



*Modelo de gestión para el servicio de las operadoras de transporte comercial
modalidad taxi convencional*

*Management model for the service of conventional taxi modality commercial
transport operators*

*Modelo de gestão para o atendimento de operadoras de transporte comercial na
modalidade táxi convencional*

Jorge Milton Lara-Sinaluisa^I

j_lara@epoch.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0002-3116-5161>

Juan Manuel Martínez-Nogales^{II}

jumartinez@epoch.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0002-4860-1548>

Jessica Fernanda Moreno-Ayala^{III}

jessica.moreno@epoch.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0003-0085-9459>

María Fernanda Ashqui-Lagua^{IV}

fernanda24102014@hotmail.com

<https://orcid.org/0000-0003-2924-1177>

Jonathan Ismael Barragán-Barragán^V

jbarragan20-11@hotmail.com

<https://orcid.org/0000-0001-7383-4362>

Correspondencia: j_lara@epoch.edu.ec

Ciencias Técnicas y Aplicadas

Artículo de Investigación

* **Recibido:** 23 de julio de 2022 * **Aceptado:** 30 de agosto de 2022 * **Publicado:** 20 de septiembre de 2022

- I. Doctor en Física. Máster Universitario en Formación Internacional especializada del profesorado, Docente Investigador Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Riobamba, Ecuador.
- II. Ingeniero Mecánico, Magíster en Ciencias de la Educación Aprendizaje de la Física, Docente Investigador Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Riobamba, Ecuador.
- III. Máster en Gestión de Sistemas Aeronáuticos, Docente Investigador Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Riobamba, Ecuador.
- IV. Ingeniero en Gestión de Transporte, Investigador Independiente, Riobamba, Ecuador.
- V. Ingeniero en Gestión de Transporte, Investigador Independiente, Riobamba, Ecuador.

Resumen

Este artículo presenta el diseño de un modelo de gestión para las operadoras de transporte comercial (taxi convencional) en la ciudad de Riobamba. Mediante un diagnóstico inicial se obtuvo información relevante acerca de la percepción y niveles de satisfacción de los usuarios sobre el servicio que reciben, se utilizó el método Servqual a 400 personas. Además, se obtuvo información mediante encuestas de socios y accionistas de las operadoras de taxi convencional y personal administrativo para conocer sus opiniones. Como resultado de lo anterior, se obtuvieron las necesidades, falencias, puntos fuertes y de mejora para el diseño de un nuevo de modelo de gestión. Se concluye que las operadoras de taxi convencional aplican una gestión empírica debido a que no cuentan con herramientas adecuadas para la prestación del servicio y la aplicación de un modelo desarrollado de manera técnica beneficiará a las operadoras de taxi convencional.

Palabras clave: Modelo de gestión; Transporte; Taxi convencional; Transporte comercial.

Abstract

This article presents the design of a management model for commercial transport operators (conventional taxi) in the city of Riobamba. Through an initial diagnosis, relevant information was obtained about the perception and satisfaction levels of users about the service they receive, the Servqual method was used on 400 people. In addition, information was obtained through surveys of partners and shareholders of conventional taxi operators and administrative staff to find out their opinions. As a result of the above, the needs, shortcomings, strengths and improvement points were obtained for the design of a new management model. It is concluded that conventional taxi operators apply empirical management because they do not have adequate tools to provide the service and the application of a technically developed model will benefit conventional taxi operators.

Keywords: Management model; Transport; Conventional taxi; Commercial transport.

Resumo

Este artigo apresenta o desenho de um modelo de gestão para operadoras de transporte comercial (táxi convencional) na cidade de Riobamba. Através de um diagnóstico inicial foram obtidas informações relevantes sobre a percepção e os níveis de satisfação dos usuários sobre o serviço

que recebem, o método Servqual foi utilizado em 400 pessoas. Além disso, as informações foram obtidas por meio de pesquisas com sócios e acionistas de taxistas convencionais e funcionários administrativos para conhecer suas opiniões. Como resultado do exposto, foram obtidas as necessidades, deficiências, pontos fortes e pontos de melhoria para o desenho de um novo modelo de gestão. Conclui-se que as operadoras de táxi convencionais aplicam a gestão empírica por não possuírem ferramentas adequadas para prestar o serviço e a aplicação de um modelo tecnicamente desenvolvido beneficiará as operadoras de táxi convencionais.

Palavras-chave: Modelo de gestão; Transporte; Táxi convencional; Transporte comercial.

Introducción

Un modelo de gestión, es un sistema mediante el cual se organiza un proceso. Se aplica a empresas grandes, medianas y pequeñas, tanto a nivel público como privado. Además, constituye un marco de referencia para la administración de las empresas y negocios. La importancia de un modelo de gestión radica en la optimización para la realización de procesos que sean eficaces en todos los ámbitos. De tal modo, esta optimización tiene impacto en la reducción del tiempo, la calidad del servicio y el conjunto de factores que benefician a la empresa y al cliente. Asimismo, un modelo de gestión administrativa, se refiere a la arquitectura de sistemas de gestión administrativos que permitan ser adaptables a una empresa de cualquier tipo (Rojas Paico, 2022)

Por otra parte, las investigaciones referentes a modelos de gestión aplicados a transportes comerciales de taxis convencionales se cuentan a las nuevas tecnologías y su incidencia en los usuarios y transportistas. Además, en el estudio realizado por encargo del Ayuntamiento de Madrid en 2017, recalca que el modelo de solicitud de servicio está cambiando y el uso de aplicaciones móviles sigue en aumento. Asimismo, según este estudio, los usuarios usan otros modos de transporte como Uber y Cabify que corresponden a la competencia de los taxistas convencionales. Los usuarios de estas App representan el 50% entre los encuestados y valoran el servicio de estas aplicaciones por rapidez y mayor comodidad. Estas respuestas obtenidas por el estudio ratifican la irrupción acelerada de la tecnología en el servicio de taxis y que las empresas deben realizar actualizaciones en su gestión con el fin de brindar un mejor servicio según las necesidades del usuario (Ayuntamiento de Madrid, 2017).

Otro estudio realizado en Colombia respecto a este tema, recalca que los usuarios buscan la calidad y mejora en los servicios. Y que en la actualidad existe una percepción negativa de parte de los usuarios que exigen calidad, puntualidad y respeto lo cual conlleva no solo el transporte de un lugar a otro sino una experiencia placentera. (Arribasplata Santiago et al., 2018; Urdaneta G. et al., 2011) Muchos países han trabajado para la implementación de herramientas tecnológicas con el fin de un mayor crecimiento en su uso y la satisfacción del servicio, dado que la competencia de las App de transporte llegó de manera feroz y el usuario tiene más alternativas para elegir. En esta misma investigación se presentan los factores que inciden en la percepción de calidad del servicio de taxis que fue aplicado en usuarios en la ciudad de Medellín (Holguín Jiménez et al., 2017)

- La falta de servicio es el principal problema que tiene el transporte tipo taxi en la ciudad de Medellín.
- La competencia obliga a que los prestadores del servicio de transporte tipo taxi mejoren la calidad de servicio.
- Las empresas que agremian a los conductores del servicio tipo taxi deben establecer políticas y herramientas para sensibilizar a sus conductores y así poder mejorar la comunicación y a la empatía con el usuario.
- La flota de vehículos tipo taxi debe modernizarse para cumplir con las condiciones mínimas de confortabilidad y seguridad.
- Se recomienda que sea un servicio en el cual el usuario no siente ninguna discriminación, ya que un gran porcentaje piensa que no brindan el servicio a cualquier parte de la ciudad.
- Generar nuevas estrategias que hagan que los usuarios utilicen este medio de transporte tanto como lo hacen en las horas de la noche.

Bajo esta perspectiva, el usuario es considerado una parte fundamental para las empresas de taxi, centrarse en sus necesidades y requisitos, escuchar sus opiniones y dejar de lado la incomodidad, el mal trato y enfocarse en la calidad, confiabilidad y confort a través de la implementación de políticas y normativas innovadoras que faciliten la movilidad del usuario y permita el crecimiento en el mercado (Holguín Jiménez et al., 2017)

A nivel nacional el estudio denominado “Modelo de Gestión de la Calidad para la Mejora del Servicio en las Cooperativas de taxis de Riobamba. Caso de Estudio Cooperativa San Alfonso”,

recalca que la gestión de calidad de una empresa debe ser una prioridad y contribuye a el logro de la eficacia y que se enfoca en el cliente y su satisfacción.

“Para organizaciones como esta que pertenecen al sector de la Economía Popular y Solidaria es importante implementar estrategias que den como resultado un modelo de gestión de la calidad, que aporte con beneficios reales y palpables como reducción de costos, mejoras en el clima organizacional, cumplimiento de objetivos trazados, mejoras en la capacitación del personal, mejoras en la imagen institucional y la más importante el incremento de la satisfacción de los clientes” (Romero Fernández & Rosero Padilla, 2018)

Con estos antecedentes, este artículo presenta el diseño de un modelo de gestión del servicio de las operadoras de transporte comercial el servicio de las operadoras de transporte comercial modalidad taxi convencional en la ciudad de Riobamba.

Metodología

La metodología aplicada en este estudio corresponde al método inductivo en el cuál se observa, estudia y conoce las características de un conjunto de fenómenos o realidades para elaborar una propuesta. “El método inductivo plantea un razonamiento ascendente que fluye de lo particular o individual hasta lo general. Se razona que la premisa inductiva es una reflexión enfocada en el fin. Puede observarse que la inducción es un resultado lógico y metodológico de la aplicación del método comparativo” (Abreu, 2014)

Asimismo, se realizó una investigación documental en donde se buscó en repositorios digitales, páginas web, artículos académicos. Además, mediante la aplicación de encuestas al área administrativa y socios de las operadoras de taxi de la ciudad de Riobamba, para lo cual se desarrolló un cuestionario. Se complementó con una observación directa para conocer la infraestructura, equipos y la flota vehicular de las operadoras mediante una ficha de observación se recolectó esta información (Parraguez Carrasco et al., 2017)

Además, se aplicó el cuestionario Servqual, “que es la escala más usada y aceptada para la medición de la calidad de los servicios. Servqual presenta 22 variables para evaluar las expectativas y 22 para las percepciones, agrupadas en cinco dimensiones: Elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía (Ibarra & Espinoza, 2014). Este

cuestionario se evaluó mediante un rango de satisfacción que va del 1 al 7, siendo 1 extremadamente insatisfecho y 7 extremadamente satisfecho.

Para la aplicación de los instrumentos aplicados a 49 operadoras se seleccionó a 5 representantes de la parte administrativa obteniendo así una muestra de 245 encuestas a realizarse. En cuanto a los socios se aplicó las encuestas a 10 personas de cada operadora obteniendo así una muestra de 490 personas/socios a encuestar.

Con relación a los usuarios se aplicó la siguiente fórmula para obtener la

Para obtener la población de estudio de los usuarios con los datos presentados a continuación

Usuarios del servicio

Carreras Diarias	Días Laborables	Flota Vehicular
25	30	3072

$$\text{Fórmula} = N^{\circ} \text{ de Carreras} \times N^{\circ} \text{ de Días} \times \text{Vehículos}$$

Aplicando la fórmula presentada se obtuvo 2 304 000 usuarios del transporte comercial modalidad taxi convencional.

Como la muestra es demasiado extensa se procede a realizar la muestra estadística que plantea la siguiente fórmula:

$$n = \frac{m}{e^2(m-1) + 1}$$

Dónde:

n: Tamaño de la muestra

m: Población

e: Precisión o error admitido

A continuación, se procede a reemplazar los valores respectivos:

$$n = \frac{2\,304\,000}{0.05^2(2\,304\,000 - 1) + 1}$$

$$n = \frac{2\,304\,000}{5\,760,9975}$$

$$n = 399.9$$

A partir de este cálculo se determinó que el número de encuestas fue de 400 a los usuarios del transporte comercial modalidad taxi convencional de la ciudad de Riobamba.

Posteriormente se realizó un análisis de la información para el desarrollo de un modelo de gestión acorde a las necesidades de los usuarios, administradores y socios.

Por su parte, para el modelo de gestión se realizó un diagnóstico de la situación actual que permite determinar los problemas existentes, luego se realizara un análisis de los aspectos internos y externos para plantear estrategias que permitan el desarrollo, mejoramiento y gestión de las operadoras de taxi convencional de la ciudad de Riobamba con la finalidad de mejorar la prestación de servicio.

Resultados

A continuación se presenta una interpretación de los resultados de la encuesta, cuestionario Servqual y ficha de observación, como punto de partida para el desarrollo del modelo gestión.

Administradores

La mayoría de los socios de las operadoras de taxi convencional de la ciudad de Riobamba pertenecientes al área administrativa mencionan que realizan una planificación mediante objetivos a corto plazo, el restante de socios da a conocer que ellos planifican mediante la realización de estrategias, de acuerdo a lo estipulado en la ley y reglamentos que controlan a las operadoras de taxi convencional en el Ecuador, menciona que las operadoras de transporte comercial deben elaborar planes los cuales deben ser cumplidos y ejecutados en un tiempo determinado buscando siempre el proceso y desarrollo de las mismas.

Las operadoras de transporte comercial modalidad taxi convencional señalan que poseen un organigrama con jerarquías y responsabilidades claras, pero al momento de requerir dicho organigrama no lo tienen visible al público, la ley orgánica de economía popular y solidaria en el art.32 sobre estructura interna menciona que debe estar conformada por una asamblea general de socios o representantes, un consejo de administración, un consejo de vigilancia y una gerencia.

La gran parte de las personas encuestadas del área administrativa mencionan que las decisiones son tomadas por el consejo de administración, con esto evidenciamos que no se está cumpliendo con las normativas establecidas, cabe recalcar que dentro de la ley de compañías y la ley orgánica de economía popular y solidaria que rigen a las operadoras de taxi convencional menciona que el máximo órgano que toma las decisiones es la asamblea general, la cual estará integrada por todos

los socios y son los encargados de tomar decisiones y resoluciones que obligan a todos los socios y a los órganos que exista dentro de la operadora.

El 49% del total de los encuestados es decir 120 personas manifiestan que no poseen un sistema de recompensas y castigos, 70 encuestados que corresponde al 29% si posee, mientras que el 22% es decir 55 personas no se encuentra seguro de tener un sistema que les permita realizar un control en la operadora.

La mayoría de los encuestados mencionan que no cuentan con un sistema de recompensas y castigos, lo que impide que las operadoras tengan un mayor control sobre sus colaboradores, según B.F Skinner menciona que aplicar este tipo de condicionamiento ayuda a determinar una conexión que nos ayuda al aprendizaje ya sea por un premio o castigo, por lo cual es fundamental su implementación ya que nos ayudara como una herramienta de control al colaborador y su compromiso con la operadora.

La gran parte de los encuestados mencionan de forma insegura que las estrategias aplicadas por las operadoras ayuden a mejorar la prestación del servicio, con lo que se evidencia la falta de compromiso por parte de la administración, las estrategias que deben aplicar las operadoras de taxi convencional deben estar enfocadas en el mejoramiento, desarrollo y bienestar de cada una de ellas, además deben ser ejecutadas en los tiempos establecidos según su cronograma con el fin de alcanzar las metas y objetivos propuestos.

Un gran número de encuestados manifiestan que el consejo de administración es quien evalúa el cumplimiento de los objetivos y la gestión de la operadora, de conformidad con la ley, su reglamento y el estatuto social de cada una de las operadoras, el consejo de administración como órgano directivo y de fijación de políticas será responsable de evaluar el cumplimiento de los objetivos planteados, dando a conocer de forma positiva o negativa el desempeño que ha tenido la operadora.

Resultados socios

En el siguiente apartado del trabajo de investigación tenemos a 3072 socios y accionistas que conforma las 49 operadoras de taxi convencional de la ciudad de Riobamba, por ser un universo muy grande de socios y accionistas se procede a tomar una muestra la cual nos da como resultado 490 encuestas a aplicar, es decir se tomó a 10 miembros de cada operadora diferentes a las 5 personas que conforman el área administrativa

El cuestionario de preguntas previamente establecidas desarrollado para los socios y accionistas de las operadoras de taxi convencional está enfocado en aspectos como: administración, gestión, control, prestación y calidad de servicio, la cual nos ayudara a medir y conocer la calidad de servicio que se está brindando a la ciudadanía riobambeña.

El 67% de las personas encuestas que corresponde a 328, mencionan que no fue sometido a un proceso para ingresar a formar parte de la operadora mientras que 162 personas que pertenece al 33% afirma que si fue sometido a un proceso previo.

Del total de los encuestados, 211 que corresponde al 43% recibe capacitación sobre seguridad vial, 151 personas que pertenece al 31% menciona sobre atención al cliente, 115 pertenece al 23% sobre calidad de servicio, mientras que 13 personas que pertenece al 3% recibe otro tipo de capacitación.

De los 490 encuestados, 250 que pertenece al 51% de los socios encuestados mencionan de forma insegura que las políticas de seguridad y salud ocupacional son eficaces para prevenir riesgos, 123 personas que corresponde al 25% menciona que son eficaces, mientras que solo 117 que el 24% afirma que si ayuda a la prevención de riesgos laborales.

La mayoría de socios encuestados mencionan que realizan el mantenimiento a sus vehículos cada 15 días, con lo cual se evidencia el compromiso de las operadoras de taxi convencional con la ciudadanía de Riobamba, pero debido al trabajo y servicio que brinda este modo de transporte se debe implementar nuevas técnica de limpieza y desinfección de las unidades para garantizar la seguridad y comodidad de los usuarios que utilizan este modo de transporte, cumpliendo con la Ordenanza 009-2016 GADM Riobamba, art. 7, numeral 3 que menciona que se debe implementar programas de mantenimiento permanente y renovación de su flota vehicular.

Las personas encuestadas en su totalidad afirman ser amables con los usuarios que utilizan el servicio de taxi convencional, se debe tomar en cuenta que se debe tratar al usuario como la persona más importante ya que es la razón de ser de su trabajo. La Ordenanza 009-2016 emitida por el GADM Riobamba, art. 7, numeral 2, menciona que las operadoras de taxi convencional legalmente constituidas en la ciudad de Riobamba deben garantizar un trato adecuado a los usuarios, mediante conductas éticas y cordiales, procurando especial cuidado a grupos de atención prioritaria.

Resultados de la encuesta SERVQUAL

La encuesta SERVQUAL consta de 22 preguntas que corresponden a cinco dimensiones las cuales nos permiten evaluar la satisfacción del cliente respecto del servicio, para realizar el correspondiente análisis se establece las percepciones y expectativas de cada usuario encuestado que una vez aplicado la formula se obtuvo una muestra de 400 usuarios a encuestar.

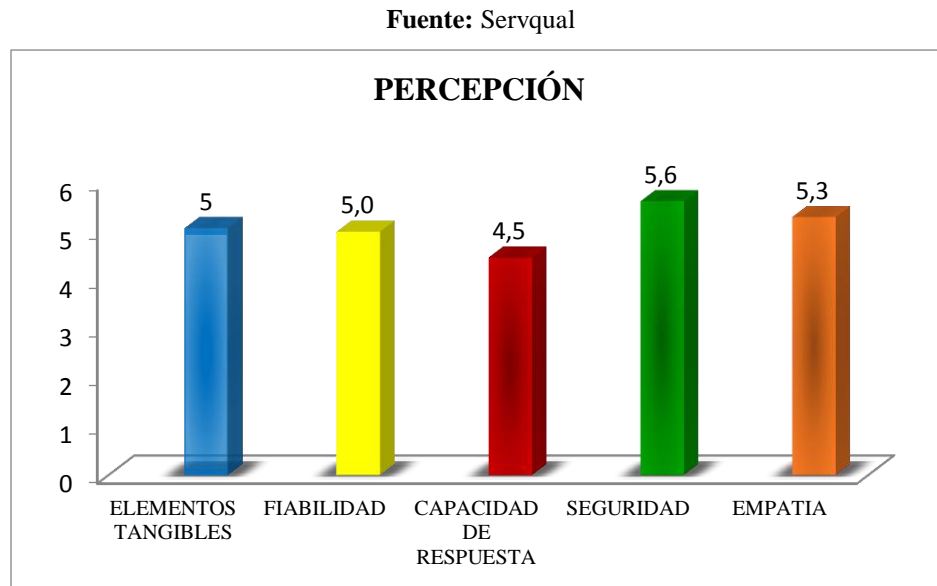


Figura 1: Promedio percepciones

Como se muestra en el gráfico la dimensión que tuvo promedio más alto en la seguridad, con lo que determinamos que los usuarios están satisfechos con esta dimensión, mientras que la dimensión que tuvo un promedio bajo es la capacidad de respuesta.

El cálculo de las brechas nos sirve para conocer el índice de calidad para lo cual se realiza una ponderación distribuyendo 100 puntos entre las cinco dimensiones de acuerdo a la importancia que los usuarios le da a cada dimensión, esto nos sirve para recalcular los valores de las percepciones y las expectativas para lo cual se calcula multiplicando el valor de cada dimensión por la ponderación asignada.

Finalmente, se presenta un diagnóstico de la situación inicial, mediante el cual se desarrolló la propuesta.

Figura 2: Cuadro de diagnóstico de la situación actual

Aspectos	Situación Actual
----------	------------------

<p>Administrativo</p>	<p>Dentro de las operadoras de taxi convencional se evidencio que su forma de administrar se basa en lo estipulado en la ley, además que se determinó que los procesos que aplican para mejorar el servicio son empíricos debido a que no cuentan con herramientas que ayuden a un control y desarrollo de la misma</p>
<p>Gestión de Talento Humano</p>	<p>Las operadoras de taxi convencional de la ciudad de Riobamba no realizan procesos previos de selección y reclutamiento de personal además de no contar con descriptores de puestos, se evidencio que el talento humano carece de conocimientos en temas de seguridad vial, atención al cliente, prestación y calidad de servicio.</p>
<p>Técnico</p>	<p>En la parte técnica las unidades de taxi convencional cuentan con una flota vehicular aceptable, pero se evidencio la despreocupación en el ámbito de limpieza, desinfección, seguridad y mantenimiento de las unidades de transporte además de no poseer herramientas que ayuden al control y mejoramiento de los procesos.</p>
<p>Prestación de Servicio</p>	<p>Las operadoras no han implementado nuevas tácticas que ayuden a mejorar el servicio lo cual produce malestar al usuario debido a que los conductores presentan falencias en su presentación, lo cual produce desconfianza al usuario al momento de utilizar este modo de transporte además que cuentan con equipos tecnológicos desactualizados los cuales no brindan una seguridad adecuada lo cual impide cumplir con las expectativas de los usuarios al momento de tomar el servicio de transporte.</p>

Fuente: Autores, 2022

A continuación, se presenta los puntos relevantes desarrollados en el modelo de gestión a través del esquema realizado y considerando que el mismo corresponde a un documento extenso y en este artículo solamente se basa en mostrar los factores que se tomaron en cuenta para el diseño.

Fuente: Autores, 2022

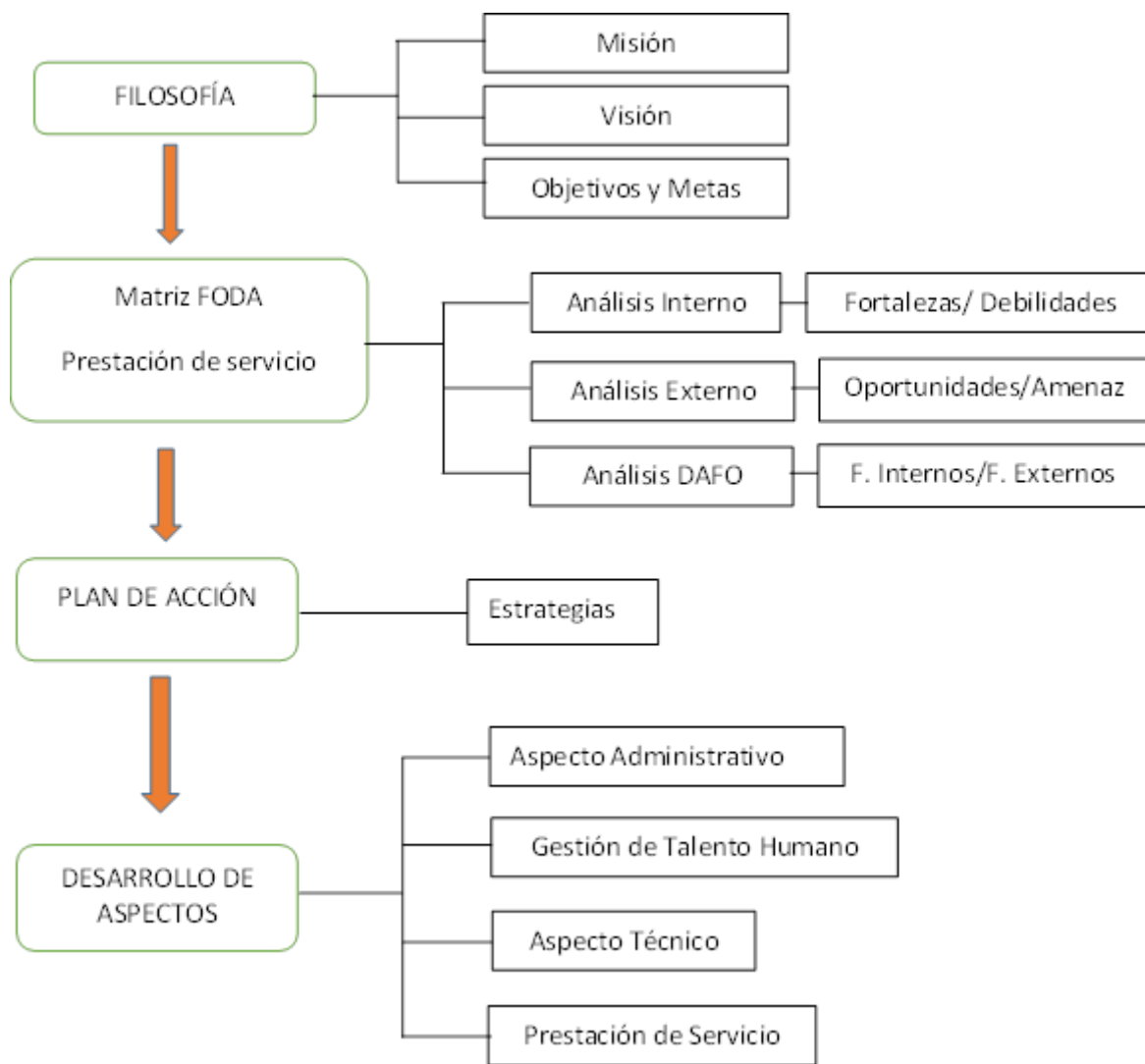


Figura 3: Esquema del Modelo de Gestión

Figura 4: Estrategias con la matriz FODA

FACTORES INTERNOS FACTORES EXTERNOS	FORTALEZAS	DEBILIDADES
OPORTUNIDADES	F – O Estrategias que utilizan las fortalezas para maximizar las oportunidades	D – O Estrategias que minimizan las debilidades aprovechando las oportunidades
AMENAZAS	F – A Estrategias que utilizan las fortalezas para minimizar las amenazas	D – A Estrategias que minimizan las debilidades, evitando las amenazas

Fuente: autores, 2022

Figura 5: Análisis DAFO de las operadoras de taxi convencional

FACTORES INTERNOS	FORTALEZAS	DEBILIDADES
OPORTUNIDADES	F – O F2 – O5: Motivar a los transportistas a la renovación de sus unidades cada cinco años mediante alianzas de financiamiento con concesionarias. F4 – O4: Capacitar a socios y conductores en temas que	D – O D5 – O6: Desarrollar planes de marketing que permitan al usuario acceder al servicio de encomiendas que brindaran las operadoras de taxi convencional con el fin de atender todas las necesidades de la ciudadanía.

	<p>permitan brindar un buen servicio al usuario mediante la gestión con entidades públicas y privadas.</p>	
<p>AMENAZAS</p>	<p>F – A F5 – A4: Crear una base de datos que permita al usuario acceder a información acerca del conductor y su unidad, para garantizar su seguridad.</p>	<p>D – A D4 – A3: Implementar un plan de control de limpieza y desinfección en las unidades de transporte de taxi convencional. D2 – A1: Implementar el uso de aplicaciones móviles como Ktaxi que ayuden a tener una mayor accesibilidad al usuario para disminuir la competencia y la informalidad. D3 – A4: Equipar todas las unidades con tecnología wifi y video vigilancia que permita disminuir la inseguridad para salvaguardar la integridad de los usuarios y conductores.</p>

Fuente: autores, 2022

Conclusiones

Fue necesario conocer la situación actual de las operadoras de transporte comercial de taxis convencional de Riobamba, para establecer las necesidades de gestión, de tal forma que se conoció que las operadoras trabajan de manera empírica y esto es un factor decisivo que condiciona la calidad del servicio.

Igualmente, la investigación permitió saber que los usuarios no se sienten satisfechos con la atención que reciben por parte de las unidades de transporte y todo el servicio que ofrecen. Además esta información es un punto importante de mejora para poder mejorar.

La propuesta de modelo de gestión que se desarrolló se basa en estándares internacionales, nacionales y en la información obtenida mediante las herramientas aplicadas. Por tanto, la aplicación de este modelo de gestión permitirá que el servicio de las operadoras mejore sobre todo en los puntos álgidos.

Referencias

1. Abreu, J. Luis. (2014). El Método de la Investigación Research Method. *Daena: International Journal of Good Conscience*, 9(3), 195–204.
2. Arribasplata Santiago, Y. Y., Ayala Leon, T. S., & Vargas Villalobos, K. E. (2018). Gestión De Calidad Y Satisfacción Del Servicio Al Cliente En LA EMPRESA DE SERVICIO DE TAXI SINCERO REMISSE SAC 2018. In *Repositorio institucional – UPA*. <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/547>
3. Ayuntamiento de Madrid. (2017). *ESTUDIO DEL SERVICIO DEL TAXI REF: P2016050 · ABR 2017 D. G. de Gestión#y Vigilancia de la Circulación ESTUDIO TÉCNICO Estudio del Servicio del Taxi*. <https://static.ecestaticos.com/file/731/9b9/6df/7319b96df9a0c4223c2214c45996a4f9.pdf>
4. Holguín Jiménez, A. P., Gutiérrez Mejía, J. A., & Bermúdez-Hernández, J. (2017). Servicio al cliente: una estrategia gerencial para incrementar la competitividad organizacional en empresas de Valledupar (Colombia). *Revista CIES*, 20–26. <https://doi.org/10.15649/2346030X.425>
5. Ibarra, L., & Espinoza, B. (2014). Servqual, una propuesta metodológica para evaluar la percepción de la calidad. *Revista Iberoamericana de Ciencias*. www.reibci.org
6. Parraguez Carrasco, S. M., Chunga Chinguel, G. R., Milusca Flores Cubas, M., & Romero Cieza, R. Y. (2017). *El estudio y la investigación documental: Estrategias metodológicas y ... - Simona María Parraguez Carrasco, Gerardo Raúl Chunga Chinguel, Marlene Milusca Flores Cubas, Rosario Ysabel Romero Cieza - Google Books* (G. R. Chunga Chinguel, Ed.). <https://books.google.es/books?hl=en&lr=&id=v35KDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA3&dq=investigacion+documental&ots=zjcOVMZKYi&sig=N-nTpSuwvm0o5o-6UfhSmE8K0wM#v=onepage&q&f=false>

7. Rojas Paico, J. N. (2022). Modelo de gestión para la simplificación administrativa en los trámites académicos de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas. *Repositorio Institucional* - UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/79917>
8. Romero Fernández, A., & Rosero Padilla, S. I. (2018). *MODELO DE GESTION DE LA CALIDAD PARA LA MEJORA DEL SERVICIO EN LAS COOPERATIVAS DE TAXIS DE RIOBAMBA. CASO DE ESTUDIO COOPERATIVA SAN ALFONSO*. [Universidad Indoamerica]. <http://repositorio.uti.edu.ec/handle/123456789/774>
9. Urdaneta G., J. A., Monasterio, S., & Peña, O. (2011). Calidad del servicio de taxis del municipio Maracaibo. *Telos: Revista de Estudios Interdisciplinarios En Ciencias Sociales*, ISSN-e 1317-0570, Vol. 13, N°. 2, 2011, Págs. 237-259, 13(2), 237–259. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3707224&info=resumen&idioma=ENG>

© 2022 por los autores. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0) (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>).