

Información General

Facultad: Ciencias socioeconómicas y empresariales		
Programa Académico: Tecnología en mercadeo y gestión comercial	Grupo(s) de Investigación: Grupo de Investigación en Marketing Estratégico - GIMA	
Nombre del semillero / Sigla: Semillero de Investigación en Marketing – SEI+MARK	Fecha creación: 07/09/2007	
	Regional: Bucaramanga	
Líneas de Investigación: Comportamiento del consumidor, Marketing estratégico, Marketing digital		
Áreas del saber *		
1. Ciencias Naturales		2. Ingeniería y Tecnologías
3. Ciencias Médicas y de la Salud		4. Ciencias Agrícolas
5. Ciencias sociales	X	6. Humanidades

Información del director del Proyecto

Nombre: Cyril Castex	No. de identificación: C.E. 341.723	Lugar de expedición: Bucaramanga
Nivel de Formación Académica (Pregrado / Postgrado / Link de CvLAC):		
Pregrado: Administrador de Empresas		
Postgrado: Magister en Marketing		
Link CvLAC: https://scienti.minciencias.gov.co/cvlac/visualizador/generarCurriculoCv.do?cod_rh=0001616939		
Celular: 301.694.52.98	Correo Electrónico: cgerard@correo.uts.edu.co	

Información de los autores

Nombre y/o firma	No. Identificación y lugar de expedición:	Celular	Correo electrónico
Duwan Andrés Castellanos Torres	1005369521, Girón	30444816895	djaviercastellanos@uts.edu.co
Valentina García Jacome	1005326623, Girón	3232376618	vgarciaj@uts.edu.co
Gerson Camilo Suarez Pulido	1005339432, Bucaramanga	3123728060	gcsuarez@uts.edu.co
Olga Alejandra Torres Gómez	1098804020, Bucaramanga	3134445731	oalejandratorres@uts.edu.co

Proyecto

1. Título del Proyecto: Investigación de mercados para evaluar la calidad del servicio al cliente de los servicios de taxi en el Municipio de Bucaramanga y su Área Metropolitana. Año 2022.

Modalidad del Proyecto **

PA	PI	TG	RE	Otra. ¿Cuál?
	X			

2. Resumen del trabajo

El presente proyecto pretende evaluar la calidad del servicio al cliente de los servicios de taxis, en el Municipio de Bucaramanga y su Área Metropolitana, año 2022; con la finalidad de conocer todo lo relacionado con el servicio al cliente tales como quejas, reclamos, inquietudes, inconvenientes encontrados por los clientes, aspectos que se deben mejorar, calidad de la asesoría y tiempo de resolución de solicitudes, entre otros factores.

La metodología utilizada fue una revisión de literatura científica y la aplicación de un instrumento de tipo investigación descriptiva a través de la realización de una encuesta (n=46), que tuvo como objetivo describir sistemáticamente las apreciaciones de los usuarios en relación con la calidad de servicio de las empresas prestadoras de servicio de taxi en el Municipio de Bucaramanga y su Área Metropolitana.

La técnica estadística que se uso fue la aplicación de las funciones asimetría y curtosis para 3 de las 13 preguntas de la encuesta. Los resultados obtenidos permitieron evidenciar las problemáticas encontradas a nivel del servicio al usuario de las empresas prestadoras de servicio de taxi. Las conclusiones permitieron obtener informaciones que podrán ayudar estas empresas en su toma de decisión con recomendaciones para mejorar la calidad del servicio al usuario de esta misma.

3. Objetivos

3.1. Objetivo general

Realizar una investigación de mercados para evaluar la calidad del servicio al cliente de los servicios de taxis, en el Municipio de Bucaramanga y su Área Metropolitana, año 2022.

3.2. Objetivos específicos

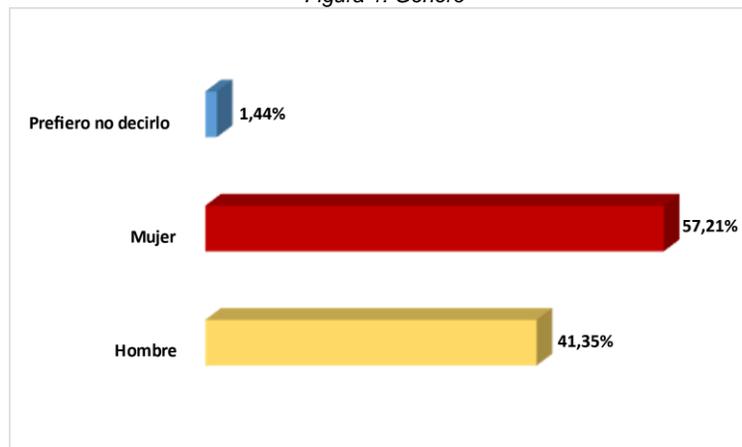
- Diseñar un instrumento, que permita identificar la percepción de los usuarios respecto a la calidad del servicio al cliente de los taxis.
- Conocer las opiniones de los clientes (Necesidades, quejas, reclamos, sugerencias) a través de una investigación de mercados descriptiva.
- Recomendar estrategias para la implementación y/o el mejoramiento de la calidad del servicio al cliente de los servicios de taxi.

4. Resultados

4.1. Preguntas demográficas

4.1.1. Género

Figura 1: Género



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con la Figura 1, más del 55% de la muestra son mujeres. Normalmente buscan mayor comodidad, rapidez y frecuencia en el uso del transporte, además de que son más receptivas al uso del servicio y a querer medir las condiciones que este presta.

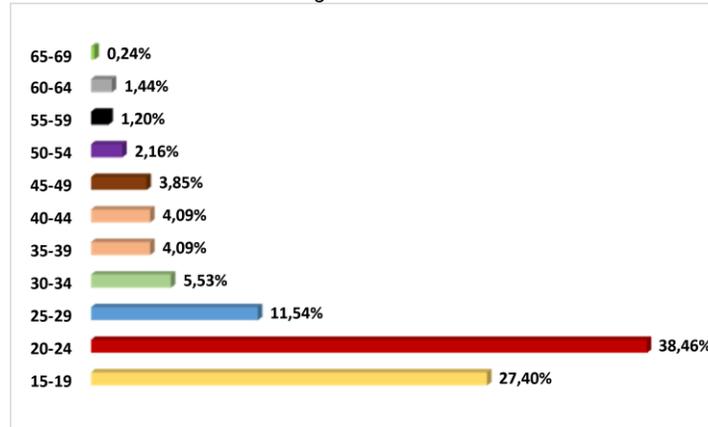
Tabla 1: Género

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Hombre	172	41,35%
Mujer	238	57,21%
Prefiero no decirlo	6	1,44%
Total	416	100,00%

Fuente: Elaboración propia

4.1.2. Edad

Figura 2: Edad



Fuente: Elaboración propia

Según la Figura 2, más del 65% de la muestra tiene menos de 30 años. Es una población joven en búsqueda de transporte rápido y cómodo. En cuanto a la seguridad, son usuarios de transporte informal y en particular mototaxis, ya que tienen una actitud más desafiante ante las leyes y las normas que la población adulta.

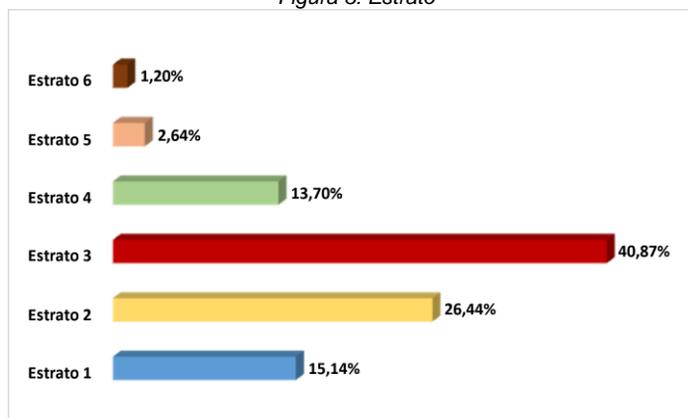
Tabla 2: Edad

Variable	Frecuencia	Porcentaje
15-19	114	27,40%
20-24	160	38,46%
25-29	48	11,54%
30-34	23	5,53%
35-39	17	4,09%
40-44	17	4,09%
45-49	16	3,85%
50-54	9	2,16%
55-59	5	1,20%
60-64	6	1,44%
65-69	1	0,24%
Total	416	100,00%

Fuente: Elaboración propia

4.1.3. Estrato

Figura 3: Estrato



Fuente: Elaboración propia

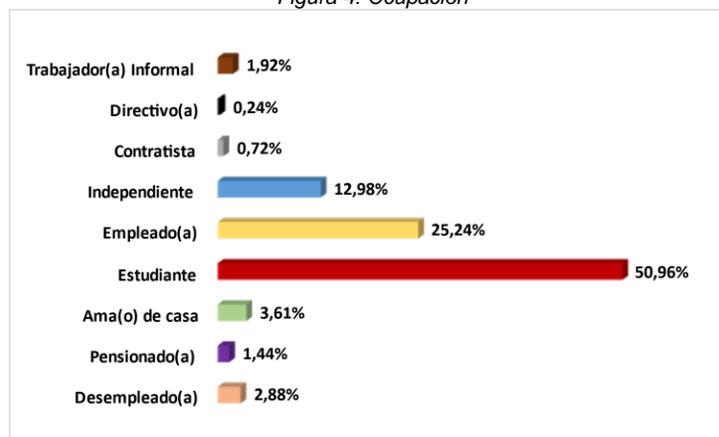
Tabla 3: Estrato

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Estrato 1	63	15,14%
Estrato 2	110	26,44%
Estrato 3	170	40,87%
Estrato 4	57	13,70%
Estrato 5	11	2,64%
Estrato 6	5	1,20%
Total	416	100,00%

Fuente: Elaboración propia

4.1.4. Ocupación

Figura 4: Ocupación



Fuente: Elaboración propia

Tabla 4: Ocupación

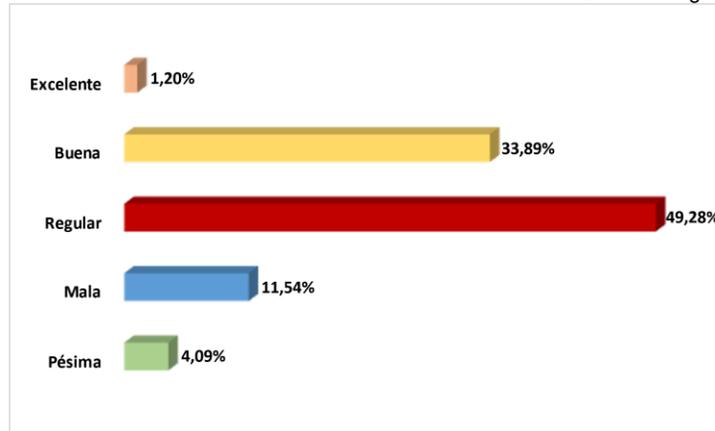
Variable	Frecuencia	Porcentaje
Desempleado(a)	12	2,88%
Pensionado(a)	6	1,44%
Ama(o) de casa	15	3,61%
Estudiante	212	50,96%
Empleado(a)	105	25,24%
Independiente	54	12,98%
Contratista	3	0,72%
Directivo(a)	1	0,24%
Trabajador(a) Informal	8	1,92%
Total	416	100,00%

Fuente: Elaboración propia

4.2. Preguntas de la encuesta

4.2.1. Calificación de la calidad del servicio al usuario de los servicios de taxi en Bucaramanga y su Área Metropolitana

Figura 5: Calificación de la calidad del servicio al usuario de los servicios de taxi en Bucaramanga y su Área Metropolitana



Fuente: Elaboración propia

Según la Figura 5, casi el 65% de la muestra se encuentra insatisfecha con la calidad del servicio al usuario de los servicios de taxi en Bucaramanga y su Área Metropolitana, mientras que más del 35% se encuentra satisfecha. La alta tasa de insatisfacción que se puede apreciar en la calidad del servicio se debe a las altas carencias que tienen los servicios de taxi. La investigación permitirá conocer detalladamente cuales aspectos se deben mejorar en prioridad.

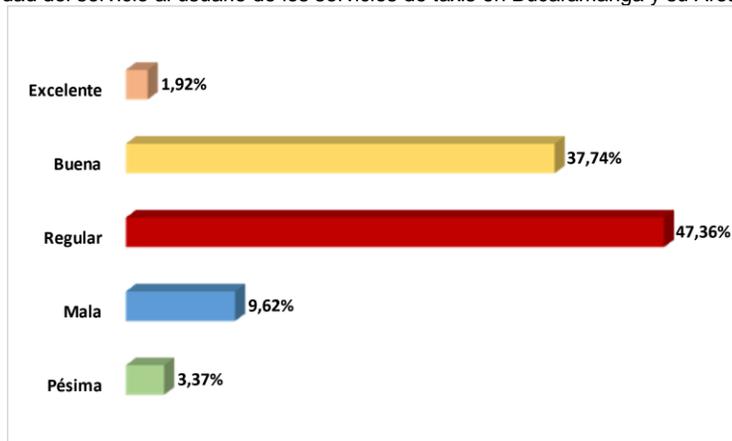
Tabla 7: Calificación de la calidad del servicio al usuario de los servicios de taxi en Bucaramanga y su Área Metropolitana

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Pésima	17	4,09%
Mala	48	11,54%
Regular	205	49,28%
Buena	141	33,89%
Excelente	5	1,20%
Total	416	100,00%

Fuente: Elaboración propia

4.2.2. Calificación de la calidad del servicio al usuario de los servicios de taxis en Bucaramanga y su Área Metropolitana en las horas pico

Figura 6: Calificación de la calidad del servicio al usuario de los servicios de taxis en Bucaramanga y su Área Metropolitana en las horas pico



Fuente: Elaboración propia

En la Figura 6, se observa que más del 60% de la muestra se encuentra insatisfecha con la calidad del servicio al usuario de los servicios de taxis en Bucaramanga en las horas pico, mientras que casi el 40% se encuentra satisfecha. Con referente a la información encontrada en la Figura 5 y comparada con la información obtenida en la Figura 6, se puede deducir que una de las falencias en estos servicios es su calidad del servicio al usuario, sin importar en qué situación se encuentre, ya sea, que las condiciones ambientales favorables o no, los usuarios se encuentran poco satisfecho con la forma de trato. Esto confirma lo encontrado en el apartado anterior, pero con la diferencia que el índice de insatisfacción es menor, debido a que el grado de incomodidad que generan los taxis va en aumento según la situación crítica que se presenta en un trancón

Tabla 5: Calificación de la calidad del servicio al usuario de los servicios de taxis en Bucaramanga y su Área Metropolitana en las horas pico

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Pésima	14	3,37%
Mala	40	9,62%
Regular	197	47,36%
Buena	157	37,74%
Excelente	8	1,92%
Total	416	100,00%

Fuente: Elaboración propia

4.2.3. Clasificación de los medios de transporte en Bucaramanga y su Área Metropolitana, de acuerdo con la calidad del servicio proporcionado

Tabla 6: Clasificación de los medios de transporte en Bucaramanga y su Área Metropolitana, de acuerdo con la calidad del servicio proporcionado

	Bus	Taxi	Transporte Privado (Uber, Indriver, Didi)	Mototaxi	Metrolinea
Escala	15,97	12,64	11,08	10,41	9,36
Asimetría	-0,7655	-0,2704	-0,0220	-0,0278	0,4048
Curtosis	0,5307	-0,4180	-0,3947	-0,9670	-0,4858

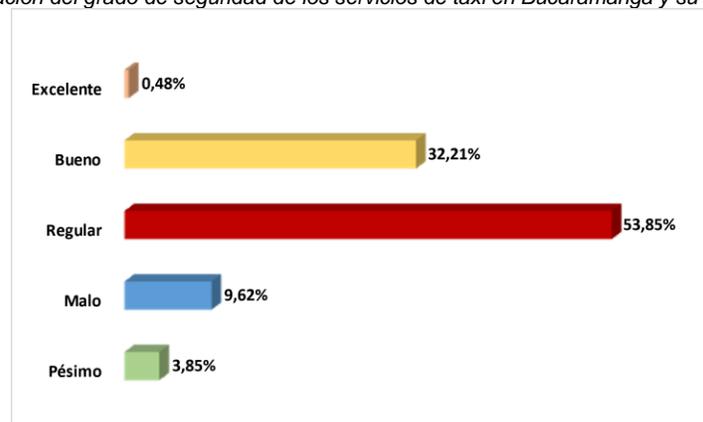
Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con la Tabla 6 y según la clasificación de Escala, que expresa lo que dicen los encuestados, los medios de transporte favoritos en Bucaramanga y su Área Metropolitana de acuerdo con la calidad del servicio proporcionado, son: el *Bus* y el *Taxi*. Después del cálculo de la asimetría, que permite establecer tendencias de respuestas a corto plazo, se evidencia que, si se hace la misma pregunta al mismo tipo de muestra dentro de 1 a 2 años, los encuestados contestaran como tercera opción el *Mototaxi* en lugar del *Transporte privado* que quedará en cuarto puesto.

Después de la aplicación de la función Curtosis, que permite diferenciar científicamente lo que dicen los encuestados de lo que piensan y/o hacen realmente, el *Bus* sigue predominando sobre los otros medios de transporte. Pero con referente al segundo los encuestados prefieren al transporte privado al *Taxi*. Es decir que mientras dicen los bumangueses que el servicio de taxi es un poco mejor que el servicio de transporte privado, se puede evidenciar una transición a los servicios de transporte privado, ya sea por el avance tecnológico que está teniendo Colombia, o por la obsolescencia que está presentando el servicio de taxi en comparación al servicio de transporte privado

4.2.4. Calificación del grado de seguridad de los servicios de taxi en Bucaramanga y su Área Metropolitana

Figura 7: Calificación del grado de seguridad de los servicios de taxi en Bucaramanga y su Área Metropolitana



Fuente: Elaboración propia

En la Figura 7, se aprecia que más del 65% de la muestra se encuentra insatisfecha con el grado de seguridad del servicio de taxi en Bucaramanga, mientras que más del 30% se encuentra satisfecha. Se evidencia que los usuarios de los servicios de taxi, no se sienten seguros a la hora de movilizarse, esto se debe a varios factores. En primer lugar, existe una falta de respeto de las normas de tráfico por parte de los automovilistas y de los motociclistas. Segundo, se observa que las autoridades locales carecen de medios para impedir estos comportamientos. Dicho de otra manera, se nota que no hay autoridad de parte de la policía para hacer respetar estas reglas y normas, lo que da como consecuencia una cierta anarquía en las calles de Bucaramanga.

Si se agrega a esto la forma de manejar de los conductores de taxi y la escasez de vías de circulación, los riesgos de robos y asaltos dentro de los buses clásicos, es normal que los usuarios no se sientan seguros. Por ello, se recomienda a las autoridades locales de la policía ser más severos con las infracciones generadas. En lugar de levantar un comparendo, que en muchas ocasiones se puede evitar o reducir mediante corrupción, se debería inmovilizar el vehículo por un tiempo determinado para que los conductores aprendan. El otro punto, sería revisar todos los ejes de circulación y hacer que el tráfico sea más suave y cómodo para todos los usuarios, ya que el fenómeno de trancón se observa en todas las partes de la ciudad y esto, cual que sea el horario.

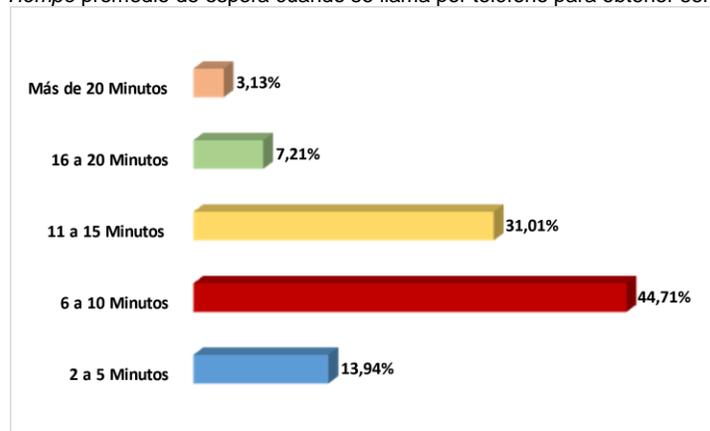
Tabla 7: Calificación del grado de seguridad de los servicios de taxi en Bucaramanga y su Área Metropolitana

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Pésimo	16	3,85%
Malo	40	9,62%
Regular	224	53,85%
Bueno	134	32,21%
Excelente	2	0,48%
Total	416	100,00%

Fuente: Elaboración propia

4.2.5. Tiempo promedio de espera cuando se llama por teléfono para obtener servicio de taxi

Figura 8: Tiempo promedio de espera cuando se llama por teléfono para obtener servicio de taxi



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con la Figura 8, más del 55% de la muestra considera el tiempo promedio de espera de los servicios de taxi como aceptable, mientras que más del 40% lo considera inaceptable. Se puede interpretar que, si se usa el medio telefónico para contactar con el servicio de taxi, los usuarios esperan un tiempo razonable para obtener el servicio de transporte que ofrecen los taxis, es decir que a menudo los bumanguenses contactan a los taxistas para un evento recreativo, donde no es esencial el tiempo de llegada.

Esto se debe a factores económicos de Colombia, que provoca analizar los costos de todos los aspectos relacionados con la vida cotidiana, incluido los servicios de transporte que se usan, para bajarlos a un nivel aceptable. Si se mejora este aspecto se puede conseguir incrementar la satisfacción de los usuarios, es decir mejorando estos tiempos de frecuencia, se verá un aumento en la calidad del servicio y una mejor satisfacción de los usuarios.

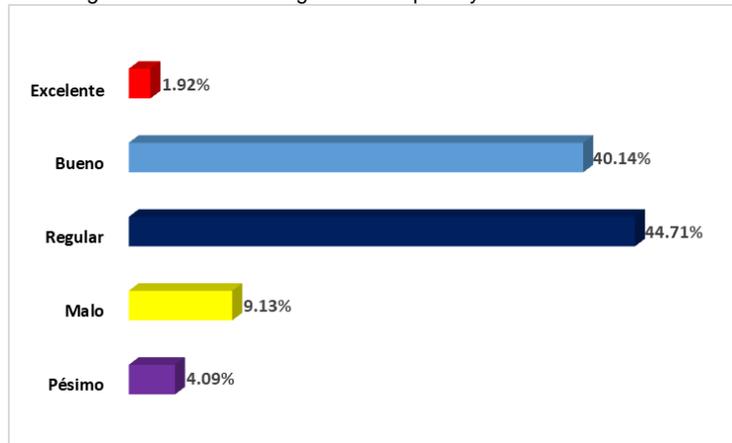
Tabla 8: Tiempo promedio de espera cuando se llama por teléfono para obtener servicio de taxi

Variable	Frecuencia	Porcentaje
2 a 5 Minutos	58	13,94%
6 a 10 Minutos	186	44,71%
11 a 15 Minutos	129	31,01%
16 a 20 Minutos	30	7,21%
Más de 20 Minutos	13	3,13%
Total	416	100,00%

Fuente: Elaboración propia

4.2.6. Calificación el grado de limpieza y el estado de los taxis

Figura 9: Calificación el grado de limpieza y el estado de los taxis



Fuente: Elaboración propia

Según la Figura 9, más del 55% de la muestra se encuentra insatisfecha con el grado de limpieza y de las condiciones generales de los taxis, mientras que más del 40% se encuentra satisfecha. Esto se debe a que muchos taxistas, tienden a dejar sus vehículos demasiado tiempo descuidados y estos mismos comienzan a deteriorarse por los años de continuo uso. Estos taxis representan un gasto significativo para aquellas personas u empresas que los compran, generando que no se renueven de forma constante. Además, varias empresas toman el completo control del sector de alquiler de taxis y están concentradas en obtener la rentabilidad de los taxis comprados en el menor tiempo posible, dejando a un lado el mantenimiento de estos mismos. Las empresas encargadas del mantenimiento de los taxis deberían invertir en el reemplazo de pizas, ya que estas tienden a dañarse en un lapso de 2 a 3 años.

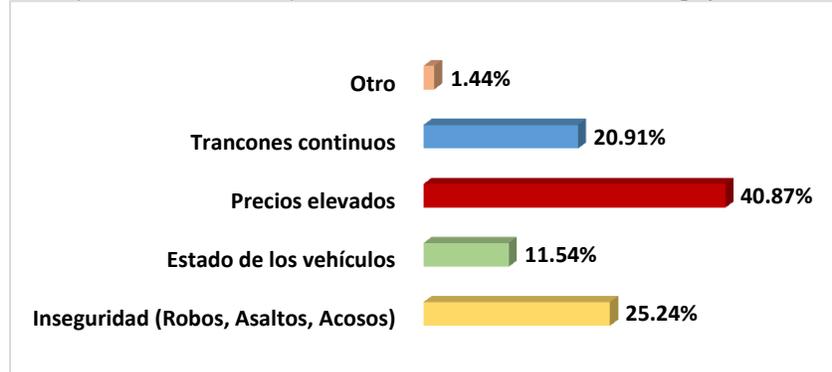
Tabla 9: Calificación el grado de limpieza y el estado de los taxis

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Pésimo	17	4,09%
Malo	38	9,13%
Regular	186	44,71%
Bueno	167	40,14%
Excelente	8	1,92%
Total	416	100,00%

Fuente: Elaboración propia

4.2.7. Principales inconvenientes que afectan el uso de taxis en Bucaramanga y su Área Metropolitana

Figura 10: Principales inconvenientes que afectan el uso de taxis en Bucaramanga y su Área Metropolitana



Fuente: Elaboración propia

En la Figura 10, se observa que más del 40% de la muestra considera que el inconveniente principal que afecta el uso de taxis en Bucaramanga y su Área Metropolitana, radica en los precios elevados, mientras que más del 25% considera que radica en la inseguridad y más del 20% en los inconvenientes con los trancones continuos. Para lo que concierne a los precios elevados, uno de los factores que tiene más peso es la facilidad en la cual se puede manipular el sistema de cobro de los taxis (Taxímetro) exagerando con la tarifa cobrada. Cabe recalcar que este sistema de transporte en Bucaramanga, no se utiliza para viajes largos, son solo para el transporte normalmente cortos, con un precio bajo. En cuanto al aspecto relacionado con la inseguridad, se puede hacer referencia al análisis realizado en el apartado 4.2.4.

Tabla 10: Principales inconvenientes que afectan el uso de taxis en Bucaramanga y su Área Metropolitana

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Inseguridad (Robos, Asaltos, Acosos)	105	25,24%
Estado de los vehículos	48	11,54%
Precios elevados	170	40,87%
Trancones continuos	87	20,91%
Otro	6	1,44%
Total	416	100,00%

Fuente: Elaboración propia

4.2.8. Clasificación de las variables que generan más satisfacción respecto a los servicios de taxi en Bucaramanga y su Área Metropolitana

Tabla 11: Clasificación de las variables que generan más satisfacción respecto a los servicios de taxi en Bucaramanga y su Área Metropolitana

	Disponibilidad	Comodidad	Rapidez	Atención al cliente	Precio
Escala	13,55	13,49	13,30	12,32	10,89
Asimetría	-0,1678	-0,3063	-0,3450	-0,0850	0,1173
Curtosis	-0,5813	-0,4632	-0,2762	-0,5289	-0,4727

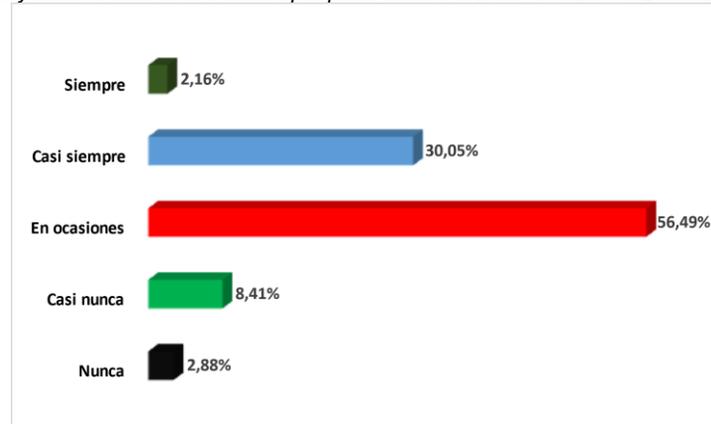
Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con la Tabla 12 y según la clasificación de Escala, las variables que generan más satisfacción respecto los servicios de taxi en Bucaramanga y su Área Metropolitana son; la *Disponibilidad*, la *Comodidad* y la *Rapidez*. El cálculo de asimetría evidencia que, si se hace la misma pregunta al mismo tipo de muestra dentro de 1 a 2 años, los encuestados contestarán como aspectos favoritos la *Rapidez*, la *Comodidad* y la *Disponibilidad*.

Después de la aplicación de la función Curtosis, se observa que, en realidad, las variables que generan más satisfacción son la *Rapidez*, la *Comodidad* y el *Precio*. Como fue previsto en la Fabela 6, donde se enfoca en estos aspectos como fuente principal del porque los bumanguenses prefieren utilizar como tercera opción predilecta los taxis. Hay que aclarar que en comparación a las grandes ciudades de Colombia Bucaramanga es una ciudad relativamente pequeña, donde los transportes rápidos, cómodos y con un precio decente se llevan el protagonismo y la confianza de los usuarios. Se recomienda especialmente prestar atención en estos ítems que son necesarios para la competitividad en el mercado de transportes.

4.2.9. Función apropiada y merecedora a los usuarios por parte de los servicios de taxis en Bucaramanga y su Área Metropolitana

Figura 11: Función apropiada y merecedora a los usuarios por parte de los servicios de taxis en Bucaramanga y su Área Metropolitana



Fuente: Elaboración propia

En la Figura 11, se aprecia que más del 65% de la muestra considera que los servicios de taxis de Bucaramanga y su Área Metropolitana no realizan una función apropiada y merecedora a los usuarios, mientras que más del 35% considera lo contrario. Se confirma que hay varios aspectos que los taxis deben mejorar para permanecer competitivos en el mercado de transporte. Tal como se ha mencionado anteriormente, esta percepción negativa tiene varios aspectos fundamentales, como son: los inconvenientes con los taxistas, el mal estado de los taxis debido a los al deterioro continuo, como se vio en el análisis de la Figura 9, y el mal manejo que tiene los conductores,

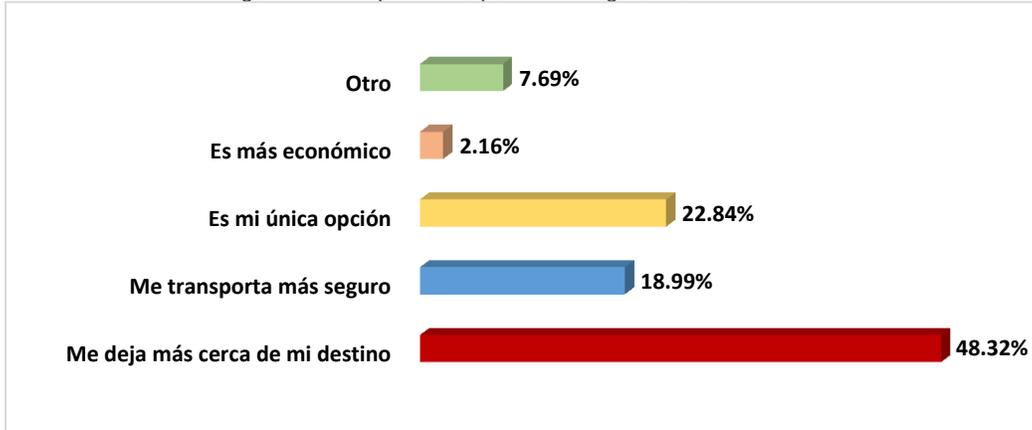
Tabla 12: Función apropiada y merecedora a los usuarios por parte de los servicios de taxis en Bucaramanga y su Área Metropolitana

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	12	2,88%
Casi nunca	35	8,41%
En ocasiones	235	56,49%
Casi siempre	125	30,05%
Siempre	9	2,16%
Total	416	100,00%

Fuente: Elaboración propia

4.2.10. Principal motivo por lo cual elige los servicios de taxis

Figura 12: Principal motivo por lo cual elige los servicios de taxis



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con la Figura 12, más del 45% de la muestra, prefiere los servicios de taxi porque lo dejan más cerca de su destino, mientras que para más del 20% considera que es su única opción y más de 15% que es el transporte más seguro. Con referencia al punto más destacado del principal motivo por el cual elige los servicios de taxi, "Me deja más cerca de mi destino", se evidencia que para la mayoría de la muestra el taxi es un transporte demasiado versátil a la hora de llegar al lugar de destino, ya que no importa si uno no conoce bien el lugar de llegada, el taxista presentara un buen conocimiento de los lugares en la mayoría de las situaciones y dejara el usuario justo en el lugar de destino, convirtiéndose en uno de los transportes con mayor facilidad de uso. Abarcando la segunda opción más votada "Es mi única opción", a diferencia de los otros medios de transporte, el taxi se convierte en una opción solida a la hora de llegar a destinos poco conocidos, y aunque el trato con los taxistas es poco agradable, estos representan un grado de seguridad a los usuarios

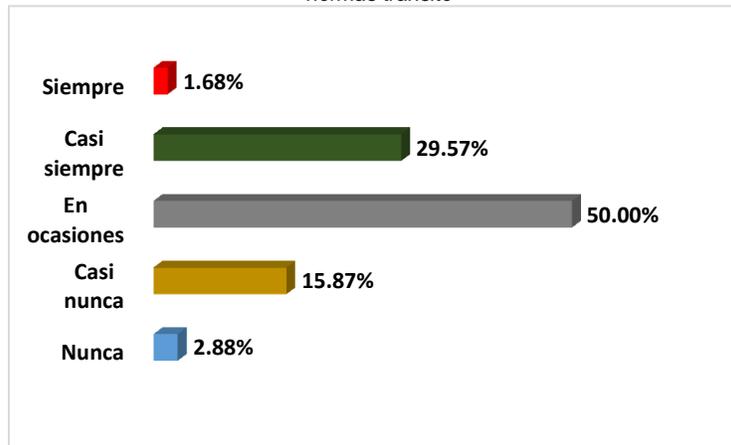
Tabla 13: Principal motivo por lo cual elige los servicios de taxis

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Me deja más cerca de mi destino	201	48,32%
Me transporta más seguro	79	18,99%
Es mi única opción	95	22,84%
Es más económico	9	2,16%
Otro	32	7,69%
Total	416	100,00%

Fuente: Elaboración propia

4.2.11. Frecuencia con la que los conductores de taxi en Bucaramanga y su Área Metropolitana manejan de forma correcta y cumplen con las normas tránsito

Figura 13: Frecuencia con la que los conductores de taxi en Bucaramanga y su Área Metropolitana manejan de forma correcta y cumplen con las normas tránsito



Fuente: Elaboración propia

Según la Figura 13, más del 65% de la muestra considera que los conductores de taxi en Bucaramanga y su Área Metropolitana no manejan de forma correcta y cumplen con las normas tránsito, mientras que más del 30% opina lo contrario. Esto refleja un problema de cultura vial, donde, por lo general no existe consciencia y preocupación para el otro. Muchos taxistas se parquean mal y se paran en cualquier lugar para recoger el pasajero, obstruyendo el tráfico. Las autoridades deberían ser más severas con estos tipos de comportamientos, pero en mismo tiempo son las primeras que no respetan las reglas.

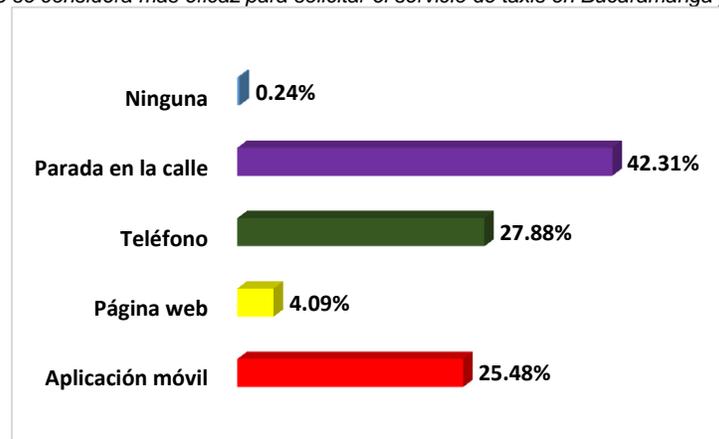
Tabla 14: Calificación de la forma de manejar de los conductores de unidades de transporte público en Bucaramanga

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	12	2.88%
Casi nunca	66	15.87%
En ocasiones	208	50.00%
Casi siempre	123	29.57%
Siempre	7	1.68%
Total	416	100.00%

Fuente: Elaboración propia

4.2.12. Medio que se considera más eficaz para solicitar el servicio de taxis en Bucaramanga y su Área Metropolitana

Figura 14: Medio que se considera más eficaz para solicitar el servicio de taxis en Bucaramanga y su Área Metropolitana



Fuente: Elaboración propia

En la Figura 14, se aprecia que más del 40% de la muestra considera que el medio más eficaz para solicitar el servicio de taxis en Bucaramanga y su Área Metropolitana es la Parada en la calle, mientras que más del 25% menciona el Teléfono y otro más del 25% la Aplicación móvil. Si bien las empresas de taxis hicieron muchos progresos respecto a estos dos modos dentro de los 5 últimos años, deberían fortalecer el sistema de llamada y App sin recargo adicional, ya que se vuelve cada vez más peligroso parar un taxi en la calle con muchos testimonios de falsos taxis que realizan el paseo millonario.

Tabla 15: Medio que se considera más eficaz para solicitar el servicio de taxis en Bucaramanga y su Área Metropolitana

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Aplicación móvil	106	25,48%
Página web	17	4,09%
Teléfono	116	27,88%
Parada en la calle	176	42,31%
Ninguna	1	0,24%
Total	416	100,00%

Fuente: Elaboración propia

4.2.13. Clasificación de los aspectos que se deberían mejorar en los servicios de taxi de Bucaramanga y su Área Metropolitana

Tabla 16: Clasificación de los aspectos que se deberían mejorar en los servicios de taxi de Bucaramanga y su Área Metropolitana

	Seguridad del cliente al usar el servicio	Trato del personal hacia los usuarios	Forma de manejar y cumplimiento de las normas de tránsito	Disponibilidad y tiempo de llegada de los vehículos	Vehículos más recientes y limpios
Escala	15,65	15,08	15,05	14,99	14,73
Asimetría	-0,5482	-0,4213	-0,4663	-0,3317	-0,4810
Curtosis	-0,3901	-0,5085	-0,4730	-0,5176	-0,4645

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con la Tabla 16 y según la clasificación de Escala, los aspectos que se deberían mejorar en los servicios de taxi de Bucaramanga y su Área Metropolitana son la *Seguridad del cliente al usar el servicio*, el *Trato del personal hacia los usuarios* y la *Forma de manejar y cumplimiento de las normas de tránsito*. El cálculo de asimetría evidencia que, si se hace la misma pregunta al mismo tipo de muestra dentro de 1 a 2 años, los encuestados contestarán *Seguridad del cliente al usar el servicio*, *Vehículos más recientes y limpios* y *Forma de manejar y cumplimiento de las normas de tránsito*. La aplicación de la función Curtosis, confirma que estas tres variables son las que más se deben mejorar.

Para lo que concierne el estado de los vehículos, se puede hacer referencia al análisis realizado en el apartado 4.2.6. Respecto a la forma de manejar y cumplimiento de las normas de tránsito, las empresas de servicio de taxi deberían seleccionar más cuidadosamente a los conductores, pidiéndoles todas las certificaciones legales demostrando un pasado judicial y disciplinario impecable. Es solo con estas herramientas de control que se podrá garantizar la seguridad de todos los usuarios. Para lo que concierne el Trato del personal hacia los usuarios, se puede hacer referencia al análisis realizado en los apartados 4.2.1 y 4.2.2.

5. Conclusiones

De acuerdo con el resultado de la investigación, se puede concluir lo siguiente:

- Más de la mitad de la muestra es joven en búsqueda de transporte rápido y cómodo.
- Con respecto a la calidad del servicio de taxi, se resalta una clara insatisfacción por parte de los usuarios, aumentando está frente a las horas pico.
- Los servicios de taxi son el medio de transporte predilecto de los colombianos, solo una casilla atrás del "bus"
- La seguridad en lo que respecta al servicio de taxi no es muy bien valorada, dando esto una clara insatisfacción por parte de los usuarios
- En lo que respecta a los medios de espera, más de la mitad de los usuarios se encuentra satisfecha frente a este punto
- Generando un debate entre los usuarios, se infiere que más de la mitad de los usuarios no se encuentra conforme con la higiene y limpieza de vehículos
- Los inconvenientes principales que afectan el uso de taxi en el área metropolitana de Bucaramanga radican en los precios elevados e inseguridad de estos mismos
- El principal fuerte de los servicios de taxi en Bucaramanga y su Área Metropolitana es la comodidad que representan estos vehículos en comparación con el transporte público.
- Los medios de transporte favoritos en Bucaramanga y su Área Metropolitana de acuerdo con la calidad del servicio proporcionado son el taxi y el bus. Por lo contrario, los menos favoritos son el Metrolinea, el Mototaxi y el transporte privado.
- Los usuarios tienen duda en la seguridad a la hora de movilizarse con los servicios de taxi, debido a la falta de respeto de las normas de tráfico por parte de los automovilistas y de los motociclistas y la falta de autoridad de la policía. Y a esto se puede agregar la forma de manejar de los conductores, la escasez de vías de circulación y los riesgos de robos y asaltos.

- Los tres principales inconvenientes que afectan el uso de los servicios de taxi son los trancones continuos, la inseguridad y los inconvenientes con el uso de la plataforma.
- Las variables que generan más satisfacción a nivel de los medios de servicios de taxi son la comodidad, la atención al cliente y la disponibilidad. Por lo contrario, los aspectos menos favoritos son el precio y la rapidez.
- Los dos aspectos que se deben mejorar en los servicios de taxi son tener vehículos más recientes y limpios y la seguridad del cliente al usar el servicio.

6. Recomendaciones

De acuerdo con los resultados del estudio, se recomienda a las empresas de taxi implementar las siguientes estrategias y tácticas:

- Tener una mejor gestión de la información de sus conductores, con la premisa de brindarle a los usuarios una mayor seguridad.
- Implementar una solución eficiente en el uso de las plataformas digitales, ampliando el conocimiento del conductor, pero brindando a su vez rapidez en el servicio.
- Exigir la limpieza muy frecuente de los vehículos y la renovación de todos los aspectos relacionados con la comodidad del usuario.
- Exigir a las empresas de alquiler de taxi que renueven constantemente algunas piezas de los carros para que se puedan mantener en mejor estado
- Sensibilizar a los conductores a nivel del respecto de las normas de tránsito y sancionarlos en caso de violación de dichas normas.
- Seleccionar más cuidadosamente a los conductores, pidiéndoles todas las certificaciones legales demostrando un pasado judicial y disciplinario impecable. Es solo con estas herramientas de control que se podrá garantizar la seguridad de todos los usuarios.
- Concientizar a las empresas de alquiler de taxis a dar por sentado algunos carros que muestran un gran deterioro

7. Bibliografía

- Assoul, D. (2020). *Fidélisation de la clientèle au sein des compagnies d'assurance*. Bejaia: Université Abderrahmane Mira.
- Benyoussef, A. (2017). Service orientation as a strategic marketing tool: The moderating effect of business sector. *Competitiveness Review: An International Business Journal*, 40-61.
- Bolton, R. (2018). Customer experience challenges: bringing together digital, physical and social realms. *Journal of Service Management*, 1-62.
- Carmen, R. (2016). Customer loyalty using customer relationship management. *Management Strategies Journal*, 285-288.
- Duran, D. (2021). *Investigación de mercados para evaluar la calidad del servicio al usuario de las empresas prestadoras de servicio de transporte público en la ciudad de Bucaramanga, año 2021*. Bucaramanga: Unidades Tecnológicas de Santander.
- East, R. (2016). *Consumer behaviour: Applications in marketing*. London: Sage.
- Esmailpour, M. (2017). Investigating the impact of service quality dimensions on reputation and brand trust. *Journal of Business and Economic Sciences Applied Research*, 7-17.
- Ferrer, G. (2016). *Investigación comercial*. Madrid: Esic.
- Gheorghe, L. (2018). Management model of ecotourism services quality analyze. *Romanian Statistical Review*, 46-57.
- Hanana, E. (2016). Proposition d'un instrument de mesure de la qualité de service perçue par les usagers des administrations publiques Marocaines. *European Cientific Journal*, 289-306.
- Jouny, E. (2017). Determinants of services co-creation with business customers. *Journal of Services Marketing*, 85-103.
- Khalouki, H. (2016). Les déterminants de la qualité dans les services. *Revue d'Etudes en Management et Finance d'Organisation*, 1-16.

Kunz, W. (2017). Customer engagement in a big data world. *Journal of Services Marketing*, 161-171.

Mbassi, J. (2019). Public Service Quality and Citizen-Client's Satisfaction in Local Municipalities. *Journal of Marketing Development and Competitiveness*, 110-123.

Mohammedil, N. (2018). *Essai de diagnostic de la politique de fidélisation dans le secteur des assurances*. Bejaia: Université Abderrahmane Mira de Bejaia.

N'Goala, G. (2019). *Augmented Customer Strategy: CRM in the Digital Age*. Hoboken: John Wiley & Sons.

Omar, A. (2017). Extensive knowledge in marketing management. *Economic and Social Development: Book of Proceedings*, 314-321.

Othman, B. (2019). The influences of service marketing mix on customer loyalty towards Umrah travel agents: Evidence from Malaysia. *Management Science Letters*, 865-876.

Reic, I. (2016). *Events marketing management: A consumer perspective*. New York: Routledge.

Valentini, T. (2016). Satisfaction des visiteurs et comportement du personnel de contact. *Management Avenir*, 141-157.

Vargo, S. (2017). Service-dominant logic 2025. *International Journal of Research in Marketing*, 46-67.

Zghidi, A. (2017). Service orientation as a strategic marketing tool: the moderating effect of business sector. *International Business Journal*, 1-21.

8. Anexos: Corresponde a las evidencias de realización y resultados de proyecto y a las herramientas desarrolladas y/o utilizadas en su ejecución.

* *Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE)*

** PA: Plan de Aula, PI: Proyecto integrador, TG: Trabajo de Grado, RE: Reda