



Incidencia de las capacitaciones a socios de las operadoras del transporte comercial en taxis

Incidence of training for partners of commercial transport operators in taxis

Incidência de treinamento para parceiros de operadores de transporte comercial em táxis

Diego Vinicio Argüello-Parra ^I
diego.arguello@epoch.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0001-8940-1289>

María Fernanda Herrera-Chico ^{II}
maria.herrerac@epoch.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0002-2286-5502>

Juan Pablo Palaguachi-Sumba ^{III}
juan.palaguachi@epoch.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0002-2144-6170>

Correspondencia: diego.arguello@epoch.edu.ec

Ciencias económicas y empresariales
Artículo de investigación

***Recibido:** 15 de febrero de 2020 ***Aceptado:** 29 de abril de 2020 * **Publicado:** 31 de mayo de 2020

- I. Magíster en Derecho Administrativo, Docente de la Carrera de Gestión del Transporte, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Riobamba, Ecuador.
- II. Magister en Gestión de Proyectos de Desarrollo, Docente de la Carrera de Gestión del Transporte, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Riobamba, Ecuador.
- III. Magister en Sistemas vehiculares, Docente de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Riobamba, Ecuador.

Resumen

El presente artículo tiene como objetivo determinar el nivel de satisfacción de los usuarios del transporte comercial en taxi de la ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo. Para ello, se plantea como antecedente que: la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo (ESPOCH), a través de la Carrera de Gestión del Transporte ha capacitado durante tres años a quince operadoras de taxi del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo; en este contexto, la finalidad es determinar la incidencia que estas han tenido, tanto en los conductores como en la sociedad.

La investigación aplicada es de tipo descriptivo, de campo, se elaboró un cuestionario con doce ítems dirigido a 383 personas, quienes evaluaron el servicio de transporte comercial en taxi. La recopilación de información se realizó en las paradas de taxi de las quince operadoras capacitadas de la Cámara de Operadoras Independientes de Taxis de Riobamba; se realizaron preguntas sobre leyes de tránsito, seguridad vial, atención al cliente, conducción eficiente, en cuyos temas han sido capacitados los socios de cada una de las operadoras.

Palabras claves: Capacitación; conductores; transporte comercial; satisfacción del cliente.

Abstract

This article aims to determine commercial taxi transport level of user satisfaction. To do this, it is important to note that the Escuela Superior Politécnica de Chimborazo (ESPOCH), through the Transportation Management Department, over the course of three years has trained fifteen taxi operators in Riobamba Canton, Chimborazo. In this context, the purpose is to determine the impact that these have had, both on drivers and society. The applied research is descriptive, field-based. A 12-item questionnaire was given to 385 people, who evaluated the commercial taxi transport service. The collection of information was carried out at the location of each of the fifteen trained operators, which are part of the Chamber of Independent Taxi Operators of Riobamba. (USERS) were asked about traffic laws, road safety, customer service, efficient driving, on which subjects the partners of each of the operators have been trained.

Keywords: Training; drivers; commercial transportation; customer satisfaction.

Resumo

O objetivo deste artigo é determinar o nível de satisfação dos usuários do transporte comercial de táxi na cidade de Riobamba, província de Chimborazo. Para isso, propõe-se que: a Escola Superior Politécnica de Chimborazo (ESPOCH), por meio da Carreira em Gerenciamento de Transportes, tenha treinado quinze operadores de táxi no cantão de Riobamba, província de Chimborazo, por três anos; Nesse contexto, o objetivo é determinar o impacto que eles tiveram, tanto nos motoristas quanto na sociedade.

A pesquisa aplicada é descritiva, com base em campo e foi elaborado um questionário com doze itens para 383 pessoas que avaliaram o serviço de transporte comercial de táxi. A coleta de informações foi realizada nos pontos de táxi dos quinze operadores treinados da Câmara de Operadores de Táxi Independentes de Riobamba; Foram feitas perguntas sobre leis de trânsito, segurança no trânsito, atendimento ao cliente, direção eficiente, sobre quais assuntos os parceiros de cada um dos operadores foram treinados.

Palavras-chave: Treinamento; motoristas; transporte comercial; satisfação do cliente.

Introducción

Una de las necesidades propias de toda sociedad y que se realiza a diario es la movilización de ciudadanos de un punto de origen hacia uno de destino para desarrollar múltiples actividades, donde el transporte juega un rol muy importante especialmente el transporte comercial de taxi, que es utilizado para la movilización de personas a distancias cortas.

Con el avance de la tecnología, en los últimos años el método para utilizar este servicio ha cambiado radicalmente con la aparición de aplicaciones móviles y el servicio de radio taxi, como parte de un sistema de desarrollo social que pretende brindar un mejor servicio al cliente.

La competencia en la que se encuentran inmersos actualmente más de 3000 unidades de taxis agrupadas en operadoras de transporte sean estas cooperativas o compañías, legalmente aprobadas por la Dirección de Movilidad del cantón Riobamba, sin contar con las todavía existentes unidades informales (piratas), hace necesario que los dueños de dichas unidades de transporte se capaciten, con la finalidad de brindar un mejor servicio y captar mayor mercado de clientes; así lo han entendido, pues, a más de ser un requisito formal el aprobar dos capacitaciones al año para poder matricular sus unidades, están conscientes de que la transportación en general debe estar capacitada; según, (Chiavenato, 2009) “La introducción de

nuevas tecnologías o equipamientos, los nuevos procesos para producir los productos o servicios de la organización, los nuevos productos y servicios o el desarrollo de los actuales productos y servicios son señales de que las personas necesitan adquirir o construir nuevas habilidades, competencias y destrezas”.

El informe anual de Accenture, “Encuesta sobre el Pulso Global del Consumidor” de 2013 (investigación sobre el impacto de la atención al cliente), revela que: *“El 66% de los consumidores se cambian a la competencia debido a un pobre servicio al cliente. Pero, además el 81% de los consumidores afirma que la empresa de la cual son clientes podría haber hecho algo más para evitar que ellos efectuasen tal cambio.* (Scarilli, 2015).

En relación a lo mencionado, el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Riobamba (GADM-R), al asumir las competencias del tránsito, aprueba la Ordenanza No 009-2016 publicada en el Registro Oficial No 817 del 11 de agosto del 2016, en la que en su artículo 7, numeral 9, dispone: *“Exigir a los conductores y dueños de los vehículos pertenecientes a las operadoras de transporte terrestre comercial en taxis, que se capaciten por lo menos dos veces al año en temas concernientes al transporte terrestre, tránsito, seguridad vial y servicio al cliente, en instituciones universitarias, politécnicas o institutos superiores del país, capacitación que deberá ser avalada por la Dirección de Gestión de Movilidad, tránsito y Transporte; la aprobación de estas capacitaciones constituyen requisito necesario para la renovación de la matrícula vehicular”.* (Ordenanza, 2016)

En concordancia con lo señalado anteriormente, y cumpliendo lo dispuesto en la Ley Orgánica de Educación Superior y el Reglamento de Régimen Académico Nacional que disponen la obligatoriedad que tienen las Instituciones de Educación Superior de aprobar y ejecutar proyectos de vinculación con la sociedad (Asamblea Nacional, 2010), la ESPOCH, mediante Resolución de Consejo Politécnico No 0380-2016, de 05 de diciembre del 2016, aprobó el Convenio de Cooperación Interinstitucional entre y la "ESPOCH", el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Riobamba (GADM-R) y las cooperativas de transporte de taxis: El Galpón, El Estadio, Simón Bolívar, San Jorge, Señor del Buen Suceso, Chimborazo, Terminal Terrestre, San Francisco, Compañía Tierra Nueva, Pichincha y Monseñor Leonidas Proaño, Ejecutrans del Río (ESPOCH, Resolución No 0380.CP.2016, 2016), cuyo objetivo principal es Capacitar a los transportistas de taxis de la ciudad de Riobamba, en temas que permitan dar fiel cumplimiento a

la Ordenanza Municipal para el Fortalecimiento de la calidad y la fijación de la tarifa por la prestación del servicio terrestre comercial en taxis del cantón de Riobamba.

La ejecución del mencionado convenio, coadyuva con el cumplimiento de la Ordenanza No 009-2016, y se encuentra bajo la coordinación de la Carrera de Gestión del Transporte (CGT) de la Facultad de Administración de Empresas (FADE), para lo cual, se elaboró y aprobó con presupuesto institucional el programa de vinculación con la sociedad denominado “*Capacitación, Asesoría, Gestión y Nuevos Conocimientos para la Sociedad del Milenio*”, cuyo objetivo principal es brindar capacitaciones en diferentes áreas de las ciencias administrativas. (ESPOCH, Resolución No 083.CP.2019, 2019). Priorizando en cada una de ellas temas de leyes de tránsito y seguridad vial, atención al cliente, contabilidad básica, manejo de TICs, conducción eficiente y mecánica básica, de acuerdo con lo dispuesto en la Ordenanza 009-2016.

Desde el inicio del proyecto en el año 2017 hasta el año 2019, se han dictado ocho (8) cursos de capacitación con un promedio de setecientos cincuenta (750) socios capacitados, que representan el veinticinco por ciento del total de propietarios de unidades de taxi que prestan el servicio en el cantón Riobamba.

En este contexto, fue necesario realizar esta investigación a fin de determinar cuál ha sido la incidencia que han tenido las capacitaciones en los conductores que prestan el servicio de taxis, para ello se elaboró un cuestionario de 12 preguntas dirigidas a los usuarios del servicio, pero de manera centralizada, esto es, se recopiló la información en las zonas cercanas a las paradas de taxis de cada una de las operadoras capacitadas a fin de obtener la información más precisa de la situación actual del servicio, donde los usuarios son quienes observaron lo que se ha hecho hasta ahora y en qué aspectos de debe mejorar.

Metodología

La metodología de trabajo aplicada en la presente investigación se basa en un estudio transversal y analítico, basado en el diseño de investigación cuantitativo-cualitativo y descriptiva, con la aplicación de medidas estadísticas que permitan identificar, promediar y condensar la información en parámetros o estimadores a todas las variables. (Bernal, 2016)

Se contemplaron varias actividades específicas a fin de obtener la información correspondiente de una o más variables incidentes en la investigación realizada, como: recopilación de datos en campo e información primaria, tabulación y procesamiento información y análisis de los

resultados, con la ayuda del programa Microsoft Excel para la elaboración de tablas y gráficos. (Guerrero, 2015)

De acuerdo con el Instituto Nacional de Estadística y Censos al 2010, la población urbana de la ciudad de Riobamba entre 20 y 69 años es 84851. Realizando el cálculo de proyección poblacional al año 2019, se estima una población de 99629. El tamaño de la muestra fue calculado con la fórmula de población conocida, donde los elementos representan lo siguiente:

n = es el tamaño de la muestra poblacional a obtener

N = Universo de estudio

P = Probabilidad de ocurrencia (0,5)

Q = Probabilidad de no ocurrencia (0,5)

E = Margen de error (5%)

K = Nivel de confianza (1,96)

$$n = \frac{N(p * q)}{(N - 1) * \left(\frac{E}{K}\right)^2 + PQ}$$

$$n = \frac{99629(0,25)}{(99629 - 1) \left(\frac{0.05}{1.96}\right)^2 + 0.25}$$

$n = 382.68$ encuestas

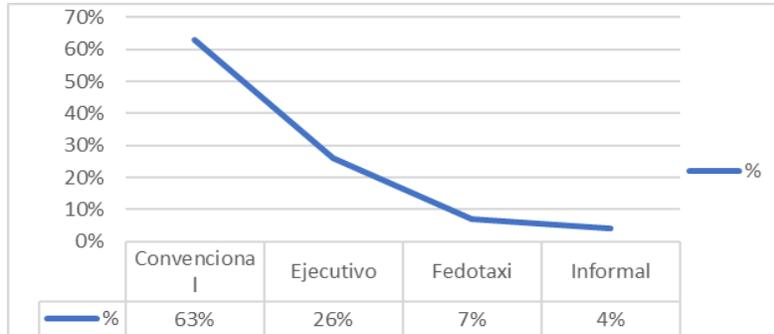
$n = 383$ encuestas

Resultados

El objetivo de este trabajo de investigación es determinar el aporte de las capacitaciones ofertadas a las operadoras de taxi del cantón Riobamba, analizando varios parámetros como: la calidad del servicio, el respeto de la normativa de tránsito, la atención al cliente, entre otros; para cuyo efecto se realizó el levantamiento de la información con el apoyo de los estudiantes de la Carrera de Gestión del Transporte de la ESPOCH, en base al formulario elaborado por los docentes investigadores, lo que convierte a la información recabada en confiable y veraz en su totalidad, arrojando los siguientes resultados:

Pregunta 1. Qué tipo de transporte comercial en taxi utiliza y con qué frecuencia con que se utiliza el servicio.

Figura 1: Qué tipo de transporte comercial en taxi utiliza

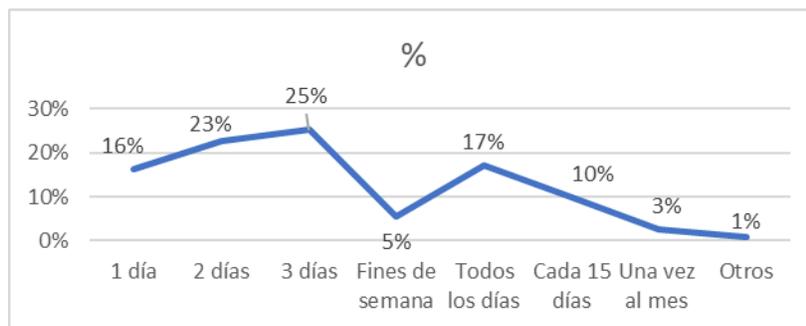


Fuente: Autores, 2020

El 63% de usuarios utilizan el taxi convencional, es decir, el tipo de taxi que aglutina el mayor número de operadoras agremiadas en cooperativas o compañías, son establecidas con permiso de operación; 26% de usuarios utilizan taxis ejecutivos, modalidad de transporte que brinda el servicio puerta a puerta a través de llamadas telefónicas con el mismo costo de las operadoras de taxi convencional; 7% de usuarios utiliza el servicio Fedotaxi, servicio que se realiza a través de una aplicación móvil mediante la geolocalización del usuario; este servicio lo brindan unidades de taxi sean convencionales o ejecutivos que pagan un valor adicional para contar con este tipo de tecnología implementada en el teléfono celular; finalmente, en un porcentaje del 4% los usuarios utilizan taxis informales que a pesar de los estrictos controles que realizan las autoridades de tránsito, siguen operando en el cantón Riobamba, de manera ilegal.

Pregunta 2. Con qué frecuencia utiliza el servicio de transporte comercial de taxis

Figura 2: Frecuencia con que utiliza el servicio



Fuente: Autores, 2020

La frecuencia de uso de taxis en la ciudad de Riobamba es muy variable, 25% ocupa el servicio tres veces por semana, el 23% dos días a la semana, un 17% todos los días, mientras que el 16% un día a la semana, y el 19% restante se encuentran distribuidos en los grupos minoritarios que utilizan el servicio: fines de semana, cada quince días, una vez al mes y otros.

Pregunta 3. Qué tan importante es para usted la atención al cliente.

Figura 3: Importancia de la atención al cliente



Fuente: Autores, 2020

En relación con el nivel de importancia sobre la atención al cliente en el transporte comercial de taxi, se obtuvieron los siguientes resultados: 31% de los usuarios indicó que es muy importante la atención que brindan los conductores; 40% mencionó que es importante, el 29% restante indicaron que no es muy importante o nada importante la atención brindada por parte del conductor, debido a que solo necesita movilizarse y llegar a su lugar de destino.

Pregunta 4. Qué importante es para usted la rapidez con que se presta el servicio de transporte comercial en taxis.

Figura 4: Importancia de la rapidez con que se presta el servicio

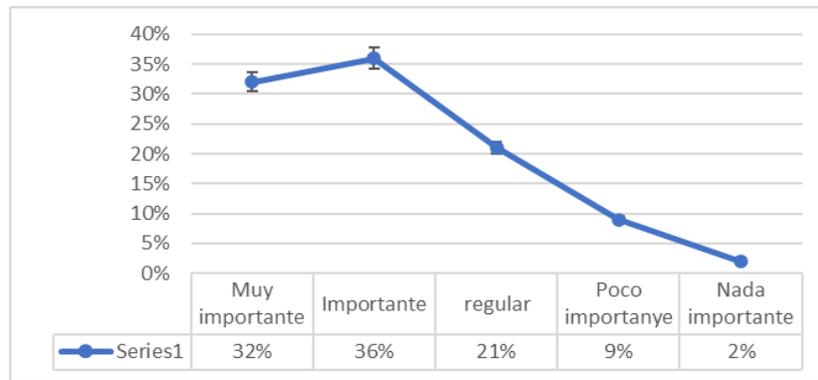


Fuente: Autores, 2020

El 28% de los encuestados indicó que es muy la rapidez con la cual se presta el servicio, para el 37% es importante, para el 22% de los usuarios es irrelevante cuan rápido o lento sea el servicio, poco importante el 9% y un 4% nada les importa. Los resultados obtenidos a través de esta pregunta son preocupantes, se observa que varios usuarios se enfocan más en la rapidez del servicio sobre su seguridad; esto en cierta forma, hace que los conductores de este tipo de servicio se vean obligados a movilizarse al límite de velocidad permitido para circular dentro de la zona urbana que es de 50Km/hora, excediendo en algunos los límites permitidos (Reglamento, 2016).

Pregunta 5. Que tan importante es para los usuarios la confianza al momento de utilizar el servicio comercial de taxis.

Figura 5:Importancia de la confianza al utilizar el servicio de taxis

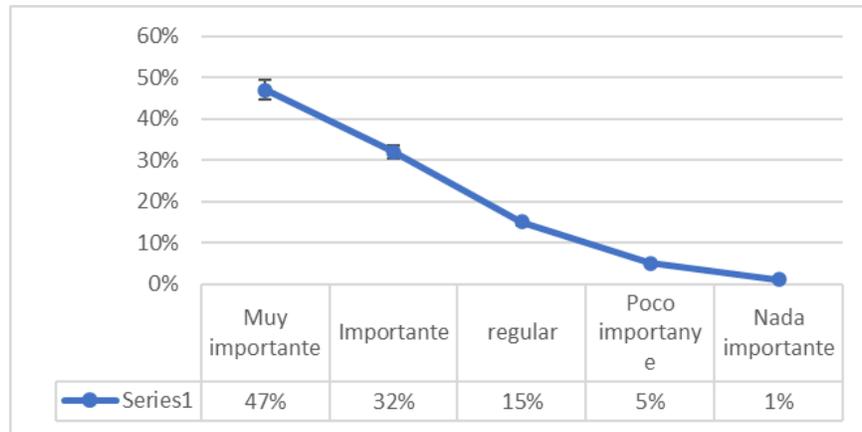


Fuente: Autores, 2020

La confianza del usuario es muy importante a la hora de seleccionar un taxi, más aún cuando se cuenta con diferentes operadoras de este tipo de transporte que brindan el servicio; para el 32% de usuarios encuestados la confianza es muy importante, 36% es importante, 21% es regular tener confianza al momento de tomar un taxi; sumando estas tres principales categorías de preguntas, podemos observar que el resultado es similar al del número de usuarios que utilizan las operadoras de taxi legalmente constituidas en el cantón (89%). El restante 9% y 2% consideran a la confianza del servicio como poco y nada importante respectivamente.

Pregunta 6. Que tan importante es para usted la seguridad al momento de movilizarse en un taxi.

Figura 6: Importancia de la seguridad al momento de movilizarse

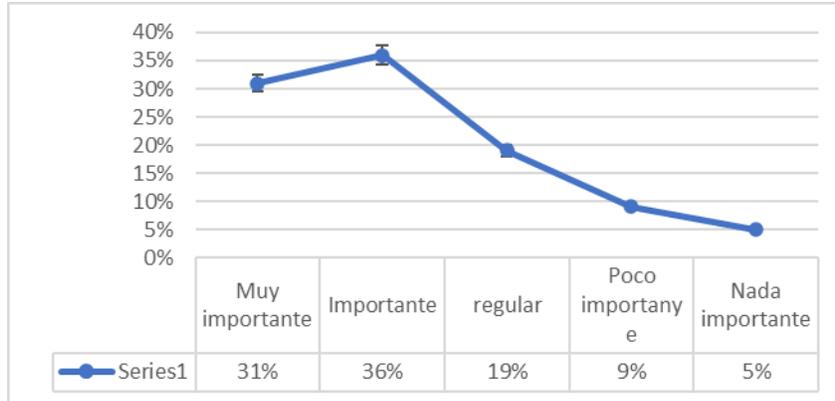


Fuente: Los investigadores en base a la información recopilada, 2020

En el Ecuador, luego de aprobado el Reglamento a la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, se obligó a todas las operadoras de transporte terrestre tanto público como comercial, la instalación de cámaras de video vigilancia que a través de un botón de pánico se conectan directamente con la central de ayuda ECO 911; las operadoras de transporte comercial en taxi del cantón Riobamba no son la excepción pues todas aquellas unidades legalmente autorizadas poseen este dispositivo homologado en todo el país; por esta razón se hizo indispensable el preguntar a los usuarios lo importante que es para ellos la seguridad al momento de tomar un taxi, obteniendo como resultado los siguiente: para el 47% es muy importante y el 32% importante, es decir para el 72% del total de encuestados la seguridad es lo primero. El 15% determina como regular la importancia de la seguridad entendida esta como la indiferencia del usuario en este aspecto al momento de tomar un taxi; los dos grupos restantes consideran poco importante 5% y nada importante el 1%, es decir para el 6% de personas la seguridad no es considerada al momento de tomar el servicio de taxi.

Pregunta 7. Considera usted que es importante la accesibilidad al momento de tomar un taxi.

Figura 7: Importancia de la accesibilidad al tomar un taxi

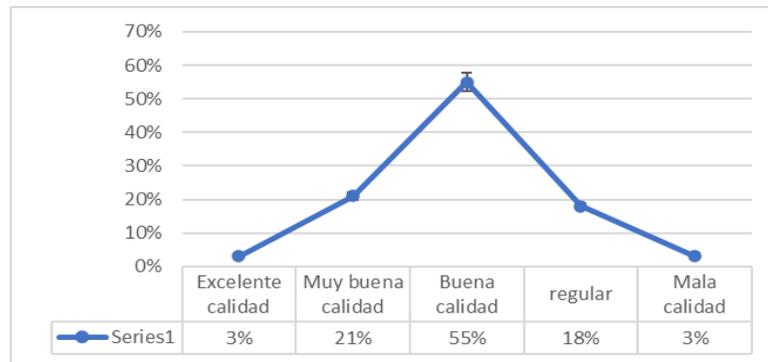


Fuente: Autores, 2020

El artículo 3 de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial dispone que: “El Estado garantizará que la prestación del servicio de transporte público se ajuste a los principios de seguridad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, continuidad y calidad, con tarifas socialmente justas” (Asamblea Nacional, 2008). De esta disposición legal nace la obligatoriedad del Estado de garantizar la accesibilidad al servicio de transporte terrestre, que es el derecho que tienen los ciudadanos a su movilización y de sus bienes, por ello el 31% de los usuarios consideran muy importante tener accesibilidad al servicio y el 36% lo considera importante, lo que demuestra que los ciudadanos en su mayoría (67%) hacen respetar su derecho a movilizarse de manera oportuna; también podemos notar que para un 19% es indiferente la accesibilidad, así como para el 9% les parece poco importante mientras que para el 5% es nada importante, lo que demuestra que, o no conocen sus derechos o en realidad no les importa tener acceso inmediato al servicio de taxi.

Pregunta 8. Cómo evalúa usted el nivel de calidad del servicio de transporte comercial en taxi en el cantón Riobamba.

Figura 8: Evaluación del nivel de la calidad del servicio



Fuente: Autores, 2020

La calidad es un principios que el Estado debe garantizar en la prestación del servicio de transporte terrestre (Asamblea Nacional, 2008), es el cumplimiento de los parámetros de servicios establecidos por los organismos competentes de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial y demás valores agregados, por lo que fue necesario saber la percepción del usuario sobre este aspecto, desprendiéndose como resultados que para más de la mitad de los encuestados (55%) la calidad del servicio es buena, para el 21% es muy buena y apenas para el 3% la calidad del servicio es excelente; de otra parte, se percibe muy poca inconformidad de los usuarios en la calidad del servicio ya que el 18% opina que es regular y el 3% es mala, lo que debería considerarse a futuro para mejorar este aspecto importante al ser un derecho de los usuarios del transporte terrestre comercial en taxis.

Pregunta 9. Está satisfecho con el profesionalismo de los conductores al momento de prestar el servicio de taxi en el cantón Riobamba.

Figura 9: Satisfacción con el profesionalismo de los conductores de taxi

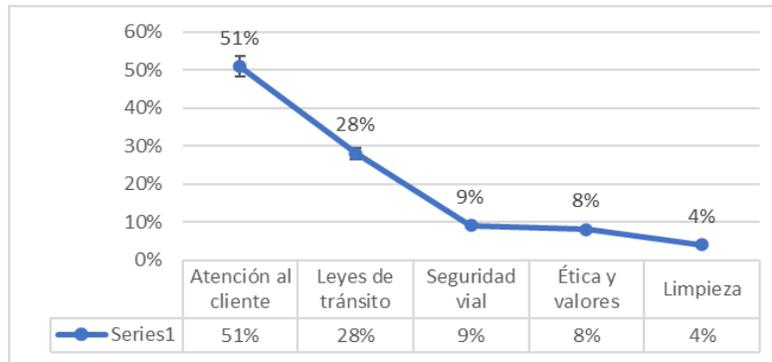


Fuente: Autores, 2020

En el Ecuador de acuerdo con el artículo 128 del Reglamento a la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial (Reglamento, 2016), no se otorgará licencia de conducir profesional para conducir vehículos a motor a quien no presente el correspondiente título o certificado de conductor profesional otorgado por las instituciones autorizadas. De esta disposición se colige que quienes brindan el servicio de transporte comercial en taxi son conductores profesionales, es decir formados en las diferentes escuelas de capacitación con un pensum de estudios de dos años debidamente aprobado por la autoridad competente, y eso se corrobora cuando el 68% de los usuarios encuestados están satisfechos con el profesionalismo con que se presta en servicio de taxi en el cantón Riobamba versus un 32% que ha demostrado su insatisfacción con el mismo.

Pregunta 10. Qué es lo que más le incomoda de la prestación del servicio de taxi en el cantón Riobamba.

Figura 10: Lo que más le incomoda de la prestación del servicio de taxi

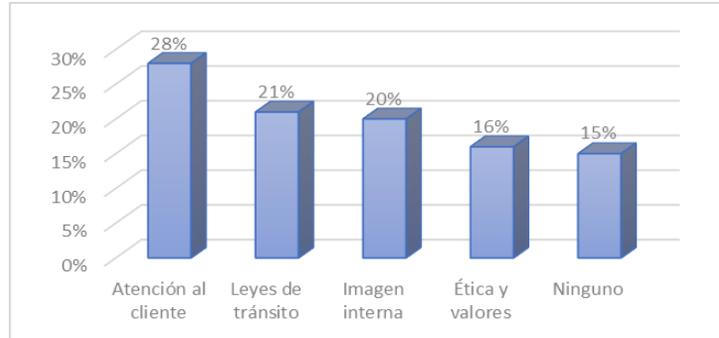


Fuente: Los investigadores en base a la información recopilada

Es importante conocer que es lo que más les incomoda a los usuarios desde el momento mismo que utilizan el servicio de taxi, quienes de alguna manera corroboran lo dicho en la pregunta número 6, cuando para el 51% de ellos les incomoda la atención al cliente, seguido del 28% que observan el irrespeto a las señales de tránsito por parte de los conductores de taxi; al 9% le incomoda el incumplimiento de las normas de seguridad vial, al 8% la falta de ética y valores y a un 4% la falta de aseo de las unidades, aspectos a considerar al momento de elegir los temas que se van a impartir en las capacitaciones para mejorar significativamente el comportamiento de los conductores de taxi y lograr en lo posible la plena satisfacción de los usuarios de este servicio de transporte terrestre.

Pregunta 11. En qué ámbitos deben capacitarse los conductores del servicio de transporte comercial en taxis para brindar un mejor servicio.

Figura 11: Ámbitos en los que debería capacitarse

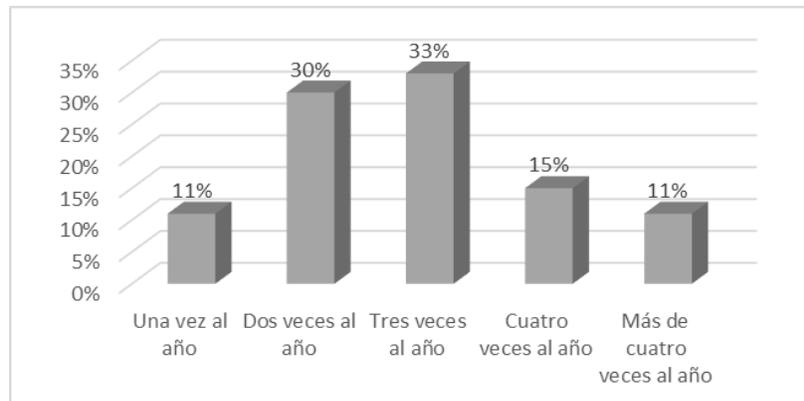


Fuente: Autores, 2020

Para cumplir con lo que dispone la Ordenanza No 09-2016 aprobada por el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Riobamba, consultamos a los usuarios del servicio de taxis cuál es el ámbito en que deben ser capacitados para mejorar la calidad del servicio, obteniendo como resultado que el 28% pide que se les capacite en atención al cliente, seguido de un 21% en leyes de tránsito, un 20% que se debe capacitar en imagen interna de sus vehículos, un 16% en ética y valores, con un porcentaje similar del 15% que considera que no deben ser capacitados en ninguno de los ámbitos, es decir están satisfechos con la prestación del servicio.

Pregunta 12. Con qué frecuencia deberían capacitarse los conductores de taxi para brindar un mejor servicio.

Figura 12: Frecuencia con que deben capacitarse



Fuente: Autores, 2020

Ahora, si tenemos las temáticas en las que se debe capacitar, es necesario saber la frecuencia con que sería ideal hacerlo, para mejorar la calidad en el servicio y obtener la satisfacción de los usuarios, para ello el 33% de usuarios consideran que se deben ser capacitados tres veces al año, el 30% de los usuarios encuestados considera que se deben capacitar al menos dos veces al año, lo que tiene correspondencia con lo que actualmente se encuentra dispuesto en la referida Ordenanza 09-2016; el 15% cuatro veces al año y un porcentaje similar del 11% considera que se deben capacitar más de cuatro veces y una vez al año.

Discusión

Es claro lo importante que es el transporte en el diario convivir de una sociedad, y cuando hablamos del transporte comercial en taxis debemos valorar lo fundamental que es el usuario, ya que sin él no tendrían razón de ser las operadoras de este tipo de servicio que actualmente se encuentran agrupadas en cooperativas y compañías; para la gran mayoría de usuarios un taxi es tan importante que lo utilizan de dos a tres veces por semana, es decir se ha convertido en algo frecuente en los ciudadanos, de ahí la necesidad que los conductores quienes están en permanente contacto con los clientes tengan la obligación de brindarles la mejor atención, empezando por la confianza desde el momento que solicitan una unidad hasta cuando llegan a su lugar de destino, para ello la confianza y la seguridad son lo primero y esto se consigue si cada uno de los propietarios de las unidades y sus conductores están bien capacitados.

Existe todavía un factor que incide en la opinión de la ciudadanía respecto a la atención que brindan los conductores de taxi y es, ese mínimo porcentaje de vehículos informales (piratas) que prestan este tipo de servicio de manera ilegal y que no brindan ninguna garantía durante su movilización, pero es corresponsabilidad de los usuarios hacer conciencia de las consecuencias que acarrearán hacer uso de una unidad que no se encuentra debida y legalmente registrada.

Tener acceso a un taxi de manera casi inmediata es importante para los usuarios y esto se ha mejorado notablemente con la ayuda de las nuevas tecnologías de la información existentes en el mercado, aspecto que se ha convertido en parte fundamental de la calidad del servicio que brindan las diferentes operadoras de taxis, pero en algunos casos aún siguen siendo insuficientes porque una gran parte de la sociedad se encuentra insatisfecha con la calidad del servicio, debiendo tener en claro que los procesos de enseñanza aprendizaje que se desarrollan a través de

las capacitaciones no son a corto plazo, pero han dado buenos resultados en los conductores de taxis, cuando se sienten empoderados de su trabajo y de la importancia del servicio que brindan que se ve reflejado en la atención sus clientes.

Se han dado grandes pasos en el mejoramiento de la calidad del servicio del transporte comercial en taxis, pero nunca es suficiente, el transportista conductor de taxi debe estar consciente que necesita mejorar permanentemente, para ello debe capacitarse a fin de desarrollar mayores habilidades y destrezas en la prestación del servicio, mejorar el respeto al peatón y las normas de tránsito como parte de la seguridad vial que es un problema de salud mundial y al que debemos aportar con nuestro granito de arena siendo conductores responsables con nuestra sociedad.

Conclusiones

Para alcanzar las competencias que se espera lograr de los conductores en el ámbito del servicio comercial en taxis, es necesario continuar con las capacitaciones, y no porque sea un requisito para matricular cada año su vehículo, sino porque deben estar conscientes de que es parte importante de su crecimiento personal.

Estadísticamente y como tema pendiente de estudio, en el cantón Riobamba durante los tres últimos años se han reducido los accidentes de tránsito especialmente aquellos donde se han visto implicadas las unidades de taxi, datos muy importantes si consideramos que actualmente los conductores gracias a las capacitaciones permanentes conocen más sobre normativa de tránsito, seguridad vial y mantenimiento vehicular.

Nos falta mucho por mejorar para alcanzar la plena satisfacción de los usuarios en el transporte comercial en taxis, a pesar de ello los propietarios y conductores de este tipo de servicio de transporte terrestre deben ser capacitados con la misma frecuencia y en las mismas áreas que dispone la Ordenanza 009-2016; solo así se logrará tener usuarios satisfechos con el servicio.

Referencias

1. Asamblea Nacional. (07 de Agosto de 2008). Registro Oficial Suplemento 398. Ley orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial. Quito, Pichincha, Ecuador: Lexis.
2. Asamblea Nacional. (2010). Ley Orgánica de Educación Superior. Quito, Pichincha, Ecuador: Lexis.

3. Bernal, C. (2016). Metodología de la investigación para la administración y economía (Cuarta ed.). Bogotá: Pearson. Recuperado el 12 de Febrero de 2020, de <https://elibro.net/es/ereader/epoch/40363?page=1>
4. Chiavenato, I. (2009). Gestión del talento humano (Tercera ed.). México: MacGraw Hill Interamericana Editores.
5. ESPOCH. (2016). Resolución No 0380.CP.2016. Convenio de cooperación interinstitucional. Riobamba, Chimborazo, Ecuador.
6. ESPOCH. (2019). Resolución No 083.CP.2019. Aprobación de proyectos de vinculación. Riobamba, Chimborazo, Ecuador.
7. Francia, O. (2017). El impacto de la capacitación. D.F, México, MÉXICO: Editorial Digital UNID.
8. Guerrero , G. (2015). Metodología de la investigación. México: Patria. Recuperado el 29 de Febrero de 2020, de <https://elibro.net/es/ereader/epoch/40363?page=1>
9. INEC. (14 de 12 de 2019). INEC PROYECCIONES POBLACIONALES. Obtenido de <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/proyecciones-poblacionales/>
10. Ordenanza. (2016). Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Riobamba. Ordenanza 009-2016 Fortalecimiento de la calidad y la fijación de la tarifa por la prestación del servicio terrestre comercial en taxis del cantón de Riobamba. Riobamba, Chimborazo, Ecuador: R.O. No 817.
11. Padua, J. (2018). Técnicas de investigación aplicadas a las ciencias sociales. México: Fondo de cultura económica. Recuperado el 03 de Marzo de 2010, de <https://elibro.net/es/ereader/epoch/110593?page=1>
12. Reglamento, L. (14 de Noviembre de 2016). Decreto Ejecutivo 1196. Reglamento a la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial. Quito, Pichincha, Ecuador: LexisFinder.
13. Scarilli, J. (21 de enero de 2015). La importancia de un excelente servicio al cliente y las encuestas de satisfacción. Obtenido de marketingdirecto.com: <https://www.marketingdirecto.com/punto-de-vista/la-columna/la-importancia-de-un-excelente-servicio-al-cliente-y-las-encuestas-de-satisfaccion-juan-manuel-scarilli>

References

1. National Assembly. (August 07, 2008). Official Registry Supplement 398. Organic Law on Land Transport, Traffic and Road Safety. Quito, Pichincha, Ecuador: Lexis.
2. National Assembly. (2010). Organic Law of Higher Education. Quito, Pichincha, Ecuador: Lexis.
3. Bernal, C. (2016). Research methodology for administration and economics (Fourth ed.). Bogotá: Pearson. Retrieved on February 12, 2020, from <https://elibro.net/es/ereader/esepoch/40363?page=1>
4. Chiavenato, I. (2009). Human talent management (Third ed.). Mexico: MacGraw Hill Interamericana Editores.
5. ESPOCH. (2016). Resolution No. 0380.CP.2016. Inter-institutional cooperation agreement. Riobamba, Chimborazo, Ecuador.
6. ESPOCH. (2019). Resolution No. 083.CP.2019. Approval of linking projects. Riobamba, Chimborazo, Ecuador.
7. France, O. (2017). The impact of training. D.F, Mexico, MEXICO: Editorial Digital UNID.
8. Guerrero, G. (2015). Investigation methodology. Mexico: Homeland. Retrieved on February 29, 2020, from <https://elibro.net/es/ereader/esepoch/40363?page=1>
9. INEC. (14 of 12 of 2019). INEC POPULATION PROJECTIONS. Obtained from <https://www.eficienterencifras.gob.ec/proyecciones-poblacionales/>
10. Ordinance. (2016). Municipal Decentralized Autonomous Government of the Riobamba canton. Ordinance 009-2016 Strengthening the quality and setting the rate for the provision of commercial land service in taxis in the canton of Riobamba. Riobamba, Chimborazo, Ecuador: R.O. No. 817.
11. Padua, J. (2018). Research techniques applied to social sciences. Mexico: Economic Culture Fund. Retrieved on March 03, 2010, from <https://elibro.net/es/ereader/esepoch/110593?page=1>
12. Regulation, L. (November 14, 2016). Executive Decree 1196. Regulation to the Organic Law of Land Transport, Traffic and Road Safety. Quito, Pichincha, Ecuador: LexisFinder.
13. Scarilli, J. (January 21, 2015). The importance of excellent customer service and satisfaction surveys. Obtained from marketingdirecto.com: <https://www.marketingdirecto.com/punto-de->

[vista/la-columna/la-importancia-de-un-excelente-servicio-al-cliente-y-las-encuestas-de-satisfaction-juan-manuel-scarilli](#)

Referências

1. Assembleia Nacional. (07 de agosto de 2008). Suplemento Oficial ao Registro 398. Lei Orgânica sobre Transporte Terrestre, Tráfego e Segurança Rodoviária. Quito, Pichincha, Equador: Lexis.
2. Assembléia Nacional. (2010). Lei Orgânica do Ensino Superior. Quito, Pichincha, Equador: Lexis.
3. Bernal, C. (2016). Metodologia de pesquisa em administração e economia (quarta ed.). Bogotá: Pearson. Recuperado em 12 de fevereiro de 2020, em <https://elibro.net/es/ereader/epoch/40363?page=1>
4. Chiavenato, I. (2009). Gestão de talentos humanos (Terceira ed.). México: MacGraw Hill Interamericana Editores.
5. ESPOCH. (2016). Resolução no 0380.CP.2016. Acordo de cooperação interinstitucional. Riobamba, Chimborazo, Equador.
6. ESPOCH. (2019). Resolução nº 083.CP.2019. Aprovação de vinculação de projetos. Riobamba, Chimborazo, Equador.
7. França, O. (2017). O impacto do treinamento. DF, México, MÉXICO: Editorial Digital UNID.
8. Guerrero, G. (2015). Metodologia da Investigação. México: Pátria. Recuperado em 29 de fevereiro de 2020, em <https://elibro.net/es/ereader/epoch/40363?page=1>
9. INEC. (14 de 12 de 2019). PROJEÇÕES DE POPULAÇÃO DO INEC. Obtido em <https://www.eficienterencifras.gob.ec/proyecciones-poblacionales/>
10. Portaria. (2016). Governo Autônomo Descentralizado Municipal do cantão de Riobamba. Portaria 009-2016 Fortalecendo a qualidade e fixando a taxa para a prestação de serviços comerciais de terra em táxis no cantão de Riobamba. Riobamba, Chimborazo, Equador: R.O. No. 817.

11. Pádua, J. (2018). Técnicas de pesquisa aplicadas às ciências sociais. México: Fundo de Cultura Econômica. Recuperado em 03 de março de 2010, em <https://elibro.net/es/ereader/epoch/110593?page=1>
12. Reglamento, L. (14 de novembro de 2016). Decreto Ejecutivo 1196. Reglamento da Lei Orgânica do Transporte Terrestre, Tráfego e Segurança Rodoviária. Quito, Pichincha, Equador: LexisFinder.
13. Scarilli, J. (21 de janeiro de 2015). A importância de um excelente atendimento ao cliente e pesquisas de satisfação. Obtido em marketingdirecto.com: <https://www.marketingdirecto.com/punto-de-vista/la-columna/la-importancia-de-un-excelente-servicio-al-cliente-y-las-encuestas-de-satisfacción-juan-manuel-scarilli>

©2020 por el autor. 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/>).