



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
“LA MANÁ”

CARRERA:

TECNOLOGÍA SUPERIOR EN ADMINISTRACIÓN FINANCIERA

PROYECTO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del título de:

Tecnología Superior en Administración Financiera

TEMA:

“PLAN ESTRATÉGICO PARA LA MEJORA DEL SERVICIO AL
CLIENTE DE LA COMPAÑÍA DE TAXIS VALENTAXIS S.A. DEL
CANTÓN VALENCIA PERIODO 2023”

AUTORES:

VELASCO DIAZ MARYURI YADIRA

YUGSI BRAVO CARLOS GEOANNY

LA MANÁ – COTOPAXI - ECUADOR

2023

RESUMEN EJECUTIVO

El presente proyecto investigativo titulado “Plan estratégico para la mejora del servicio al cliente de la compañía de taxis Valentaxis S.A. del cantón Valencia periodo 2023”, se realiza en la ciudad de Valencia teniendo como objetivo general realizar un Plan Estratégico para la mejora del servicio al cliente de la Compañía de Taxis Valentaxis S.A. Para ello se utiliza un estudio de tipo cuantitativo, descriptivo y no experimental debido a que no se manipula variables, acompañado de tipos de investigación bibliográfica documental con la cual se estructuró todo el fundamento teórico, descriptiva para describir la problemática y de campo para la recolección de información. Entre los principales métodos se tiene el método deductivo y analítico para procesar la información. La muestra estuvo conformada por el presidente de la cooperativa de taxis, los socios un total de 52 y la población del cantón que una vez aplicada la formula se tuvo 381 personas. Entre los principales resultados se evidencia a 128 de los encuestados que corresponde al 34% dicen que es bueno la calidad del servicio, mientras 127 de los encuestados que corresponde al 33% responden que es muy bueno la calidad de servicio que brindan, mientras que 116 de los encuestados que corresponde al 30% dicen que la calidad servicio de las compañías de taxis es excelente, frente a 10 de los encuestados que corresponde al 3% dicen que la calidad del servicio es malo, por ende se puede concluir que el servicio que brinda la Compañía debe mejorarse ya que no se encuentra con una calificación de excelente. Se concluye que la satisfacción de los clientes en cuanto al uso, una gran mayoría cerca del 84% de los clientes manifestaron que la atención que recibe por parte del taxista es excelente, por su parte en cuanto a la calidad de atención recibida, cerca del 90% considera que la atención es buena en términos generales.

Palabras Clave: Satisfacción. Usuarios. Atención al Cliente. Compañía.