

INDICE GENERAL

Introducción

Resumen	1
Abstract	2
Descripción de la tesis	3
Planteamiento del Problema	5
Formulación y Sistematización del Problema	6

Justificación del Proyecto

Justificación Teórica	7
Justificación Metodológica	8
Justificación Práctica	9

Objetivos de la Investigación

Objetivo General	10
Objetivos Específicos	10

Hipótesis

CAPITULO UNO – MARCO TEÓRICO

1.1.- Calidad en el servicio de taxi	11
1.1.1.- Calidad de servicio de taxis en el mundo	11
1.1.2.- Características del servicio de taxis en el mundo	13
1.1.3.- Características del servicio de taxis en el Ecuador	19

1.1.4.- Características del servicio de taxi ejecutivo en el Ecuador	20
1.2.- Modelos de Servicio de Taxis	24
1.3.- Oferta y Demanda del Servicio de Taxis en la ciudad de Guayaquil	27
CAPÍTULO DOS – ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL	
2.1.- Antecedentes	30
2.2.- Segmentos de Mercado del Servicio de Taxis	31
2.3.- Benchmarking de Servicios Internacionales de Taxis	
2.3.1.- Servicio de taxis para mujeres	33
2.3.2.- Servicio de limusinas en New York	35
2.3.3.- Servicio de taxis para adultos mayores	36
2.3.4.- Servicios de taxis originales	37
2.4.- Guerra de apps de taxis en América Latina y el mundo	
2.4.1.- Easy Taxi	40
2.4.2.- Taxibeat	41
2.4.3.- Safer Taxi	41
2.4.3.- Safer Taxi	42
2.4.5.- Dinero Taxi	42
2.4.6.- Yaxi	43
2.4.7.- Cabify	43

2.4.8.- Uber	43
2.5.- Modalidades de Servicio de taxis en Guayaquil	45
CAPÍTULO TRES – METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	
3.1.- Metodología de la Investigación	47
3.1.1.- Método Empírico Analítico	48
3.1.2.- Análisis Inductivo	48
3.1.3.- Análisis Longitudinal	49
3.2.- Fuentes de Datos	49
3.3.- Población	50
3.4.- Muestra	51
3.5.- Cuestionario	55
3.6.- Análisis de variables	63
3.6.1.- Análisis de variables recogidas en el año 2012	63
3.6.2.- Análisis de variables recogidas en el año 2014	78
CAPITULO CUATRO – PROPUESTA	
4.1.- Propuesta	93
4.2.- Análisis Causa Efecto	
4.2.1.- Diagramas de Ishikawa	94

4.3.- Diferenciación de tendencias de las variables entre el año 2012	
y el período 2014	99
4.4.- Propuesta de Innovación	103
4.6.- Conclusiones y Recomendaciones	
4.6.1.- Conclusiones	107
4.6.2.- Recomendaciones	109
4.6.2.1.- Presionar por reglamentación más ecuanímes	110
4.6.2.2.- Invertir en la percepción de seguridad en la modalidad	
de este servicio	110
4.6.2.3.- Capacitación del cliente interno	111
4.6.2.4.- Contratar asesoramiento profesional	111
4.6.2.5.- Implementar herramientas de C.R.M. en la empresa	112

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Bibliografía	113
--------------	-----

INDICE DE TABLAS, FIGURAS Y ANEXOS

Tabla 1.- Análisis de variable sobre gustos y preferencias al momento de decidir por un servicio de movilización de taxis, en orden, NSE A, pregunta ocho (2012).	64
Figura 1.- Respuesta de la pregunta 8 del cuestionario NSE B en el cual se muestra la tendencia a escoger la modalidad de taxi ejecutivo en el NSE A en el año 2012	64
Tabla 2.- Análisis de variable sobre gustos y preferencias al momento de decidir por un servicio de movilización de taxis, en orden, NSE B, pregunta ocho (2012).	65
Figura 2.- Respuesta de la pregunta 8 del cuestionario NSE B en el cual se muestra la tendencia a escoger la modalidad de taxi ejecutivo en el NSE B en el año 2012	65
Tabla 3.- Análisis de variable sobre gustos y preferencias al momento de decidir por un servicio de movilización de taxis, en orden, NSE C+, pregunta ocho (2012).	66
Figura 3.- Respuesta de la pregunta 8 del cuestionario en el cual se muestra la tendencia a escoger la modalidad de taxi ejecutivo en el NSE C+ en el año 2012	66
Tabla 4.- Análisis de la variable sobre nivel de recordación de compañías que prestan el servicio de movilización de taxi ejecutivo, NSE A, B y C+. (2012)	67
Figura 4.- Respuestas de la pregunta 9, se presentan las dos tendencias de empresas más reconocidas por NSE A, B, C+, además las opciones ninguna y otras (2012)	67
Tabla 5.- Análisis de la variable sobre nivel de recordación de cooperativas de taxis que presten el servicio de movilización de taxi ejecutivo, NSE A, B y C+ (2012)	68
Figura 5.- Respuestas de la pregunta 10, se presentan las dos cooperativas más reconocidas en ese período por NSE A, B, C+, además de la opción; ninguna y otras (Lituma, 2012)	68
Tabla 6.- Análisis de la variable factor de calidad que es más importante para el usuario e inciden en el momento de seleccionar un servicio de movilización u otro, NSE Alto, Medio Alto y Medio Típico, pregunta once. (2012)	69
Figura 6.- Respuestas a la pregunta 11, La cualidad más apreciada por el usuario de NSE A, en ese período. Tomado de (Lituma, 2012).	69
Figura 7.- Respuestas a la pregunta 11, La cualidad más apreciada por el usuario de NSE B, en ese período. Tomado de (Lituma, 2012).	70
Figura 8.- Respuestas a la pregunta 11, La cualidad más apreciada por el usuario de NSE C+, en ese período. Tomado de (Lituma, 2012).	70
Tabla 7.- Análisis de las variables factores de calidad que los usuarios prefieren e inciden al momento de seleccionar un servicio, pregunta filtro que valida la encuesta y que además ordena dichos factores en orden de importancia NSE Alto, pregunta trece.(2012)	71

Figura 9.- Respuestas a la pregunta 13, NSE A, en el cual ordena en forma descendente las cualidades que aprecian los usuarios en esos período. Tomado de (Lituma, 2012). 71

Tabla 8.- Análisis de las variables factores de calidad que los usuarios prefieren e inciden al momento de seleccionar un servicio, pregunta filtro que valida la encuesta y que además ordena dichos factores en orden de importancia NSE B, pregunta trece. (2012) 72

Figura 10.- Respuestas a la pregunta 13, NSE B, en el cual ordena en forma descendente las cualidades que aprecian los usuarios en ese período. Tomado de (Lituma, 2012). 72

Tabla 9.- Análisis de las variables factores de calidad que los usuarios prefieren e inciden al momento de seleccionar un servicio, pregunta filtro que valida la encuesta y que además ordena dichos factores en orden de importancia NSE C+, pregunta trece.(2012) 73

Figura 11.- Respuestas a la pregunta 13, NSE C+, en el cual ordena en forma descendente las cualidades que aprecian los usuarios en ese período. Tomado de (Lituma, 2012). 73

Tabla 10.- Análisis de variable productos sustitutos ¿Cuál es la opción de servicio que opta el usuario en caso de fallar su primera decisión?, NSE A, B ,C+, pregunta diecinueve. (Lituma, 2012) 74

Figura 12.- Respuestas a la pregunta 19, NSE A, B y C+, en el cual indican cuáles son los productos sustitutos por estrato o NSE. Tomado de (Lituma, 2012). 74

Tabla 11.- Análisis de variable conocimiento del público sobre servicios complementarios dentro de esta modalidad, NSE A, B, C+, pregunta veintiuno.(2012) 75

Figura 13.- Respuestas a la pregunta 21, NSE A, B y C+, en el que se muestra la tendencia general en todos los estratos del desconocimiento acerca de los productos complementarios que ofrecen las empresas y cooperativas de taxis ejecutivos. (Lituma, 2012). 75

Tabla 12.- Análisis de variable de aceptación de servicios adicionales (nichos de negocios nuevos) e intención de uso, NSE A, B y C+, pregunta veintitrés (2012) 76

Figura 14.- Respuestas a la pregunta 21, NSE A, B y C+, en el que se muestra que todos los servicios tienen una gran aceptación dentro de los usuarios encuestados y que trata sobre nuevos servicios que pueden prestar las empresas y cooperativas de taxis ejecutivos. Tomado de (Lituma, 2012). 76

Tabla 13.- Línea Base para identificar las necesidades de uso del servicio de movilización de Taxi Ejecutivo en la ciudad de Guayaquil. Fuente: (Lituma, 2012). 77

Tabla 14.- Análisis de variable sobre gustos y preferencias al momento de decidir por un servicio de movilización de taxis, en orden, NSE A, pregunta ocho (2014). 79

Figura 15.- Respuesta de la pregunta 8 del cuestionario NSE B en el cual se muestra la tendencia a escoger la modalidad de taxi ejecutivo en el NSE A en el año 2014 79

Tabla 15.- Análisis de variable sobre gustos y preferencias al momento de decidir por un servicio de movilización de taxis, en orden, NSE B, pregunta ocho (2014). 80

Figura 16.- Respuesta de la pregunta 8 del cuestionario NSE B en el cual se muestra la tendencia a escoger la modalidad de taxi ejecutivo en el NSE B en el año 2014	80
Tabla 16.- Análisis de variable sobre gustos y preferencias al momento de decidir por un servicio de movilización de taxis, en orden, NSE C+, pregunta ocho (2014).	81
Figura 17.- Respuesta de la pregunta 8 del cuestionario en el cual se muestra la tendencia a escoger la modalidad de taxi ejecutivo en el NSE C+ en el año 2014	81
Tabla 17.- Análisis de la variable sobre nivel de recordación de compañías que prestan el servicio de movilización de taxi ejecutivo, NSE A, B y C+. (2014)	82
Figura 18.- Respuestas de la pregunta 9, se presentan las dos tendencias de empresas más reconocidas por NSE A, B, C+, además las opciones ninguna y otras (2014)	82
Tabla 18.- Análisis de la variable sobre nivel de recordación de cooperativas de taxis que presten el servicio de movilización de taxi ejecutivo, NSE A, B y C+ (2014)	83
Figura 19.- Respuestas de la pregunta 10, se presentan las dos cooperativas más reconocidas en ese período por NSE A, B, C+, además de la opción; ninguna y otras en el año 2014	83
Tabla 19.- Análisis de la variable factor de calidad que es más importante para el usuario e inciden en el momento de seleccionar un servicio de movilización u otro, NSE Alto, Medio Alto y Medio Típico, pregunta once. (2014)	84
Figura 20.- Respuestas a la pregunta 11, La cualidad más apreciada por el usuario de NSE A, en ese período. En el año 2014	84
Figura 21.- Respuestas a la pregunta 11, La cualidad más apreciada por el usuario de NSE B, en ese período. En el año 2014.	85
Figura 22.- Respuestas a la pregunta 11, La cualidad más apreciada por el usuario de NSE C+, en ese período. En el año 2014.	85
Tabla 20.- Análisis de las variables factores de calidad que los usuarios prefieren e inciden al momento de seleccionar un servicio, pregunta filtro que valida la encuesta y que además ordena dichos factores en orden de importancia NSE Alto, pregunta trece.(2014)	86
Figura 23.- Respuestas a la pregunta 13, NSE A, en el cual ordena en forma descendente las cualidades que aprecian los usuarios en esos período. En el año 2014.	86
Tabla 21.- Análisis de las variables factores de calidad que los usuarios prefieren e inciden al momento de seleccionar un servicio, pregunta filtro que valida la encuesta y que además ordena dichos factores en orden de importancia NSE B, pregunta trece. (2014)	87
Figura 24.- Respuestas a la pregunta 13, NSE B, en el cual ordena en forma descendente las cualidades que aprecian los usuarios en ese período. En el año 2014.	87

Tabla 22.- Análisis de las variables factores de calidad que los usuarios prefieren e inciden al momento de seleccionar un servicio, pregunta filtro que valida la encuesta y que además ordena dichos factores en orden de importancia NSE C+, pregunta trece.(2014) 88

Figura 25.- Respuestas a la pregunta 13, NSE C+, en el cual ordena en forma descendente las cualidades que aprecian los usuarios en ese período. En el año 2014. 88

Tabla 23.- Análisis de variable productos sustitutos ¿Cuál es la opción de servicio que opta el usuario en caso de fallar su primera decisión?, NSE A, B ,C+, pregunta diecinueve. En el año 2014. 89

Figura 26.- Respuestas a la pregunta 19, NSE A, B y C+, en el cual indican cuáles son los productos sustitutos por estrato o NSE. En el año 2014. 89

Tabla 24.- Análisis de variable conocimiento del público sobre servicios complementarios dentro de esta modalidad, NSE A, B, C+, pregunta veintiuno.(2014) 90

Figura 27.- Respuestas a la pregunta 21, NSE A, B y C+, en el que se muestra la tendencia general en todos los estratos del desconocimiento acerca de los productos complementarios que ofrecen las empresas y cooperativas de taxis ejecutivos. En el año 2014. 90

Tabla 25.- Análisis de variable de aceptación de servicios adicionales (nichos de negocios nuevos) e intención de uso, NSE A, B y C+, pregunta veintitrés (2014) 91

Figura 28.- Respuestas a la pregunta 21, NSE A, B y C+, en el que se muestra que todos los servicios tienen una gran aceptación dentro de los usuarios encuestados y que trata sobre nuevos servicios que pueden prestar las empresas y cooperativas de taxis ejecutivos. En el año 2014. 91

Tabla 26.- Análisis de variable conocimiento del público sobre aplicaciones para móviles y en los que se pueda pedir una carrera de taxis, NSE A, B, C+, pregunta 25. 92

Tabla 27.- Análisis de variable recordación de marca Top Mind de las aplicaciones para móviles, NSE A, B, C+, pregunta 26. 92

Tabla 28.- Análisis de variable si es o no usuario de aplicaciones para móviles y en los que se pueda pedir una carrera de taxis, NSE A, B, C+, pregunta 27. 92

Figura 29.- Análisis de causa y efecto, sobre el aumento de preferencias para el uso de taxis cooperados, en la ciudad de Guayaquil en el período 2012 a 2014. 94

Figura 30.- Análisis de causa y efecto, sobre la disminución del posicionamiento de marca de las empresas que lideraban en Guayaquil en el período 2012 a 2014 95

Figura 31.- Análisis de causa y efecto, sobre los cambios en los factores de calidad que influyen en el momento de decidir sobre alguna modalidad de servicio de taxis ejecutivos en la ciudad de Guayaquil en el período 2012 a 2014 96

Figura 32.- Análisis de causa y efecto, sobre los productos sustitutos en la ciudad de Guayaquil en el período 2012 a 2014. 97

Figura 33.- Análisis de causa y efecto, sobre los servicios complementarios que las empresas y cooperativas de taxi ejecutivo brindan en la ciudad de Guayaquil en el período 2012 a 2014.	98
Figura 34.- Diferenciación entre las tendencias de las diferentes modalidades del servicio de taxi en la ciudad de Guayaquil en el período 2012 a 2014.	99
Figura 35.- Diferenciación entre las tendencias Posicionamiento de Marcas de las empresas que prestan el servicio de taxi ejecutivo en la ciudad de Guayaquil en el período 2012 a 2014.	100
Figura 36.- Diferenciación de tendencias Factores de Calidad que los usuarios toman en cuenta en el momento de decidir por un servicio período 2012 a 2014.	100
Figura 37.- Diferenciación de tendencias variables Productos Sustitutos que los usuarios deciden en el momento que no disponen de su primera elección de modalidad de servicio de taxis en la ciudad de Guayaquil en el periodo 2012 a 2014	101
Figura 38.- Diferenciación de tendencias variables Productos Complementarios que los usuarios están dispuestos deciden en el momento que no disponen de su primera elección de modalidad de servicio de taxis en la ciudad de Guayaquil en el periodo 2012 a 2014.	102
Figura 39.- Diagrama en que se muestra las secuencia de actividades que se realizan en el momento de solicitar una unidad de servicio de taxi ejecutivo	103
Tabla 29.- Ponderación de porcentajes de las diferentes actividades en que se incurre en el momento de solicitar una unidad y la alternativa propuesta.	104
Figura 40.- Propuesta Innovación Océanos Azules para el servicio de taxi ejecutivo	106
ANEXO 1.- Entrevista a Javier Arturo Poveda Vallejo fundador de Galarent servicio de movilización de taxis ejecutivos.	117
ANEXO II.- Entrevista a Ángel Ocaña Morales presidente de la Cooperativa Sur Limitada.	123
ANEXO III.- Entrevista a Lcdo. George Mera Alcívar Presidente de la Unión de Cooperativas de Taxis de la Provincia del Guayas	128
ANEXO IV.- Entrevista a Gloria Ordeñana usuaria del servicio de movilización taxi ejecutivo	133
ANEXO V.- Entrevista a Galo Llerena no usuario del servicio de movilización taxi ejecutivo	137