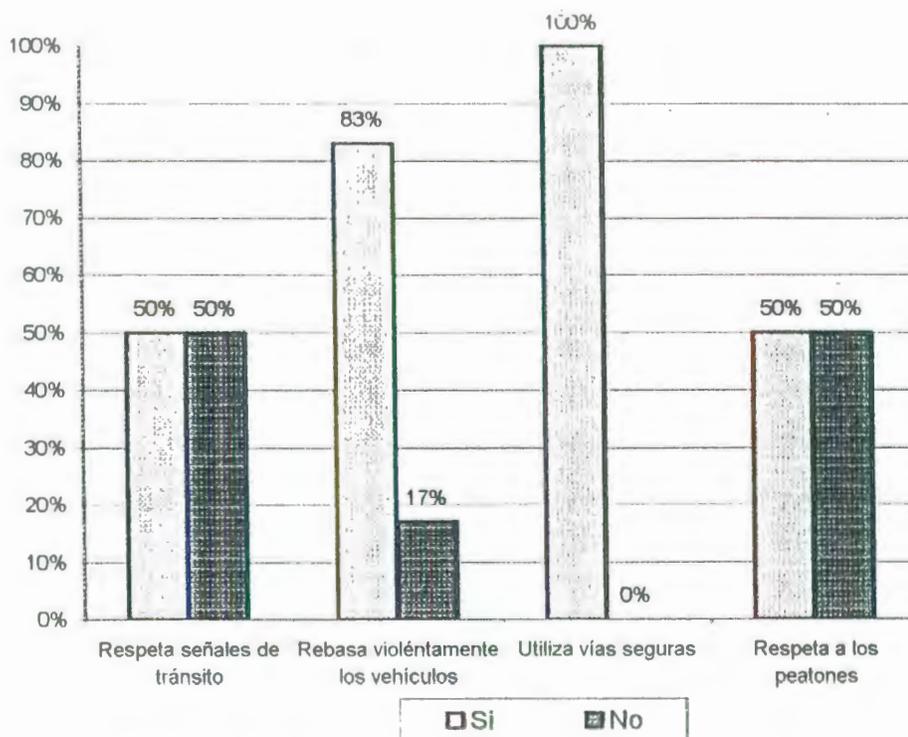
Calificación de los usuarios nacionales del servicio de taxis del terminal terrestre respecto a las precauciones del taxista



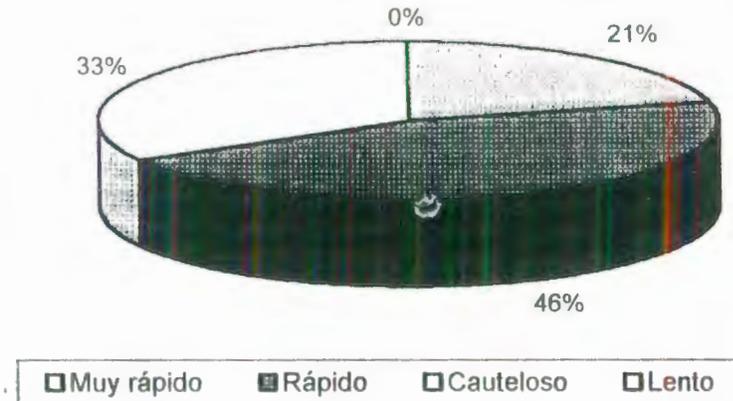
Calificación del usuario extranjero del servicio de taxis del terminal terrestre en cuanto a la forma de conducir del taxista



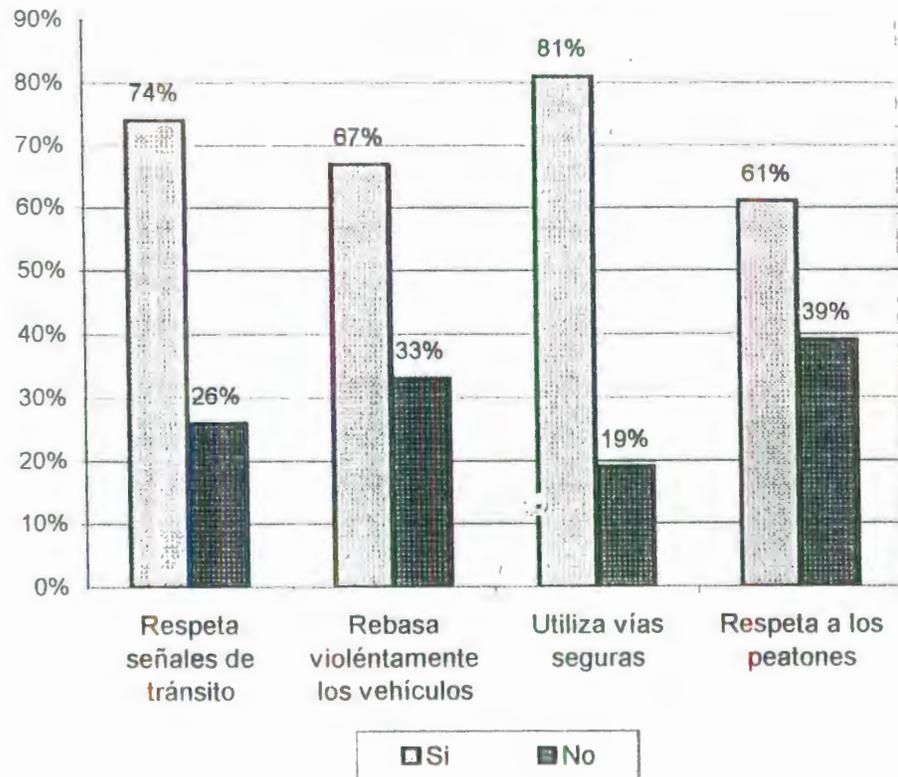
Calificación del usuario extranjeros del servicio de taxis del terminal terrestre en cuanto a las precauciones del taxista



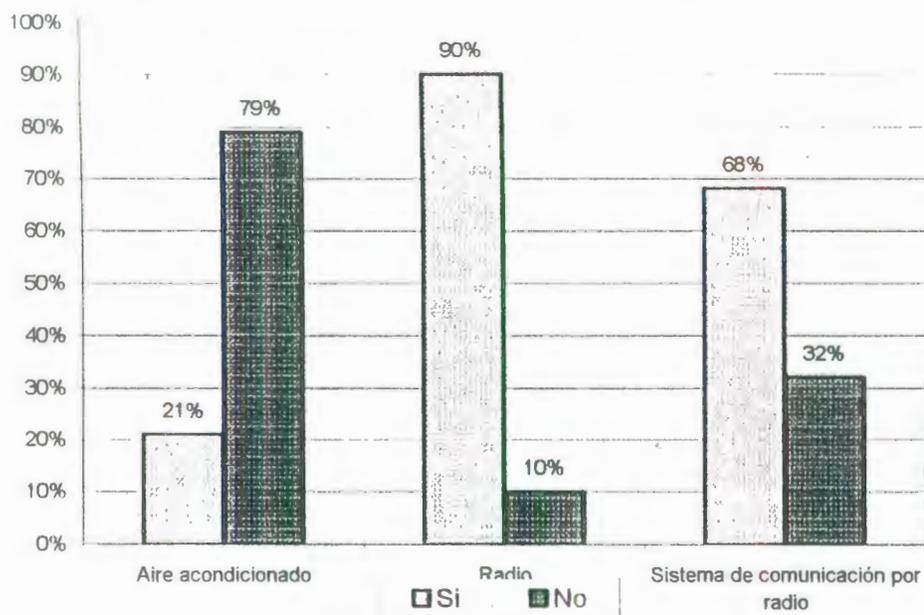
Calificación de los usuarios del servicio de taxis del terminal terrestre en cuanto a la forma de conducir del taxista



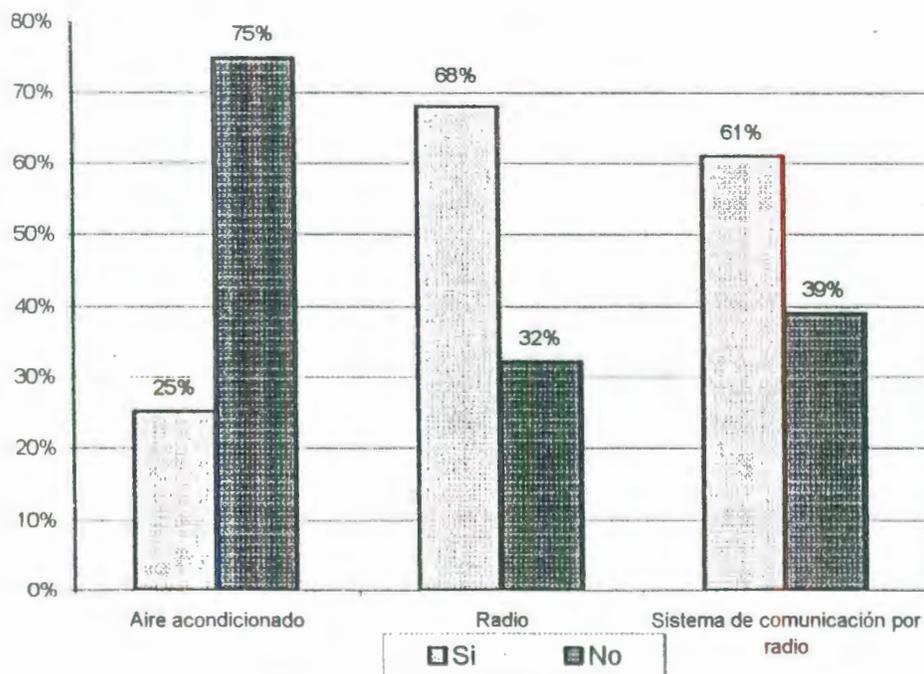
Calificación de los usuarios del servicio de taxis Precauciones que tiene el taxista



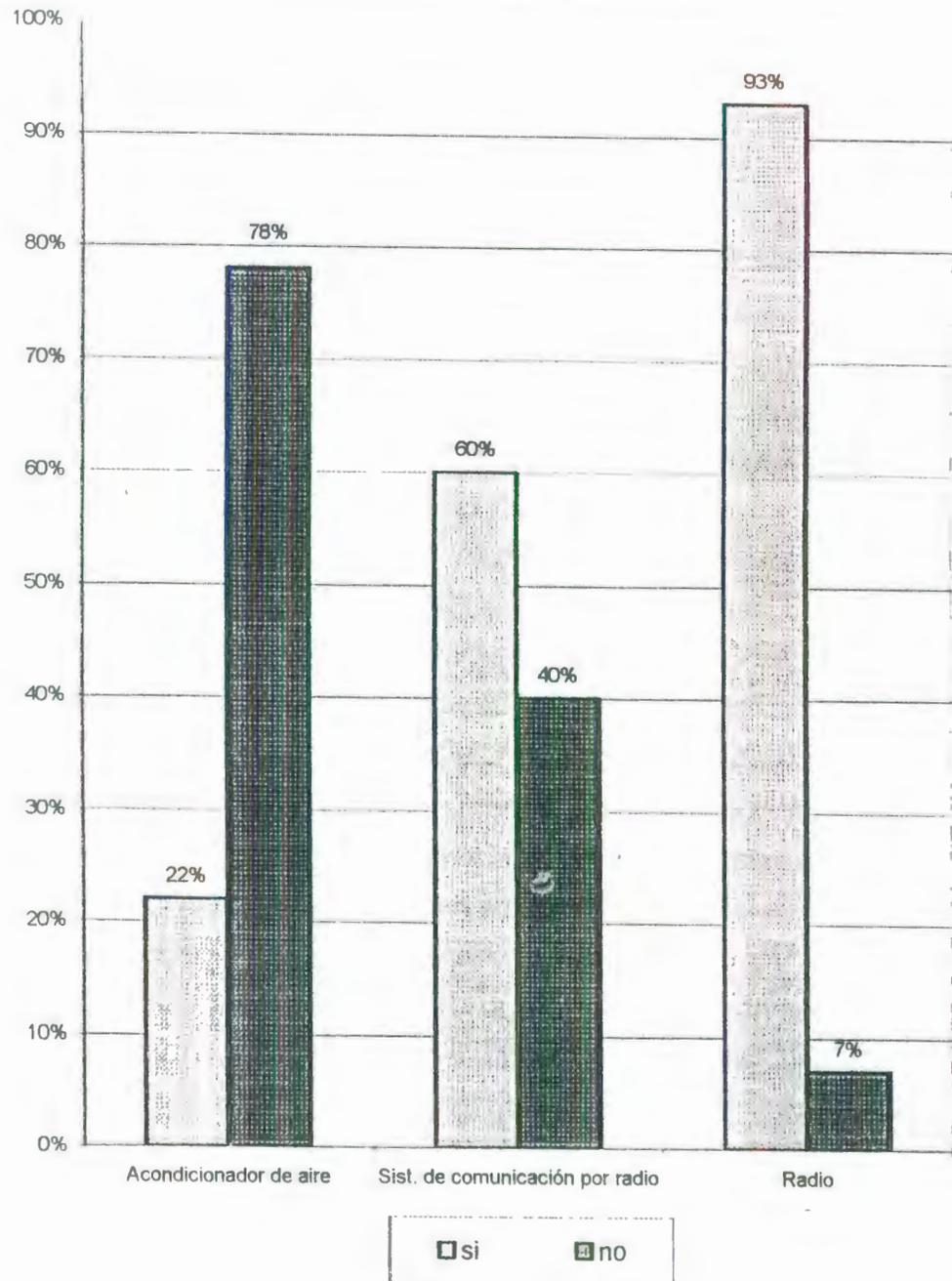
Facilidades de los taxis de la cooperativa del aeropuerto de acuerdo a encuestas realizadas a los usuarios nacionales



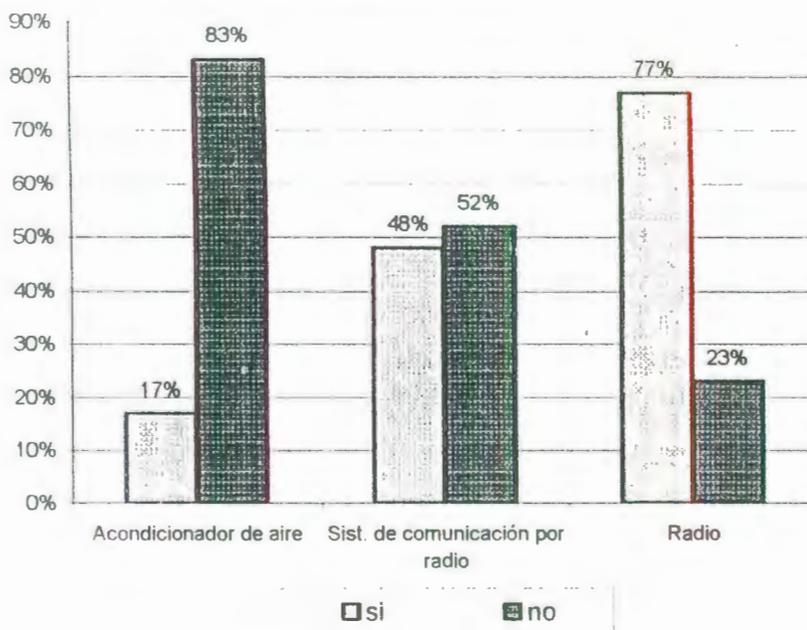
Facilidades de los taxis de la cooperativa del aeropuerto de acuerdo a encuestas realizadas a los usuarios extranjeros



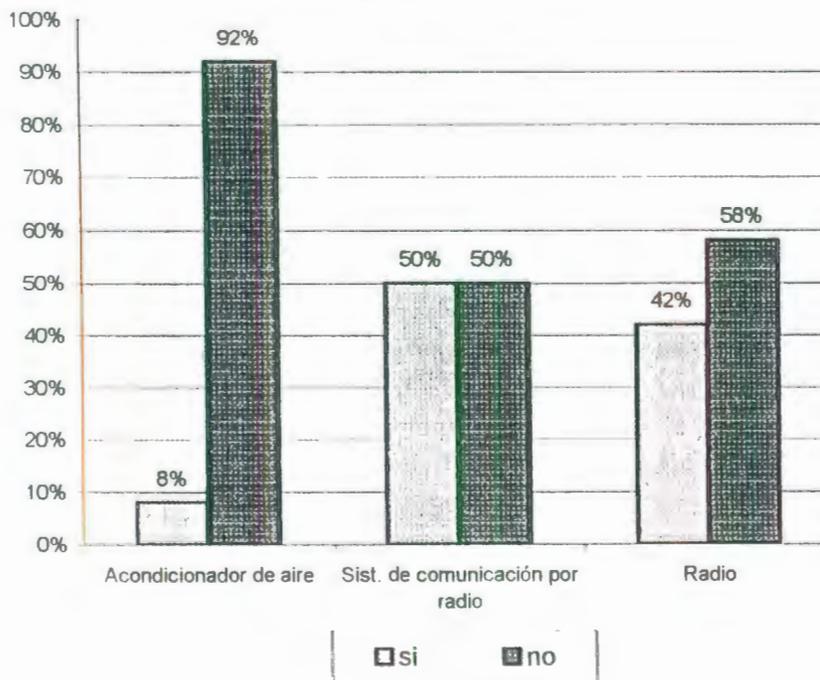
Facilidades de los taxis del aeropuerto
Según la información dada por los usuarios del servicio.



**Facilidades de los taxis del Terminal Terrestre.
Usuarios nacionales**

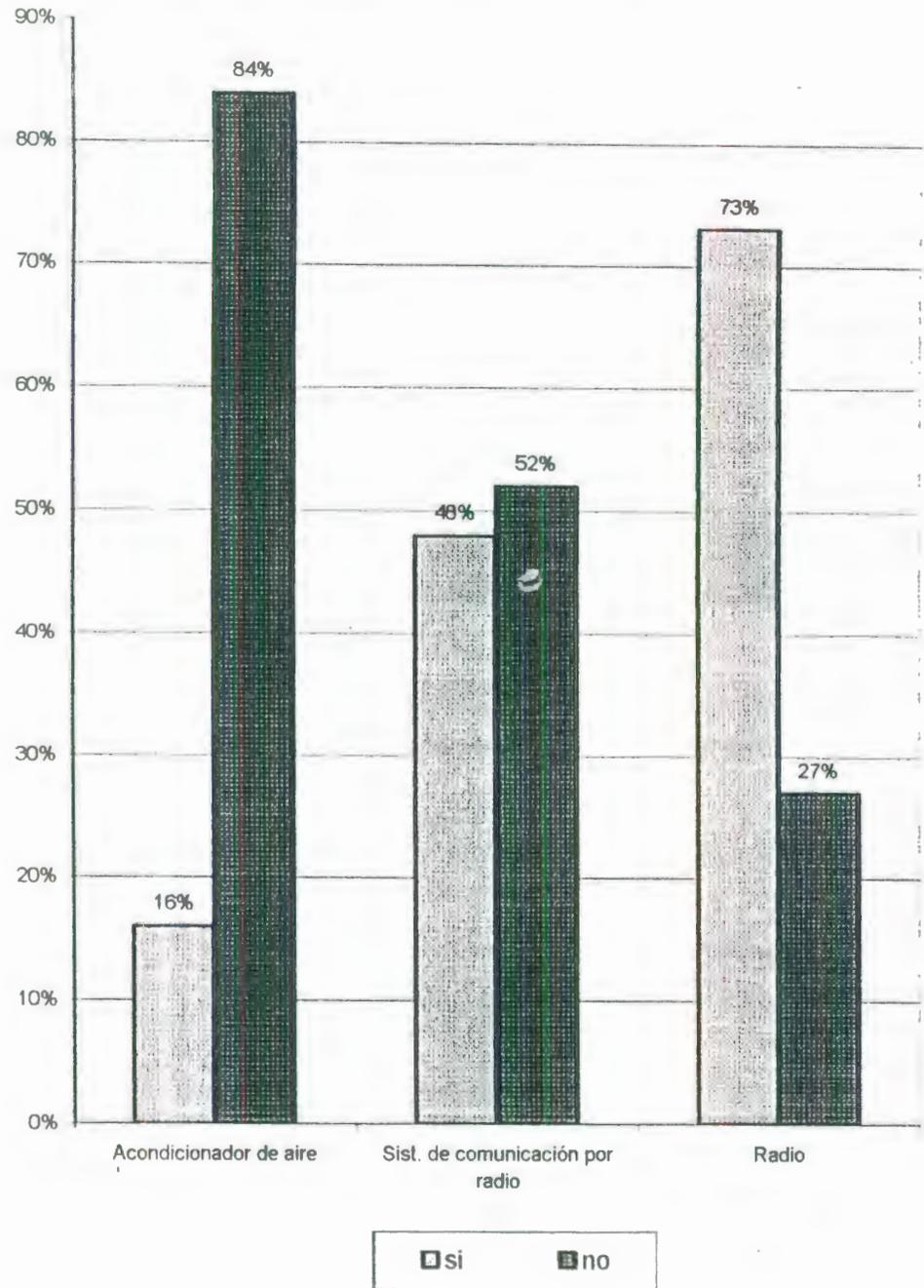


**Facilidades de los taxis del Terminal.
Usuarios extranjeros**

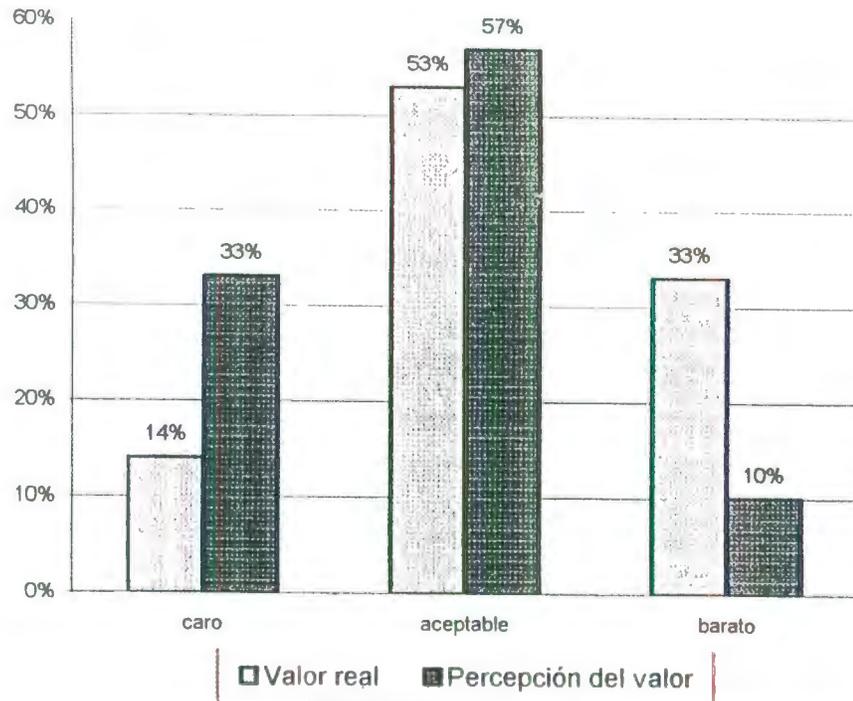


LACTUR BIBLIOTECA

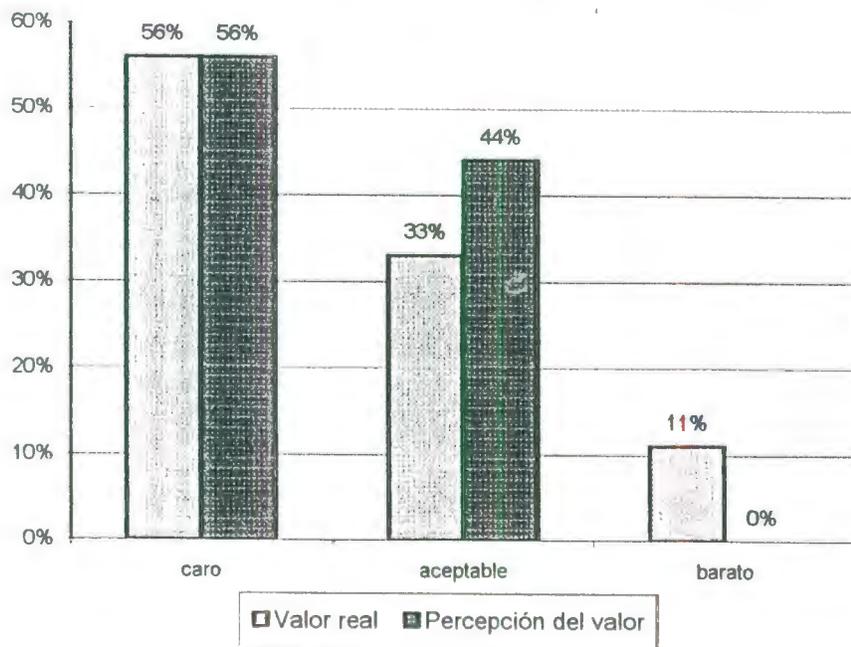
Facilidades de los taxis del Terminal Terrestre
Según la información dada por los usuarios del servicio



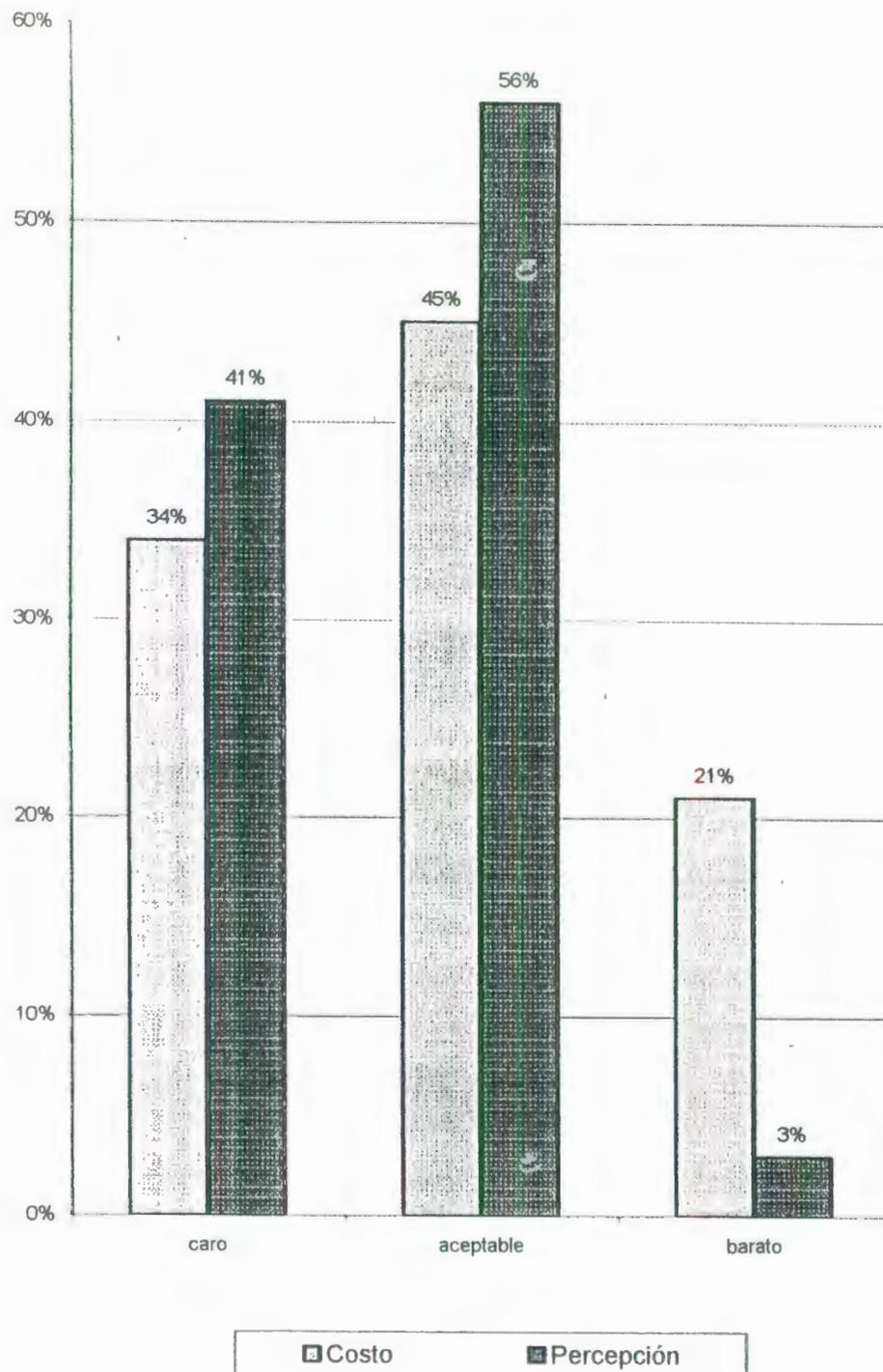
Valor real de las tarifas que pagaron los usuarios nacionales del servicio de taxis de aeropuerto y su percepción sobre lo que pagaron



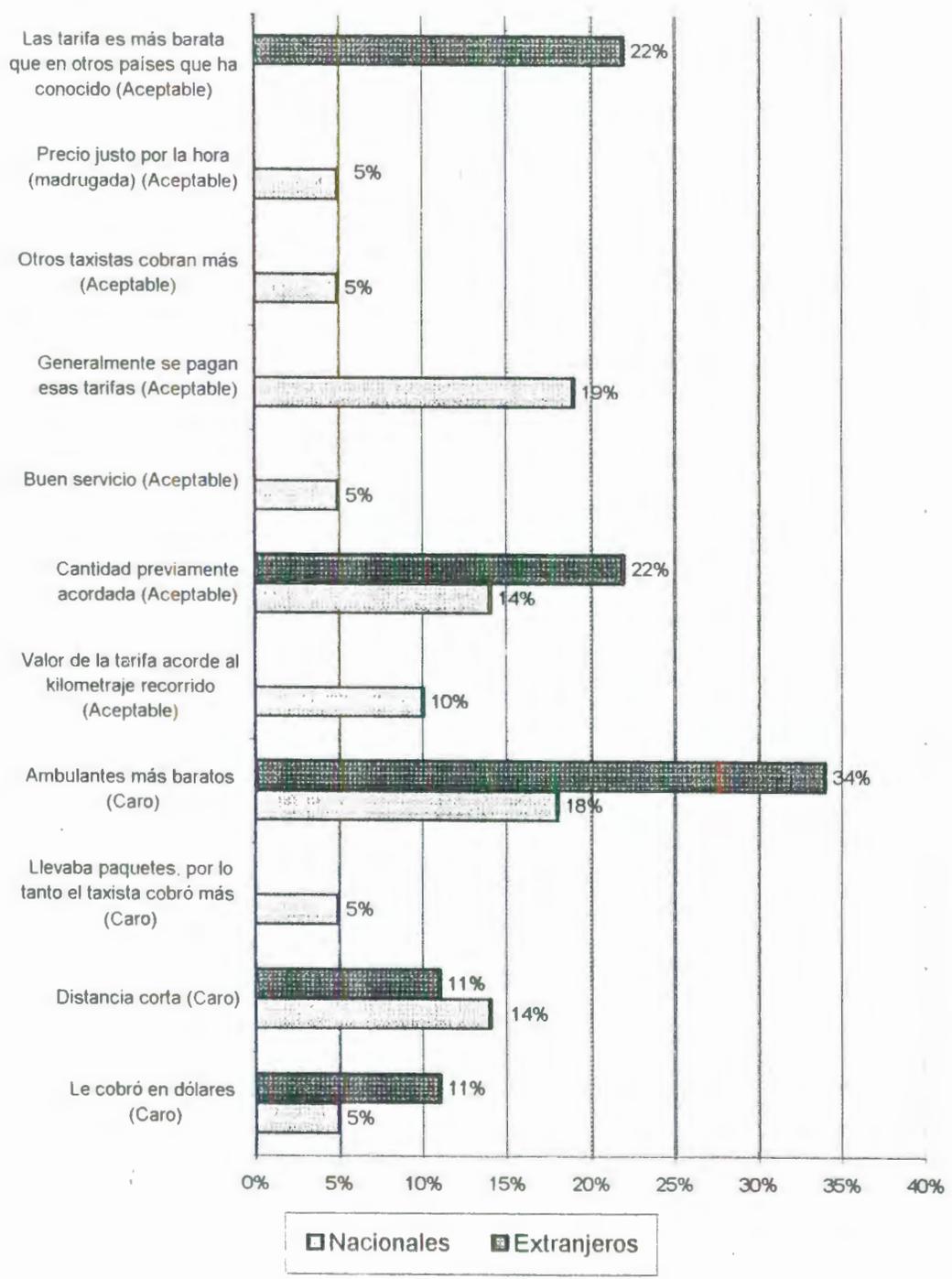
Valor real de las tarifas que pagaron usuarios extranjeros del servicio de taxis de aeropuerto y su percepción sobre lo que pagaron



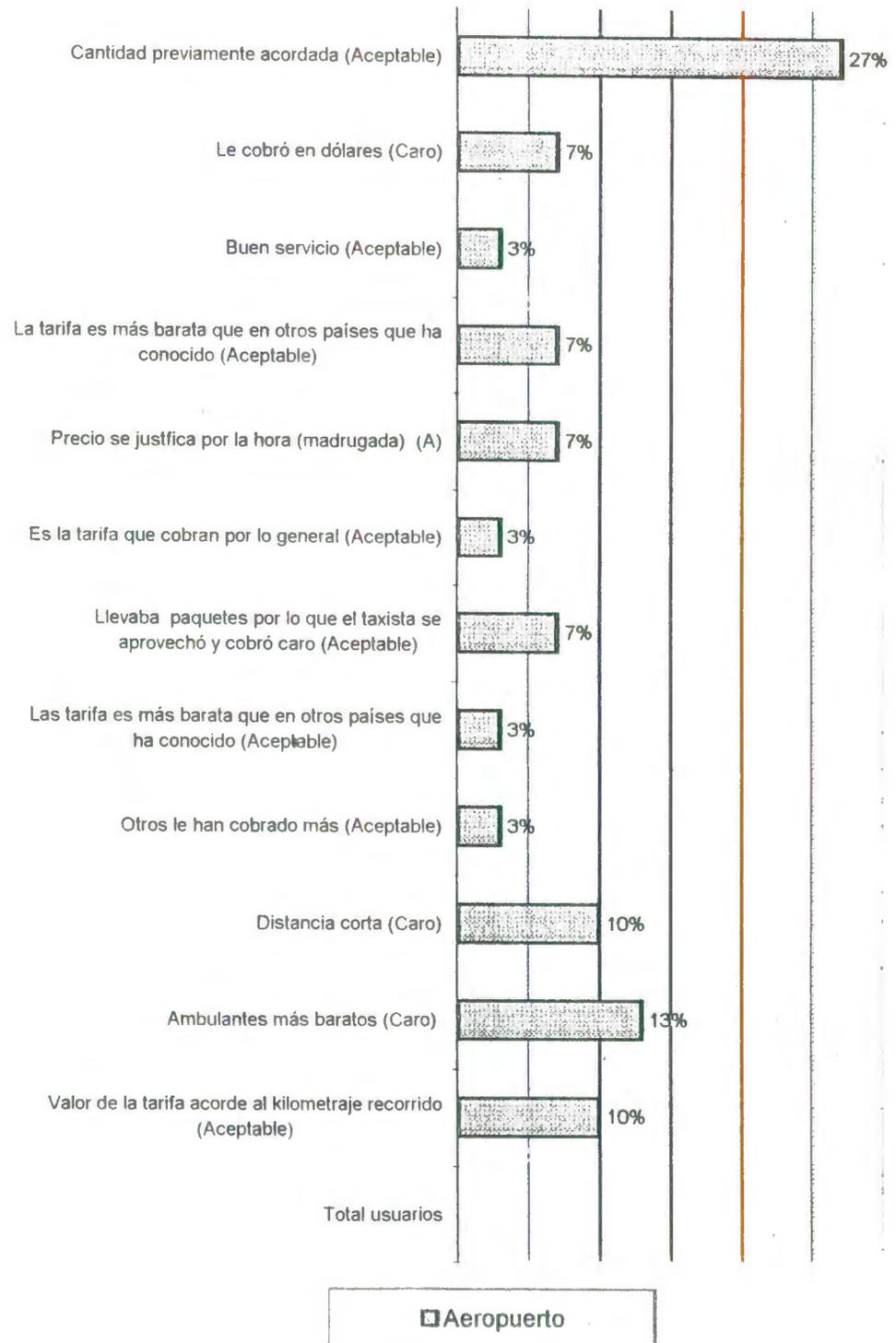
Tarifas que pagaron los usuarios del servicio de taxis de la cooperativa del aeropuerto y su percepción sobre lo que pagaron



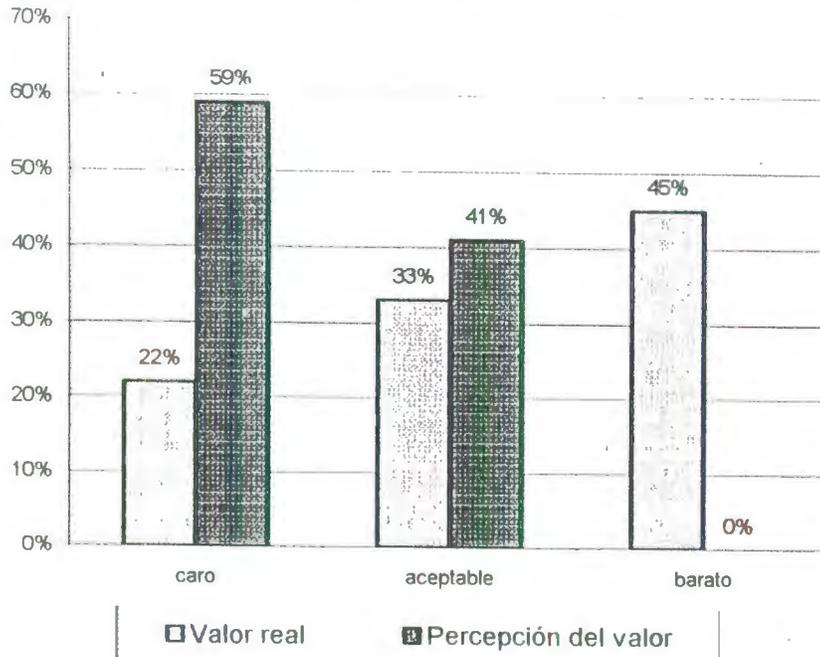
Razones de la percepción de la tarifa que dan los usuarios nacionales y extranjeros del servicio de taxis de la cooperativa del Aeropuerto



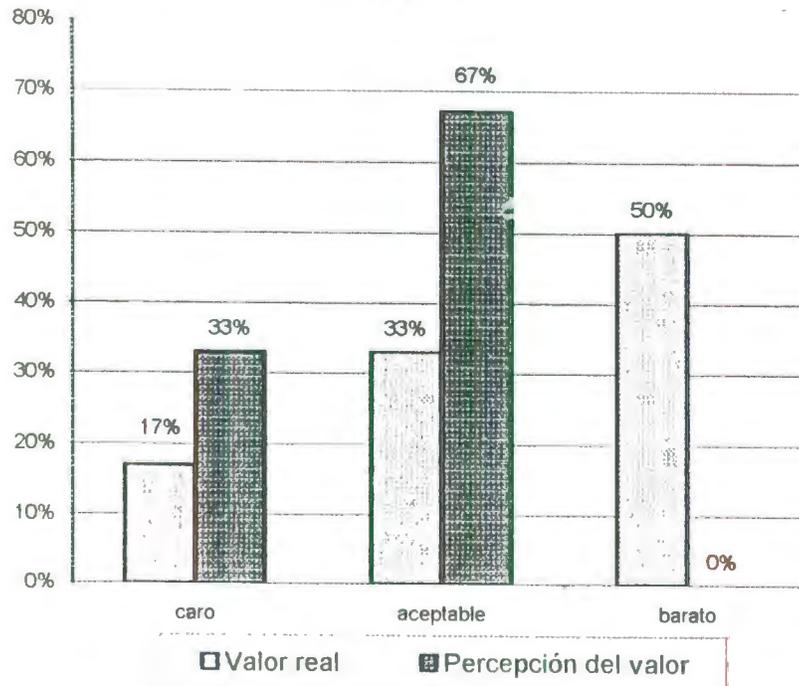
Razones de la percepción del valor del servicio de taxis de los usuarios nacionales y extranjeros del servicio del Aeropuerto



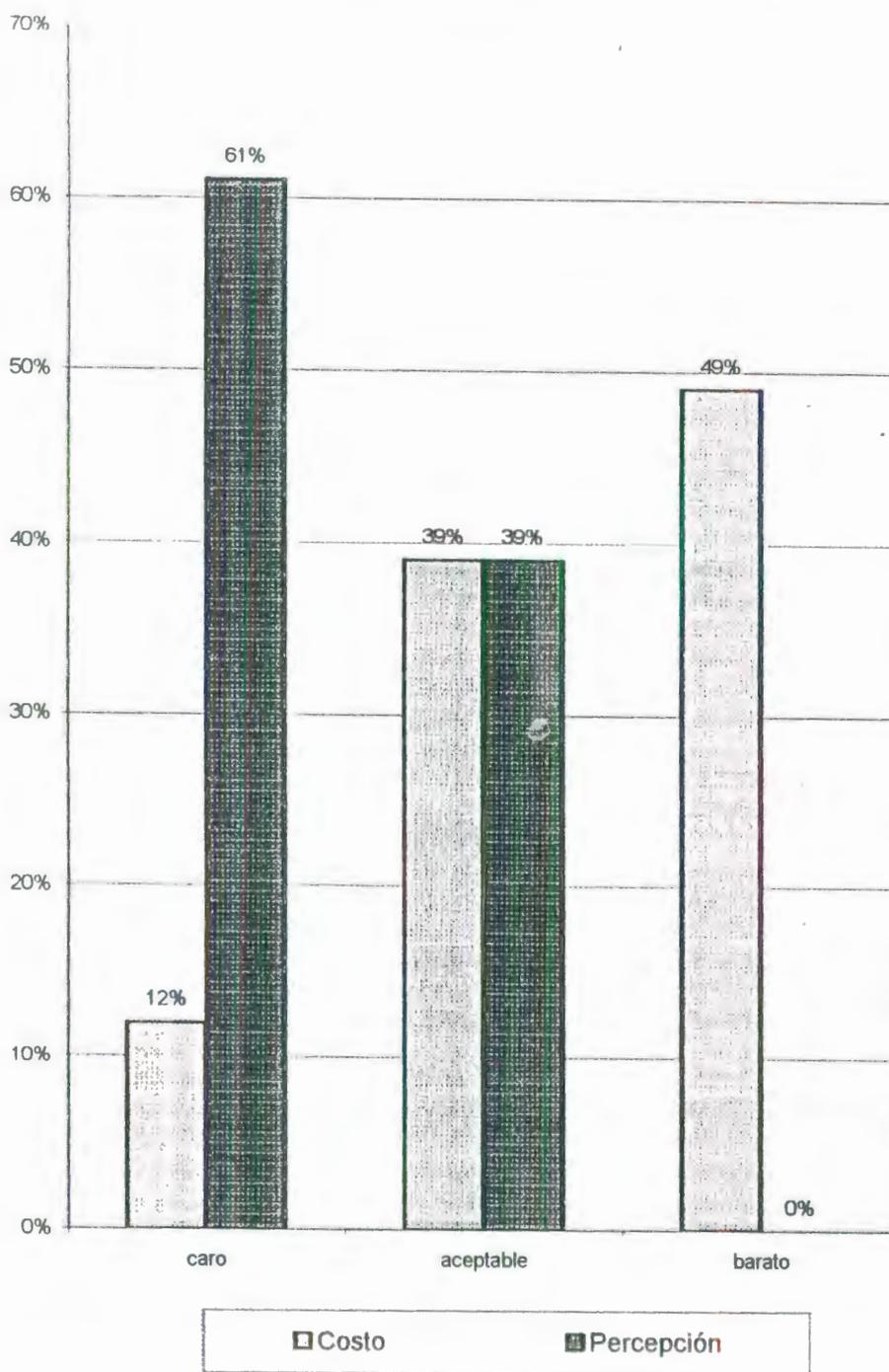
Tarifas que pagaron los usuarios nacionales del servicio de taxis de las cooperativas del terminal terrestre y su percepción sobre lo que pagaron



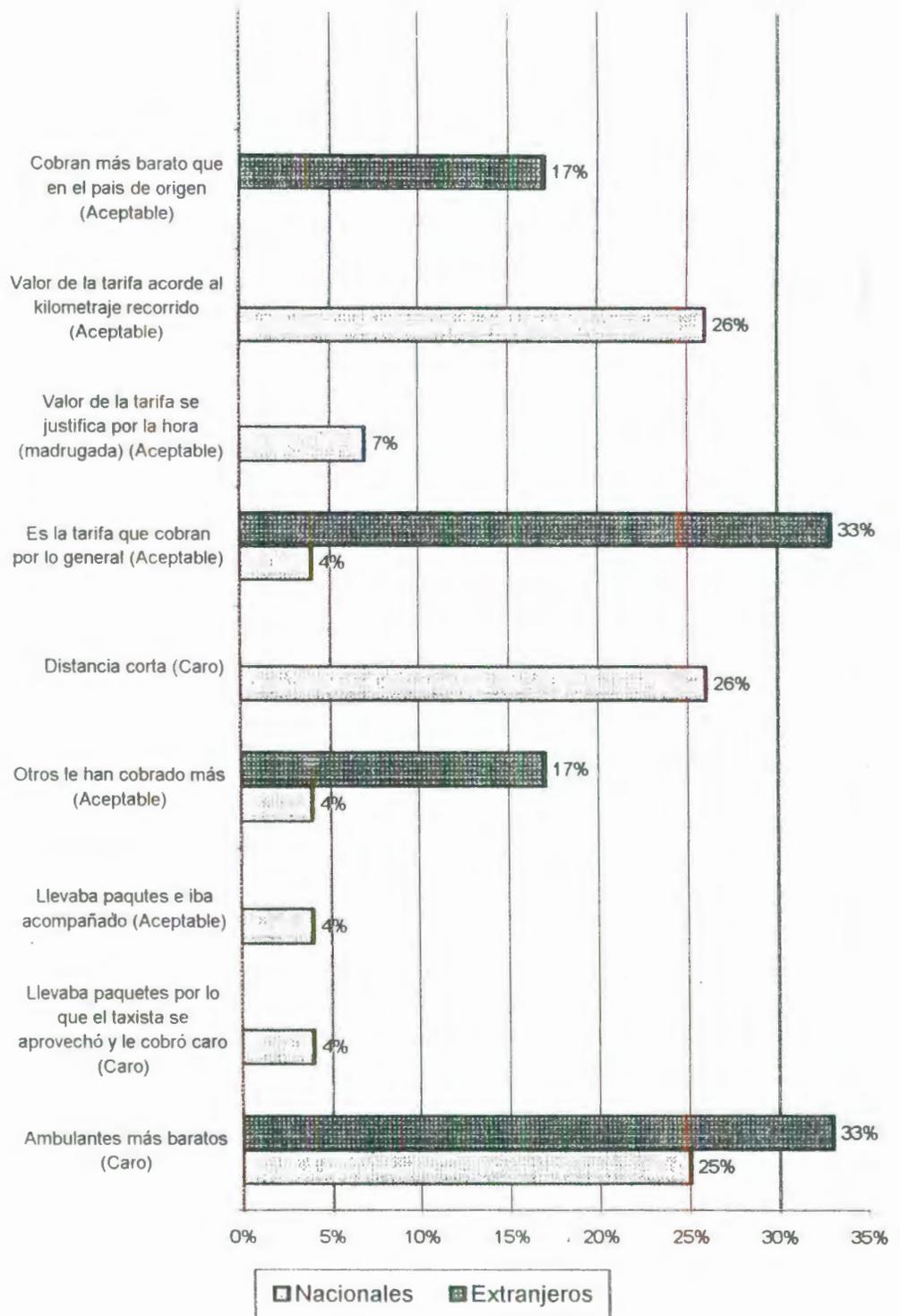
Tarfas que pagaron los usuarios extranjeros del servicio de taxis de las cooperativas de terminal terrestre y su percepción sobre lo que pagaron



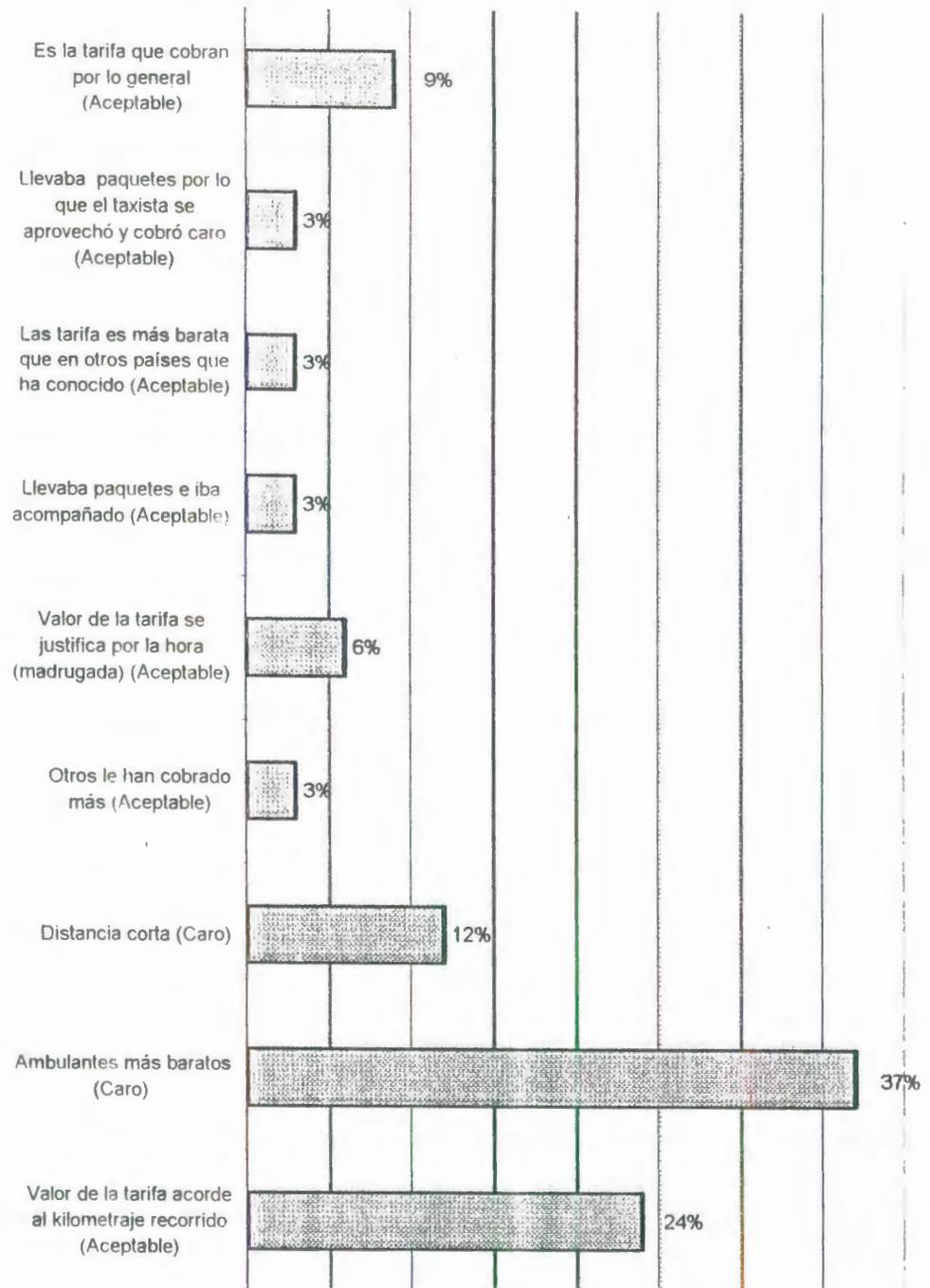
Tarifas que pagan los usuarios del servicio de taxis de las cooperativas del terminal terrestre y su percepción del valor que pagaron



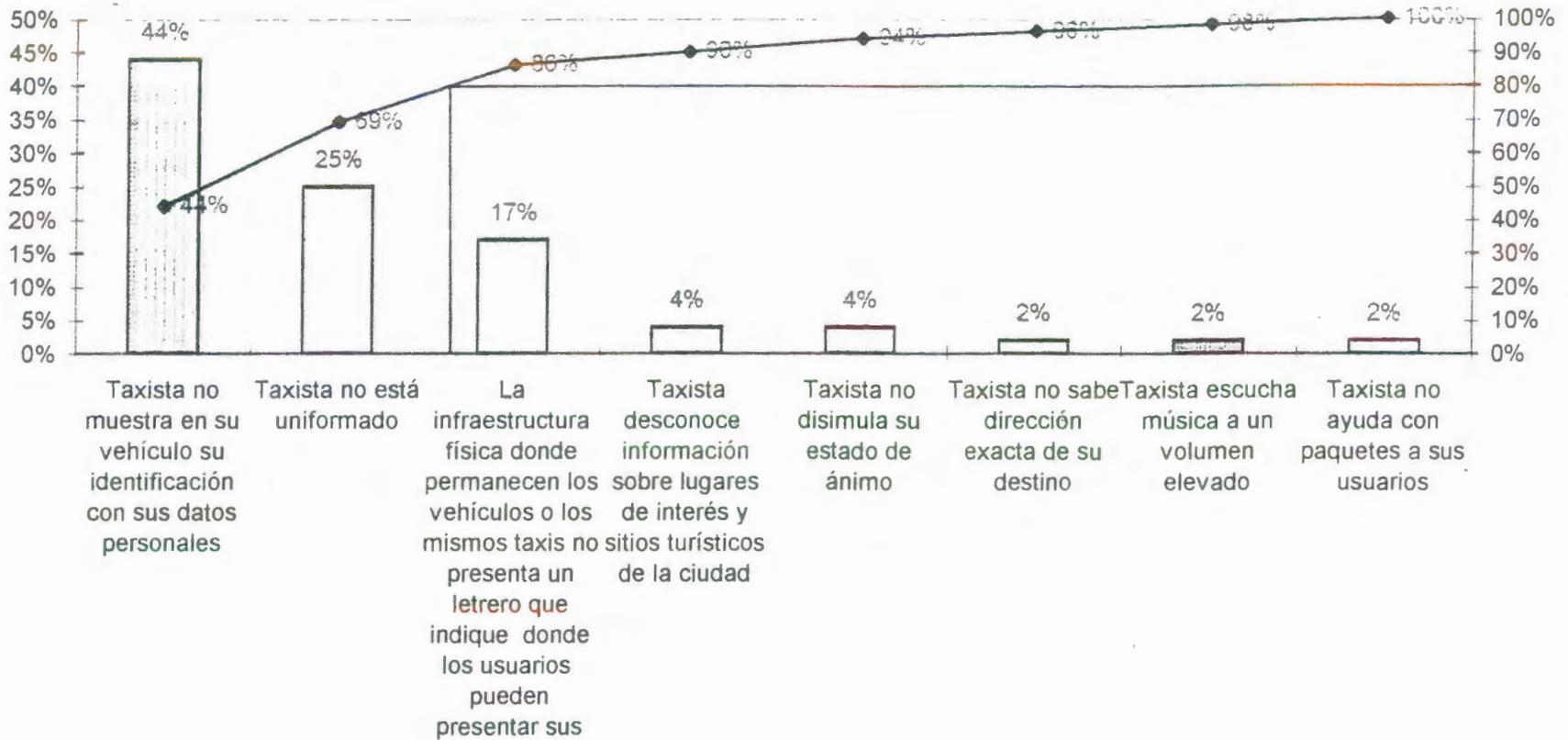
Razones de la percepción de la tarifa que tienen usuarios nacionales y extranjeros del servicio de taxis de las cooperativas del Terminal Terrestre



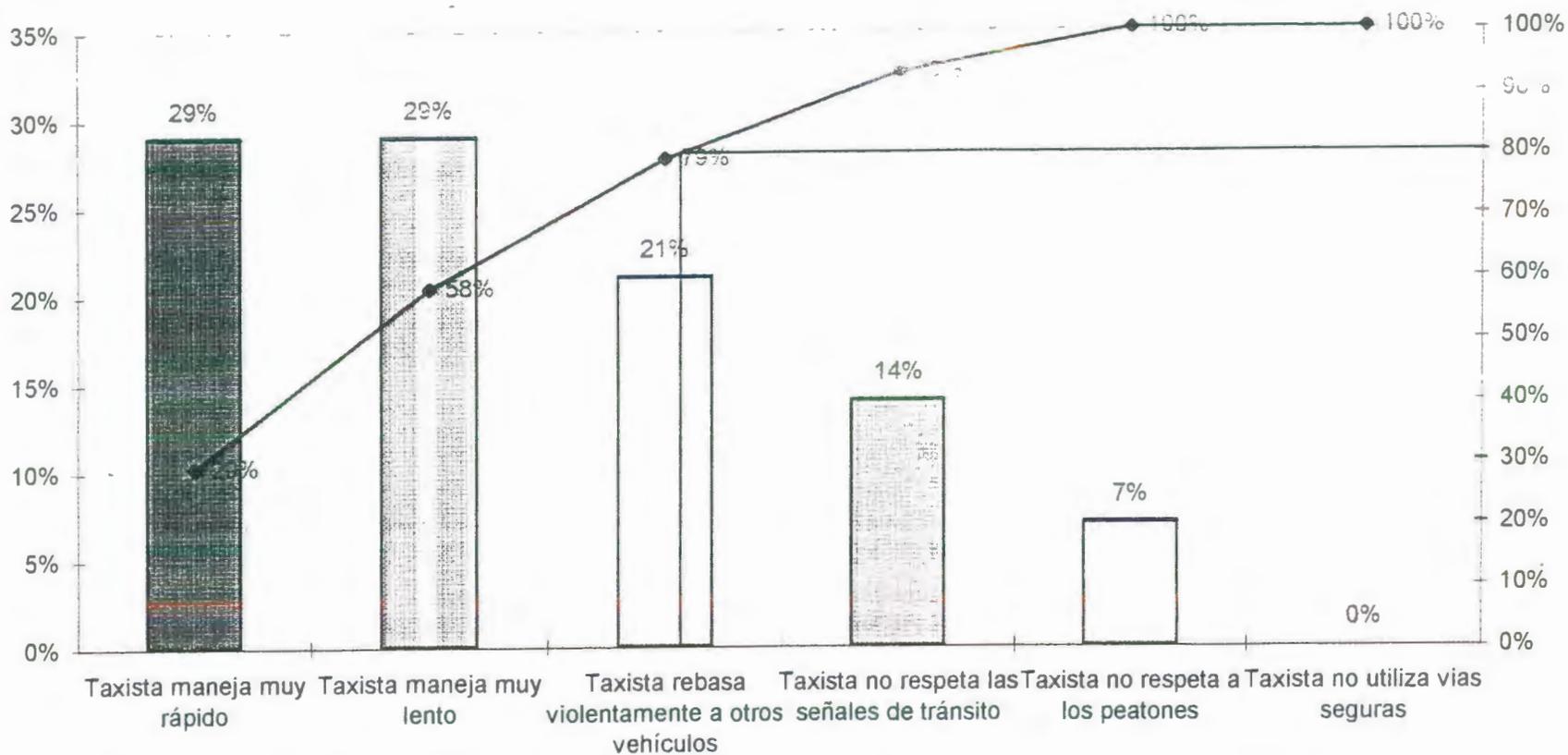
Razones de la percepción de la tarifa de los usuarios de las cooperativas de taxis del terminal terrestre



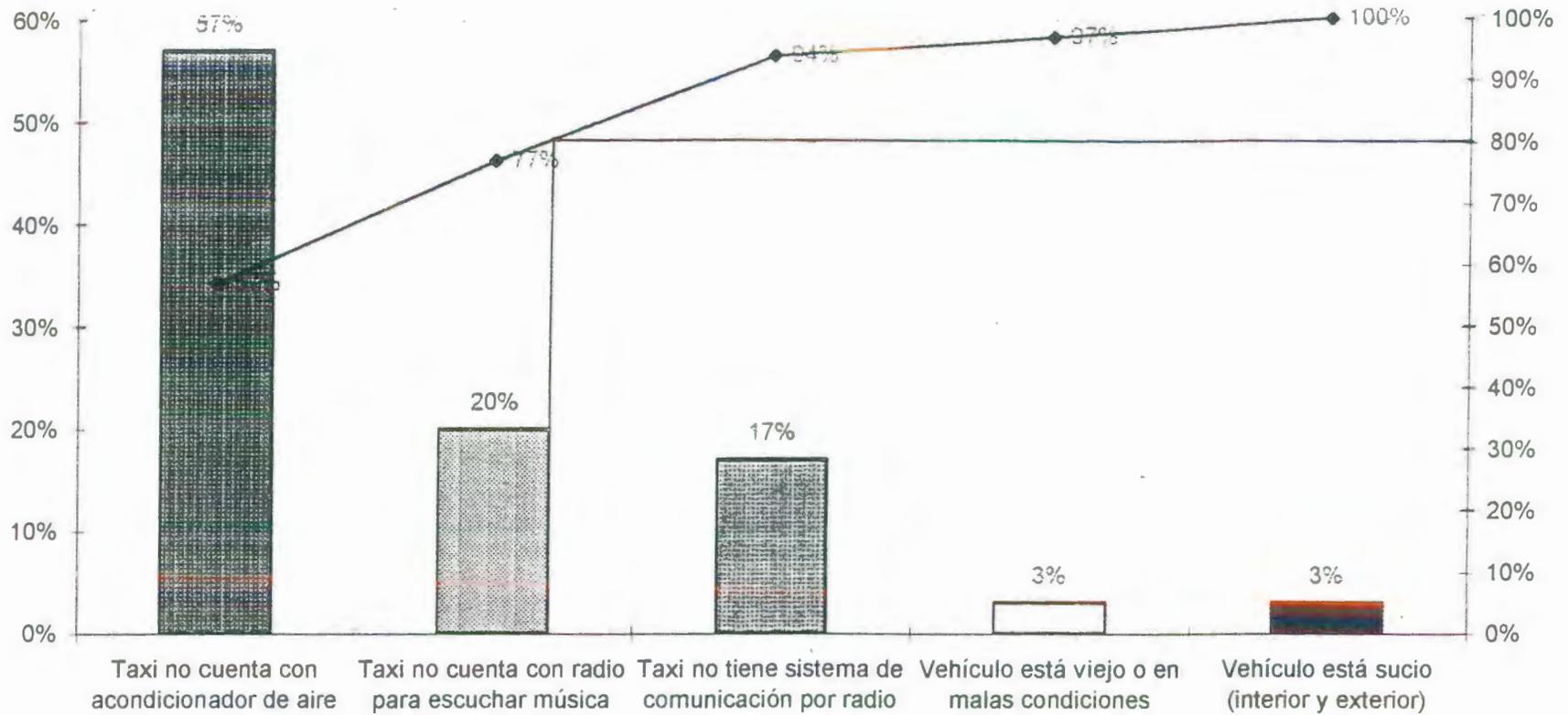
Frecuencia con que se presentan los problemas relacionados a la eficiencia del taxista en Aeropuerto



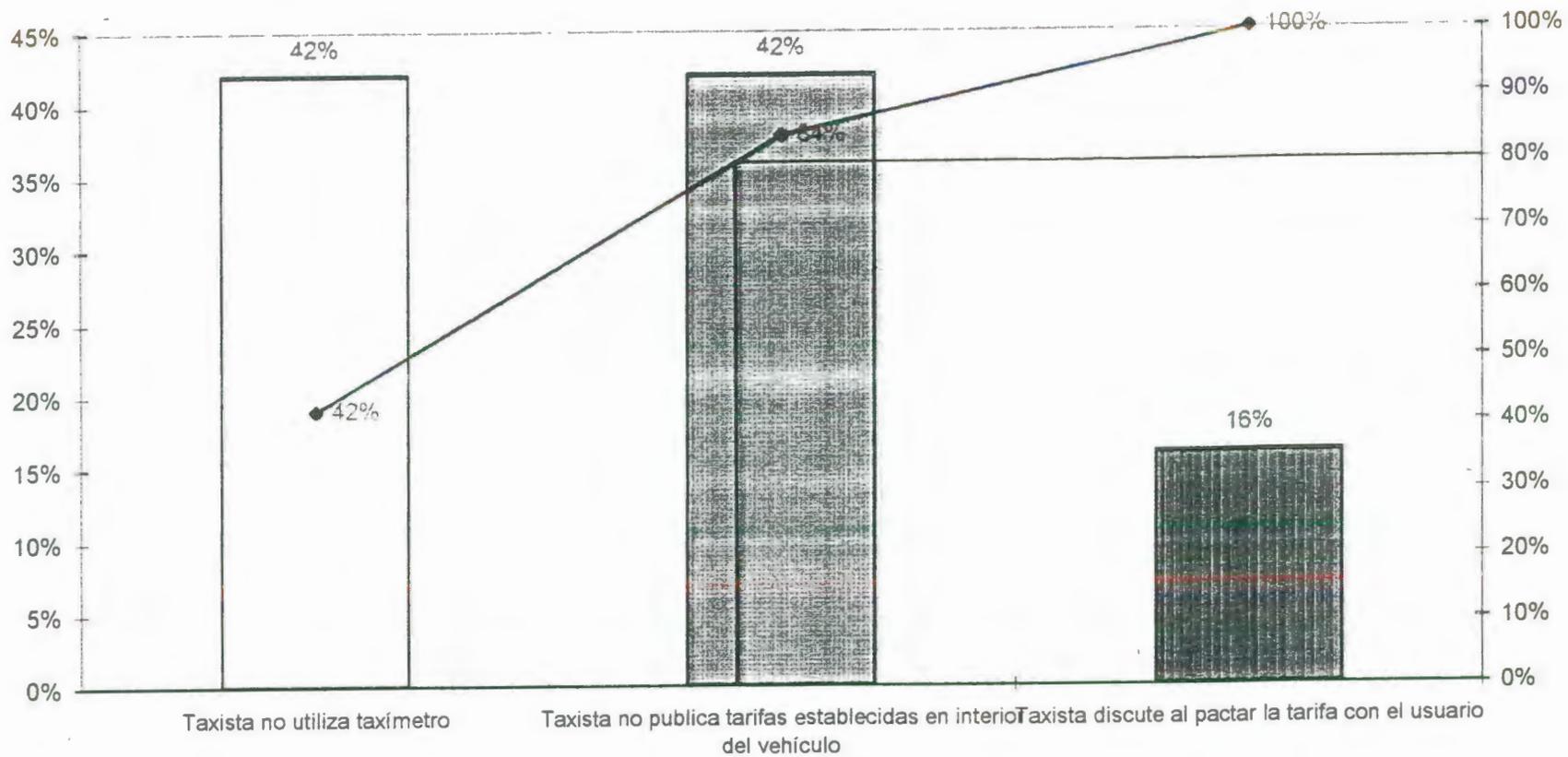
Frecuencia con que se presentan problemas relacionados a la seguridad que ofrece el taxista, en Aeropuerto



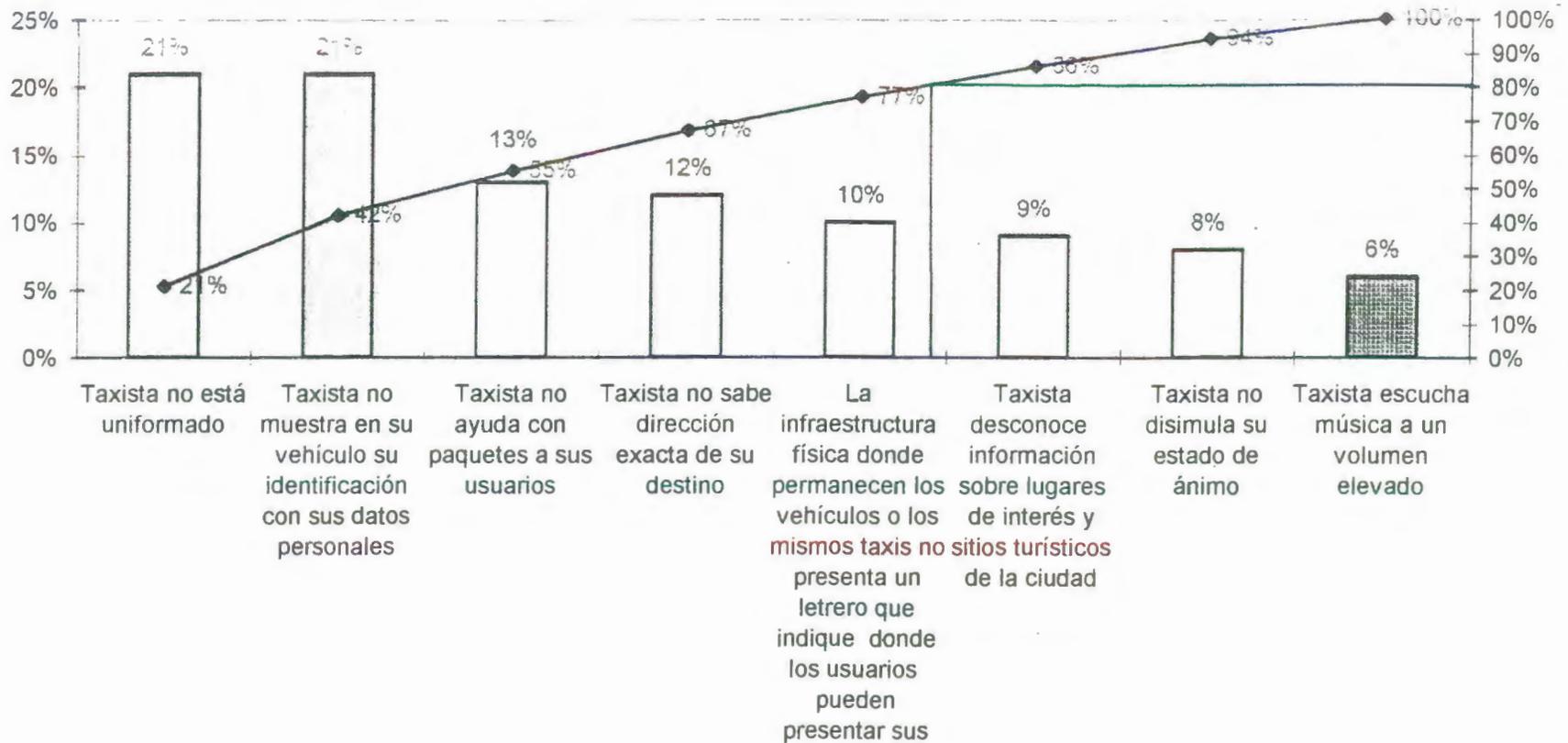
Frecuencia de las fallas en cuanto a las condiciones del vehículo del servicio de taxis de Aeropuerto



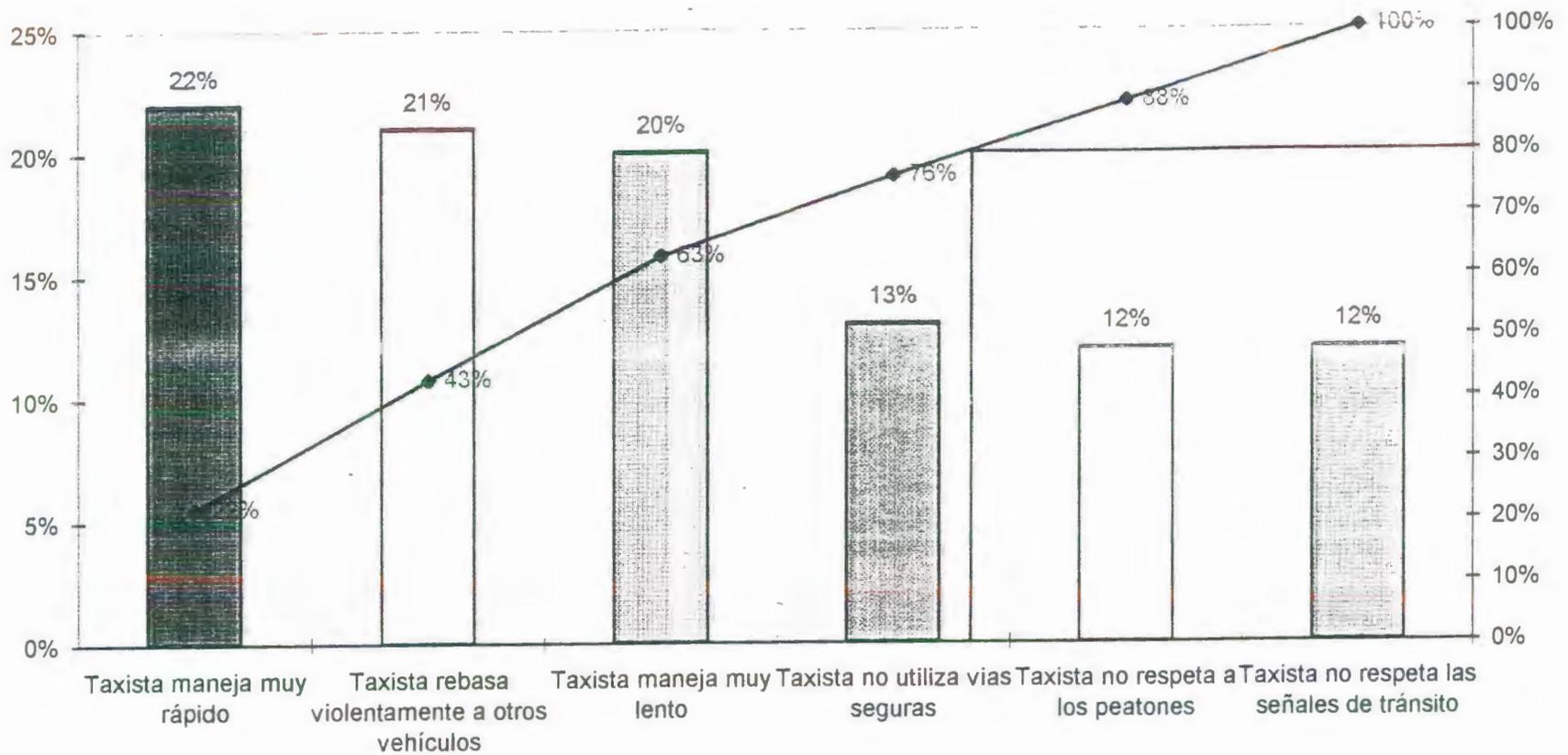
Frecuencia con que se dan problemas relacionados a la tarifa que cobra el taxista, en Aeropuerto



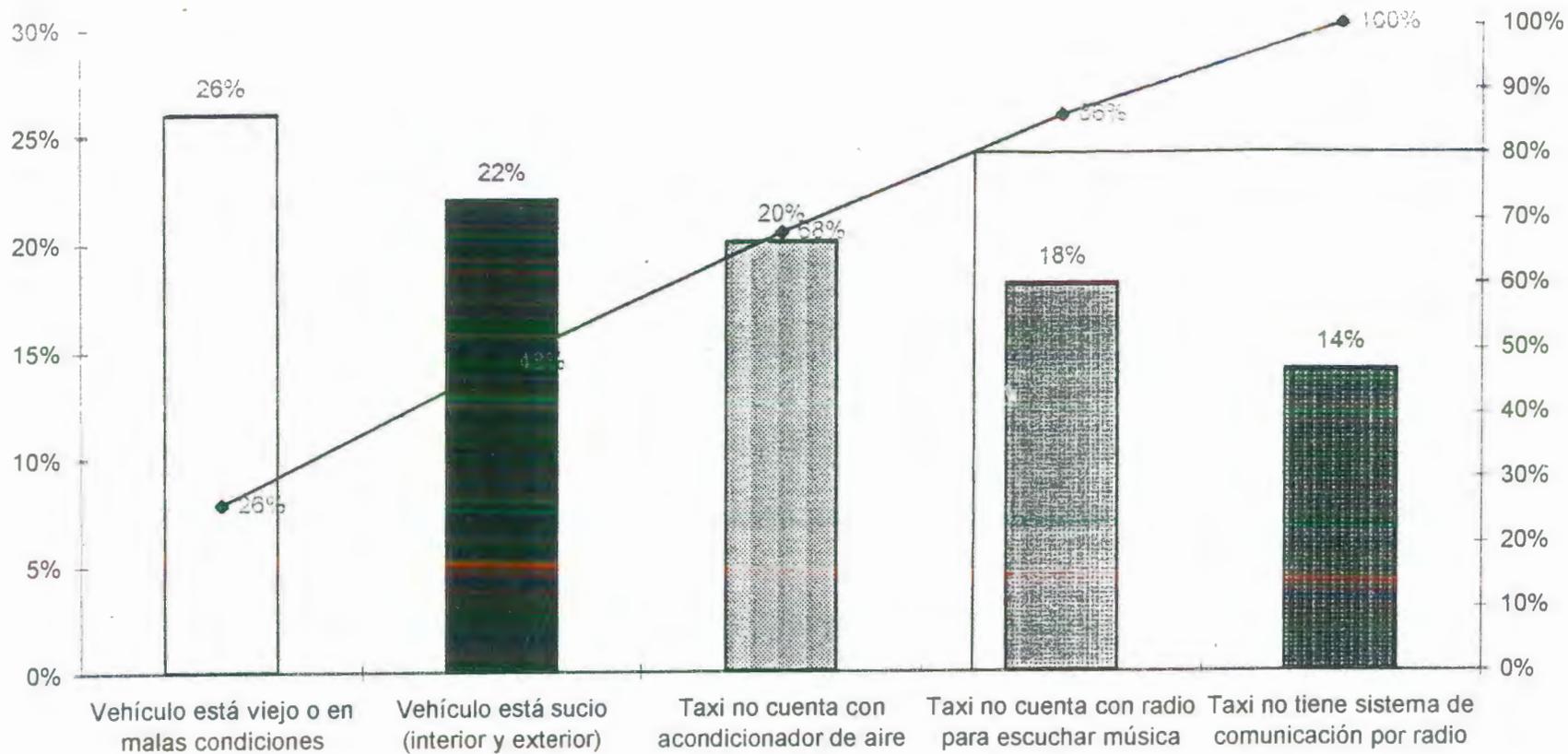
Frecuencia con que se presentan problemas relacionados a la eficiencia del taxista en el Terminal Terrestre



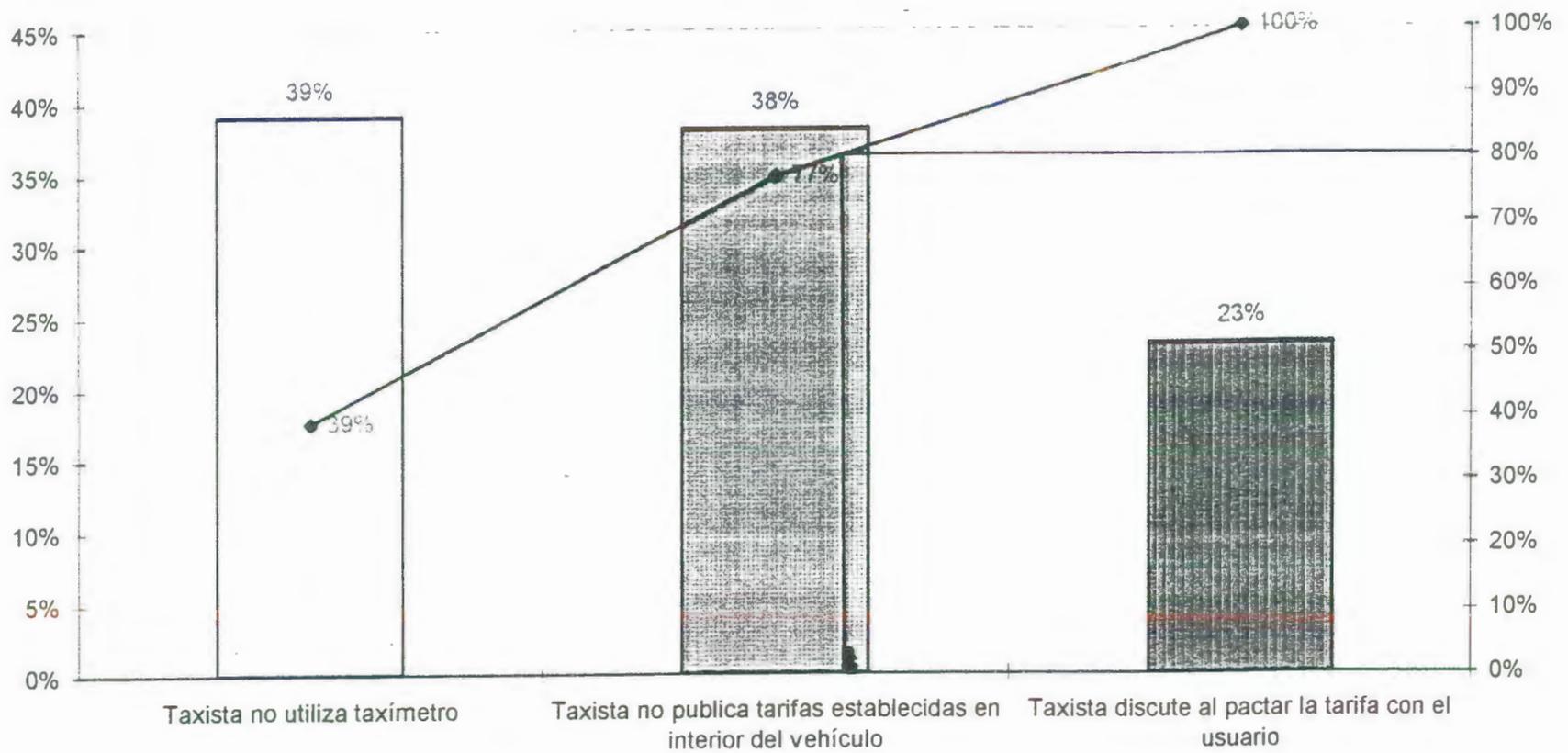
Frecuencia con que se presentan problemas relacionados a la seguridad que ofrece el taxista en Terminal Terrestre



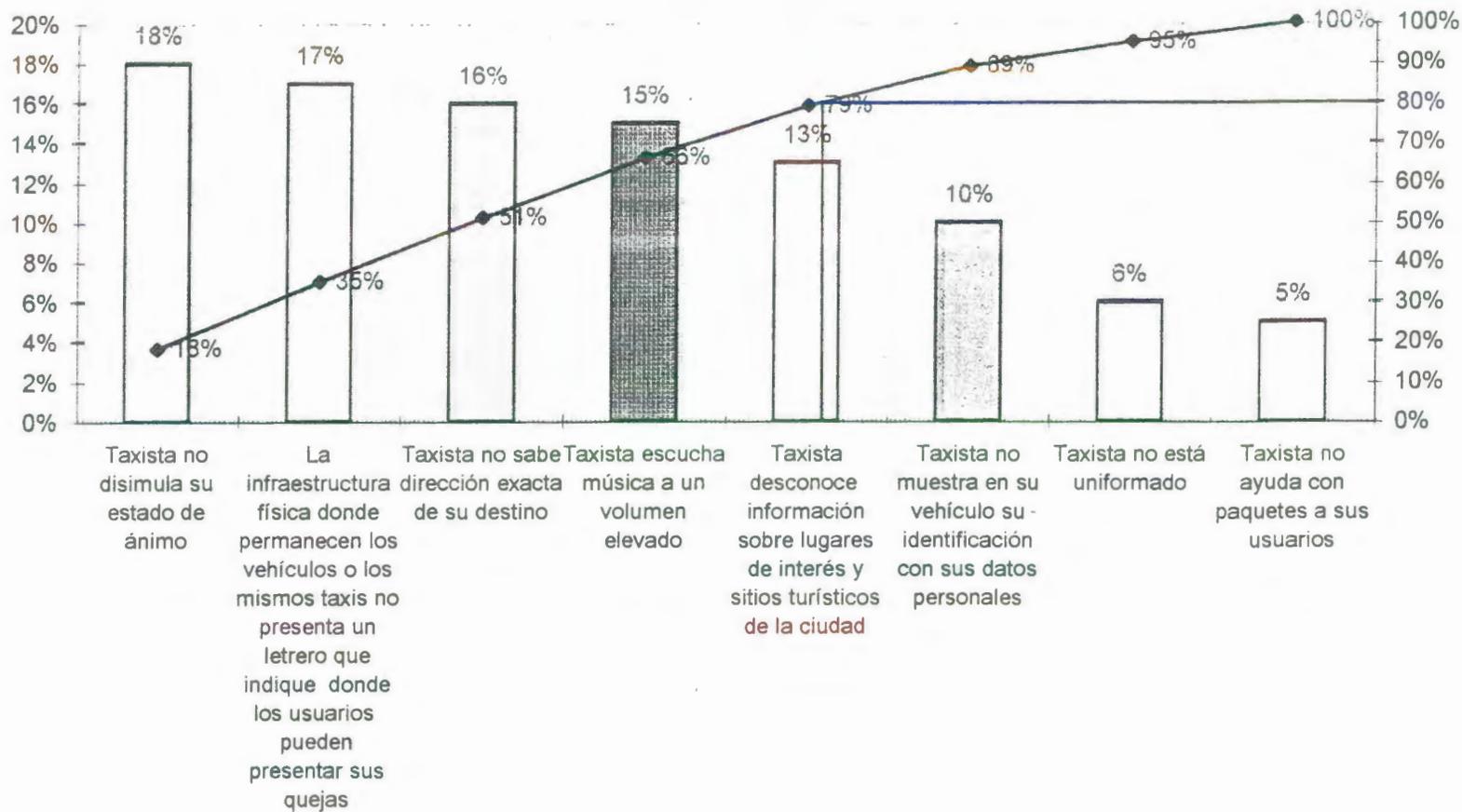
Frecuencia de las fallas del servicio en cuanto a Condiciones de los vehículos del servicio de taxis del Terminal Terrestre



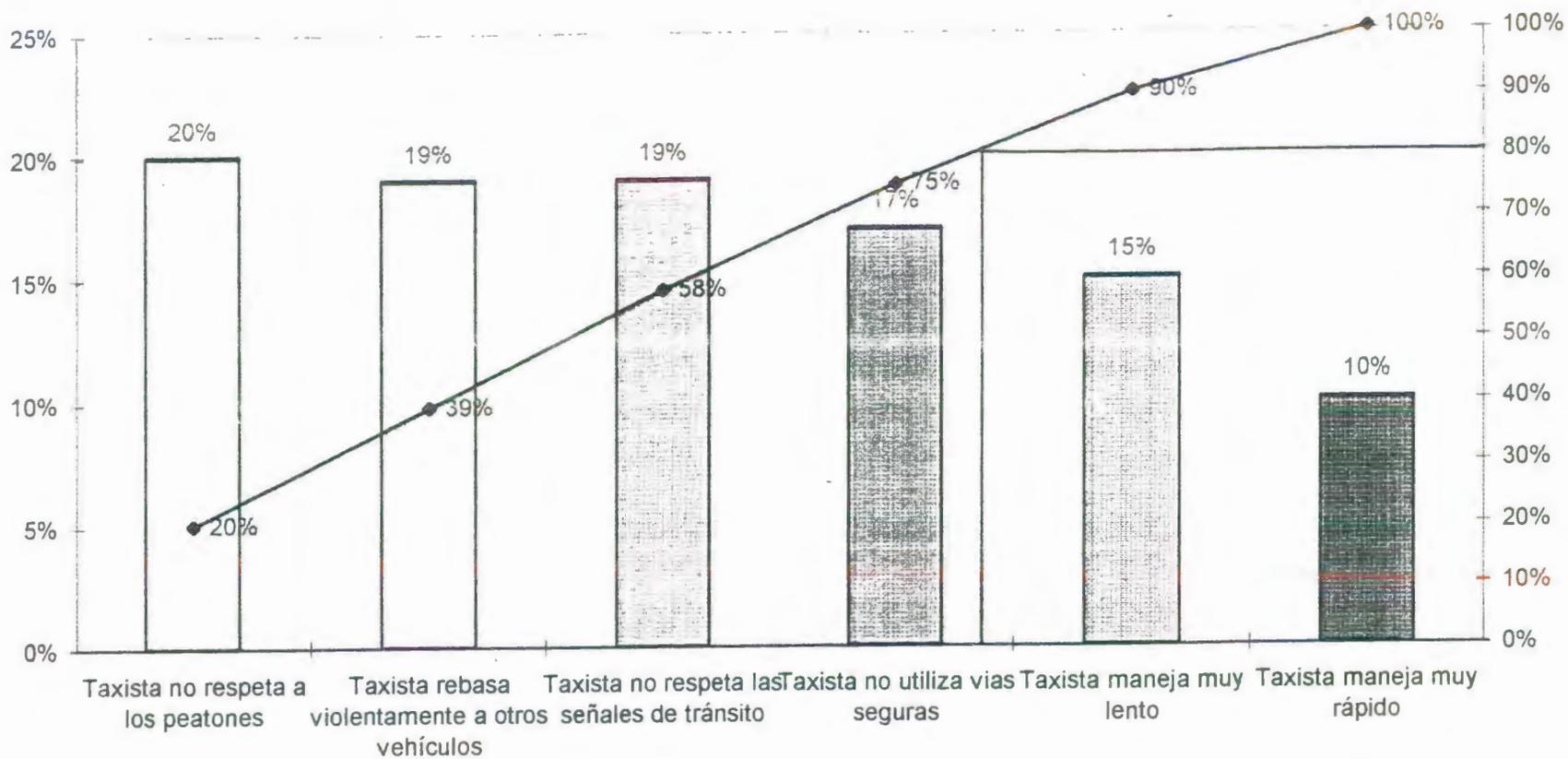
Frecuencia con que se presentan problemas relacionados a la Tarifa que cobran los taxistas en Terminal Terrestre



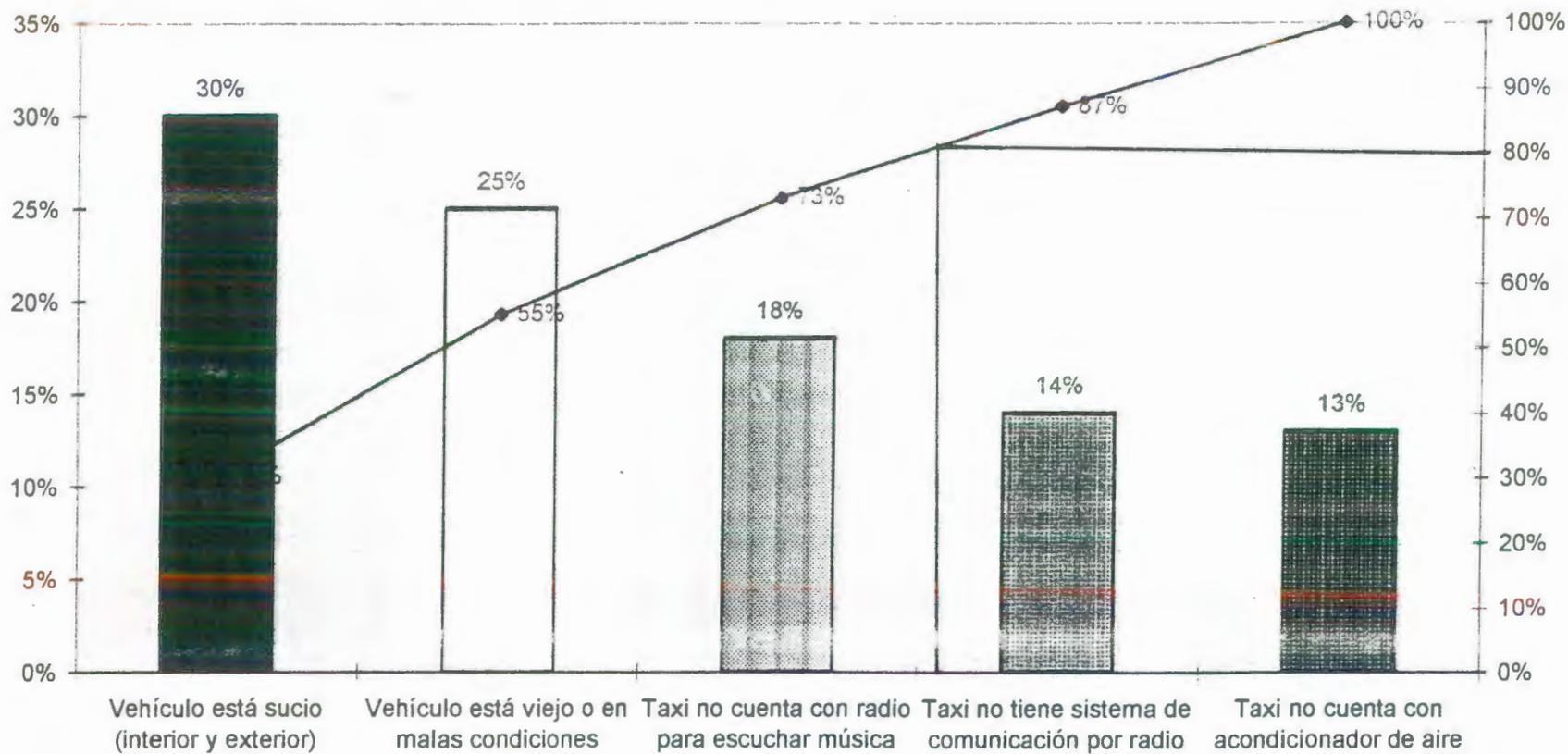
Incidencia de los problemas relacionados al parámetro eficiencia que afectan a los usuarios del aeropuerto.



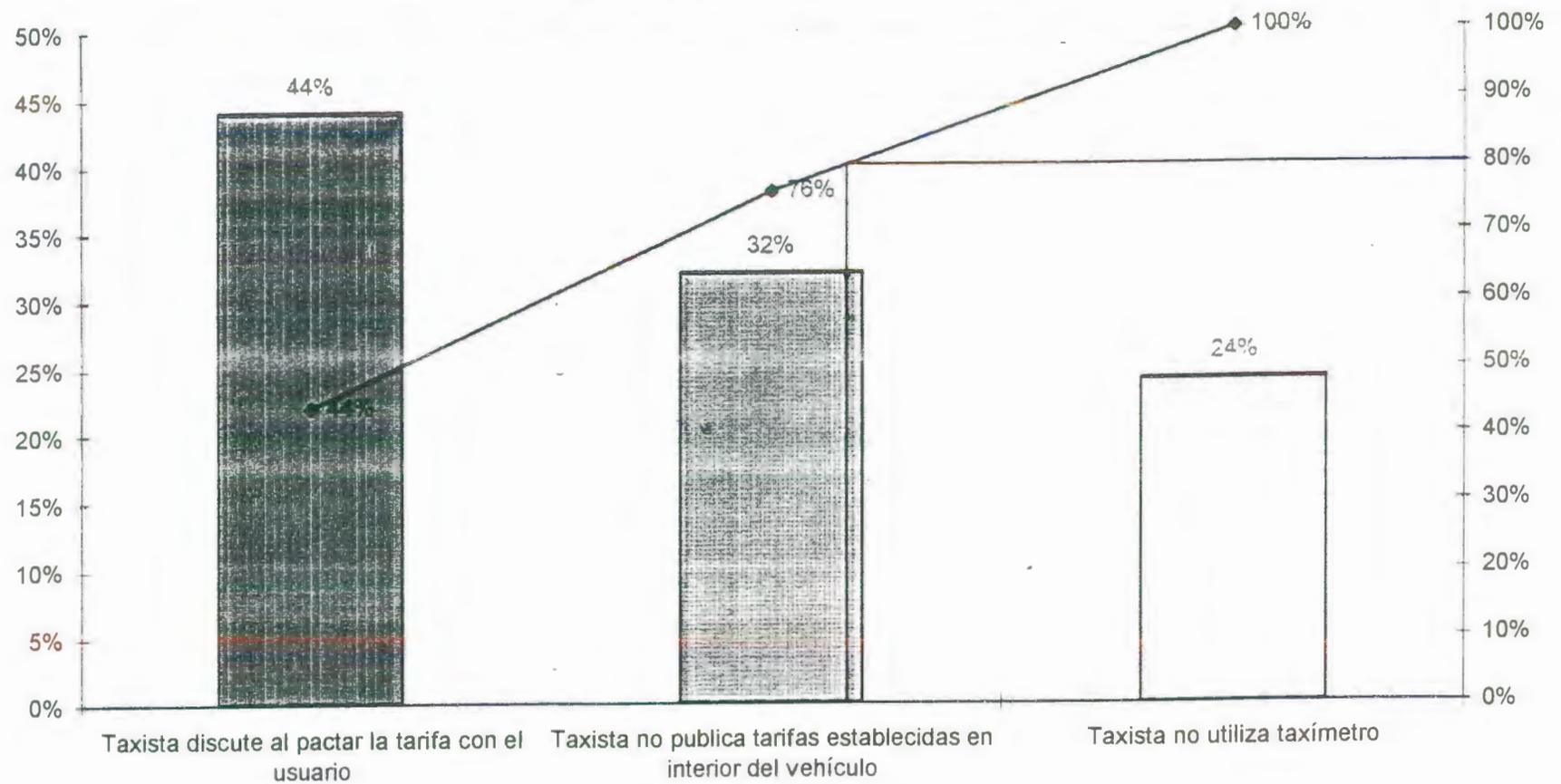
Incidencia de los problemas relacionados al parámetro seguridad que afectan a los usuarios del servicio de taxis del aeropuerto.



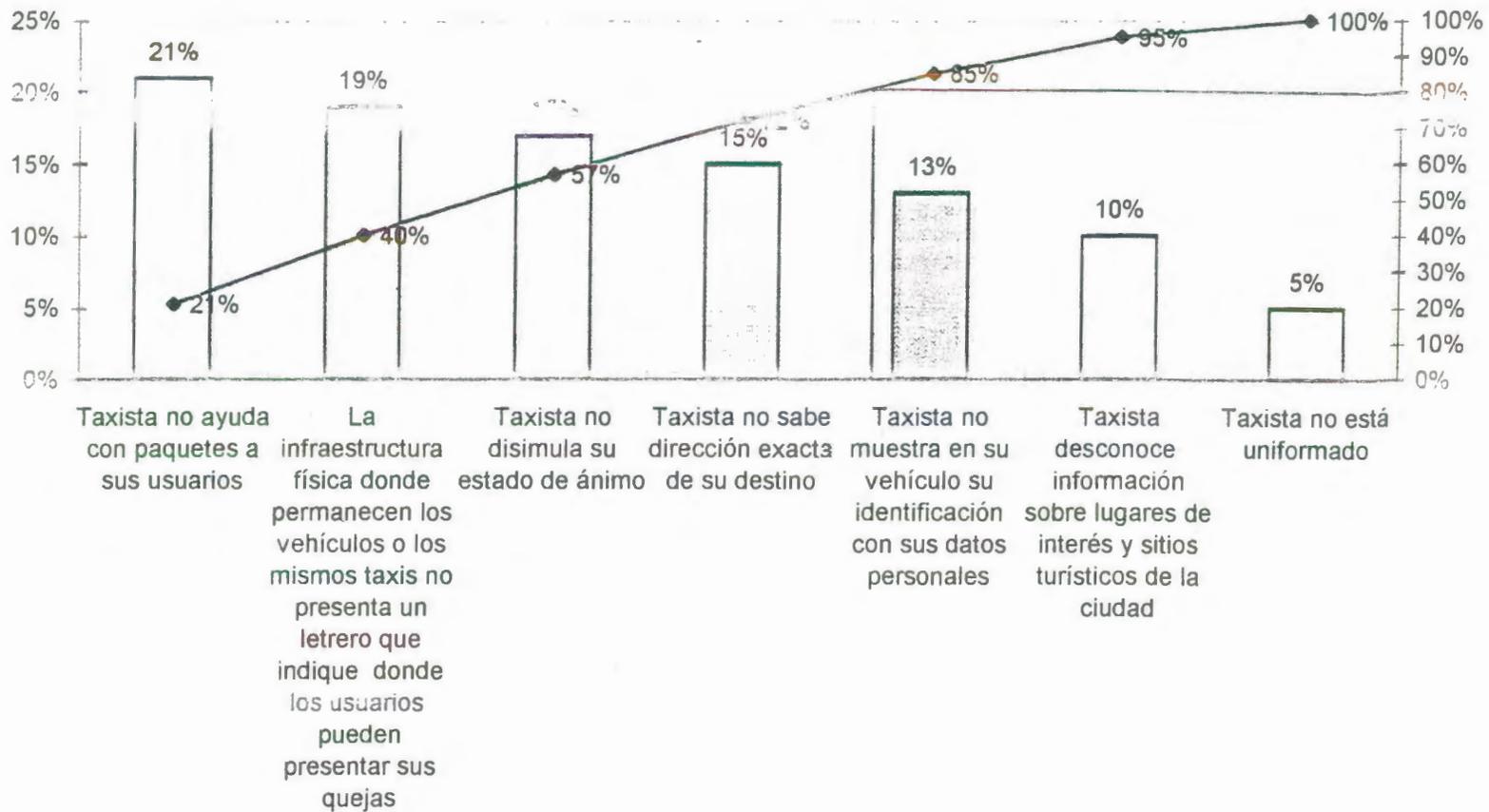
Incidencia de los problemas relacionados al parámetro condiciones del vehículo, que afectan a los usuarios del servicio de taxis del aeropuerto.



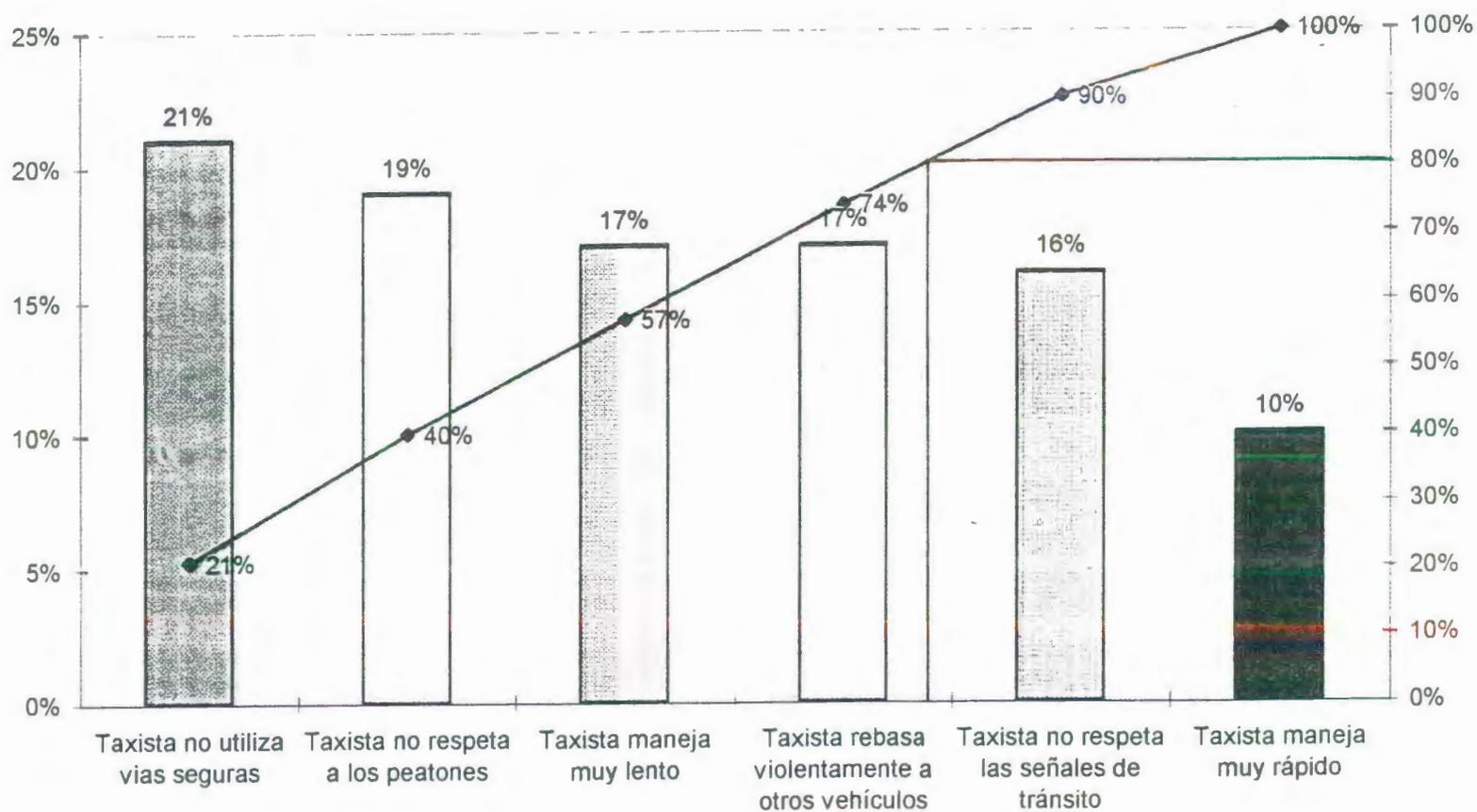
Incidencia de los problemas relacionados al parámetro tarifa, que afectan a los usuarios del servicio de taxis del aeropuerto.



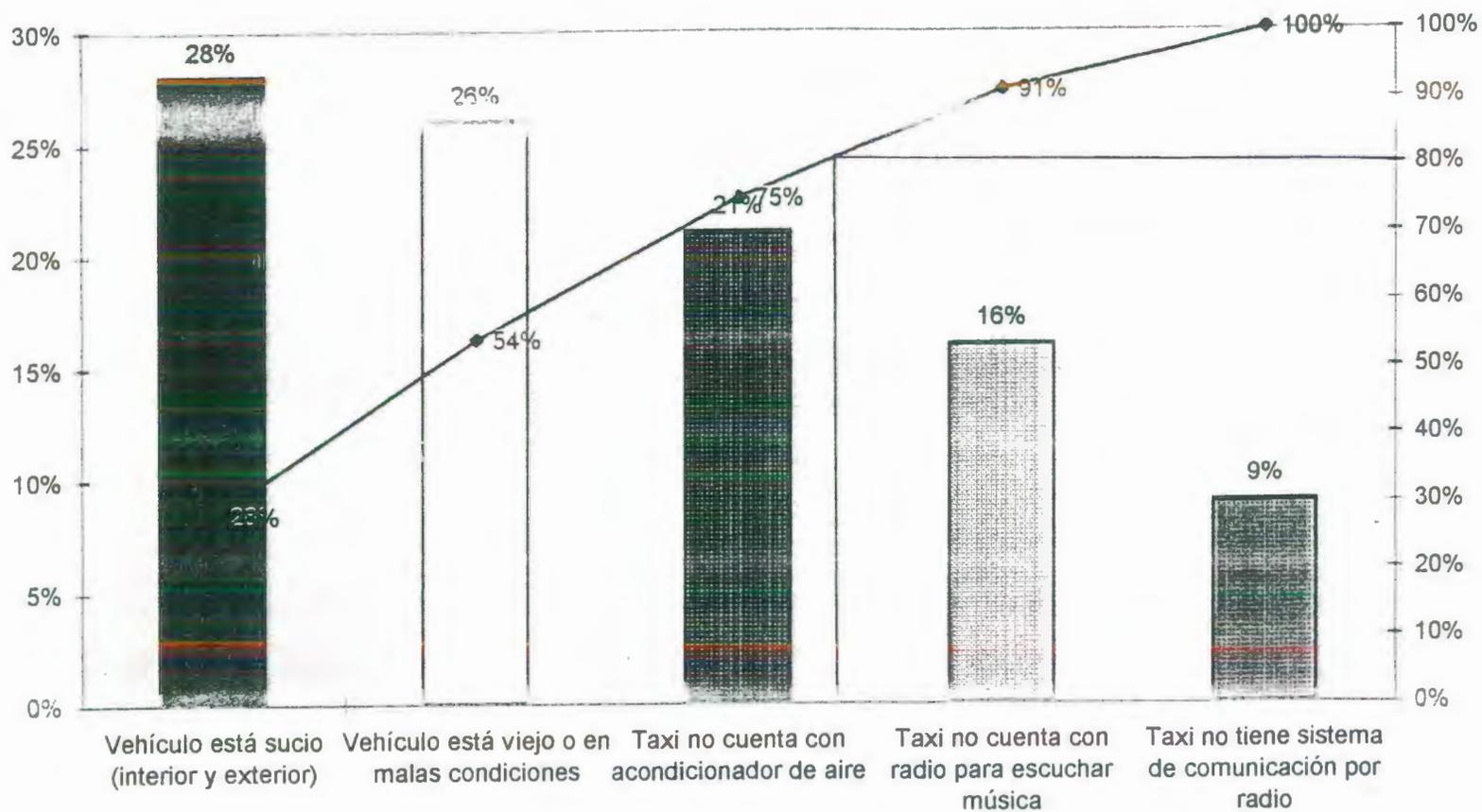
Incidencia de los problemas relacionados al parámetro eficiencia que afectan a los usuarios del terminal terrestre.



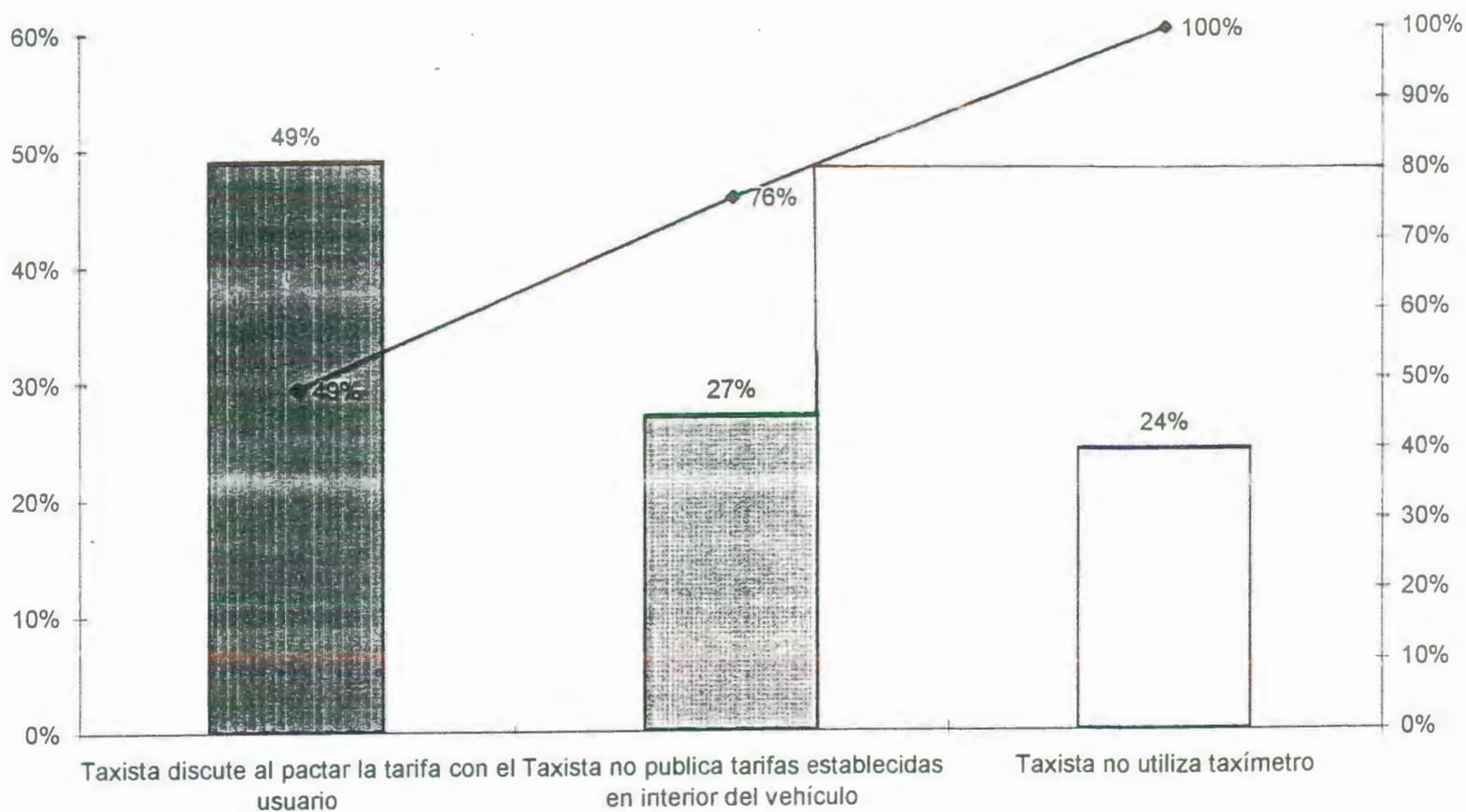
Incidencia de los problemas relacionados al parámetro seguridad que afectan a los usuarios del servicio de taxis del terminal terrestre .



Incidencia de los problemas relacionados al parámetro condiciones del vehículo, que afectan a los usuarios del servicio de taxis del terminal terrestre.



Incidencia de los problemas relacionados al parámetro tarifa, que afectan a los usuarios del servicio de taxis del terminal terrestre.



ANEXOS

ANEXO A

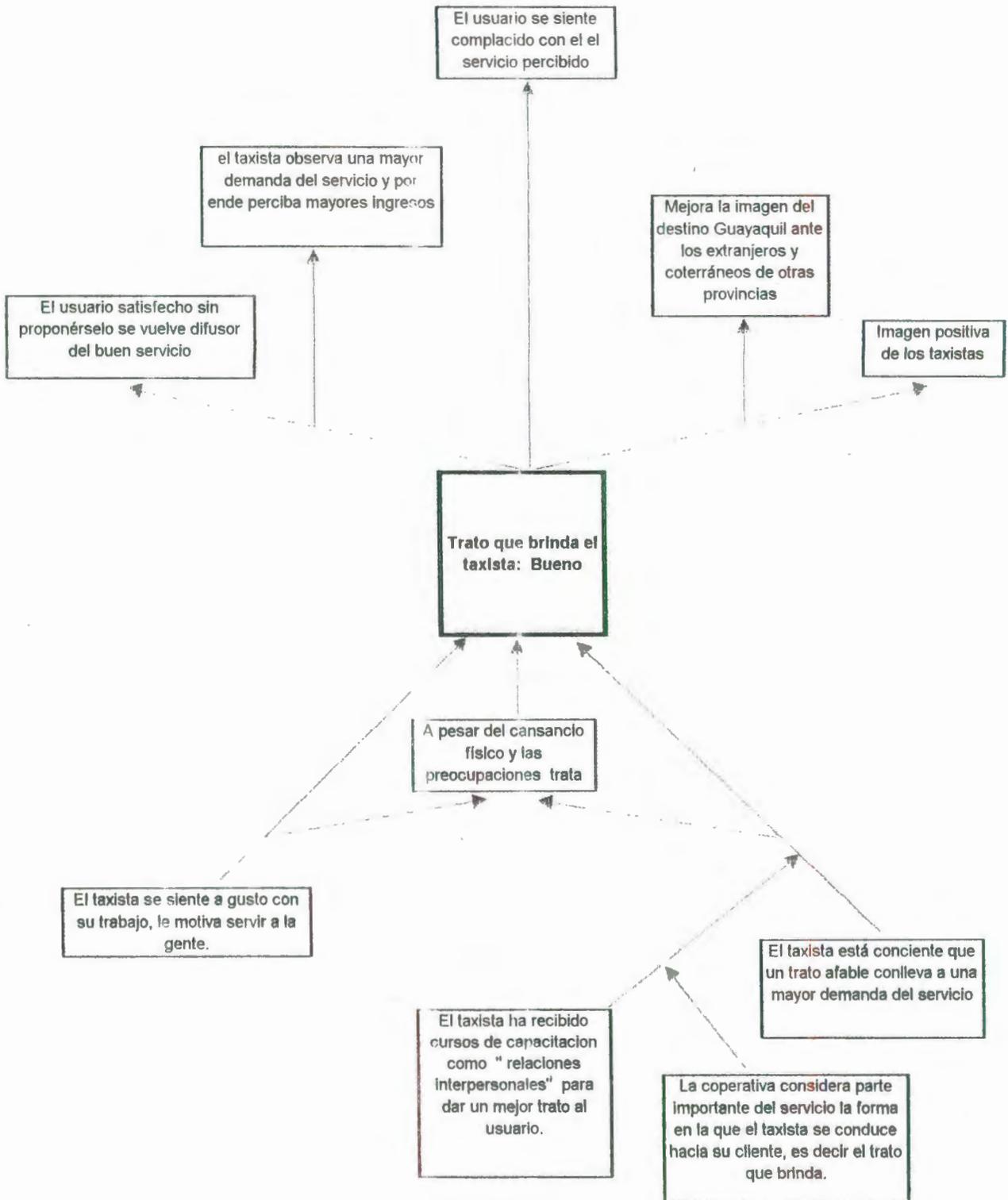
ARBOL DE PROBLEMAS DEL SERVICIO DE TAXIS DE AEROPUERTO Y TERMINAL TERRESTRE

Parámetro: Eficiencia del taxista

Elemento: Trato que brinda el taxista

Calificación: Bueno

▭ Causas ▭ Efectos

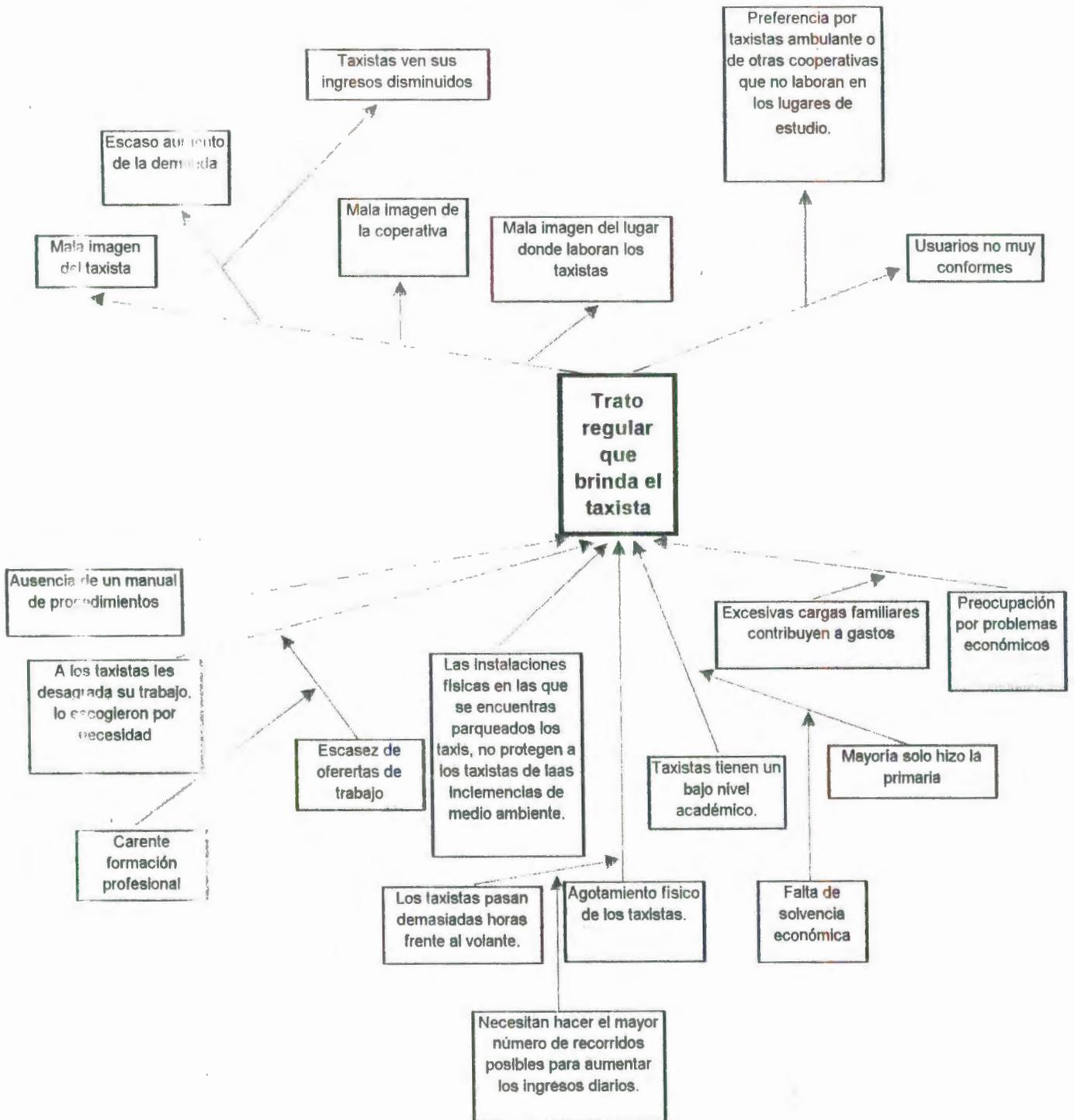


ANEXO B

ARBOL DE PROBLEMAS DEL SERVICIO DE TAXIS DE AEROPUERTO Y TERMINAL TERRESTRE

Parámetro: Eficiencia del taxista
Elemento: Trato que brinda el taxista
Calificación: Mala

▭ Causas ▭ Efectos



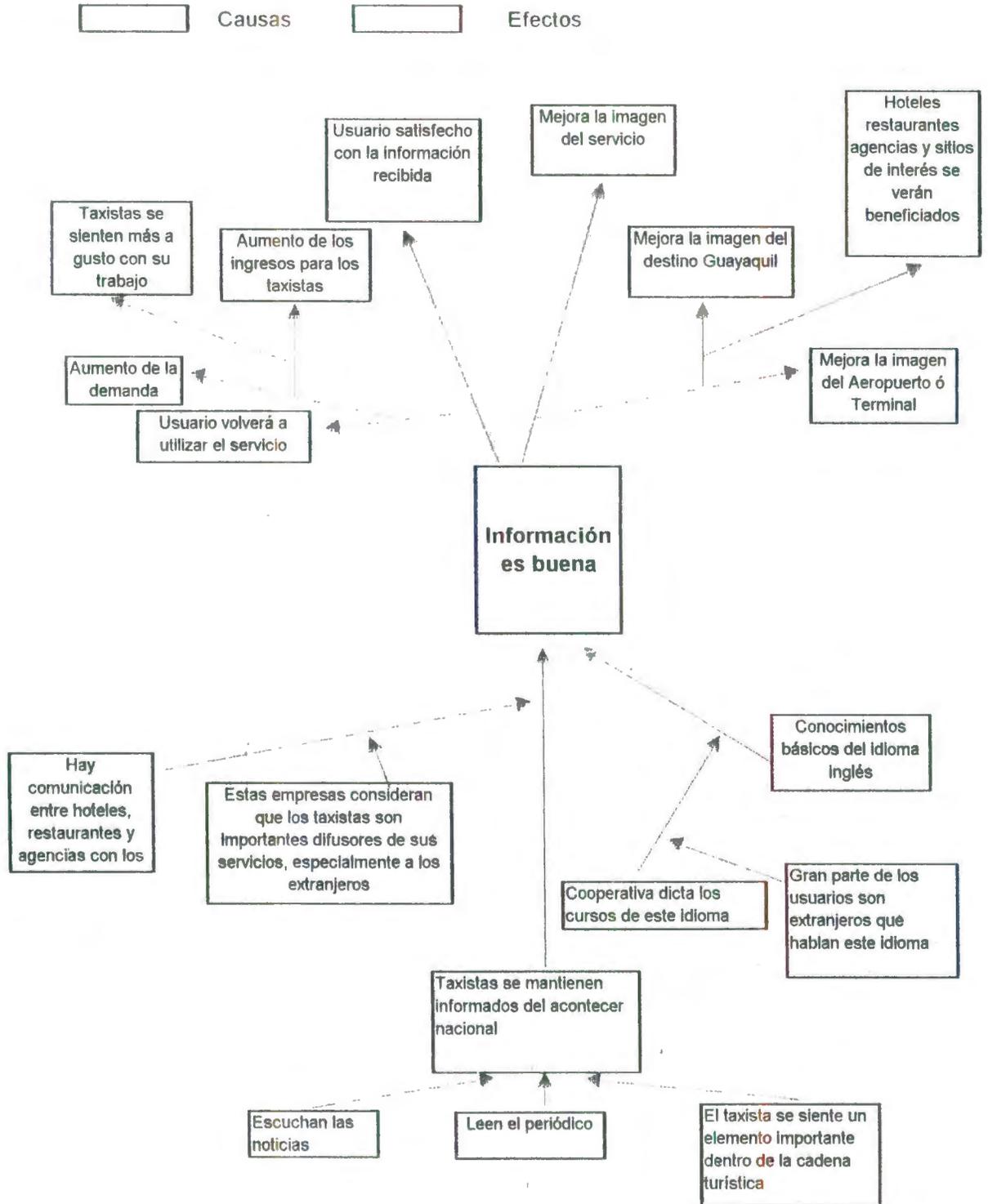
ANEXO C

ARBOL DE PROBLEMAS DEL SERVICIO DE TAXIS DE AEROPUERTO Y TERMINAL TERRESTRE

Parámetro: Eficiencia del taxista

Elemento: Información que da el taxista

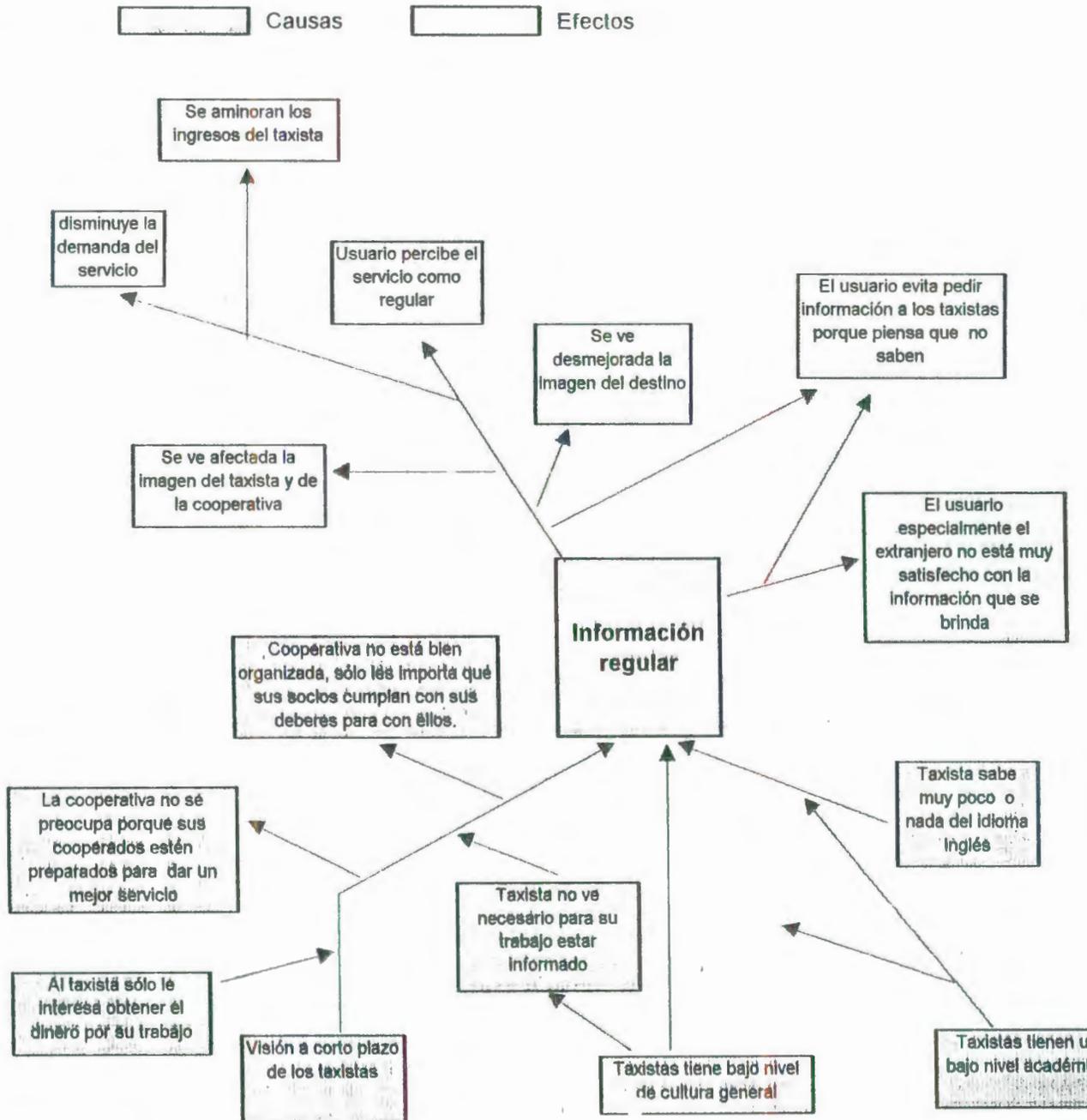
Calificación: Buena



ANEXO D

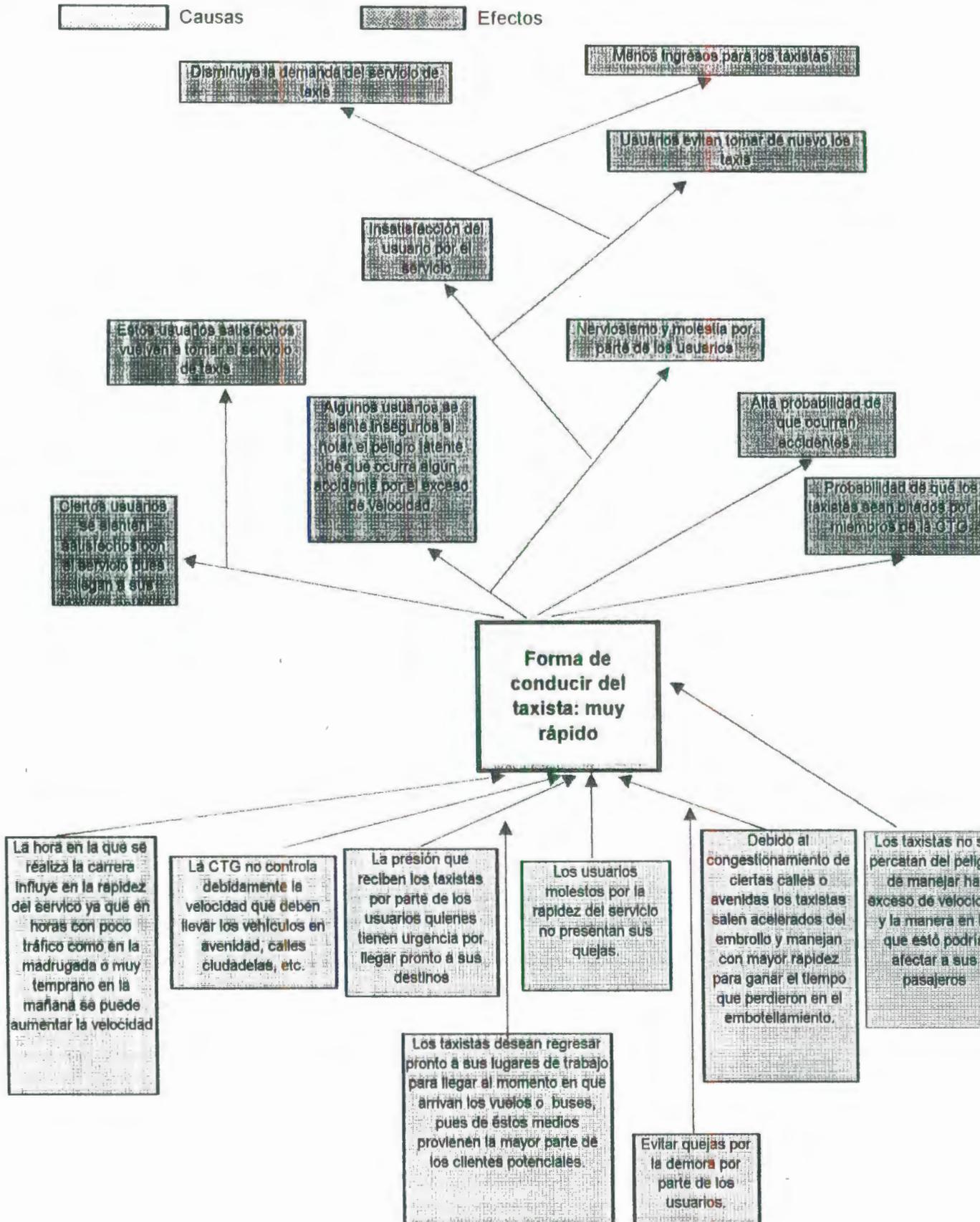
ARBOL DE PROBLEMAS DEL SERVICIO DE TAXIS DE AEROPUERTO Y TERMINAL TERRESTRE

Parámetro: Eficiencia del taxista
Elemento: Información que da el taxista
Calificación: Mala



ARBOL DE PROBLEMAS DEL SERVICIO DE TAXIS DE AEROPUERTO Y TERMINAL TERRESTRE

Parámetro: Seguridad
 Elemento: Forma de conducir del taxista
 Calificación: Rápido



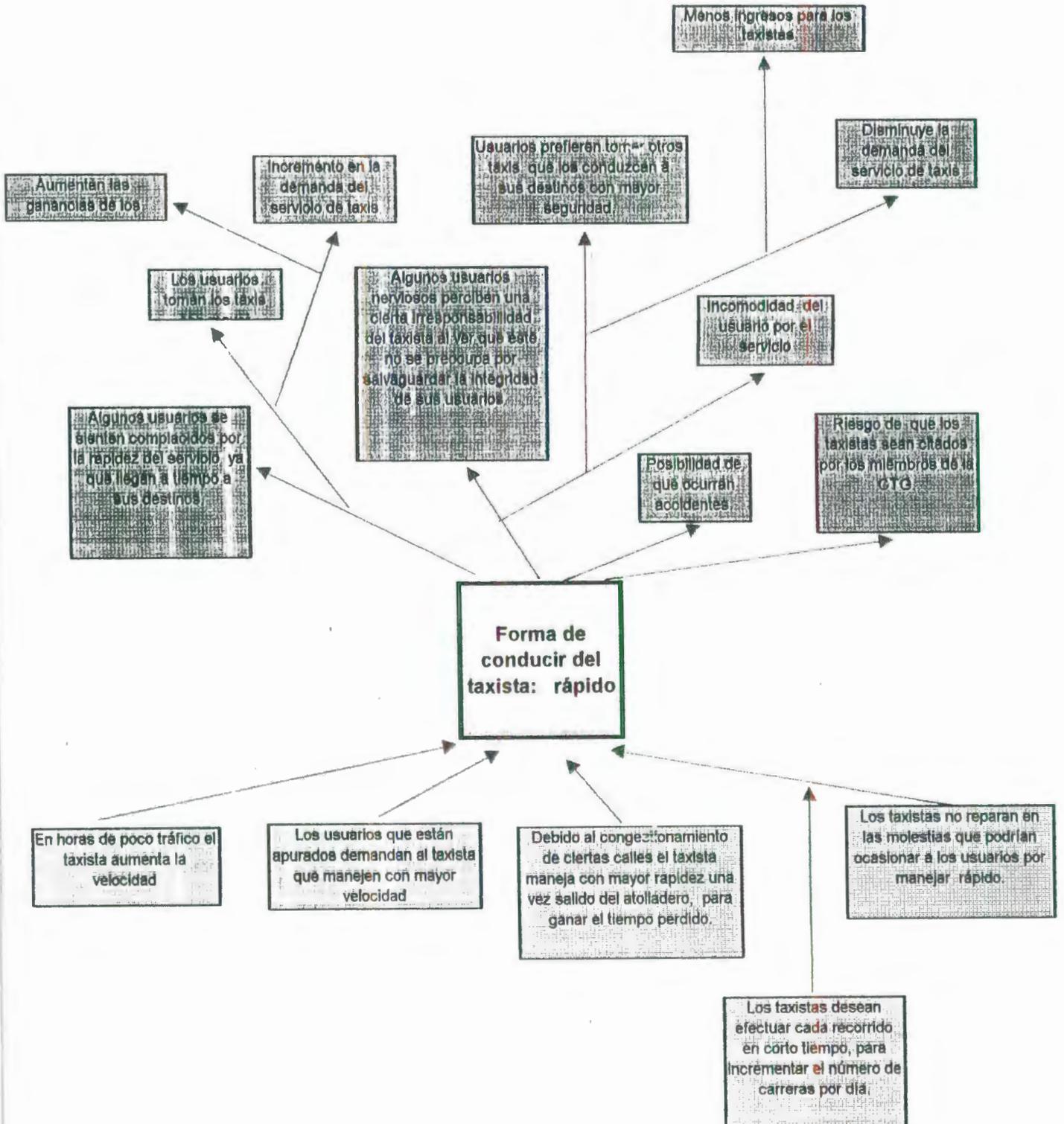
ARBOL DE PROBLEMAS DEL SERVICIO DE TAXIS DE AEROPUERTO Y TERMINAL TERRESTRE

Parámetro: Seguridad

Elemento: Forma de conducir del taxista

Calificación: Rápido

Causas
 Efectos



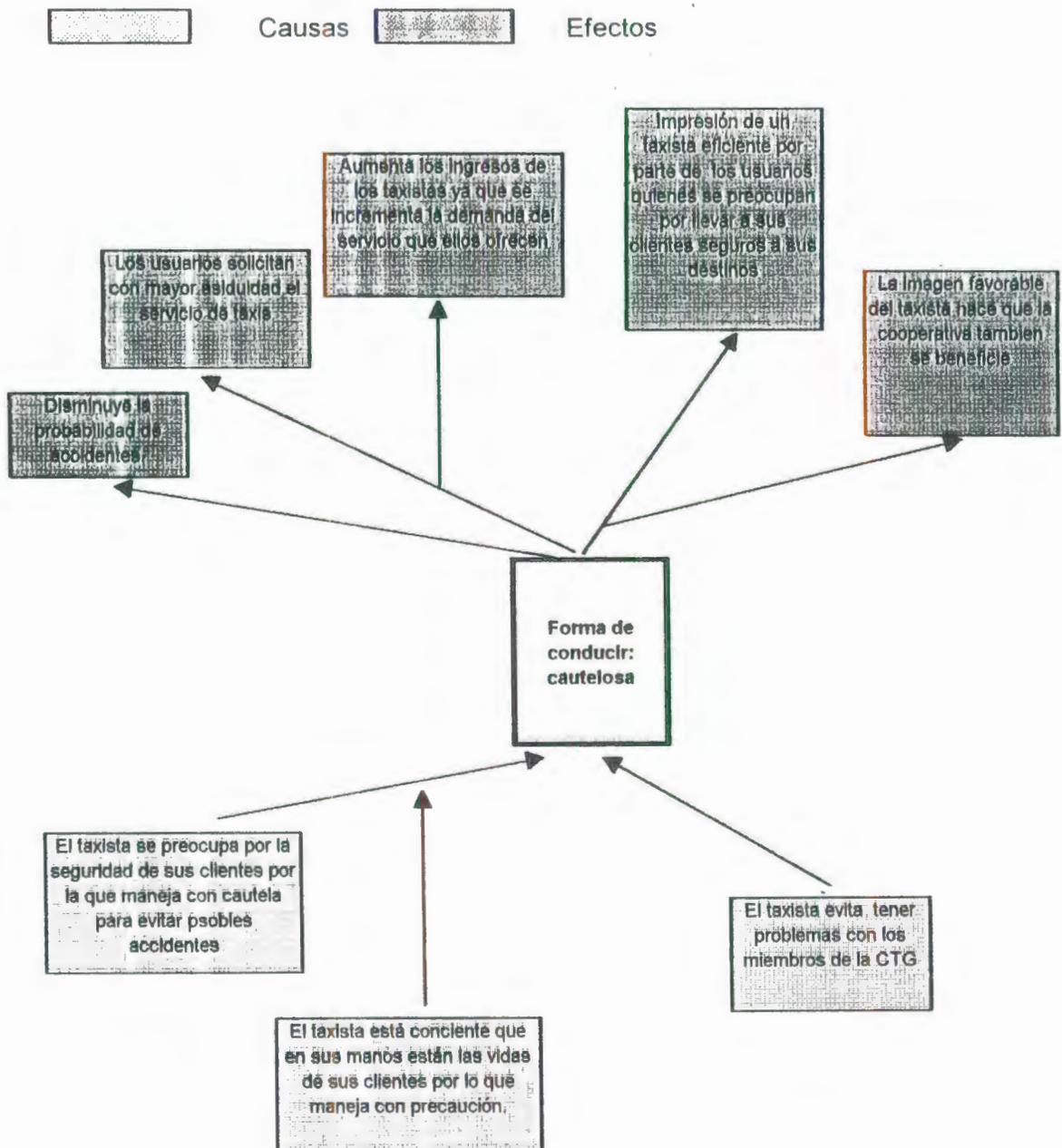
ANEXO G

ARBOL DE PROBLEMAS DEL SERVICIO DE TAXIS DE AEROPUERTO Y TERMINAL TERRESTRE

Parámetro: Seguridad

Elemento: Forma de conducir del taxista

Calificación: Cautelosa



ANEXO H

ARBOL DE PROBLEMAS DEL SERVICIO DE TAXIS DE AEROPUERTO Y TERMINAL TERRESTRE

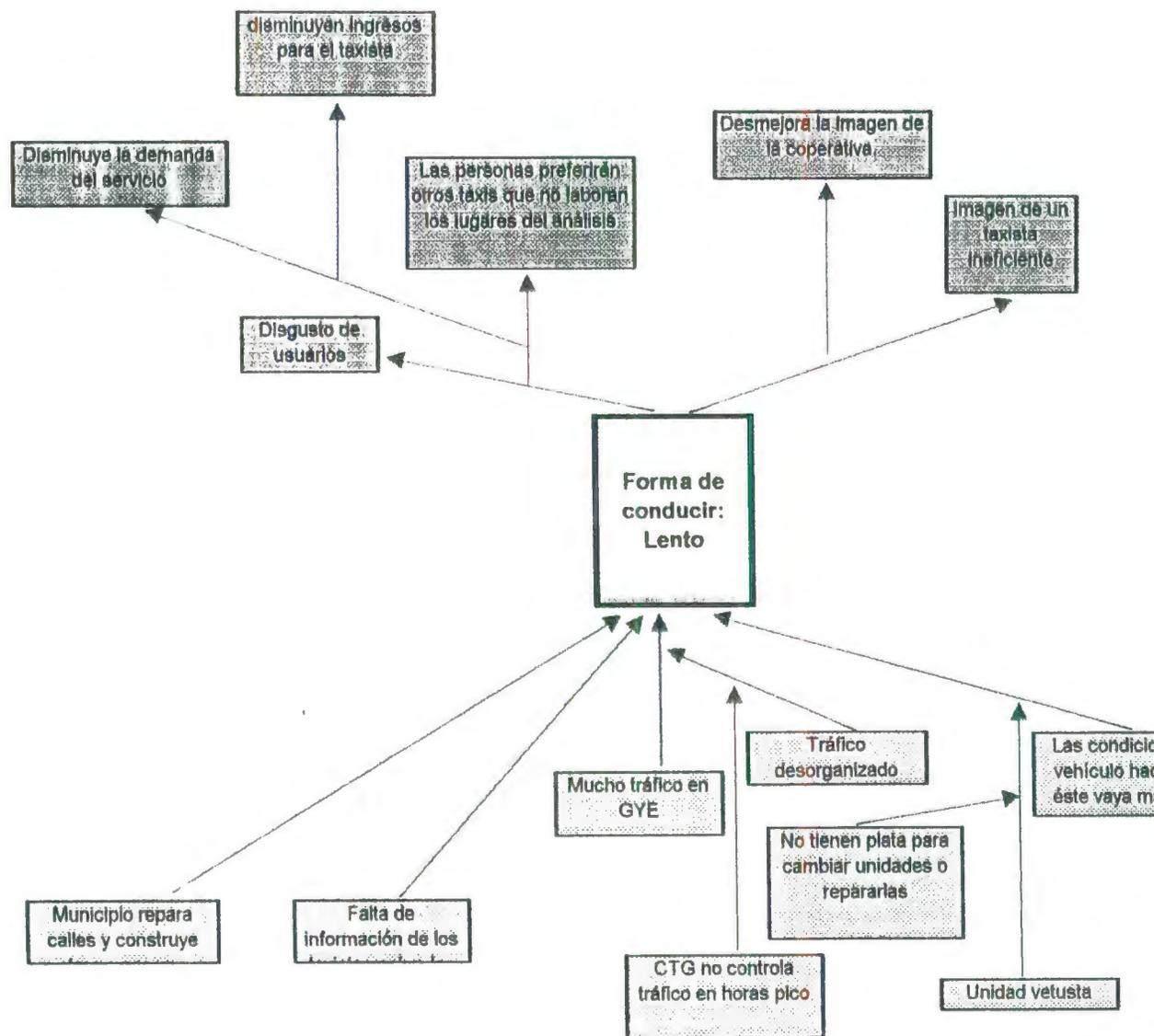
Parámetro: Seguridad

Elemento: Forma de conducir del taxista

Calificación: Lenta

Causas

Efectos



ANEXO I

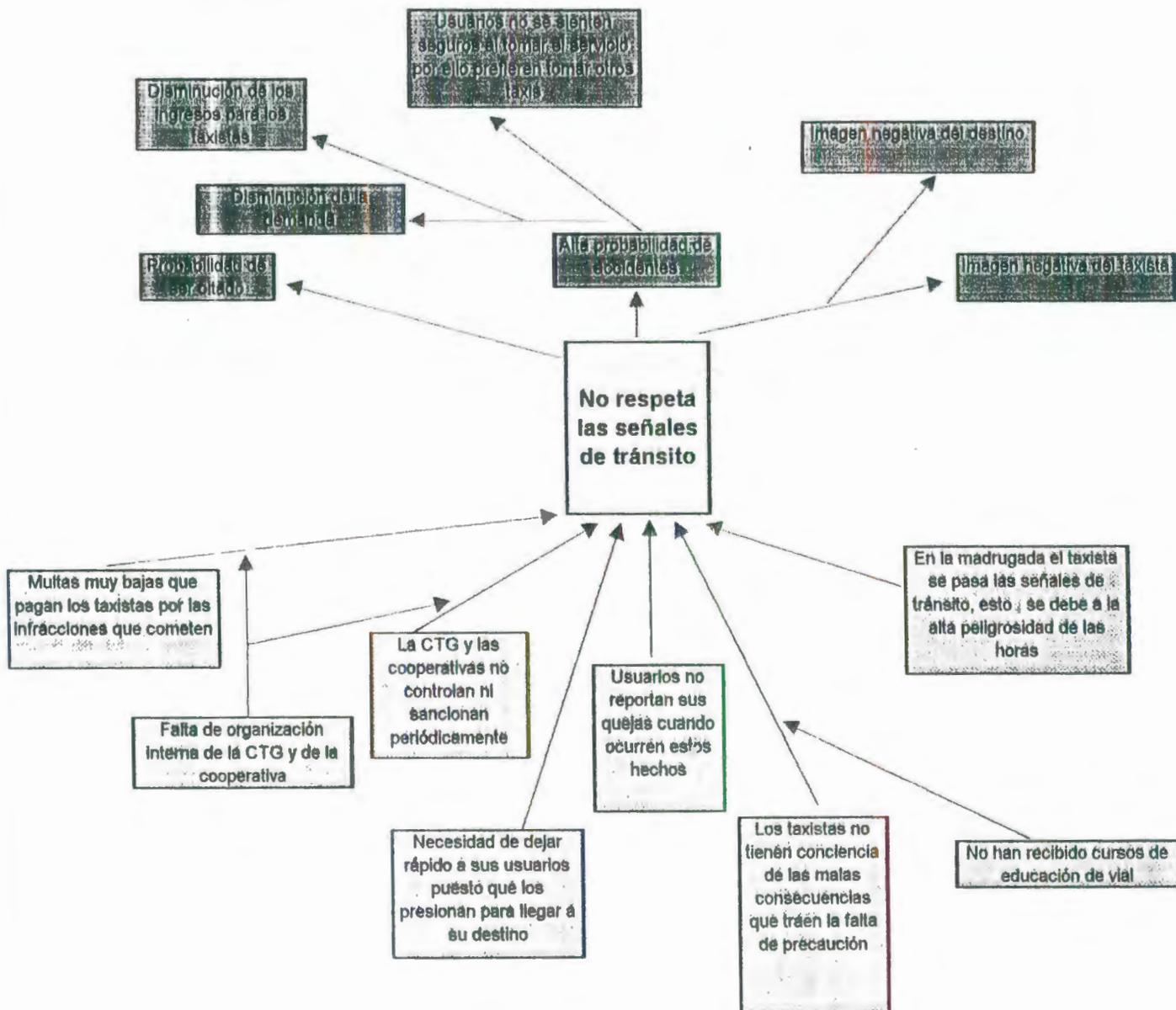
Arbol de problemas del servicio de taxis de Aeropuerto y Terminal Terrestre

Parámetro: Seguridad

Elemento: Precauciones que ofrece el taxista

Subelemento: Taxista no respeta las señales de tránsito

□ Causas ■ Efectos



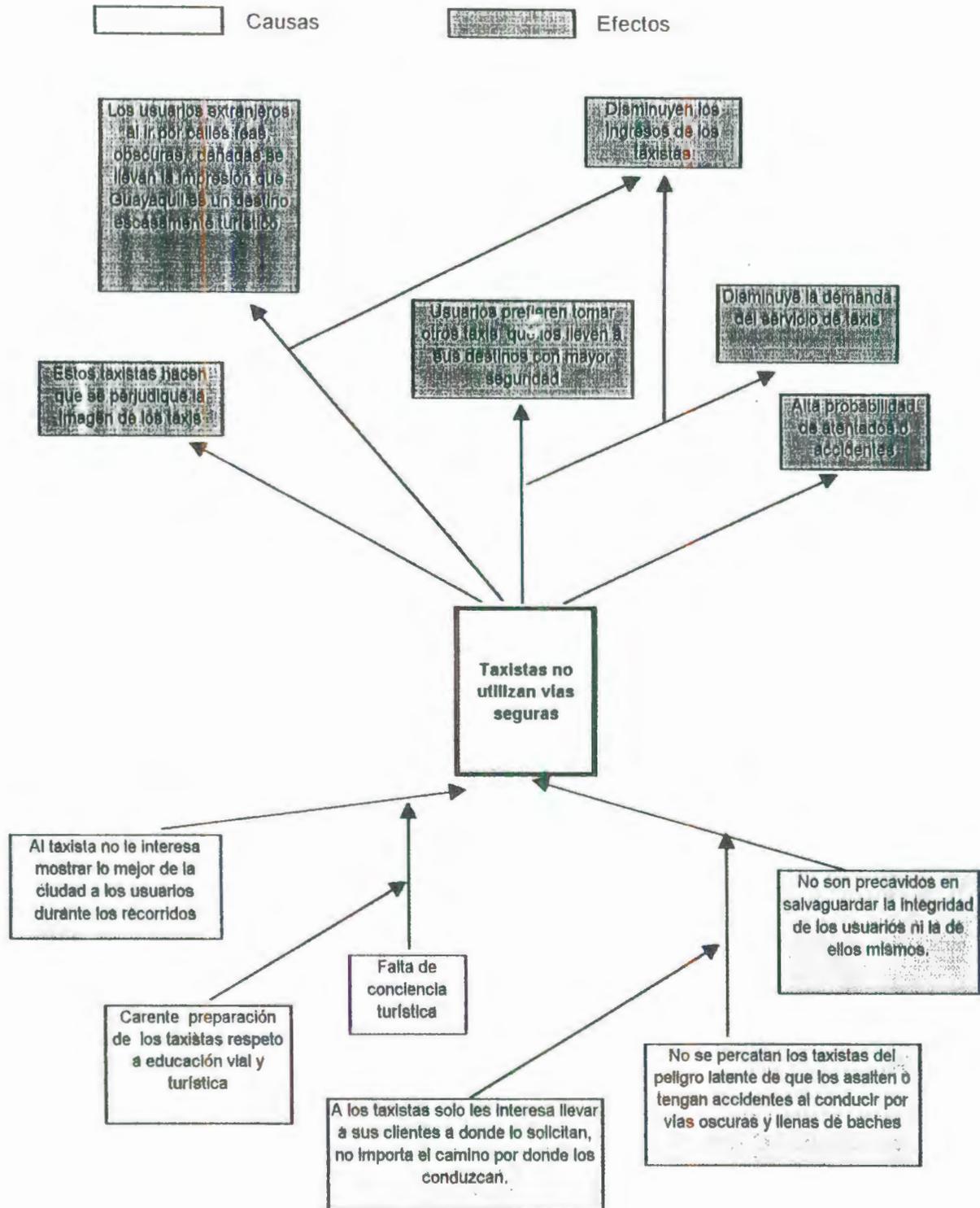
ANEXO J

ARBOL DE PROBLEMAS DEL SERVICIO DE TAXIS DE AEROPUERTO Y TERMINAL TERRESTRE

Parámetro: Seguridad

Elemento: Precacuciones del taxista

Subelemento: Taxista no utiliza vías seguras



ARBOL DE PROBLEMAS DEL SERVICIO DE TAXIS DE AEROPUERTO Y TERMINAL TERRESTRE

Parámetro: Seguridad

Elemento: Precauciones que ofrece el taxista

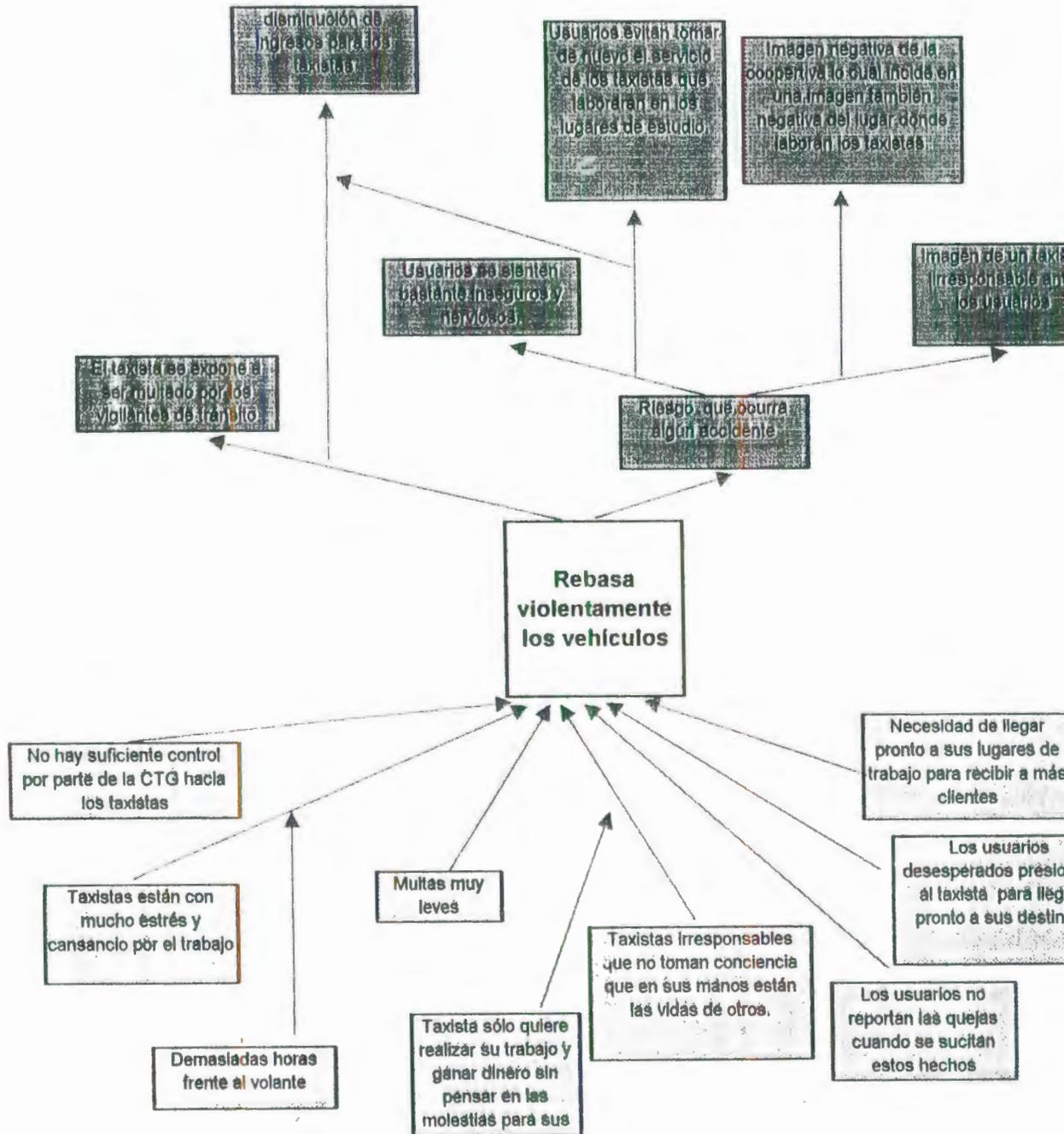
Subelemento: Taxista rebasa violentamente otros vehículos



Causas



Efectos



ANEXO K

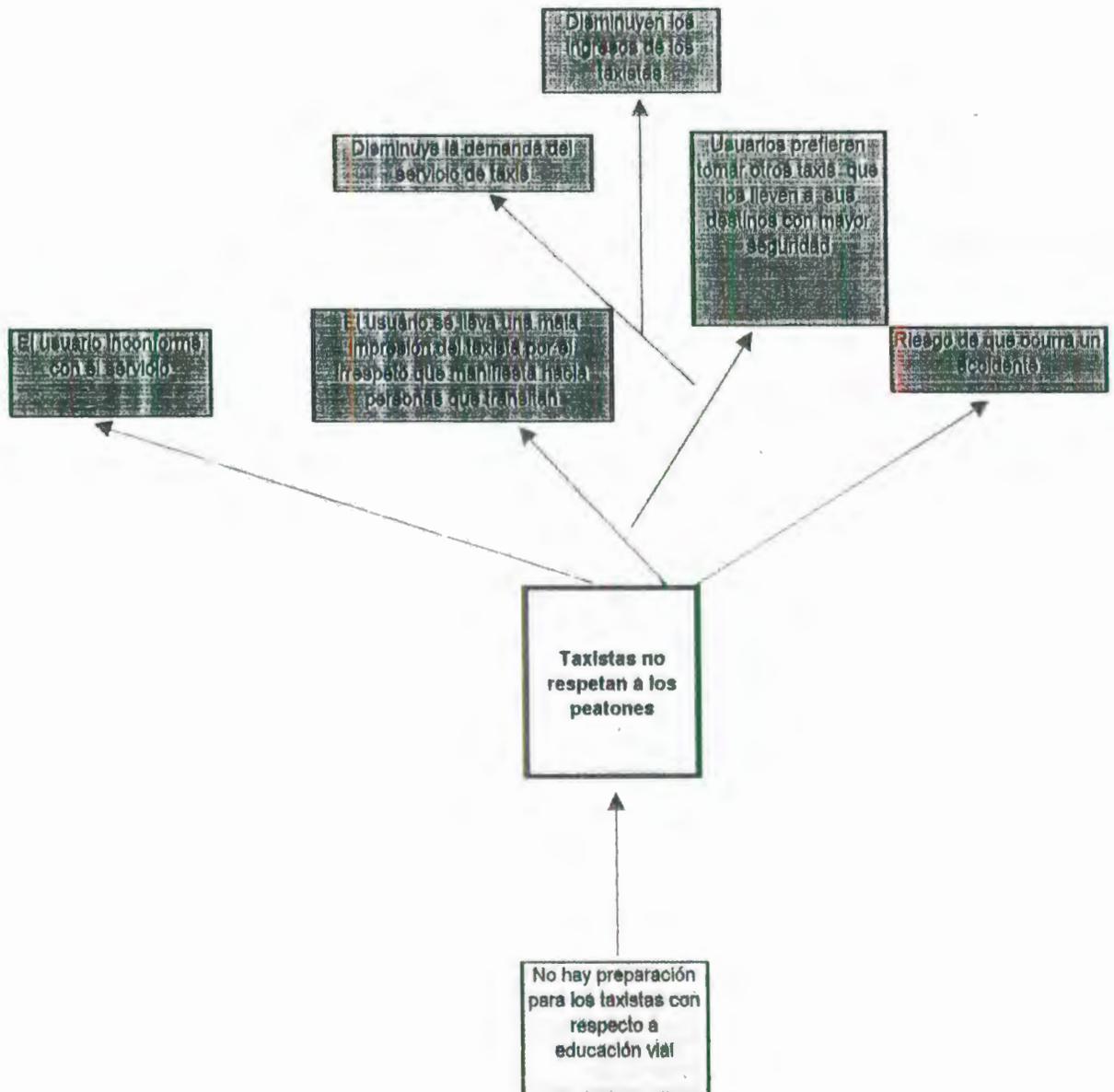
ARBOL DE PROBLEMAS DEL SERVICIO DE TAXIS DE AEROPUERTO Y TERMINAL TERRESTRE

Parámetro: Seguridad

Elemento: Precauciones que ofrece el taxista

Subelemento: Taxista no respeta a los peatones

□ Causas ■ Efectos



ANEXO M

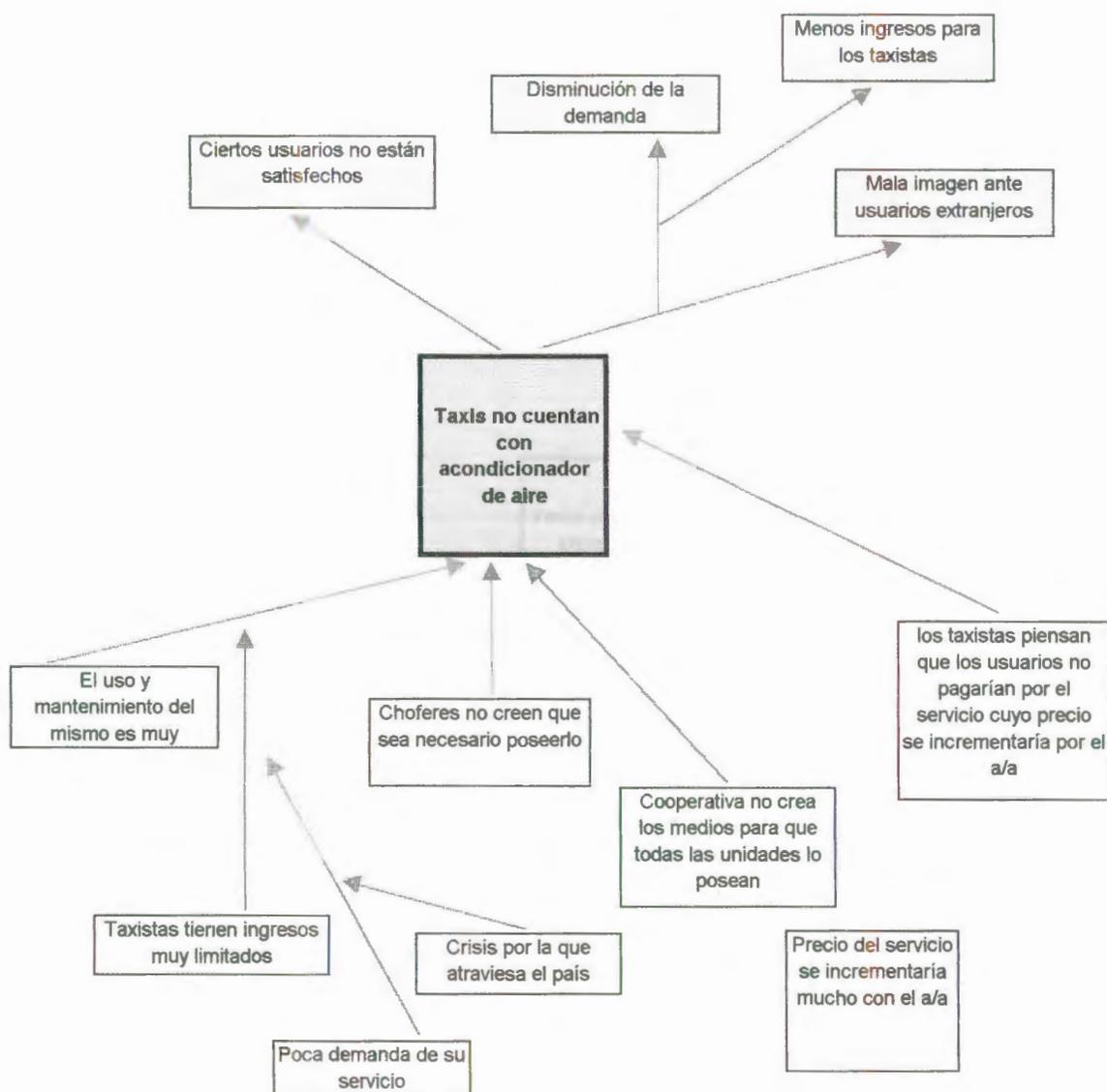
ARBOL DE PROBLEMAS DEL SERVICIO DE TAXIS DE AEROPUERTO Y TERMINAL TERRESTRE

Parámetro: Estado del vehículo

Elemento: Facilidades del vehículo

Sub-elemento: Acondicionador de aire

▭ Causas ▭ Efectos



ANEXO N

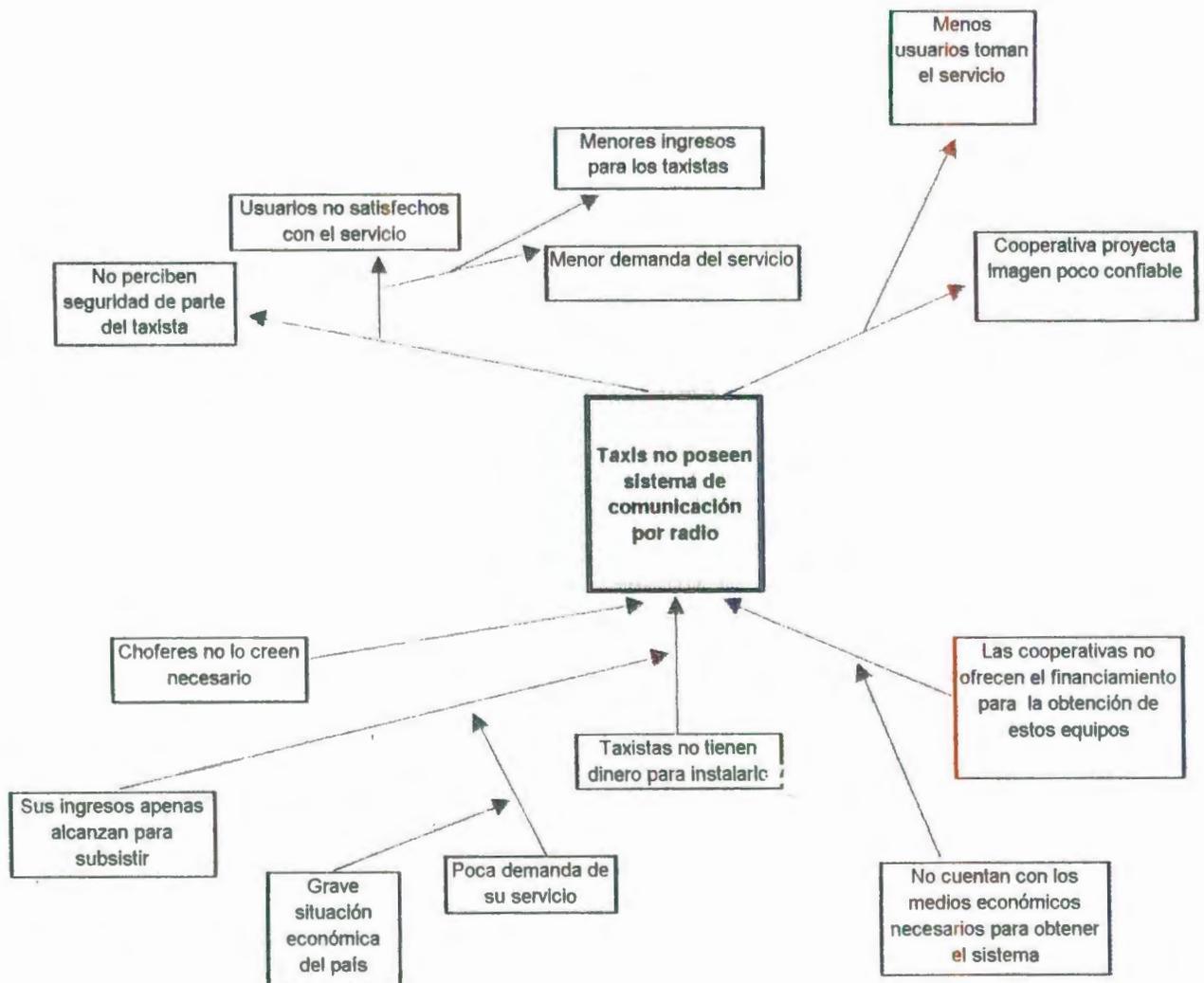
ARBOL DE PROBLEMAS DEL SERVICIO DE TAXIS DE AEROPUERTO Y TERMINAL TERRES

Parámetro: Estado del vehículo

Elemento: Facilidades del vehículo

Sub-elemento: Sistema de comunicación por radio

▭ Causas ▭ Efectos



ANEXO Ñ

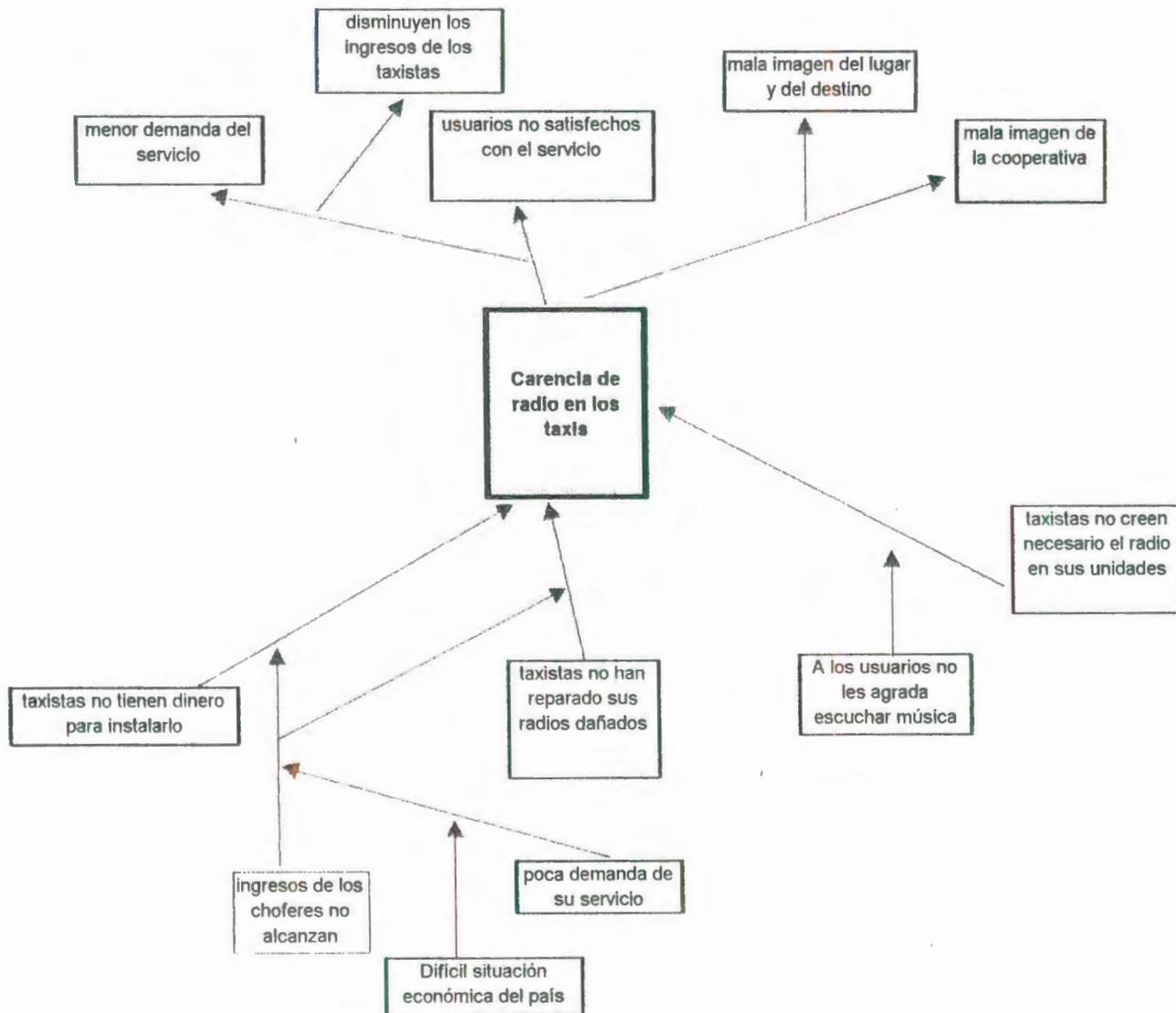
ARBOL DE PROBLEMAS DEL SERVICIO DE TAXIS DE AEROPUERTO Y TERMINAL TERRESTRE

Parámetro: Estado del vehículo

Elemento: Facilidades del vehículo

Sub-elemento: Radio

▭ Causas ▭ Efectos



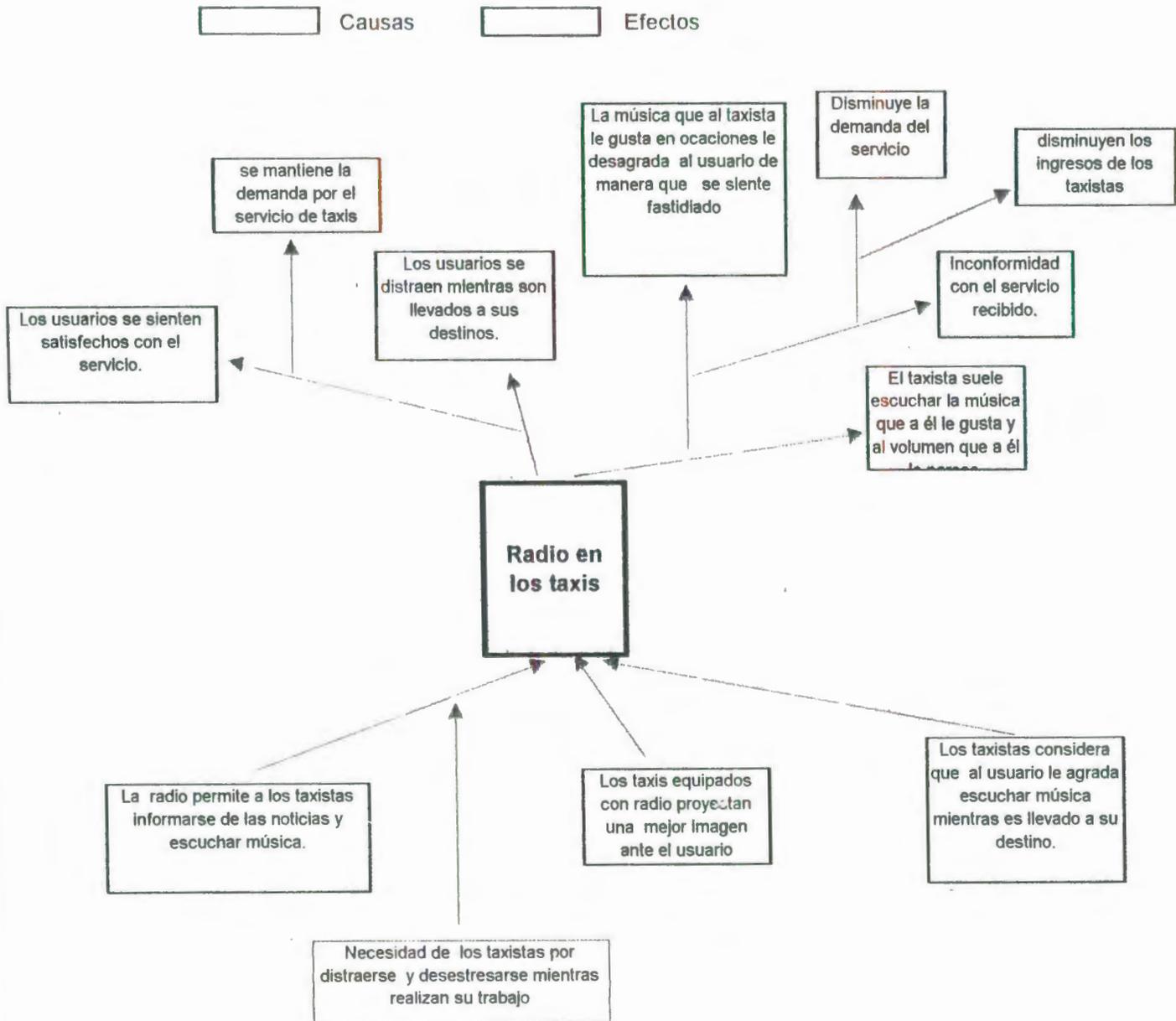
ANEXO O

ARBOL DE PROBLEMAS DEL SERVICIO DE TAXIS DE AEROPUERTO Y TERMINAL TERRESTRE

Parámetro: Estado del vehículo

Elemento: Facilidades del vehículo

Sub-elemento: Radio



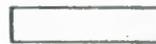
ANEXO P

ARBOL DE PROBLEMAS DEL SERVICIO DE TAXIS DE AEROPUERTO Y TERMINAL TERRESTRE

Parámetro: Tarifa

Elemento: Valor real de la tarifa

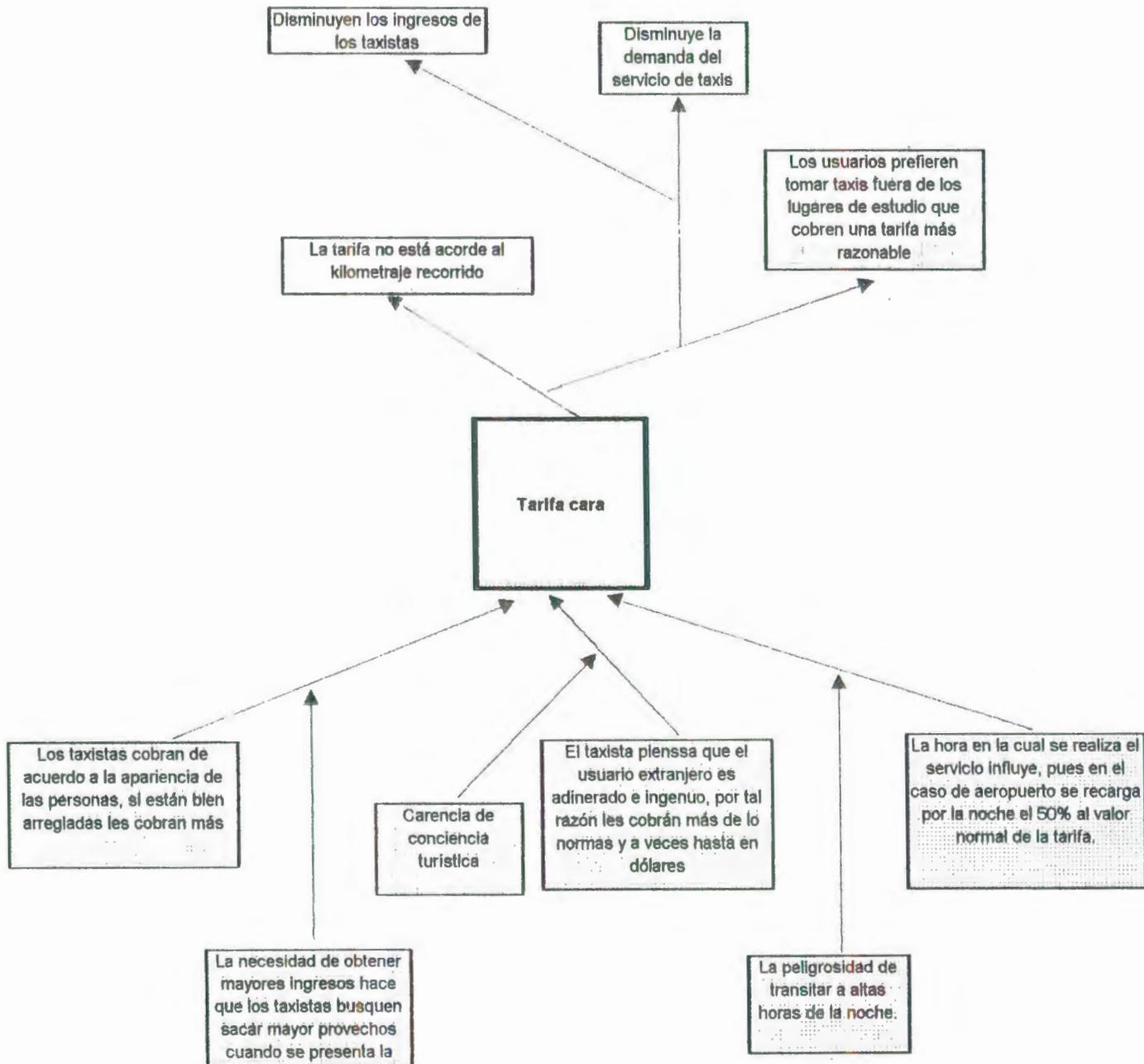
Calificación: Cara



Causas



Efectos



ANEXO Q

ARBOL DE PROBLEMAS DEL SERVICIO DE TAXIS DE AEROPUERTO Y TERMINAL TERRESTRE

Parámetro: Tarifa

Elemento: Valor real de la tarifa

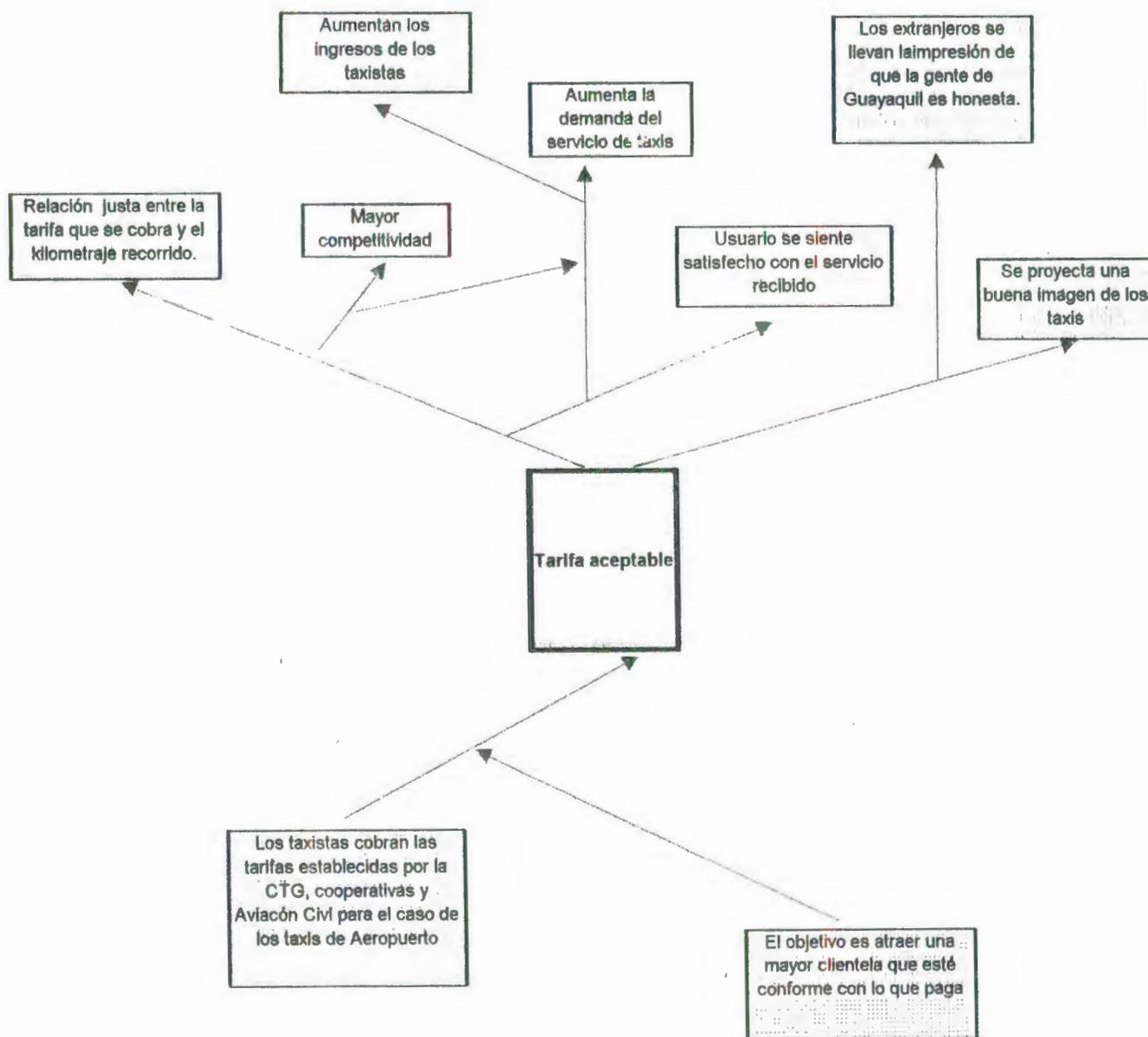
Calificación: Aceptable



Causas



Efectos



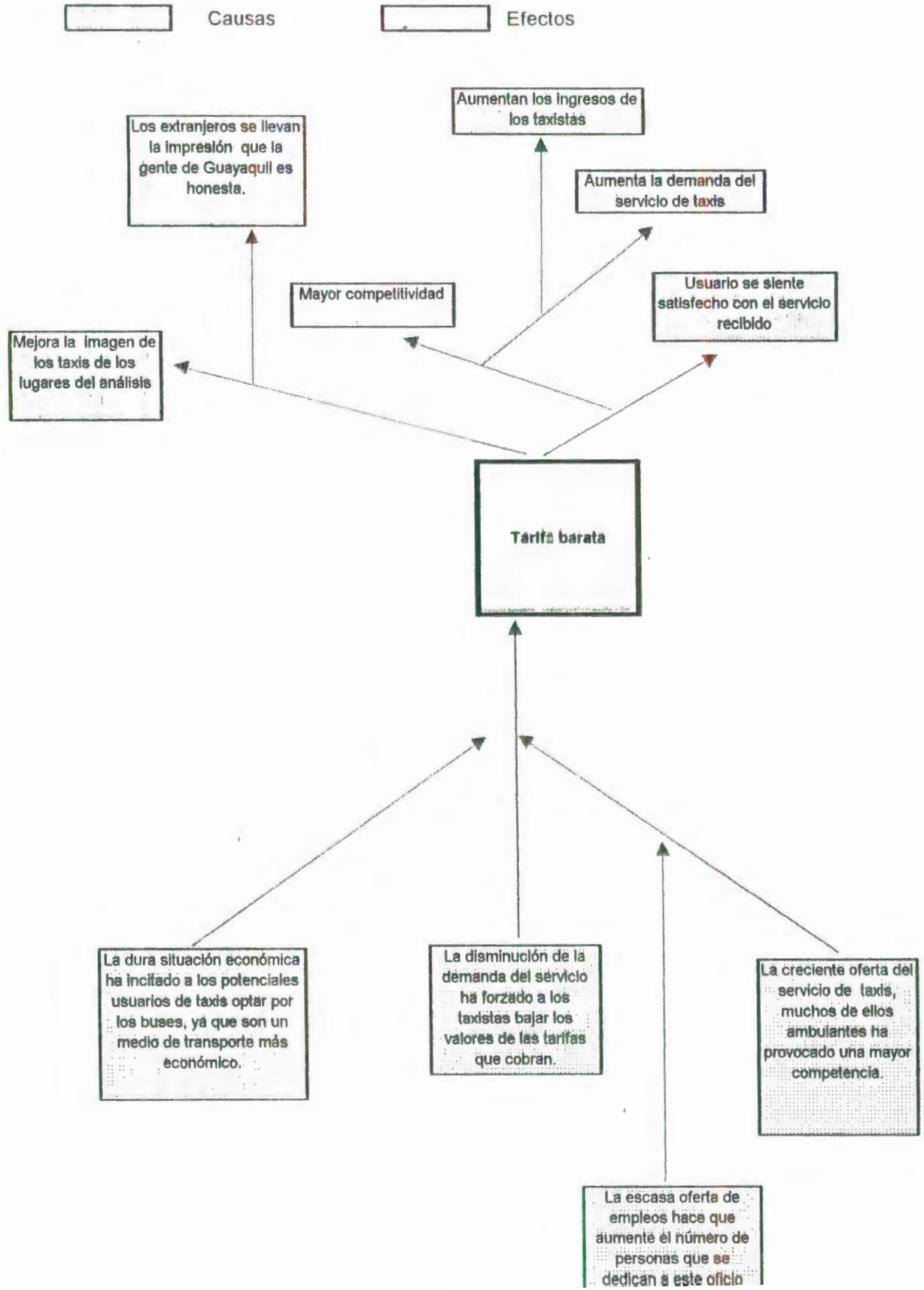
ANEXO R

ARBOL DE PROBLEMAS DEL SERVICIO DE TAXIS DE AEROPUERTO Y TERMINAL TERRESTRE

Parámetro: Tarifa

Elemento: Valor real de la tarifa

Calificación: Barata



ANEXO S

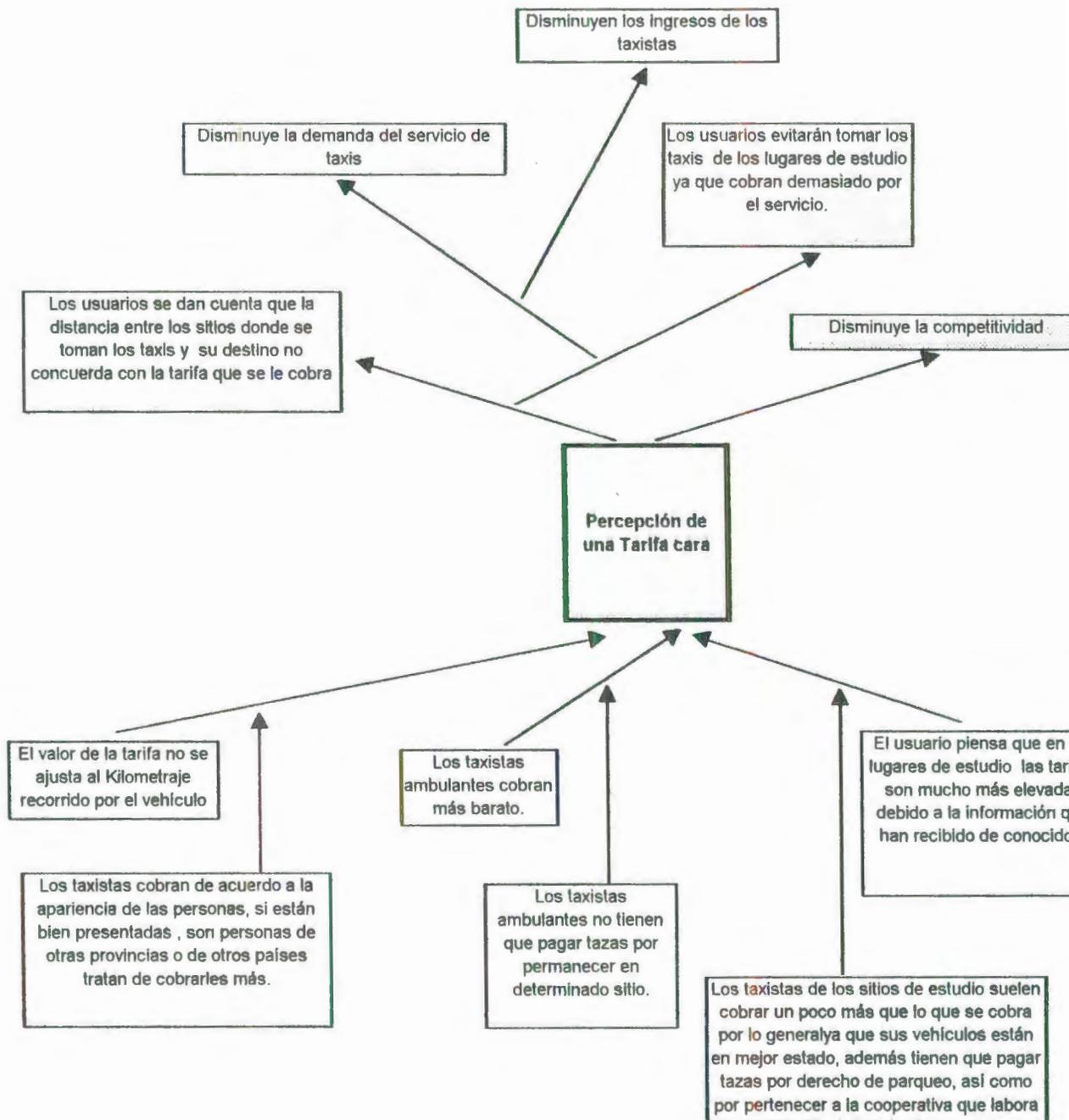
ARBOL DE PROBLEMAS DEL SERVICIO DE TAXIS DE AEROPUERTO Y TERMINAL TERRESTRE

Parámetro: Tarifa

Elemento: Percepción del usuario por la tarifa

Calificación: Cara

▭ Causas ▭ Efectos



ANEXO T

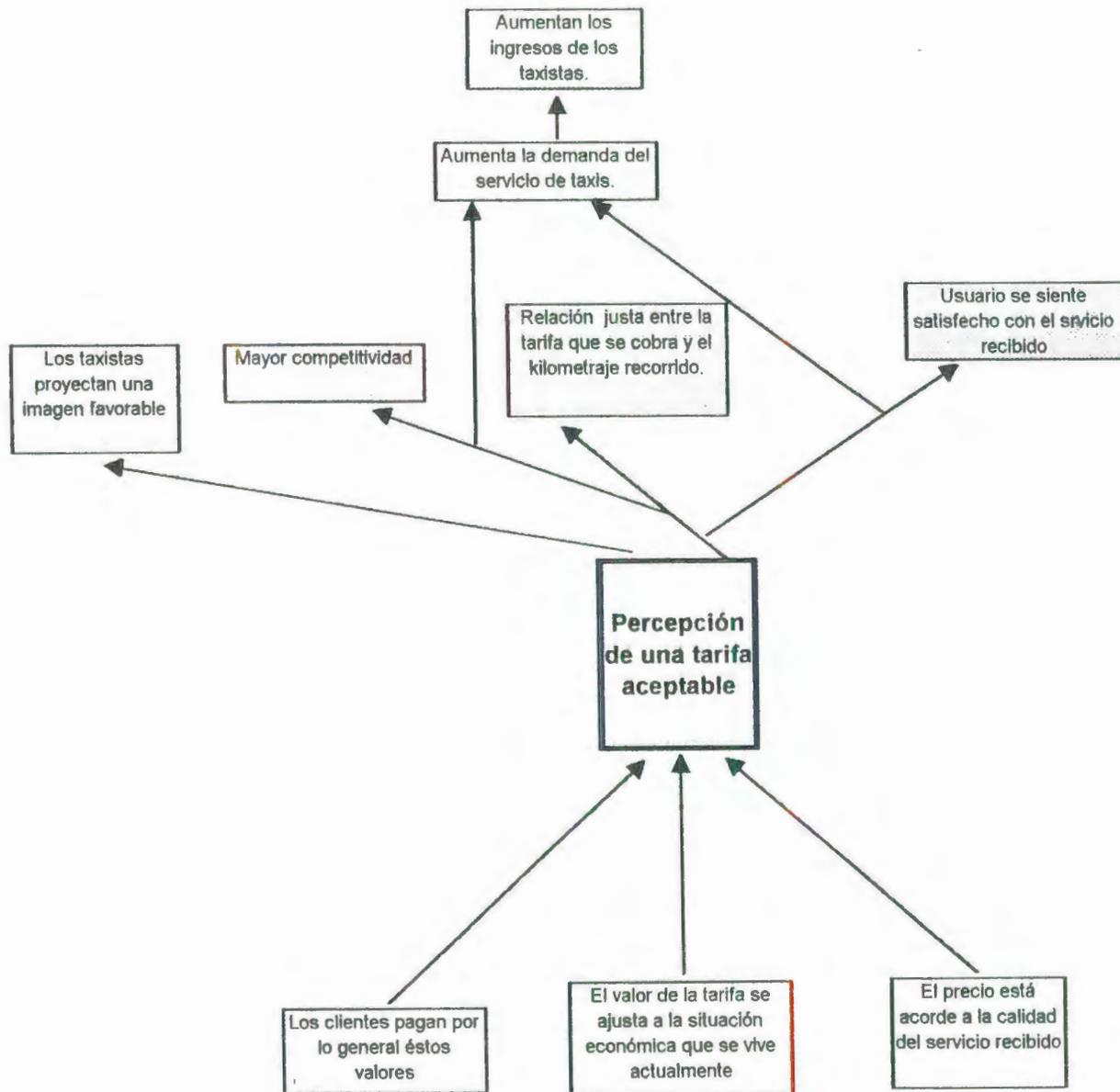
ARBOL DE PROBLEMAS DEL SERVICIO DE TAXIS DE AEROPUERTO Y TERMINAL TERRESTRE

Parámetro: Tarifa

Elemento: Percepción del usuario por la tarifa

Calificación: Aceptable

▭ Causas ▭ Efectos



ANEXO U

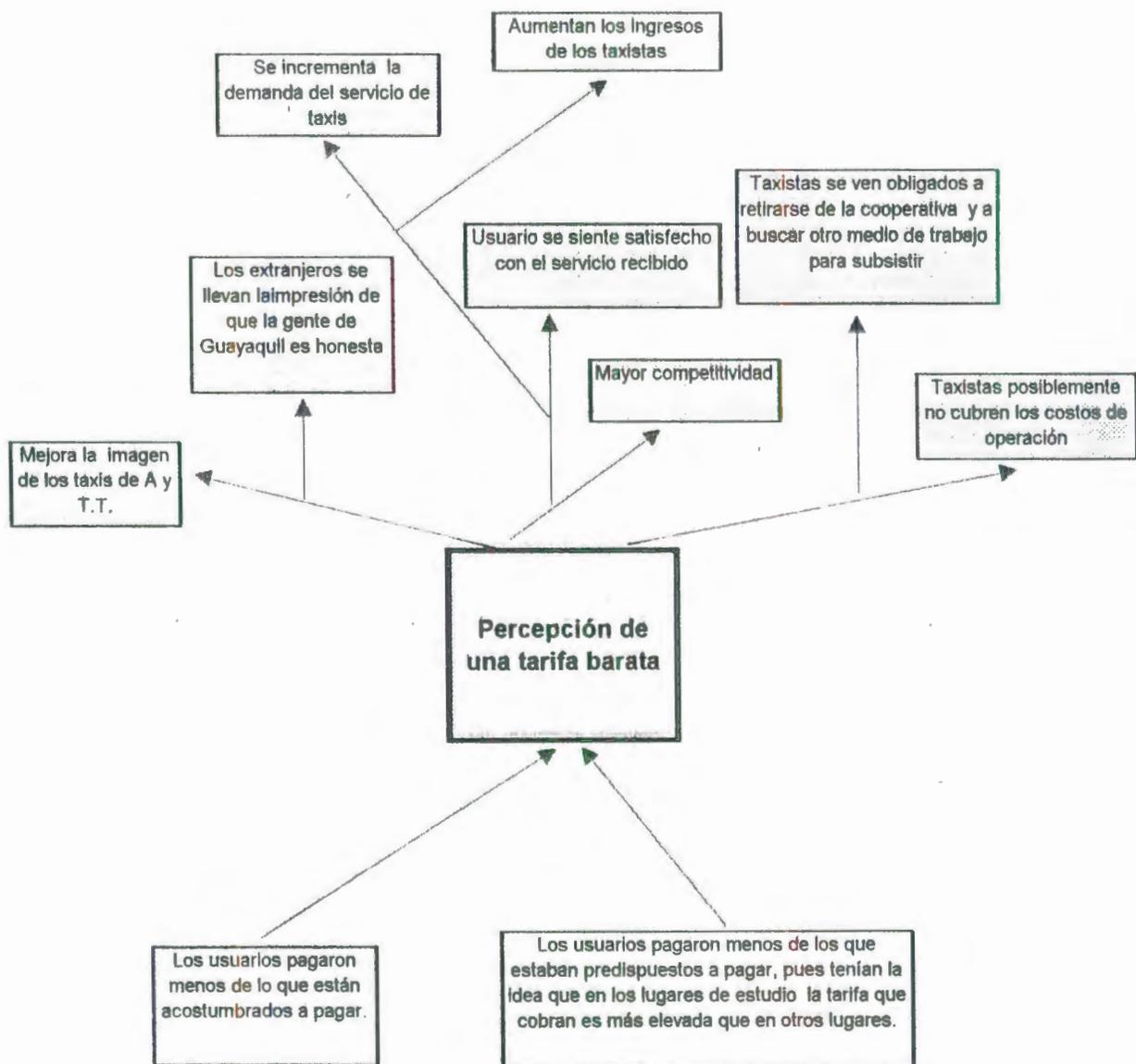
ARBOL DE PROBLEMAS DEL SERVICIO DE TAXIS DE AEROPUERTO Y TERMINAL T.T.

Parámetro: Tarifa

Elemento: Percepción del usuario por la tarifa

Calificación: Barata

▭ Causas ▭ Efectos



ANEXO V

SOLUCIONES A LOS PROBLEMAS QUE AFECTAN EL SERVICIO DE TAXIS DEL AEROPUERTO Y DEL TERMINAL TERRESTRE DE GUAYAQUIL

Parámetro	Problemas	Soluciones
Eficiencia del taxista	Taxista no muestra en su vehículo su identificación	La cooperativa debe obligar y controlar que sus miembros porten una placa con su identificación en los vehículos.
	Taxista no muestra en su vehículo su identificación	La CTG debe controlar periódicamente a las cooperativas para que éstas a su vez controlen a sus miembros.
	Infraestructura física donde permanecen los vehículos no presentan un letrero que indique donde los usuarios pueden presentar sus quejas	Debe haber un letrero con información sobre las normas que deben cumplir los taxistas al dar el servicio y que esté en un lugar visible para los usuarios, de manera que presenten sus quejas en caso de observar incumplimientos.
	Taxista no muestra en su vehículo su identificación	La cooperativa debe revisar que los taxis presenten este rótulo.
	Infraestructura física donde permanecen los vehículos no presentan un letrero que indique donde los usuarios pueden presentar sus quejas	La cooperativa debe revisar que los taxis presenten este rótulo.
	Infraestructura física donde permanecen los vehículos no presentan un letrero que indique donde los usuarios pueden presentar sus quejas	En el interior de cada taxi, así como también en las instalaciones del Aeropuerto y Terminal Terrestre debe haber varios rótulos en sitios visibles con la dirección de la cooperativa y el número telefónico de la misma para que los usuarios presenten sus quejas por un servicio insatisfactorio.
	Taxista no está uniformado	
	Taxista no está uniformado	La cooperativa debe supervisar diariamente el correcto uso del uniforme de cada uno de sus miembros.
		Con los fondos de la cooperativa se deben comprar los uniformes de los taxistas, tres uniformes por cada uno.
		Debe haber seminarios periódicos, entre ellos acerca de información turística de la ciudad y de sus alrededores.
		Debe darse cursos de conocimientos de las calles de la ciudad y de sus alrededores y debe tomárseles los exámenes correspondientes al reconocimiento de las mismas.
	Taxista no sabe la dirección exacta de su destino	La cooperativa debería tener una comisión encargada de dar a sus miembros información actual de nuevos sitios de interés con sus ubicaciones, tarifas y servicios que se ofrecen.
		Los hoteles deben enviar información actualizada sobre sus tarifas y servicios para que los taxistas puedan informar a los usuarios especialmente extranjeros sobre lugares de alojamiento.
	El taxista no ayuda a sus usuarios con los paquetes	
	El taxista escucha música a un volumen elevado.	
El taxista no disimula su estado de ánimo	Deben haber cursos periódicos relacionados a trato al cliente y relaciones humanas.	
El taxista no ayuda a sus usuarios con los paquetes		
El taxista escucha música a un volumen elevado.		
El taxista no disimula su estado de ánimo	Cursos de calidad total en la prestación del servicio de taxis.	

SOLUCIONES A LOS PROBLEMAS QUE AFECTAN EL SERVICIO DE TAXIS DEL AEROPUERTO Y DEL TERMINAL TERRESTRE DE GUAYAQUIL

Parámetro	Problemas	Soluciones
Seguridad	El taxista no respeta a los peatones	Cursos de educación vial.
	El taxista rebasa violentamente a otros vehículos	
	El taxista no respeta las señales de tránsito	
	El taxista maneja muy lento	
	El taxista maneja muy rápido	
	El taxista no respeta a los peatones	Mayor control y sanción por parte de la CTG
	El taxista rebasa violentamente a otros vehículos	
	El taxista maneja muy lento	Mayor control y sanción por parte de la CTG en cuanto a límite mínimo y máximo de velocidad.
	El taxista maneja muy rápido	
El taxista no utiliza vías seguras	La cooperativa de taxis con la ayuda de las entidades de turismo deben enseñar a los taxistas las vías más seguras y turísticas para que transporten a sus clientes	

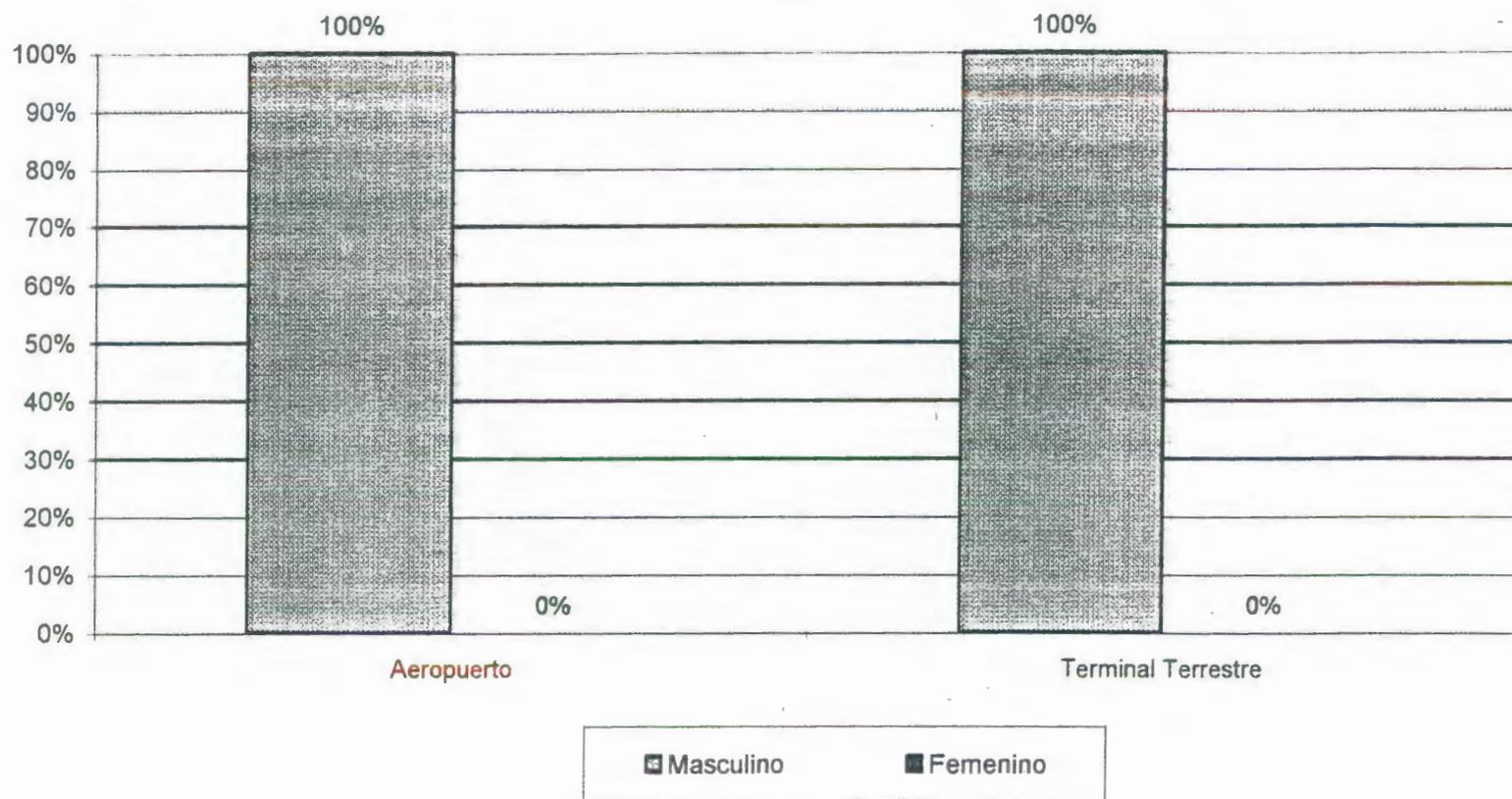
Parámetro	Problemas	Soluciones
Condiciones del vehículo	El taxi no cuenta con acondicionador de aire	Los miembros de las cooperativas deben financiar este equipo para poder satisfacer a sus usuarios, lo cual traerá consigo un aumento en las tarifas, el cual estará plenamente justificado
	El taxi no cuenta con radio para escuchar música	
	El taxi no tiene sistema de comunicación por radio	
	El vehículo está viejo ó en malas condiciones	La CTG debe controlar el año de producción del vehículo y su correcto mantenimiento. De infringir esta ley, se deberán imponer fuertes multas y sanciones.
	El vehículo está sucio (interior y exterior)	La cooperativa debe hacer un estricto control diario de la correcta limpieza y presentación de su vehículo

SOLUCIONES A LOS PROBLEMAS QUE AFECTAN EL SERVICIO DE TAXIS DEL AEROPUERTO Y DEL TERMINAL TERRESTRE DE GUAYAQUIL

Parámetro	Problemas	Soluciones
Tarifa	El taxista no utiliza taxímetro	La CTG y la cooperativa deben obligar y regular la utilización del taxímetro
		Los taxímetros deben estar correctamente calibrados para cobrar lo justo a sus clientes
	El taxista no publica tarifas establecidas en el interior del vehículo	La cooperativa debe obligar a sus miembros a utilizar el taxímetro, además de un letrero que indique las tarifas actualizadas para que los usuarios no se sientan estafados
		Sanciones severas para los taxistas que no utilicen el taxímetro y porten dicho letrero
	El taxista discute al pactar la tarifa con el usuario	El taxista debe aprender a cobrar lo justo por su servicio, de esta manera los usuarios sentirán que han pagado lo adecuado.
		La cooperativa debe dar cursos de relaciones humanas y trato adecuado al cliente, los cuales deben incluir una visión a largo plazo la cual les haga ver lo importante que esto es, ya que los clientes se sentirán satisfechos con el servicio que reciben y volverán a hacer uso del mismo.

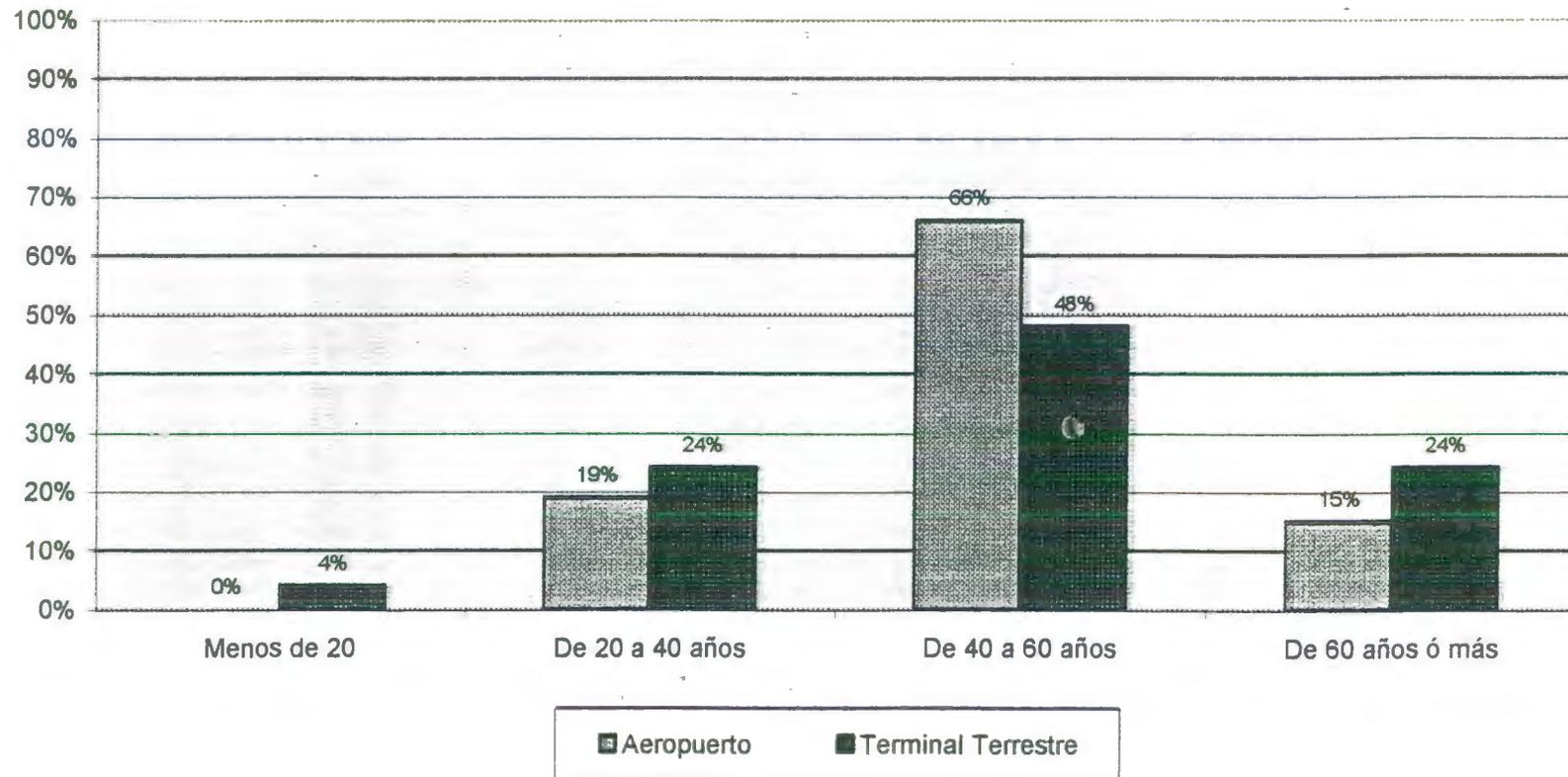
ANEXO W

Sexo de los taxistas que laboran en Aeropuerto y Terminal Terrestre



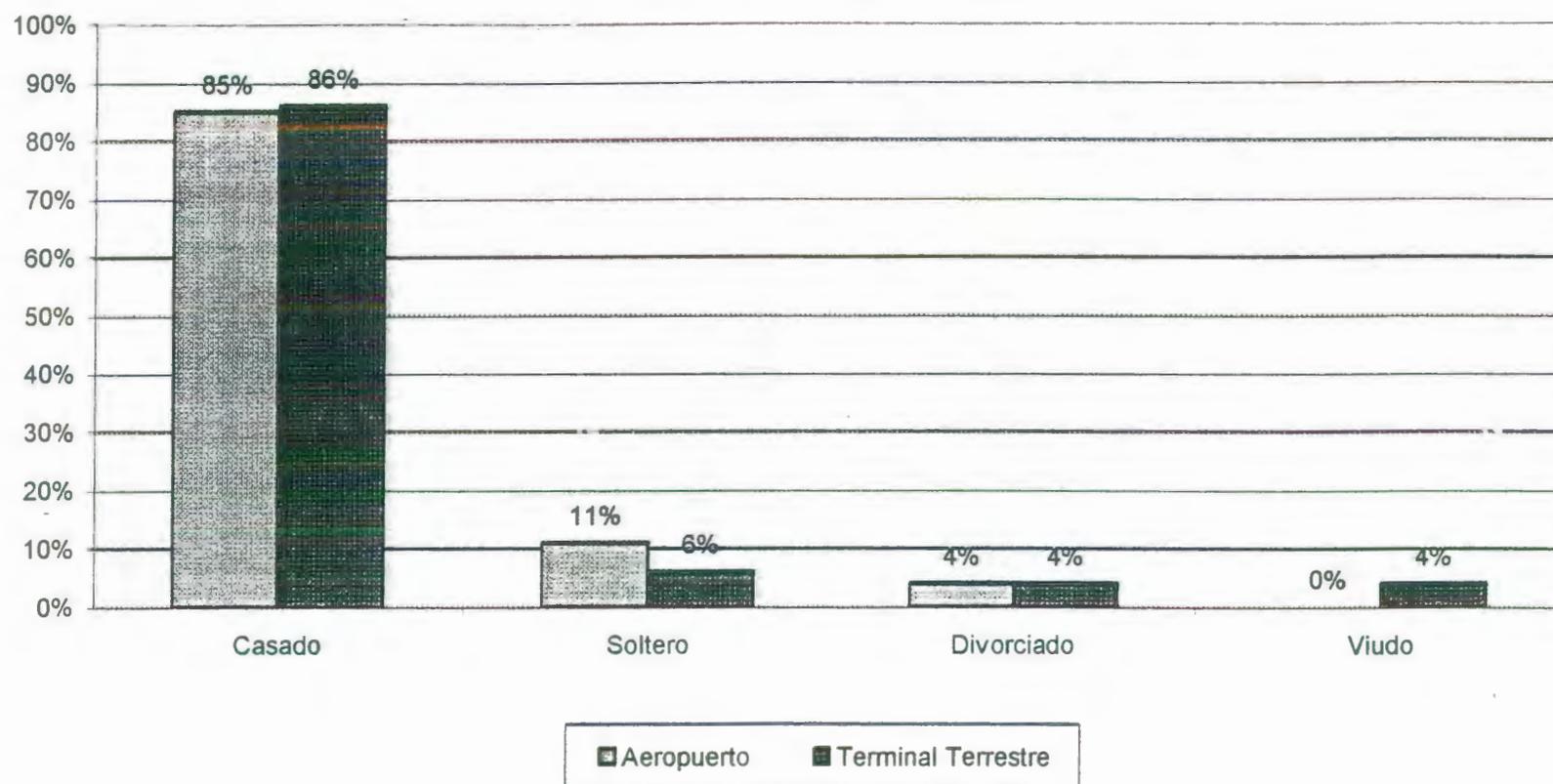
ANEXO X

Edades de los taxistas que forman parte de las cooperativas que operan en Aeropuerto y Terminal Terrestre



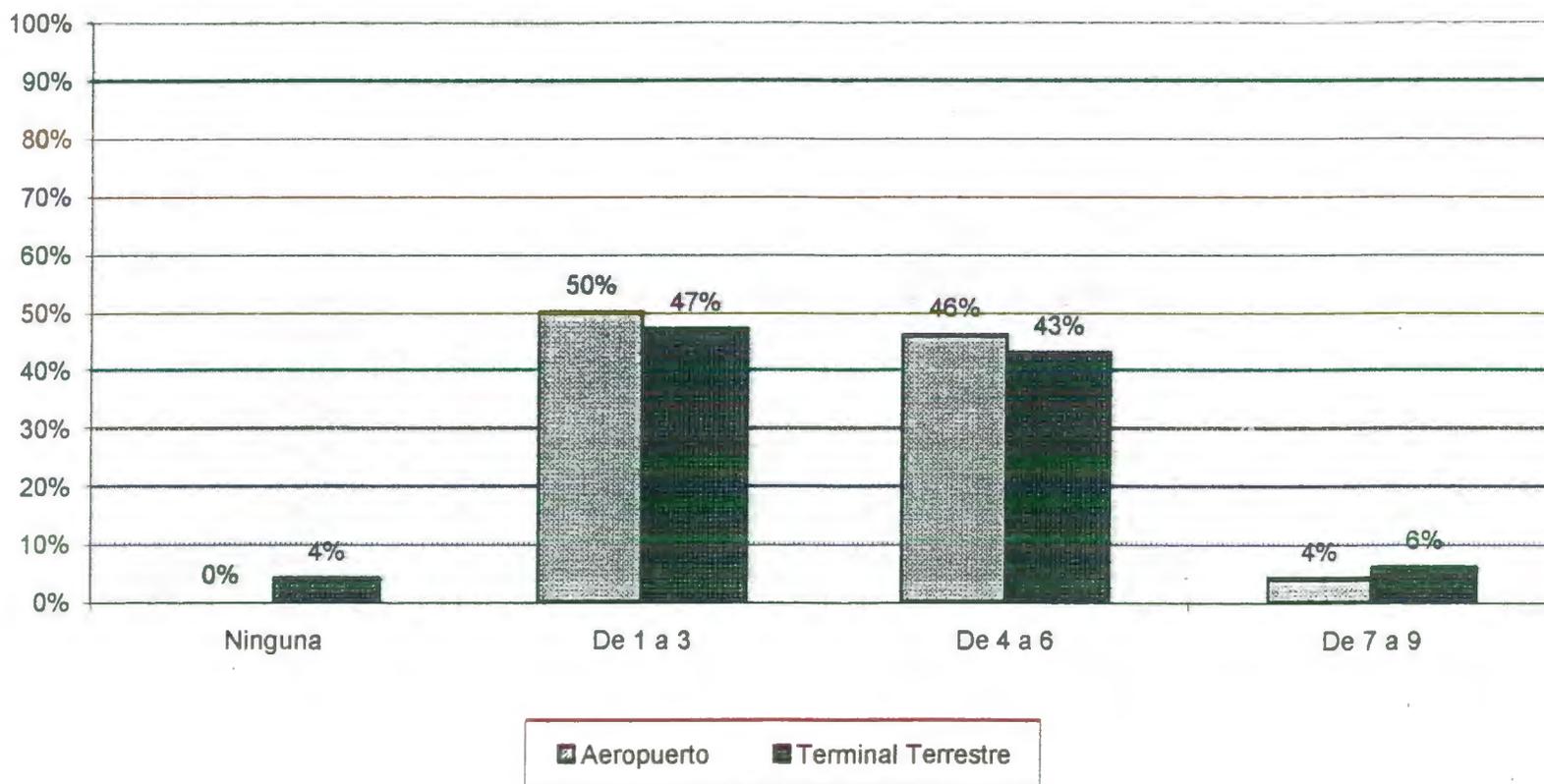
ANEXO Y

Estado civil de los taxistas que forman parte de las cooperativas que operan en
Aeropuerto y Terminal Terrestre



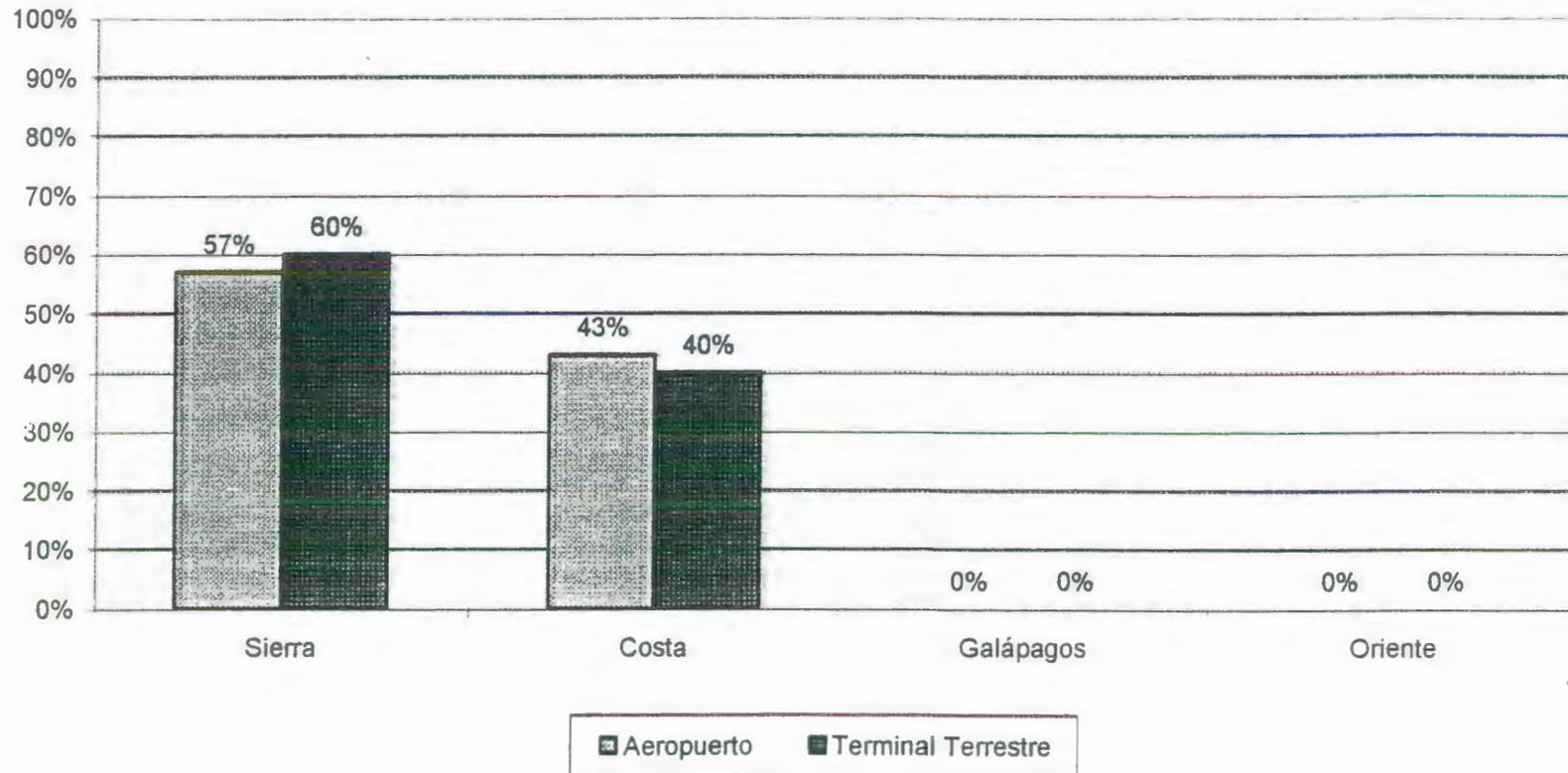
ANEXO Z

Cargas familiares de los taxistas que forman parte de las cooperativas que operan en Aeropuerto y Terminal Terrestre



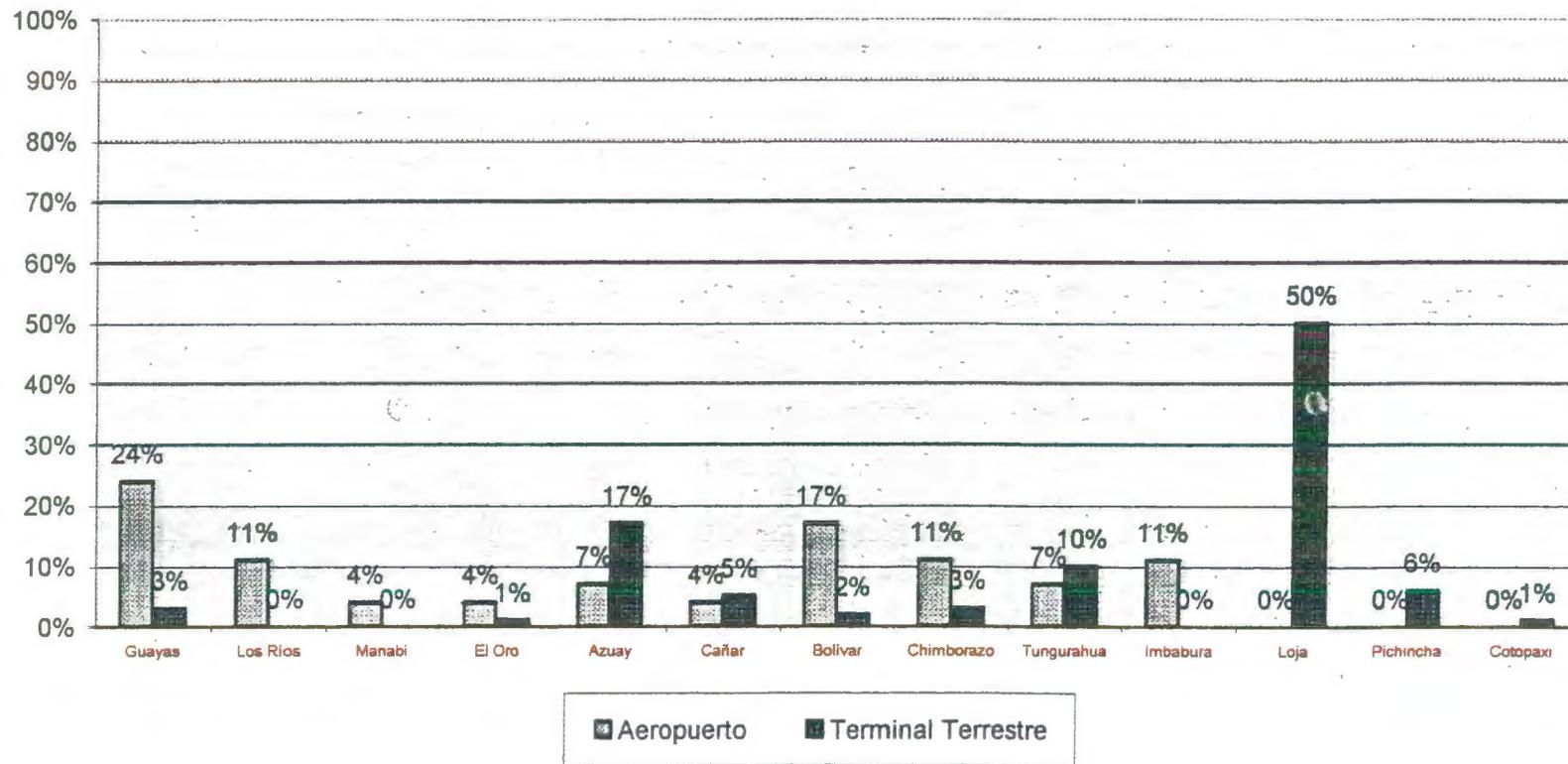
ANEXO AA

Procedencia por regiones de los taxistas que forman parte de las cooperativas que operan en Aeropuerto y Terminal Terrestre.



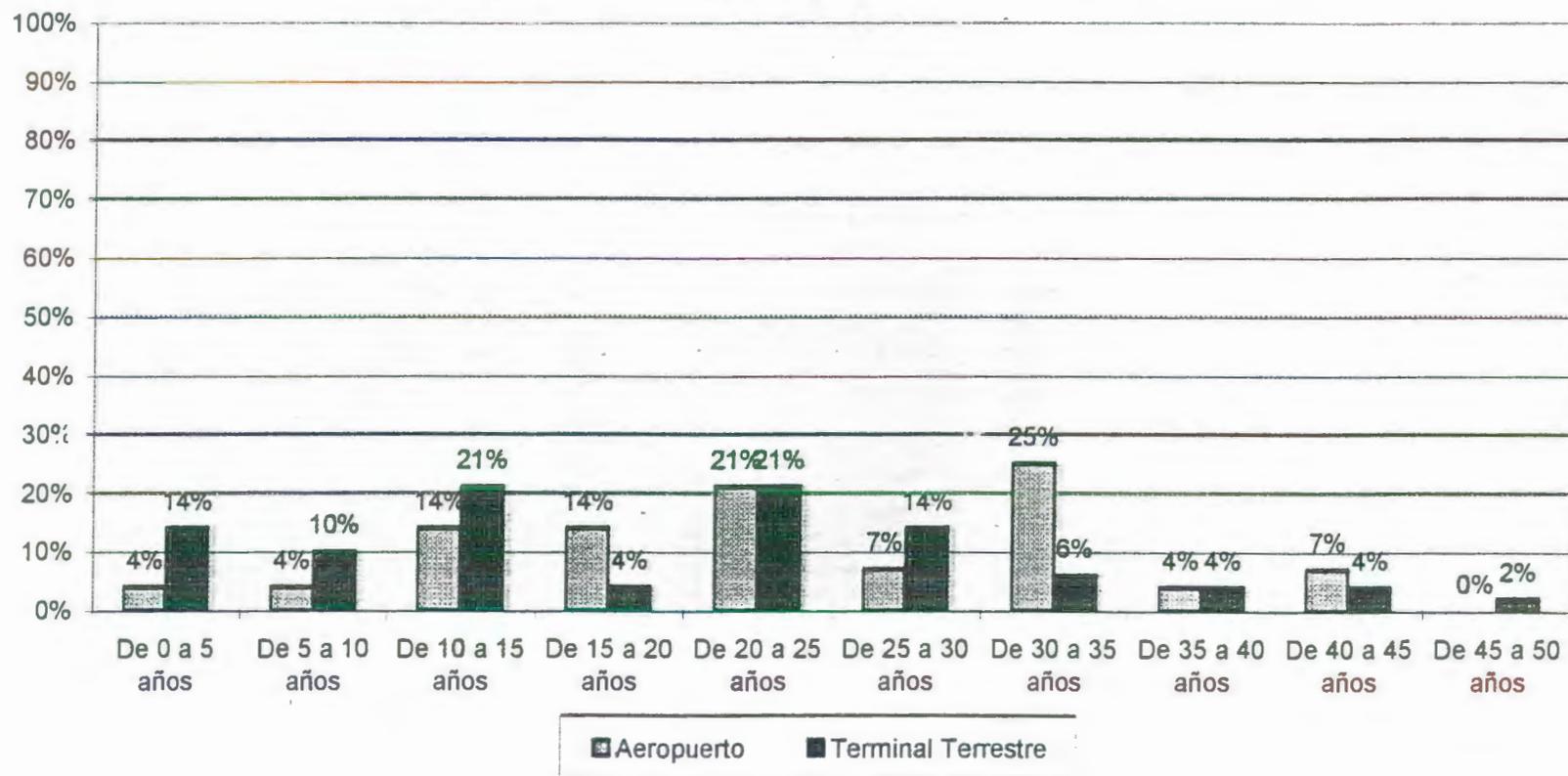
ANEXO AB

Procedencia por provincias de los taxistas que forman parte de las cooperativas que operan en Aeropuerto y Terminal Terrestre.



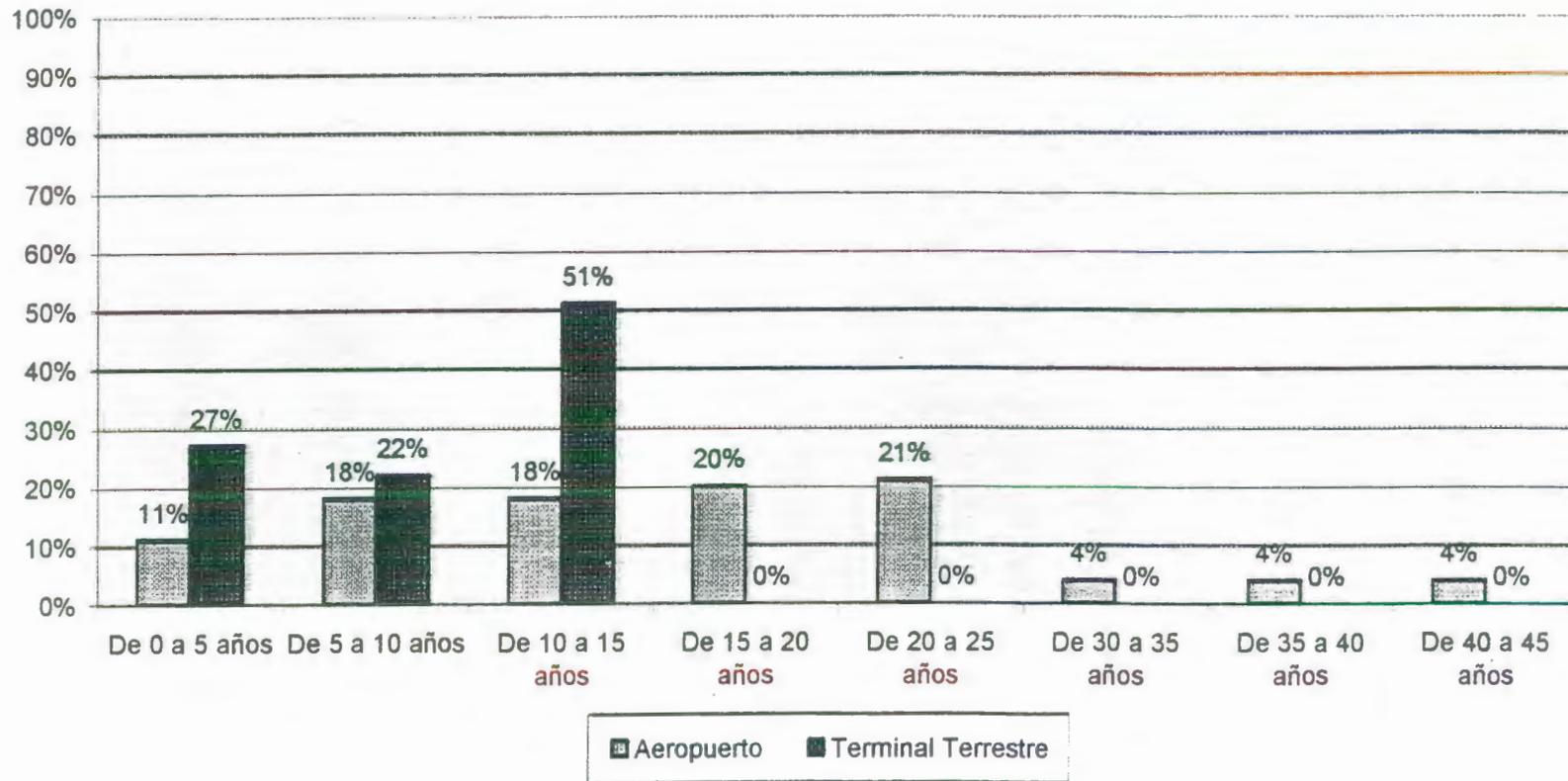
ANEXO AC

Tiempo de trabajo en total de los taxistas que forman parte de las cooperativas que operan en Aeropuerto y Terminal Terrestre.



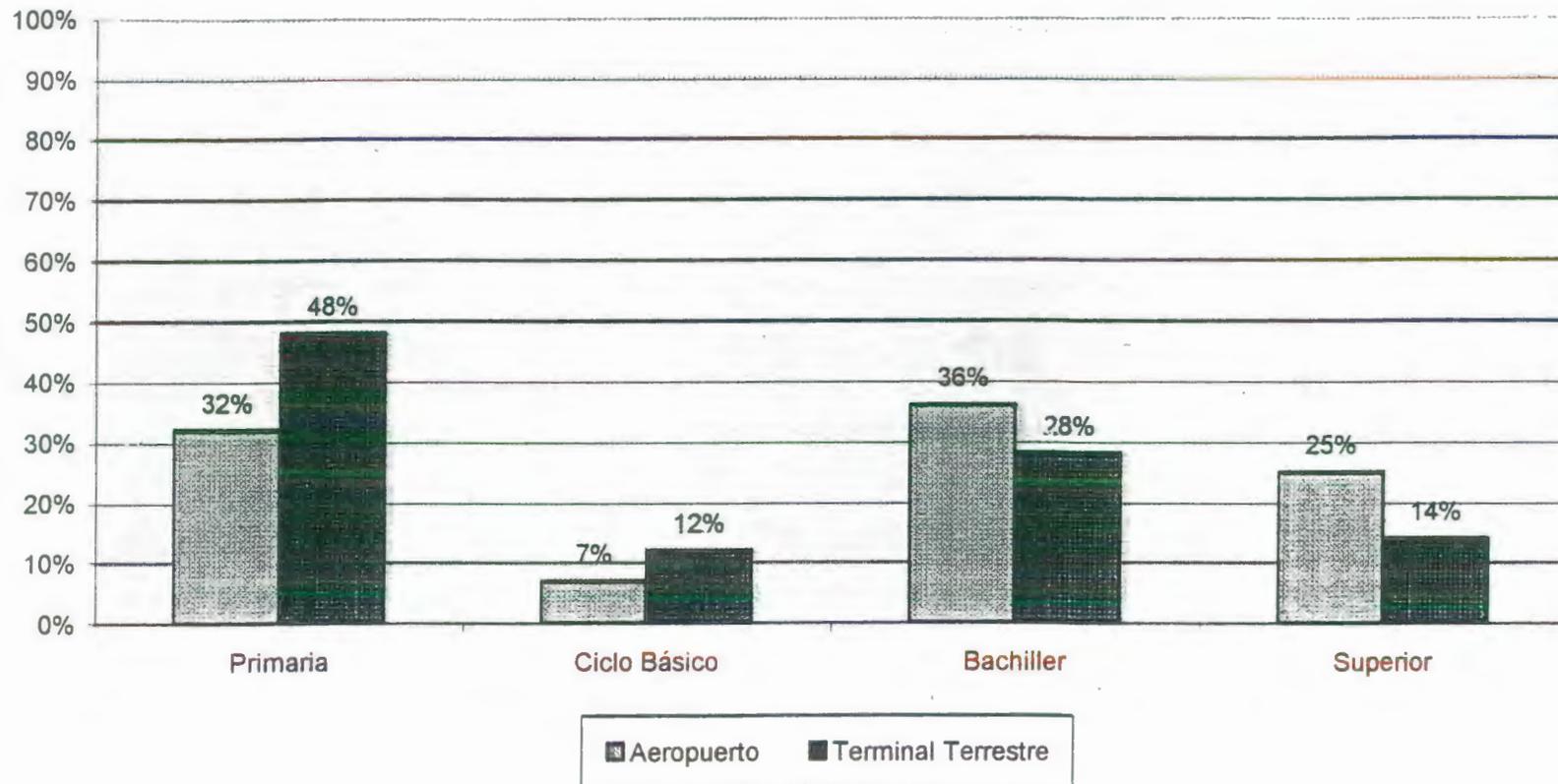
ANEXO AD

Tiempo que llevan laborando los taxistas en sus actuales lugares de trabajo



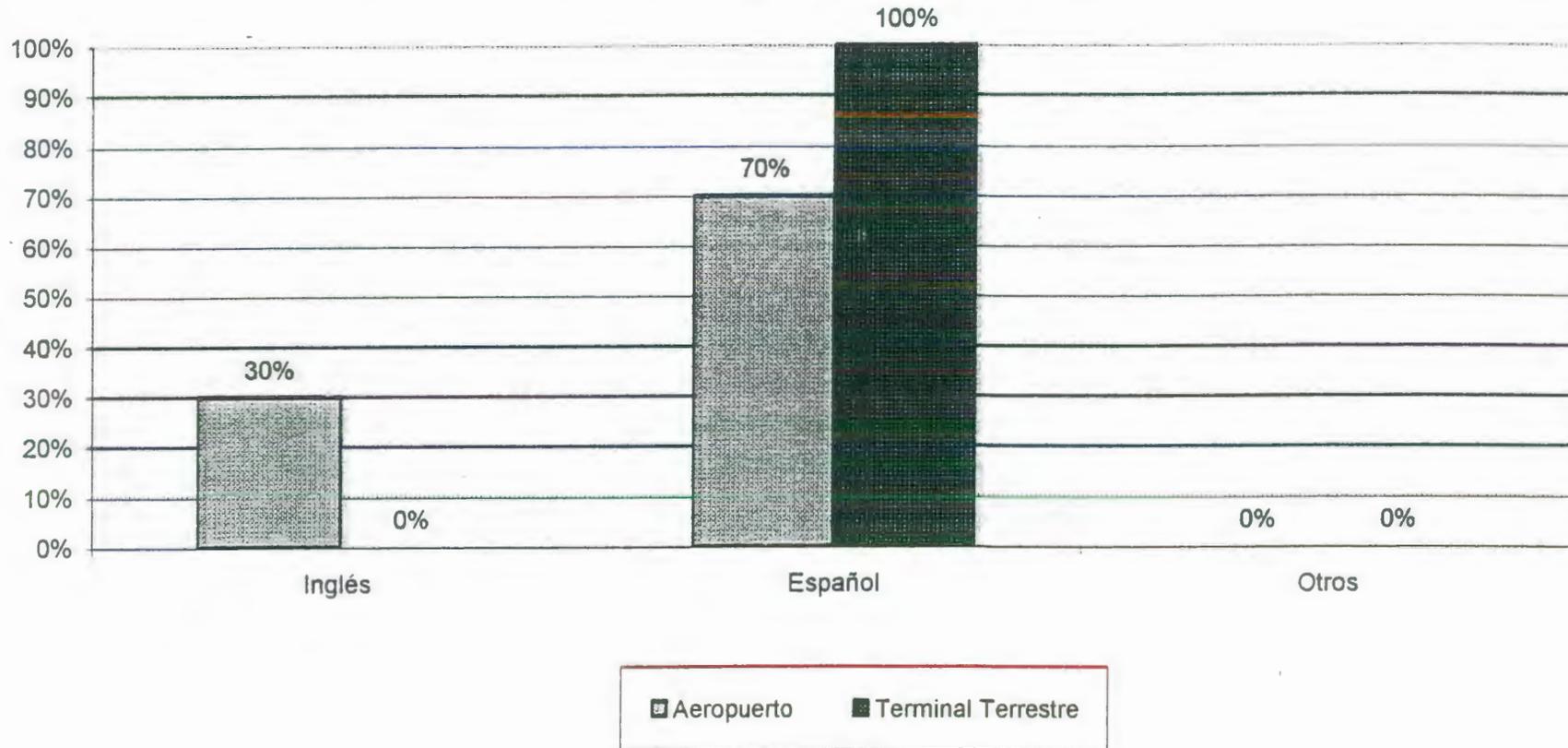
ANEXO AE

Nivel de instrucción de los taxistas que forman parte de las cooperativas que operan en Aeropuerto y Terminal Terrestre



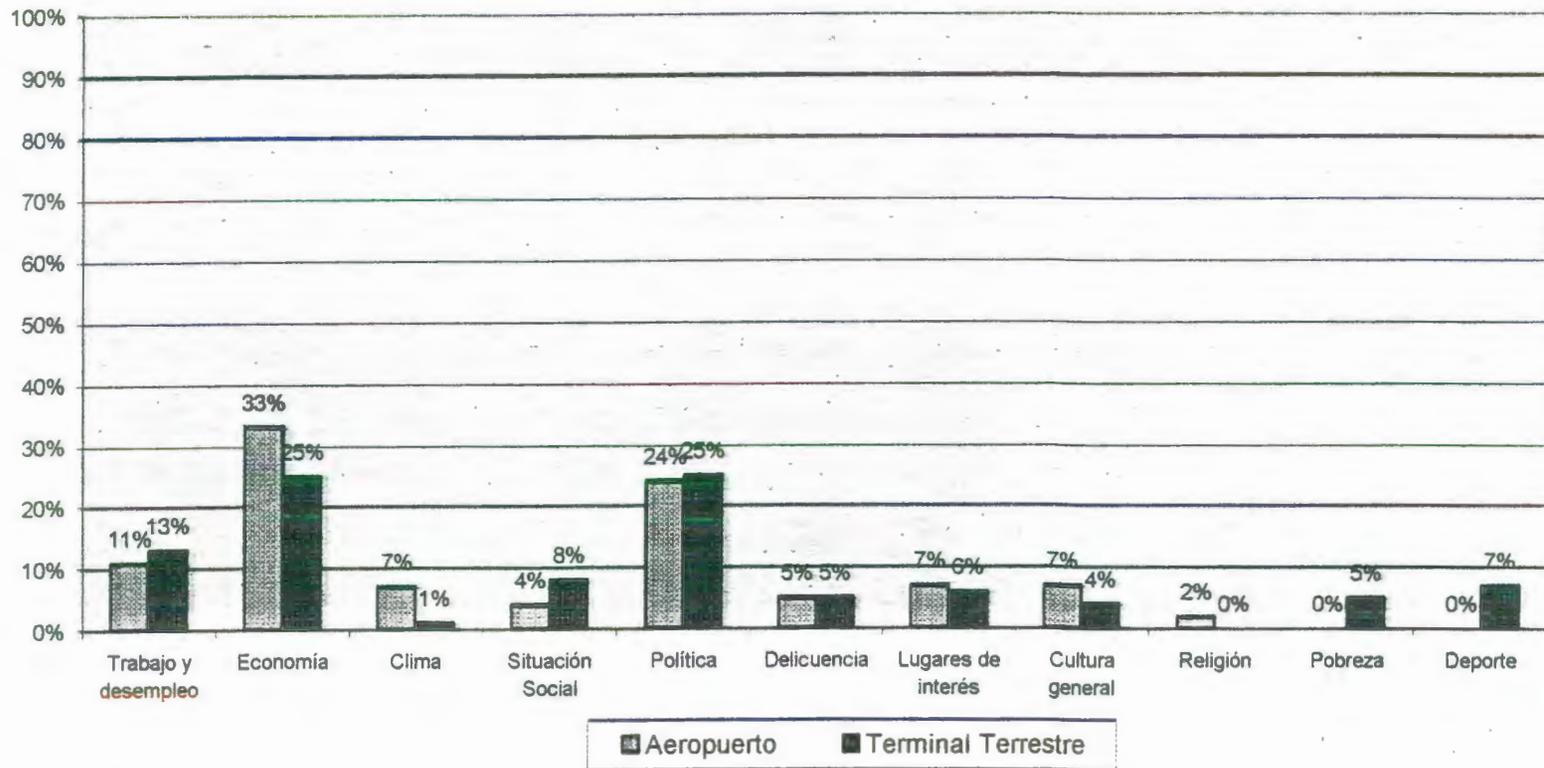
ANEXO AF

Idiomas que hablan los taxistas que forman parte de las cooperativas que operan en
Aeropuerto y Terminal Terrestre



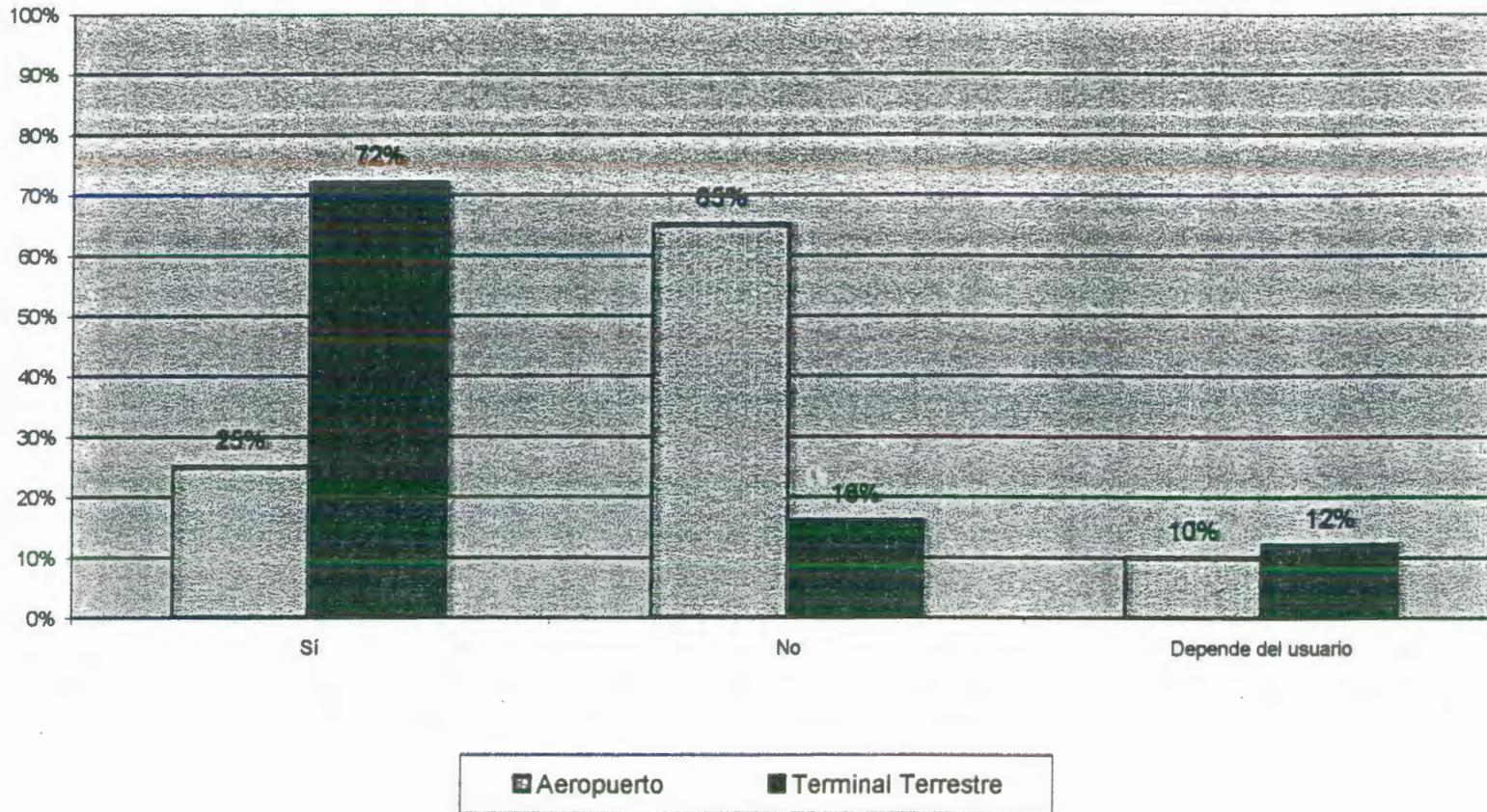
ANEXO AG

Temas de conversación entre usuarios y taxistas



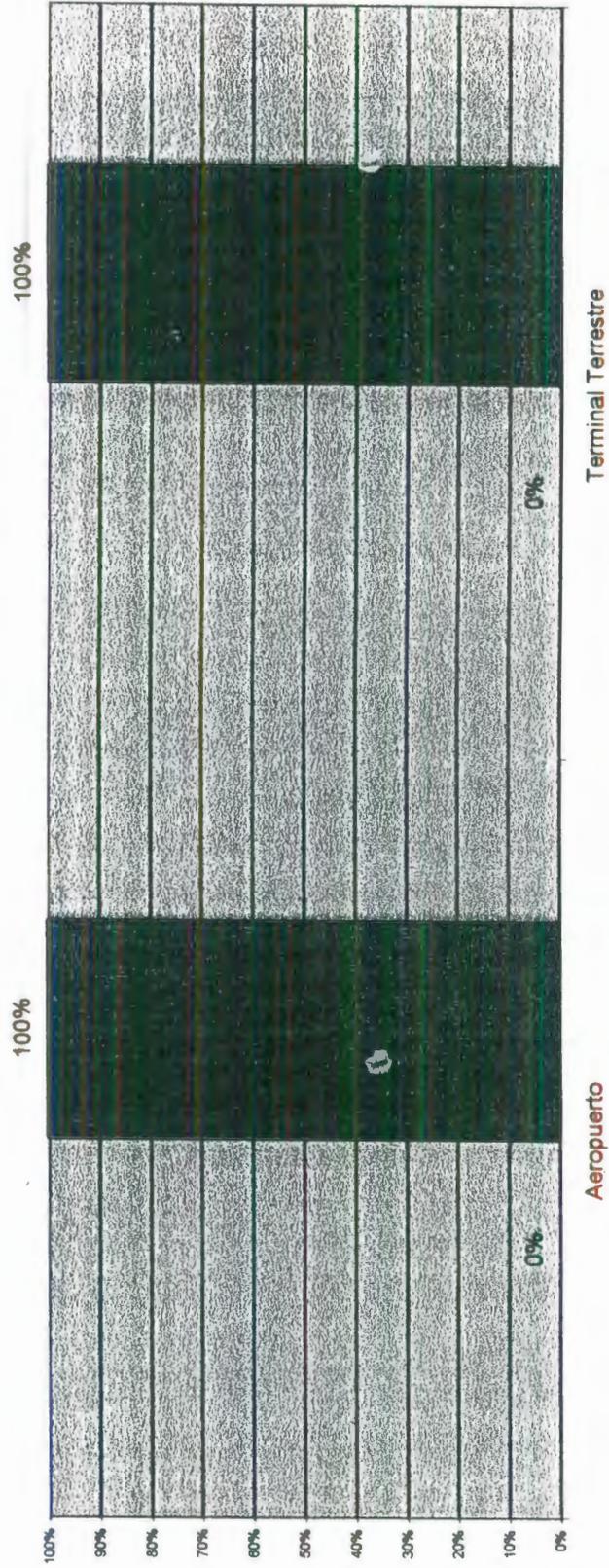
ANEXO AH

Taxistas que escuchan ó no música mientras prestan su servicio a los usuarios



ANEXO AI

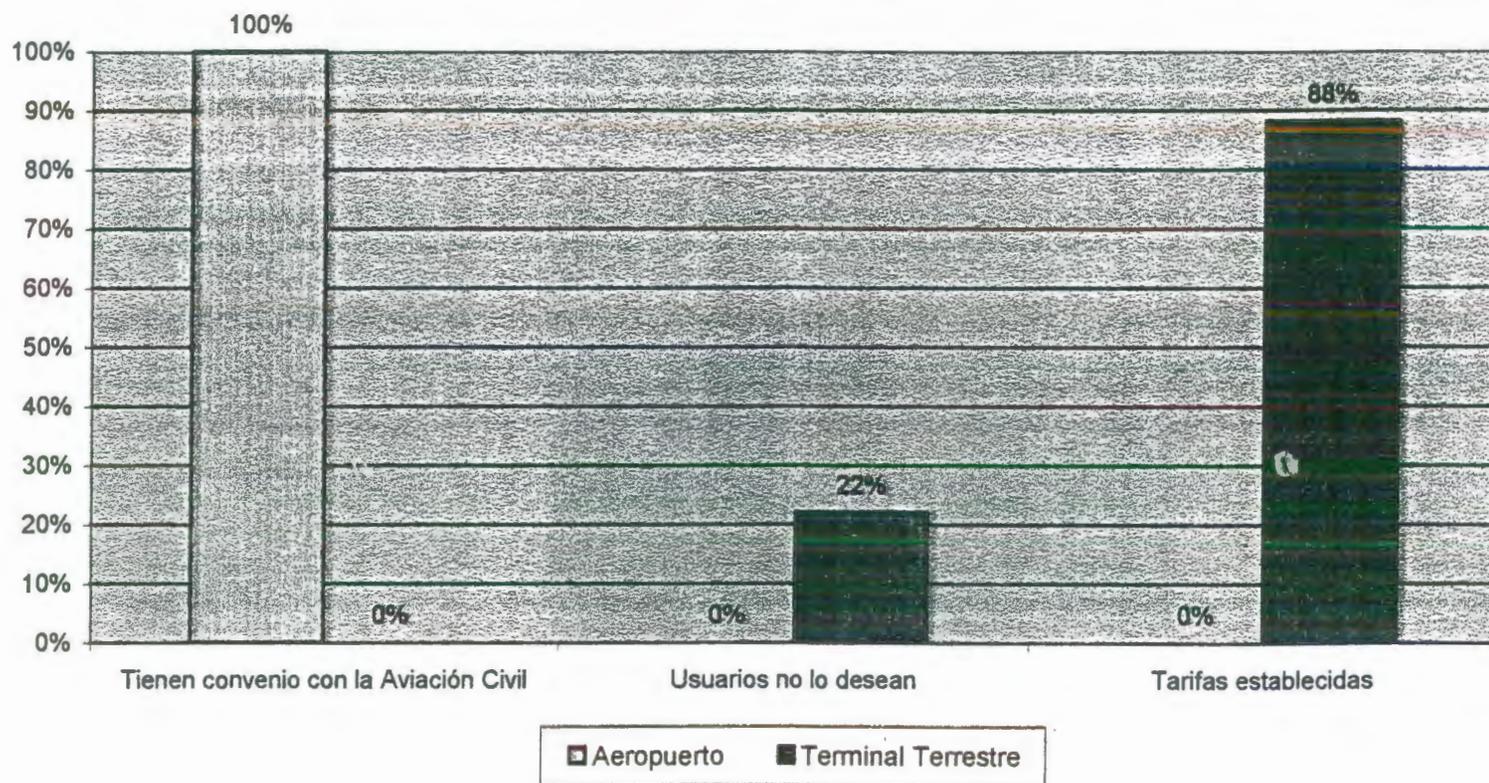
Taxistas utilizan el taxímetro al prestar su servicio



Sí No

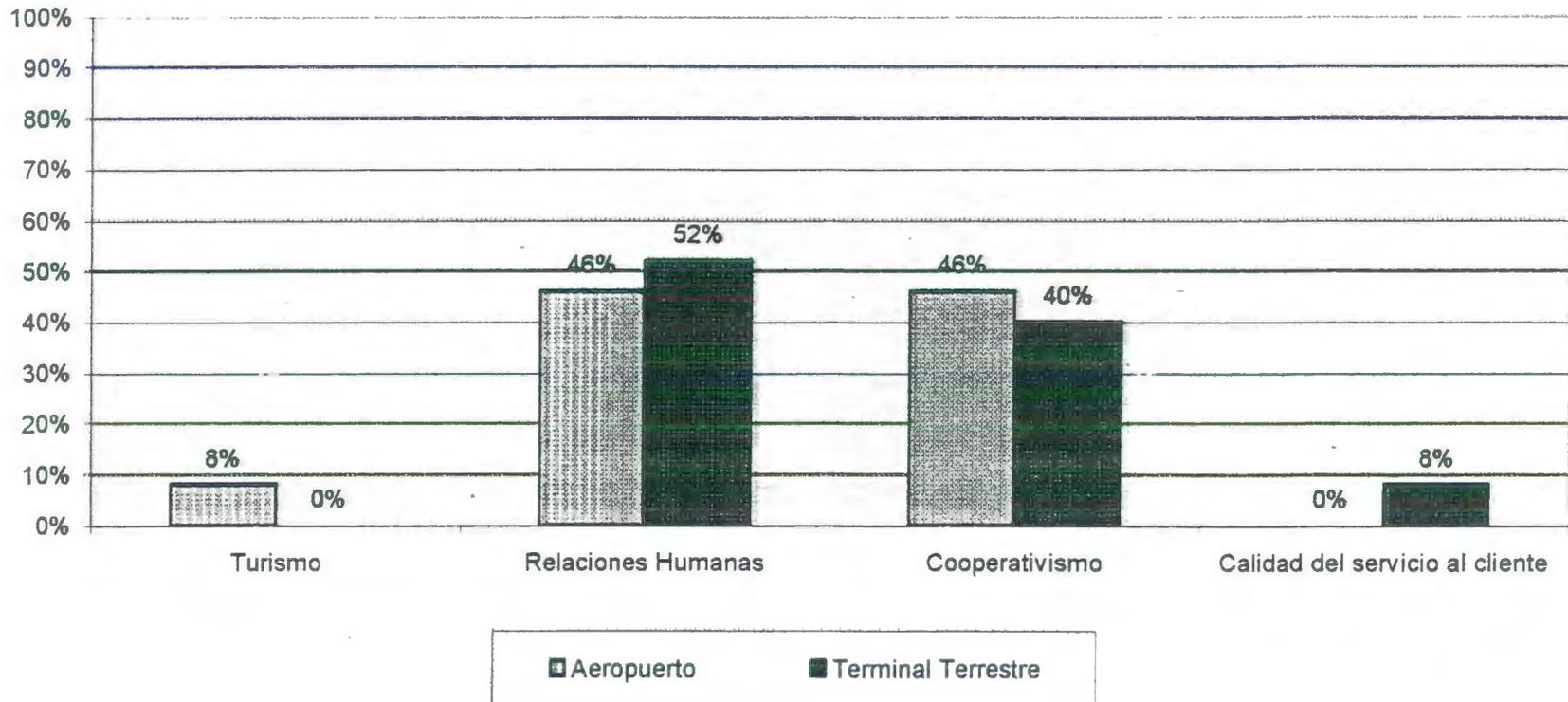
ANEXO AJ

Razones por las que los taxistas no utilizan el taxímetro al prestar su servicio



ANEXO AK

Cursos que reciben los taxistas en sus respectivas cooperativas



ANEXO AL
Encuesta a usuarios (Aeropuerto o Terminal Terrestre)

Nacionalidad

Cómo califica Ud. El servicio que dan los taxistas en cuanto a: (marque con una X)

a. Eficiencia	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Defic.	Malo
1. Trato del taxista						
2. Calidad de información						

b. Seguridad	Muy rápido	Rápido	Cauteloso	Lento
1. Forma de conducir del taxista				

2. Precauciones del taxista	Respetar señales de tránsito	Rebasa violentamente los vehículos	Utiliza vías seguras	Respetar a los peatones
Si				
No				

c. Estado del vehículo

1. Facilidades del Vehículo	Radio	Sistema de comunicación por radio	Aire acondicionado
Si			
No			

d. Tarifa

1. Valor real que paga el usuario (en sucres)

2. Percepción

Costo del Servicio	Caro	Aceptable	Barato
De Aeropuerto a Atarazana, Kennedy, La Garzota, Cda Vernaza.	(30 a 50 mil)	(20 a 30 mil)	(10 mil a 20 mil)
De Aeropuerto a Urdesa, Miraflores, Guayacanes, Alborada, Sauces.	(35 a 55 mil)	(25 a 35 mil)	(15 a 25 mil)
De aeropuerto Al centro y Hoteles	(35 a 50 mil)	(25 a 35 mil)	(15 a 25 mil)
De Aeropuerto a los Ceibos, Pto. Azul, al centro de Durán, Cdías. Del Sur (La Saiba, 9 de Octubre, Centenario, Pradera, etc.	(45 a 65 mil)	(30 a 45 mil)	(20 a 30 mil)
De Aeropuerto A Bellavista, Calle 17, Portete, Suburbios	(40 a 60 mil)	(30 a 40 mil)	(20 a 30 mil)
De Aeropuerto a vía Pto Marítimo, Guasmo.	(50 a 70 mil)	(40 a 50 mil)	(30 a 40 mil)
De Aeropuerto a Vía Samborondón	(45 a 65 mil)	(30 a 45 mil)	(20 a 30 mil)
De Aeropuerto a Vía Daule (hasta Km. 8 1/2)	(45 a 65 mil)	(30 a 45 mil)	(20 a 30 mil)

Caro	Acept.	Barato

3. Razones de su percepción:

Alguna vez ha tenido una mala experiencia con el servicio de taxis, indíquela:

Sugerencias para mejorar el servicio de taxis

ANEXO AM

ENCUESTA PARA DETERMINAR LA FRECUENCIA E INCIDENCIA DE PROBLEMAS EN EL SERVICIO DE TAXIS

Señale con una X si le han ocurrido y luego si le molestan las siguientes situaciones al tomar el servicio de taxis

	Me ocurrió		Me molesta	
	si	no	si	no
El taxista no está uniformado	si	no	si	no
El taxista no sabe la dirección exacta de su destino	si	no	si	no
El taxista no disimula su mal estado de ánimo	si	no	si	no
El taxista desconoce la información general que usted le pregunta sobre lugares de interés y sitios turísticos de la ciudad.	si	no	si	no
El taxista no se muestra cordial ó amable con usted	si	no	si	no
El taxista maneja muy rápido	si	no	si	no
El taxista maneja muy lento	si	no	si	no
El taxista rebasa violentamente a otros vehículos.	si	no	si	no
El taxista no respeta las señales de tránsito	si	no	si	no
El taxista no respeta a los peatones	si	no	si	no
El taxista no utiliza vías seguras.	si	no	si	no
El taxista discute al pactar la tarifa con el usuario	si	no	si	no
El taxista no utiliza taxímetro.	si	no	si	no
El taxista no publica las tarifas establecidas en el vehículo	si	no	si	no
El taxista no muestra en el interior del vehículo su identificación con sus datos personales.	si	no	si	no
El vehículo está viejo o en malas condiciones.	si	no	si	no
El vehículo está sucio (interior ó exterior)	si	no	si	no
El taxi no tiene sistema de comunicación por radio.	si	no	si	no
El taxi no cuenta con radio para escuchar música.	si	no	si	no
El taxi no cuenta con acondicionador de aire	si	no	si	no
La infraestructura física donde permanecen los vehículos, o los mismos vehículos no indican dónde los usuarios pueden presentar sus quejas.	si	no	si	no

ANEXO AN

Letra código para el tamaño de las muestras

Tamaño del lote o partida			Niveles de inspección especiales				Niveles de inspección generales		
			S-1	S-2	S-3	S-4	I	II	III
2	o	8	A	A	A	A	A	B	
9	o	15	A	A	A	A	A	B	
16	o	25	A	A	B	B	B	C	
26	o	50	A	B	B	C	C	D	
51	o	90	B	B	C	C	C	E	
91	o	150	B	B	C	D	D	F	
151	o	280	B	C	D	E	E	G	
281	o	500	B	C	D	E	F	H	
501	o	1200	C	C	E	F	G	J	
1201	o	3200	C	D	E	G	H	K	
3201	o	10000	C	D	F	G	J	L	
10001	o	35000	C	D	F	H	K	M	
35001	o	150000	D	E	G	J	L	N	
150001	o	500000	D	E	G	J	M	P	
500001	o	más	D	E	H	K	N	Q	

ANEXO AO

Plan de muestreo simple para inspección normal

Lotes clave	Nivel de calidad aceptable (inspección normal)																		
	0.010	0.015	0.025	0.040	0.065	0.10	0.15	0.25	0.40	0.65	1.0	1.5	2.5	4.0	6.5	10	15	25	
A	Ac	Re	Ac	Re	Ac	Re	Ac	Re	Ac	Re	Ac	Re	Ac	Re	Ac	Re	Ac	Re	Ac
B	Ac	Re	Ac	Re	Ac	Re	Ac	Re	Ac	Re	Ac	Re	Ac	Re	Ac	Re	Ac	Re	Ac
C	Ac	Re	Ac	Re	Ac	Re	Ac	Re	Ac	Re	Ac	Re	Ac	Re	Ac	Re	Ac	Re	Ac
D	Ac	Re	Ac	Re	Ac	Re	Ac	Re	Ac	Re	Ac	Re	Ac	Re	Ac	Re	Ac	Re	Ac
E	Ac	Re	Ac	Re	Ac	Re	Ac	Re	Ac	Re	Ac	Re	Ac	Re	Ac	Re	Ac	Re	Ac
F	Ac	Re	Ac	Re	Ac	Re	Ac	Re	Ac	Re	Ac	Re	Ac	Re	Ac	Re	Ac	Re	Ac
G	Ac	Re	Ac	Re	Ac	Re	Ac	Re	Ac	Re	Ac	Re	Ac	Re	Ac	Re	Ac	Re	Ac
H	Ac	Re	Ac	Re	Ac	Re	Ac	Re	Ac	Re	Ac	Re	Ac	Re	Ac	Re	Ac	Re	Ac
I	Ac	Re	Ac	Re	Ac	Re	Ac	Re	Ac	Re	Ac	Re	Ac	Re	Ac	Re	Ac	Re	Ac
J	Ac	Re	Ac	Re	Ac	Re	Ac	Re	Ac	Re	Ac	Re	Ac	Re	Ac	Re	Ac	Re	Ac
K	Ac	Re	Ac	Re	Ac	Re	Ac	Re	Ac	Re	Ac	Re	Ac	Re	Ac	Re	Ac	Re	Ac
L	Ac	Re	Ac	Re	Ac	Re	Ac	Re	Ac	Re	Ac	Re	Ac	Re	Ac	Re	Ac	Re	Ac
M	Ac	Re	Ac	Re	Ac	Re	Ac	Re	Ac	Re	Ac	Re	Ac	Re	Ac	Re	Ac	Re	Ac
N	Ac	Re	Ac	Re	Ac	Re	Ac	Re	Ac	Re	Ac	Re	Ac	Re	Ac	Re	Ac	Re	Ac
O	Ac	Re	Ac	Re	Ac	Re	Ac	Re	Ac	Re	Ac	Re	Ac	Re	Ac	Re	Ac	Re	Ac
P	Ac	Re	Ac	Re	Ac	Re	Ac	Re	Ac	Re	Ac	Re	Ac	Re	Ac	Re	Ac	Re	Ac
Q	Ac	Re	Ac	Re	Ac	Re	Ac	Re	Ac	Re	Ac	Re	Ac	Re	Ac	Re	Ac	Re	Ac
R	Ac	Re	Ac	Re	Ac	Re	Ac	Re	Ac	Re	Ac	Re	Ac	Re	Ac	Re	Ac	Re	Ac

- UTILIZAR el primer plan de muestreo debajo de la flecha. Si el tamaño de la muestra es igual o excede al del lote, hacer inspección cien por cien.
- ← UTILIZAR el primer plan de muestreo encima de la flecha.
- Ac = Número de aceptación
- Re = Número de rechazo.