

## **RESUMEN EJECUTIVO**

Análisis de Gestión de Servicio al cliente en las Cooperativas de Servicio de taxis del Distrito Metropolitano de Quito, título asignado al proyecto de investigación. El Distrito Metropolitano de Quito cuenta con 14.100 unidades de taxis y aproximadamente 300 cooperativas, destinadas a brindar el servicio de transporte privado en la ciudad. Para fortalecer la calidad del servicio en el transporte de taxis, el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito ejecuta las Ordenanzas Nro. 0047 y 0056, donde se detallan disposiciones que han sido inobservadas hasta la actualidad. La Introducción presenta información cuantitativa y cualitativa del servicio en el Ecuador y aspectos generales del servicio de taxis. El marco teórico bajo el cual se sustenta el proyecto es la Gerencia de Servicio enfocado en el triángulo de servicio. El modelo de servicio bajo el cual se elabora la propuesta es el Modelo SERVPERF, modelo relacionado a las dimensiones de calidad y percepción del usuario con el servicio recibido; ajustado a ciclos de servicio y momentos de verdad. El proyecto está desarrollado bajo una investigación descriptiva y transversal. La herramienta utilizada para recopilar información es la encuesta física para zonas rurales y encuesta en línea para zonas urbanas. Los objetivos de la investigación son: Determinar el nivel de satisfacción, definir nuevas demandas y requerimientos, conocer el perfil y comportamiento del usuario de taxis. Se realizó un análisis de la información recopilada, y se presenta una propuesta de acciones de mejora a la prestación del servicio, con una metodología de evaluación, capacitación y servicio esperado, de acuerdo a factores que los usuarios consideran importantes para su experiencia y satisfacción.

### **PALABRAS CLAVE:**

- **SERVICIO**
- **CALIDAD**
- **SATISFACCIÓN**
- **TAXI**
- **CLIENTE**