

ESTUDIO EMPRESARIAL
EMPRESA TRANSPORTES RINCON

ANDRES AUGUSTO BARAJAS PAEZ

ANDRES DAVID GARCIA BERNAL

MARITZA PARDO AVILA

IVONNE LORENA TINJACA TORRES

Estudio empresarial presentado como requisito

Para optar al Título de TEGNOLOGO EN ADMINISTRACION HOTELERA Y TEGNOLOGO EN
ADMINISTRACION DE AEROLINEAS Y AGENCIA DE VIAJES

Asesor:

JULIO ENRIQUE ARBELAEZ PINTO

Asesor de Gerencia del Servicio

Corporación Universitaria Unitec

CORPORACION UNIVERSITARIA UNITEC

FACULTAD DE ADMINISTRACION HOTELERA Y ADMINISTRACION DE
AEROLINEAS Y AGENCIA DE VIAJES

DIPLOMADO GERENCIA DEL SERVICIO

BOGOTA 2009

OBJETIVOS

1. Realizar un trabajo de investigación de la empresa Transportes Rincón, el cual se analizara desde varios aspectos como lo son : análisis de la empresa, análisis del portafolio de servicios, identificación del cliente, DOFA, publicidad, entre otros.
2. Diseñar un Plan Estratégico del Servicio, identificando previamente los puntos críticos a trabajar, para así brindar los respectivos planes de acción, ejecutarlos y tener como resultado un mejoramiento notorio en la empresa.

TABLA DE CONTENIDO

GERENCIA SERVICIO: (Estudio Empresarial Sectorial)

CAPITULO 1: INTRODUCCION.....	1
1. ANALISIS DE LA EMPRESA.....	4
1.1 Misión.....	4
1.2 Visión.....	4
1.3 Objetivos Estratégicos.....	5
1.4 Valores.....	5
1.5 Política de Calidad.....	5
1.6 Organigrama.....	6
1.7 Procesos y Procedimientos.....	7
1.8 Historia de la Organización.....	10
1.8.1 Entrevista de la Organización y Empresario.....	11
1.9 Numero de Empleados.....	17
2 ANALISIS DE BIENES Y SERVICIOS.....	17
2.1 Análisis Comparativo frente a la competencia.....	23
2.2 Manual de funciones.....	24
2.3 Perfil del Cargo.....	29
2.4 Ciclo de planificación del servicio.....	31
2.5 Ciclo de ejecución del servicio.....	32

2.6 Diagrama de Planificación del Servicio.....	33
2.7 Diagrama de Ejecución del Servicio.....	34
2.8 Flujo del Servicio área administrativa.....	35
2.9 Flujo de servicio Serviteca.....	35
2.10 Flujo de Servicios Administrativos.....	36
2.11 Procedimientos Quejas y reclamos (PQR).....	36
2.12 Grafo de Servuccion.....	38
3. CARACTERIZACION CLIENTE EXTERNO.....	39
3.1 Datos estadísticos (genero).....	39
3.2 Características demográficas.....	40
3.3 Nivel de Estudios.....	40
3.4 Estrato Socio- Económico.....	41
3.5 Investigación de Mercados.....	42
3.6 Resultados de la Investigación (Satisfacción del Producto).....	43
3.7 Resultados de la Investigación (Satisfacción del Servicio).....	44
3.8 Identificación de Puntos Críticos.....	45
3.9 Publicidad.....	46
3.10 Investigación Cliente Interno.....	46
4 PLAN ESTRATEGICO DE SERVICIO.....	51
4.1 Cuadro Espina de Pescado (causa – efecto) Primer Punto Critico.....	51
4.2 Cuadro Espina de Pescado(causa-efecto)Sdo Punto Critico.....	52

4.3 Análisis Cuadro DOFA.....	53
4.4 Matriz Correlación Estrategias.....	55
4.5 Cuadro Plan Operativo.....	56
4.6 Cuadro de Comando.....	60
CONCLUSIONES.....	61
BIBLIOGRAFIA.....	64

CAPITULO 1: INTRODUCCION

El presente trabajo desarrollado a manera de investigación dentro de la empresa Transportes Rincón permitió que (4cuatro) estudiantes del Diplomado en Gerencia del Servicio de la Corporación Universitaria Unitec auscultaran por primera vez dentro del fascinante y no menos importante sector de transportes del país.

El transporte representa una actividad esencial en nuestra sociedad, ya que participa en la actividad económica tanto en su función de insumo del sistema productivo, como por ser una actividad que los ciudadanos realizan a diario para satisfacer su demanda de movilidad en relación con sus desplazamientos al trabajo, colegios, sitios turísticos y de ocio.

El transporte, y en concreto las infraestructuras, han constituido elementos esenciales de la política económica al haber contribuido, junto con otras actuaciones, al desarrollo económico y social a la integración y cohesión del espacio, y a la mejora de las condiciones de accesibilidad. Pero también el transporte es responsable de gran cantidad de impactos sociales, turísticos y ambientales: contaminación atmosférica, ruido, accidentes, fragmentación del territorio, congestión entre otros.

El éxito de esta investigación no fue una casualidad; fue, por el contrario, la sumatoria de esfuerzos de tipo espacio – temporal, analítico y económico que se empezaron a gestar en los primeros días de marzo del año en curso hasta la fecha para un total de tres meses de arduo e inquebrantable trabajo.

No obstante, como en todos los proyectos de la vida y máxime cuando se emprenden en equipo, nos enfrentamos colidianamente a inconvenientes y obstáculos que emergen naturalmente cuando se convive en un nivel

académico y de opinión. Para fortuna nuestra y de la empresa analizada, logramos superar estas dificultades y sobreponernos sin excepción a todos y cada uno de los contratiempos a través de cuatro liderazgos muy bien implementados de corte racional y tolerante donde primo el bien común.

Por otra parte, y soslayando un poco con la esencia técnica de la investigación, debemos reiterar sobre el espíritu triunfalista pero aterrizado que nos embarga por haber acertado en la elección de Transportes Rincón como una empresa digna de estudiar en materia de servicio. A propósito de lo anterior, y a manera de anécdota, queremos destacar lo minimalista y estratégico en su forma de llegar al cliente objetivo, real, referenciado y potencial a tal punto que durante las cinco (5) visitas realizadas nos fuimos convirtiendo progresivamente en piezas vitales dentro de la empresa para presenciar físico-emocionalmente y sin temor a equivocarnos el surgimiento de un nuevo modelo de cliente personificado en nosotros mismos: "El cliente Diplomático Uniteista".

La industria del servicio, al menos desde una óptica muy personal, es y seguirá siendo una ciencia inexacta e intangible con mucho espacio para seguir creciendo no solo por convicción sino también por la imperiosa urgencia de adaptarse tanto a las necesidades reinantes como a las necesidades cambiantes del cliente y mercado potencial del ámbito nacional e internacional.

En este orden de ideas, y recapitulando muy brevemente, nos permitimos dejar esta investigación en manos de todas aquellas personas que se sientan aludidas por el enfoque hacia el servicio que se le quiso dar a este trabajo.

Igualmente queremos motivar el juicio crítico y sensato por parte de los lectores para construir conjuntamente un feedback orientado a la sana

discusión de todas las opiniones que se puedan derivar de las tres categorías de percepción presentes en el entorno de este estudio como lo son : la Percepción empresarial (donde destacamos a Transportes Rincón ya no como objeto de investigación sino como sujeto activo generador de opinión a lado de otras empresas de diversos gremios), ahora la Percepción docente (representada por los profesores de la Unitec) y la Percepción Estudiantil (Conformada por la comunidad Uniteista invitada.

1 Análisis de la Empresa

TRANSPORTES RINCON

CALLE 78 No 78 A 50 (Barrio La Granja)

Tel: 4362930

transportesrincon1@yahoo.com

www.ltransportesrincon.com

Transportes Rincón es una empresa Colombiana dedicada a la prestación del servicio de transporte especializado (Colegios, Empresas y Turismo)

1.1 MISION

Transportes Rincón S.A. es una organización cuya misión es prestar un excelente servicio de transporte de pasajeros sustentada en principios éticos, talento humano y la motivación de sus hombres.

1.2 VISION

Transportes Rincón S.A. será una entidad competente, confiable, respetada, admirada y comprometida encargada de prestar el servicio de transporte de pasajeros, fundamentándose en principios morales, orientados a satisfacer las necesidades del usuario, teniendo presente los valores y capacidades humanas, en procura de un excelente servicio.

1.3 Objetivos Estratégicos

1. Satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes con el estricto cumplimiento de las normas y requisitos legales.
2. Mantener la competencia del talento humano, para el buen desempeño del cargo, con personas comprometidas y altamente calificadas.
3. Aumentar la rentabilidad, productividad y participación de la empresa en el mercado del transporte especial de personas a nivel nacional.

1.4 Valores

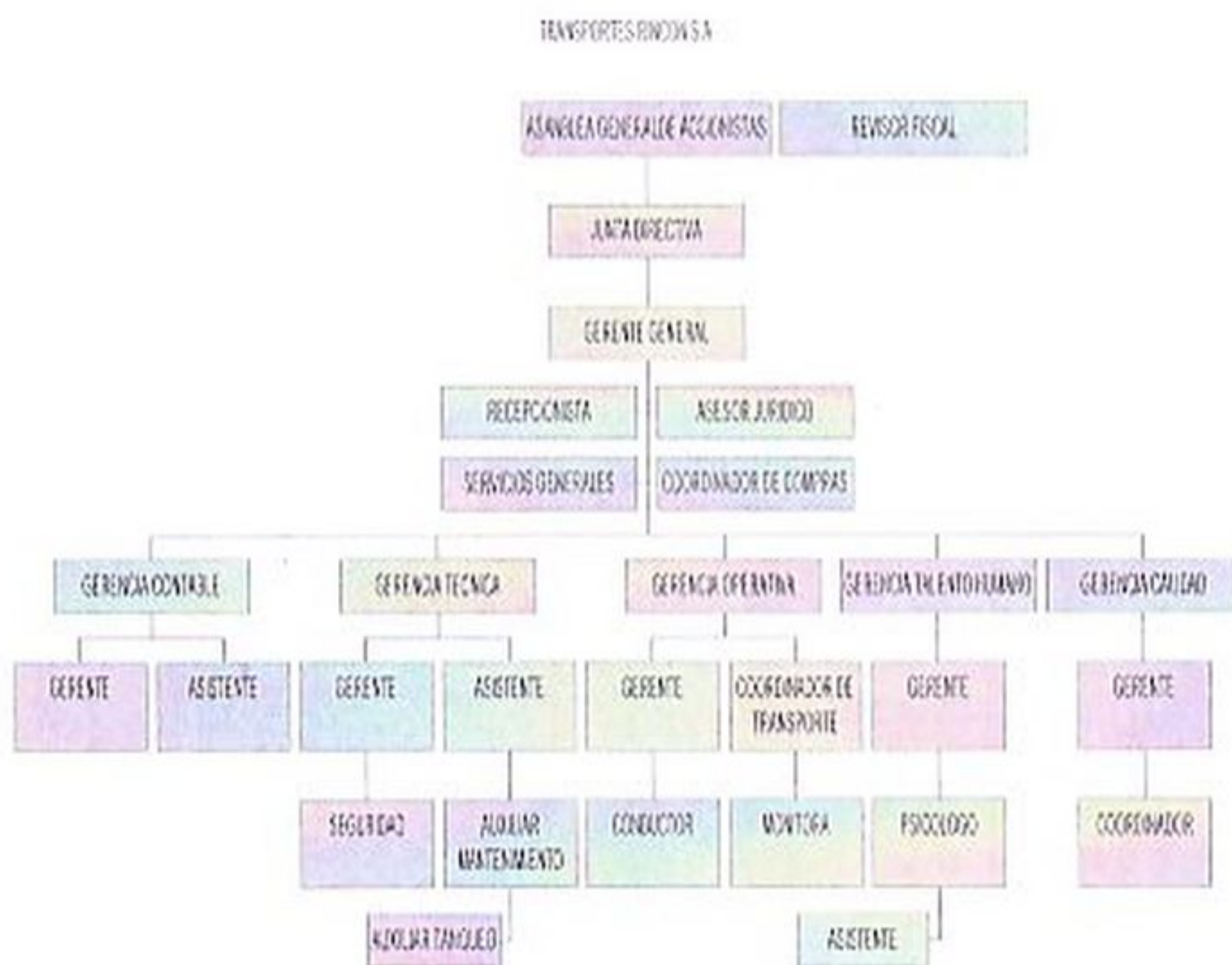
1. Personas con ética y alto sentido del respeto con los semejantes.
2. Hombres de honor, virtud y sabiduría.
3. Honestos con nosotros mismos, la familia, la empresa y la comunidad.
4. Practicantes de la lealtad como principio de integridad, solidaridad y espíritu de cuerpo.
5. Hombres con vocación de servicio y entrega a la comunidad.
6. Personas que consideramos al cliente, como la razón de ser de nuestra empresa

1.5 Política de Calidad

Se fundamenta en la excelente prestación de servicio de transporte especial de personas, satisfaciendo las necesidades y expectativas de nuestros clientes, cumpliendo las normas y requisitos legales del sector, apoyados en un talento

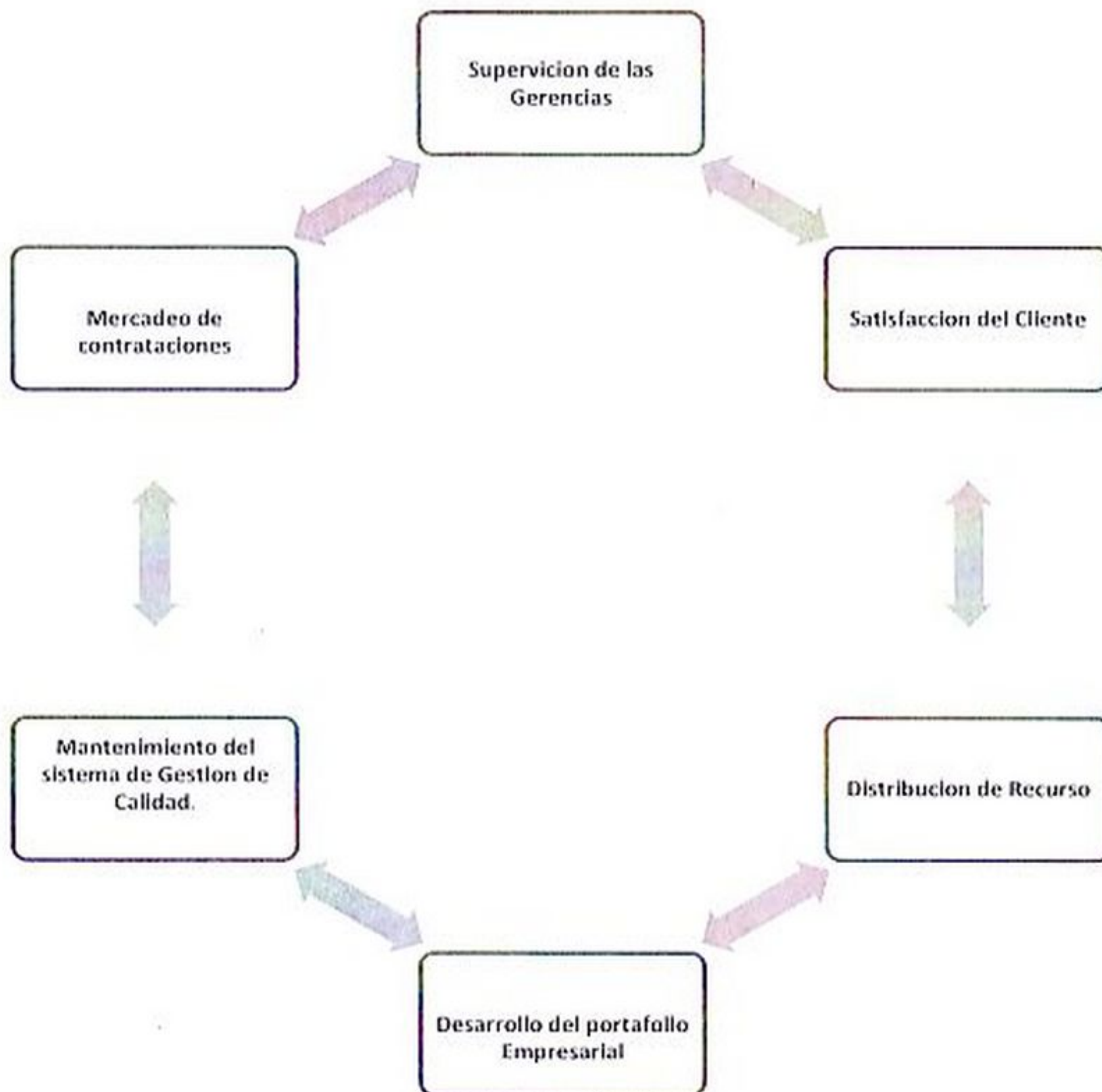
humano comprometido y altamente calificado, con el mejor equipo de vehículos, aumentando la rentabilidad y productividad de la empresa, logrando el mejoramiento continuo de los procesos y la eficacia del sistema de gestión de calidad.

1.6 ORGANIGRAMA



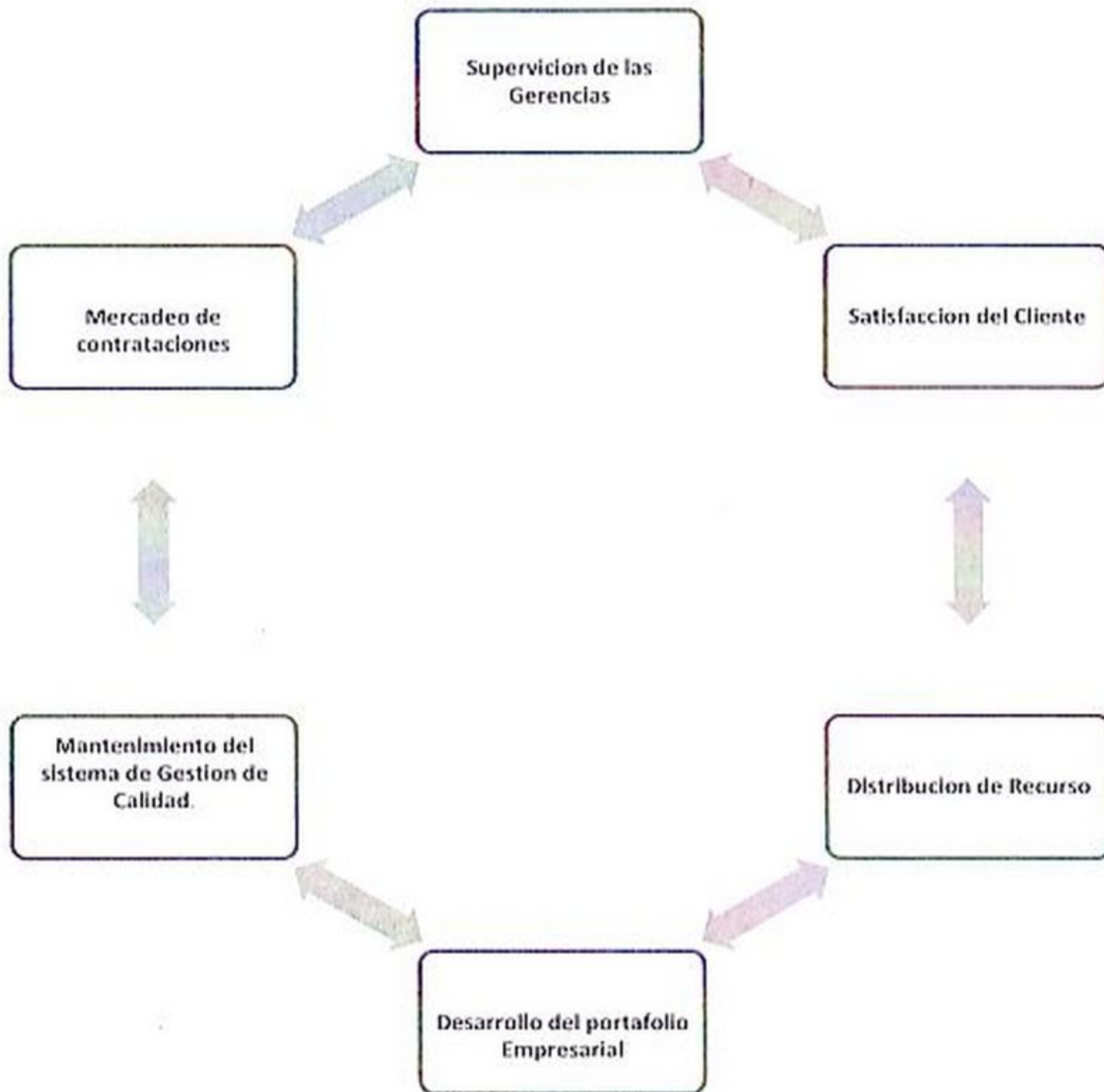
1.7 Procesos y Procedimientos

GERENCIA GENERAL

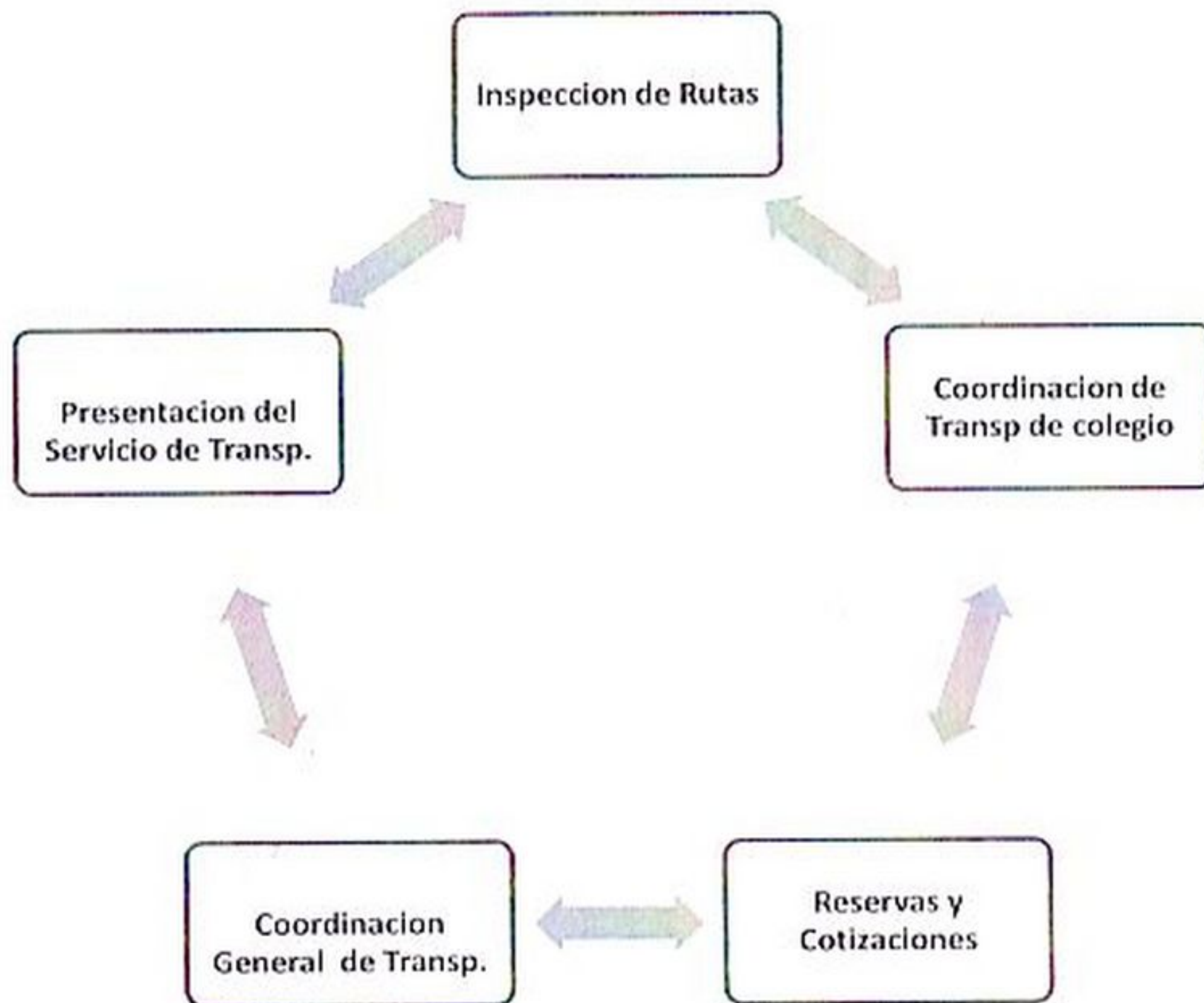


1.7 Procesos y Procedimientos

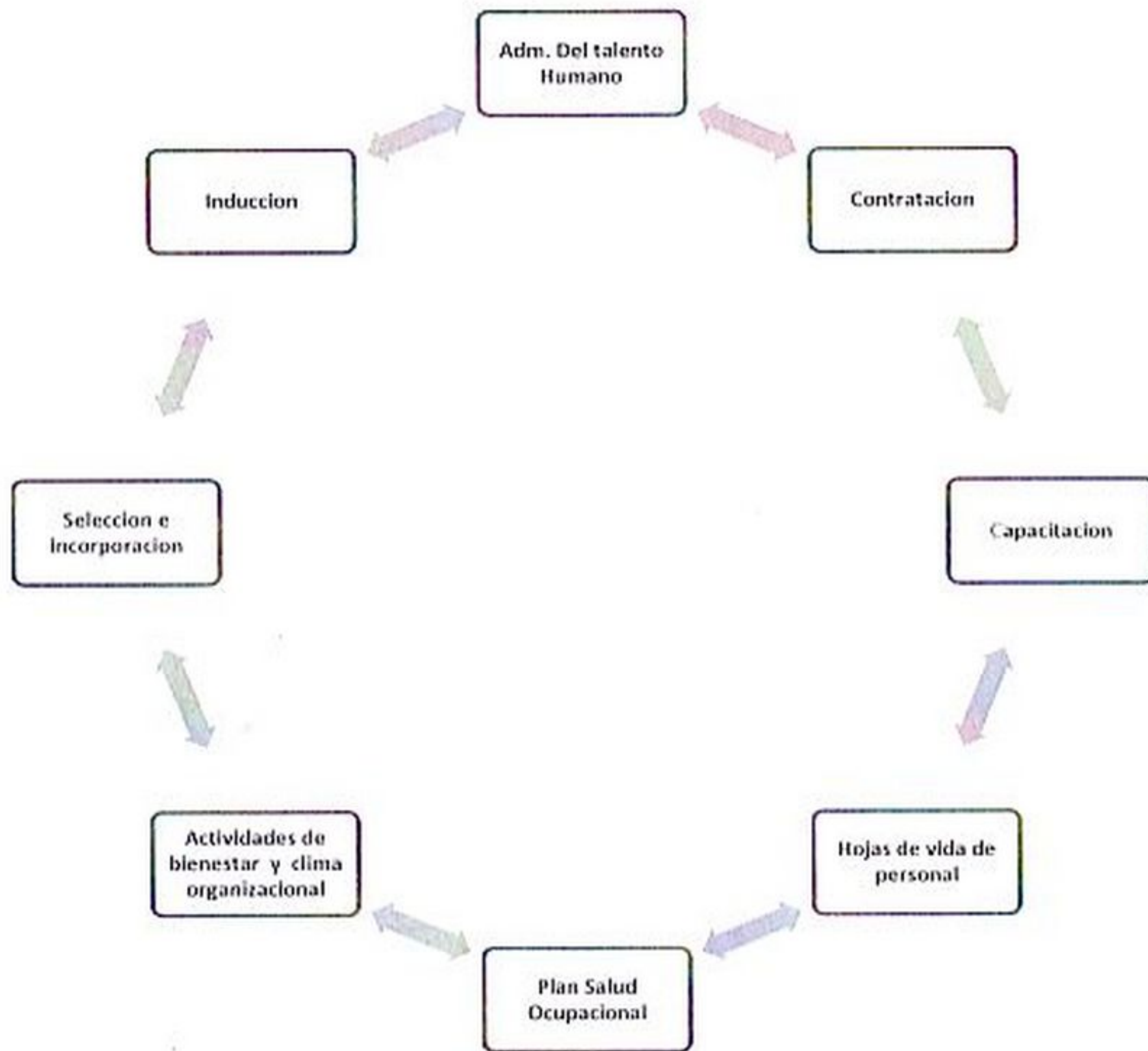
GERENCIA GENERAL



GERENCIA OPERATIVA



GERENCIA DE TALENTO HUMANO



1.8 HISTORIA DE LA ORGANIZACIÓN

Transportes Rincón S.A es una empresa netamente Colombiana con más de 30 años de experiencia. Sus oficinas funcionan en la ciudad de Bogotá; nuestras operaciones se desarrollan a nivel nacional, destacándose el servicio de transportes especiales a prestigiosas empresas, colegios, excursiones, seminarios y demás eventos.

Nuestro trabajo está basado en la planeación estratégica y la gestión por procesos, en busca de un excelente servicio a nuestros clientes. Nuestra empresa fundamentalmente ha previsto un plan de acción anual que permite definir sus objetivos, metas, estrategias, acciones, tiempo, responsables y resultados

Así mismo un plan de capacitación permanente a todos sus colaboradores, con el propósito de mejorar sus habilidades, el desempeño en su trabajo, el sentido de pertenencia y lo más importante: EL TRABAJO EN EQUIPO.

Gracias a toda nuestra organización y excelente prestación del servicio de transporte, Transportes Rincón esta certificado bajo la Norma ISO 9001-2000 por parte de la firma **ICONTEC**.

1.8.1 Entrevista de la Organización y del empresario (Proceso Certificación ISO 9001 2000 Y Problemáticas Actuales)

ENTREVISTA REALIZADA AL GERENTE DE TALENTO HUMANO JOSE MANUEL CARVAJAL

EL DIA 22 DE ABRIL

ENTREVISTADORES: ANDRES BARAJAS Y LORENA TINJACA

ENTREVISTADOR (Andrés): Soy Andrés Barajas estudiante de Unilec y me encuentro con mi compañera Lorena Tinjaca de Administración de Aerolíneas y nos encontramos con la grande presencia del Sr José Carvajal de Talento Humano (Gerente), queremos darle nuestras gracias por su presencia por la atención a nuestra entrevista de manera adelantada y lo invitamos que comparta con nosotros 5 respuestas muy importantes para el estudio del trabajo, lo dejo con mi compañera Lorena.

ENTREVISTADOR (Lorena): Buenos Días Doctor Carvajal podría comentarnos acerca de la historia de Transportes Rincón y que mejor empezando por su fundador?

ENTREVISTADOR (Dr. Carvajal): Bueno muy buenos días; para Transportes Rincón es un honor que los estudiantes aquí presentes estén, pues la idea es servir en todo lo que nosotros estamos a nuestro alcance y mostrar nuestra empresa la imagen de nuestra empresa y el desarrollo que ella ha tenido y el avance en que se está desarrollando, pues Transportes Rincón es una empresa netamente Colombiana lleva más de 30 años de servicio y digamos que sus inicios radican en la idea de una familia que cree en el transporte inicia con el transporte, esta es la familia Rincón empieza con su desarrollo y a través del

trascuro de estos años ha venido pasando de generación en generación, ya actualmente vamos para la tercera generación y en la medida que vamos desarrollando nuestros procedimientos nuestros procesos también hacen que vayan evolucionando las personas, al principio se inicio dentro de una actividad propia de prestar un servicio concreto pero actualmente ya trabajamos dentro de una modalidad de Transporte de servicio Especializado, que quiere decir esto, que es una empresa que trabaja a nivel empresarial a nivel Turístico y a nivel de colegio, es una empresa que esta posicionada en el mercado y con la gran sorpresa que fue la primer empresa en tener la certificación de calidad ISO 9001 de tal manera nuestros clientes pueden estar satisfechos de nuestro servicio porque ya trabajamos bajo este esquema, bajo el criterio de la planeación estratégica una concepción que nos permita realizar cosas muy puntuales muy concretas y ante todo con satisfacción a nuestros clientes y buscando expectativas y necesidades que nos permita avanzar más.

ENTREVISTADOR (Lorena): Dr. Carvajal podría narrarnos su experiencia en esta compañía?

ENTREVISTADO (Dr. Carvajal) Mi experiencia radica básicamente desde hace 10 años cuando tuve la oportunidad de llegar a la empresa, pues yo tengo de profesión Economista tengo la posibilidad de haber estudiado 3 posgrados uno de ellos en Planeación Estratégica, Finanzas publicas y Auditorias de sistema. Soy felizmente pensionado de una Institución del gobierno pues tuve la oportunidad de desarrollar muchos aspectos dentro de toda el área administrativa. Trabaje en diferentes áreas Administrativas, área de Planeación, y de Recursos Humanos eso hizo que de pronto tuviera la oportunidad de llegar a la empresa, y pues la idea de llegar aqui a la empresa estaba concebida por los socios en organizar el departamento de recursos humanos, entonces empezamos a trabajar en esta parte empezamos a diseñar estrategias a definir

procedimientos muy claros muy precisos y buscar todo lo relacionado con el bienestar de nuestro personal, definir unas normas muy claras en lo que se refiere al Talento Humano buscar estrategias de capacitación que permitan motivar a nuestro personal y tenerlo dentro de un ámbito cumpliendo con toda la reglamentación establecida bajo la ley, y ya digamos esa ha sido la experiencia dentro la empresa y ya en los tres últimos años, tuve la oportunidad de proponer a los socios que estábamos en la capacidad de certificarnos de tal manera que se crea la Gerencia de Calidad y empezamos a desarrollar una serie de mecanismos para obtener nuestra certificación de calidad, ya el año pasado tuvimos la oportunidad en Noviembre que nos hicieran la visita de la renovación, nos dieron la renovación de la certificación y nuestras expectativas este año van encaminadas en buscar la certificación en lo que se refiere la Seguridad Social y la parte de Salud Ocupacional ese es nuestro objetivo este año vamos encaminados y hemos venido haciendo cosas muy interesante que permita posicionar a la empresa y al mismo tiempo nos permite enriquecernos como trabajadores en beneficio del bienestar de todos nuestros empleados.

ENTREVISTADOR (Lorena) Entendemos que ustedes fueron los primeros en ser certificados con la ISO 9001 2000 podría darnos los detalles de esta?

ENTREVISTADO (Dr. Carvajal): Nosotros fuimos los pioneros en transporte de lo que es certificación ISO 9001 es una experiencia muy importante y ante todo muchos beneficios, primero se vivió la experiencia por más de 6 meses en el cual nos capacitamos y empezamos a desarrollar todos los procesos que exige la norma ISO 9001, toda la documentación necesaria y todo el soporte

correspondiente para poder nosotros obtener esta certificación, nos fuimos con un ente certificador que es muy exigente que es el ICONTEC y tuvimos la gran fortuna de que finalmente nos diera la certificación, pero eso no es lo más fácil, llegar ahí es una etapa lo más difícil es empezar el desarrollo de mantenerla y sostenerla, por varias razones primero lo más importante es tener el criterio de la cultura que no es fácil hacer llegar a la gente y manejar todo el criterio de cultura del manejo de la norma e incorporarlo a cada uno de ellos, segundo hay cosas que necesariamente se requiere que la gente la tenga, y es algo muy importante que se llama Los Valores Corporativos, la gente tiene que tener incorporados unos valores en el sentido de la ética, en el sentido de trabajo en equipo, en el sentido de pertenencia, en el sentido de organización de planeación que hay que ir incorporando que hay que ir formando y sosteniendo, y otras de las etapas es que todo mundo esté comprometido con el desarrollo de los procesos, se maneja una serie de documentación, una serie de registros que son de cumplimiento para continuar con nuestra norma. ¿Cuál es la ventaja principal? La ventaja principal es que nos permite estar organizados, nos permite trabajar bajo el esquema de la planeación estratégica, nos permite estar programados, nos permite planificar actividades y ante todo nos permite estar en un trabajo en equipo en donde todos estamos interrelacionados bajo un mismo objetivo, bajo una misma misión y buscando estrategias que nos permitan ir adelante posesionados dentro del mercado que desarrollamos. Esto es muy importante y lo hemos logrado de tal manera que la experiencia ha sido muy grata y muy benéfica para la empresa.

ENTREVISTADOR (Andrés): Colocando la entrevista en un contexto actual y bajo tres puntos de conflicto en Colombia uno de ellos es el aumento de la gasolina;

¿Cómo afecta esto al área del transporte?, nos podría dar una opinión acerca de esto?

ENTREVISTADO (Dr. Carvajal)

Para nosotros como empresa transportadora nos ha afectado enormemente el aumento de la gasolina nos afecta por varias razones en primer lugar esto del combustible ha sido grave porque de acuerdo a las políticas que ha establecido el gobierno de acuerdo con las condiciones que conocemos de lo que es la gasolina, a nosotros nos marca, ya que mes a mes vienen los incrementos, entonces uno con el cliente no puede manejar esta situación, que quiero decir con esto es que nosotros anualmente hacemos los incrementos respectivos de nuestro servicio con los clientes y eso se fija al principio del año, se fija un porcentaje pero a la realidad con estos incrementos del combustible, pues resulta que salimos afectados pues esos incrementos que hicimos el primer mes pues no son los que corresponden a la realidad de cuando uno termina el año. Tampoco está dentro de lo que establece el gobierno, porque el gobierno fija un IPC, y determina que para este año el IPC es del 7%, pero para sacar el IPC él lo hace bajo los criterios de unos sectores, como por ejemplo sector vivienda, sector educación, sector salud, alimentación, vestido y transporte, suma y saca su promedio para cualquier cliente. Pero la realidad mirando el comportamiento del sector transporte es el que más incide, ese va ser el 12% o 13% pero queda involucrado entre los otros sectores que al sumar sacan el promedio y eso es lo que el gobierno nos permite cobrar. Pero a la realidad hemos sido afectados y con esta crisis económica hemos sido afectados notablemente pues se han disminuido algunos de nuestros contratos, y la gente trata de minimizar cosas y trata de buscar otras estrategias, y entonces en ese manejo de las diferentes compañías pues también hemos sido afectados en nuestro medio.

ENTREVISTADOR (Andrés): Recapitulando un poco las problemáticas que han tenido , como es la crisis económica, alza de la gasolina y una tercera como es el paro de transportes que comenzó ayer , nos podría decir si usted está de acuerdo con esta protesta?

ENTREVISTADO: (Dr. Carvajal): El paro de transporte hay que entenderlo desde varias modalidades, está el transporte de carga, el transporte de servicio público, está el transporte turístico y el que nos compete a nosotros que es el transporte de servicio especial así como ustedes pueden apreciar va dirigido a empresas, colegios, pues de pronto no incide y no participamos, pues se tiene un convenio muy concreto de los cuales hemos fijado unos contratos, unas normas y unos procedimientos con ellos que son de cumplimiento de parte y parte de tal manera que no entramos a participar en este tipo de huelgas haciendo alusión a que no estamos de acuerdo con eso, aunque digamos que si estamos afectados, de acuerdo con lo anterior en materia del combustible pues ese manejo el gobierno no lo ha tenido muy claro y nos ha afectado a nosotros.

ENTREVISTADOR (Andrés) Le reiteramos nuestro agradecimiento por la atención por el tiempo, por la disposición e invitarlo a una próxima oportunidad que tengamos para entrevistarle, le quiero dar el agradecimiento por parte de la universidad y de parte de nuestros compañeros de el diplomado de Gerencia de Servicio y hasta una nueva oportunidad.

ENTREVISTADO (Dr. Carvajal) Muchas gracias igualmente en nombre de Transportes Rincón, agradecerles su visita estamos puertas abiertas para cualquier información, pues nuestro objetivo está muy claro es servir en materia

de transporte prestar un excelente servicio e igual colaborando y comentando nuestra experiencia que es muy importante no solo en nuestro sector de organizaciones de transporte sino en los demás sectores que tengamos la oportunidad de comentar que trabajando bajo un esquema de la planeación estratégica y trabajando bajo criterios que están dentro de la norma ISO 9001 es muy favorable para que las organizaciones crezcan , crezcan las persona y se tengan los beneficios esperados, muchas gracias por haber venido y aquí a la orden en lo que se les ofrezca.

1.9 NUMERO DE EMPLEADOS

Transportes Rincón cuenta con 62 empleados de nomina, entre los cuales se encuentran toda la sede administrativa y conductores. En transportes Rincón cuentan con 200 buses con los cuales prestan el servicio de transporte.

2. ANALISIS DE BIENES Y SERVICIOS

Dentro de los bienes de Transportes Rincón tenemos los siguientes:

PARQUE AUTOMOTOR:

La dotación de nuestro parque automotor consta de buses con una capacidad de 34 a 40 pasajeros, modelo 1990 a 2009 y marcas tales como Chevrolet, NPR, Hino, Kia, Nissan, Mercedes y Hyundai, con equipo de seguridad necesarios y accesorios adicionales como silletería reclinable, equipo de sonido, televisor, VHS Y radio teléfono.

Busetas de 24 a 29 pasajeros con las mismas características de los buses.

Microbuses tipo ejecutivo de 12 a 19 pasajero modelos 2000 a 2006 con sus respectivos celulares.

Hoy en día nuestra empresa cuenta con 200 buses dentro de los cuales se encuentran buses, busetas y microbuses.

COMUNICACIONES:

La empresa para sus comunicaciones cuenta con una repetidora propia ubicada en el Cerro Mirador, equipo de comunicaciones instalado en la Gerencia Operativa de la empresa, radio teléfonos en los vehículos, equipo de comunicaciones instalados en cada uno de los colegios donde se presta el servicio de transporte escolares y celulares en los microbuses.

SEGUROS:

Contamos con todos los documentos exigidos por el Ministerio de Transporte (Seguro Obligatorio, Seguro de Responsabilidad Civil, y pasajeros, Seguro contractual y extracontractual).

La empresa Transportes Rincón posee en sus instalaciones los elementos necesarios de mantenimiento preventivo y aseo para lograr una óptima prestación de servicios al Parque automotor como son:

Bomba de tanqueo, centro de lubricación y centro de alistado.

Adicionalmente poseemos el servicio de los mejores talleres de las marcas más representativas del mercado automotriz para el mantenimiento correctivo a saber: Daimler Chrysler, Tecni Izusu y Peláez Hermanos.

Contamos con la asesoría de PETROBRAS, SHELL DE COLOMBIA, para suministro de combustible, lubricantes y mantenimiento preventivo al Parque Automotor. Recibimos la asesoría de MICHELIN E ICOLLANTAS en el control de las mismas para nuestros vehículos.

Recibimos capacitaciones periódicas y especializadas al personal encargado de cambios de filtros, lubricantes y aceites.

SERVICIOS

Estas son algunas de las referencias en los cuales presta Transportes Rincón sus servicios de rutas: Bimbo de Colombia, Famoc de Panel, Colegio Nueva York, Colegio Nuevo Reino de Granada, Ronda, Manufacturas de Cemento S.A, Multiproyectos, Crown Colombiana S.A., Gimnasio Los Caobos,

A continuación alguna de las rutas turísticas que se realizan en Transportes Rincón:

DESTINO	DIAS	15 PAX	24 PAX	28 PAX	34 PAX	40 PAX
ACACIAS	1	648.000	702.000	756.000	810.000	854.000
B/QUILLA	8	4.968.000	5.400.000	5.400.000	5.832.000	6.264.000
CHIA	1	183.600	205.200	237.600	259.200	313.200
EJE CAFETERO	3	1.512.000	1.674.000	1.728.000	1.836.000	1.944.000

A continuación algunos procesos los cuales son de gran importancia en el momento que se ejecutara la prestación del servicio.

MANTENIMIENTO PREVENTIVO

El mantenimiento preventivo es aquel que se hace para evitar daños mayores en los vehículos y posibles no conformidades en el servicio

VEHICULOS

Diariamente el conductor de cada vehículo realiza una inspección preventiva, que consiste en una revisión visual. Además realiza el aseo interno y externo correspondiente en el lugar de alistado. Cada 5000km. Recorridos se lleva el vehículo a nuestra Serviteca para realizar; cambio de aceite, cambio de filtros, engrase y revisión en general.

RESPONSABLE: CONDUCTOR

EQUIPO DE COMUNICACIÓN

RADIO TELEFONO

Consiste en la revisión de transmisión y recepción del equipo. Esta se hace en el sitio donde está asignado, realizado por personal del contratista del mantenimiento del equipo de comunicaciones.

Además el conductor realiza una inspección diaria de transmisión y recepción, al encontrar cualquier novedad informa al gerente técnico para que este tome las medidas respectivas y determinar si necesita un mantenimiento correctivo.

RESPONSABLE; CONDUCTOR-GERENTE TECNICO

CELULAR

En cada camioneta se cuenta con un celular para la comunicación directa con los padres de familia, el colegio o la empresa.

Permanentemente se hace revisión para verificar la transmisión y recepción.

RESPONSABLE: CONDUCTOR-GERENTE TECNICO

Mantenimiento Correctivo

Los equipos que requieran mantenimiento correctivo, se retiran del sitio de trabajo, siendo reemplazados por otro temporalmente, dejando registro de esta actividad en la planilla de relevos y novedades diarias.

VEHICULOS

Cuando se presente alguna falla durante la prestación del servicio que no puedan solucionar el personal de la empresa asignado, el conductor informa a los gerentes operativo y técnico sobre el daño, este último es quien autoriza el envío del vehículo al taller autorizado para realizar el mantenimiento correctivo de acuerdo al procedimiento, diligenciando los formatos solicitud de materiales, insumos o servicio y/o autorización servicio de mantenimiento.

Cuando se presenta alguna falla del equipo se informa al gerente técnico, quien autoriza el envío del equipo al sitio autorizado aprobado por la empresa para su mantenimiento correctivo, diligenciando la solicitud de materiales, insumos o servicio. Generalmente se envían estos equipos a los proveedores que los vendieron, ya que ellos prestan también el servicio de mantenimiento.

RESPONSABLE: CONDUCTOR –GERENTE TECNICO

En la carpeta de cada uno de los vehículos se anexa la hoja de verificación con el fin de comprobar la existencia de los documentos relacionados

HOJA DE VIDA DEL VEHICULO

De forma sistematizada se registran: Nombre del cliente, Direcciones, C.C., teléfono, No de orden, Placa, clase, Marca, tipo, color, No de motor y serie.

Posteriormente se diligencia el día, mes y año, en el que se realiza el mantenimiento especificando el cambio efectuado y cuál fue el estado de la revisión. En caso del cambio del conductor se prosigue nuevamente a una revisión para la entrega del vehículo.

OBSERVACIONES: Cuando sea necesario, se diligencia esta casilla con aquellas observaciones pertinentes.

2.1 Análisis Comparativo Frente a la Competencia

<p style="text-align: center;">BIENES</p> <p style="text-align: center;"><u>Parque Automotor</u></p> <p>Buses con capacidad de 34 a 40 pax</p> <p>Busetas 24 a 29 pax</p> <p>Microbuses 12 a 19 pax</p> <p>MARCAS: Chevrolet, NPR, Hino, Kia, Nissan, Mercedes y Hyundai,</p> <p>Un Total de 200 buses</p> <p>BOMBA DE TANQUEO</p> <p>CENTRO DE LUBRICACION Y ENGRASE</p> <p style="text-align: center;"><u>Comunicaciones</u></p> <p>Repetidora</p> <p>Radioteléfonos</p> <p>Equipos de comunicación instalados en colegios</p> <p>Celulares</p> <p style="text-align: center;"><u>Seguros</u></p> <p style="text-align: center;">SERVICIOS</p> <p>La empresa brinda sus servicios a empresas como:</p> <p>Bimbo de Colombia</p> <p>Gimnasio los Caobos.</p> <p>Colegio Nueva York.</p> <p>Colegio Divino Salvador.</p>	<p style="text-align: center;">BIENES</p> <p style="text-align: center;"><u>Parque Automotor</u></p> <p>Busetas de 20 a 28 pax</p> <p>Aerovans de 12 a 19 pax</p> <p>MARCAS: Mitsubishi, Hyundai, Citroen, Iveco.</p> <p>Para un total de 56 Buses a su servicio.</p> <p style="text-align: center;"><u>Comunicaciones</u></p> <p>Repetidora</p> <p>Radioteléfonos</p> <p>Equipos de comunicación instalados en colegios</p> <p>Celulares</p> <p style="text-align: center;"><u>Seguros</u></p> <p style="text-align: center;">SERVICIOS</p> <p>Nuestra empresa brinda los servicios de transporte especializado de personal empresarial, a nivel de funcionarios de entidades oficiales y privadas. Dentro y fuera de la ciudad de Bogotá D.C. Estos son los colegios con los cuales tienen convenios: Gimnasio Pascal.</p>
--	--

2.2. Manual de Funciones

GERENCIA OPERATIVA

GERENTE OPERATIVO

Se encarga del Diseño y traslado de rutas optimizando el tiempo del recorrido.

Está pendiente en la consecución de vehículos necesarios para el cumplimiento de los contratos teniendo en cuenta especificaciones requeridas

COORDINADOR DE TRANSPORTE

Verifica y hace seguimiento a las normas definidas en los manuales del conductor, monitorea, afiliado y/o usuario, para la prestación del servicio de Transporte.

Controla y cumple con el procedimiento descrito en el manual y vela por la seguridad y bienestar de todas y cada una de las personas que utiliza el servicio mostrando una actitud ética de servicio y respeto.

Se encarga de la ubicación de vehículos dentro de las instalaciones del colegio.

Está pendiente de la actualización y diseño del listado general de rutas, el cual debe contener la siguiente información: No de ruta, No interno del vehículo, No de placa, capacidad de vehículo, nombre del conductor y cedula.

ASISTENTE OPERATIVO

Se hace cargo de las Reservaciones y viajes ocasionales, elaboración de planillas, atención al usuario, registro de viajes especiales, recepción de

solicitudes de servicio y toma de información, elaboración y envió de cotizaciones.

CONDUCTOR

Asegura el mantenimiento preventivo del vehículo, incluyendo los elementos básicos de seguridad, de acuerdo con las normas de tránsito definidas

- Inspección diaria de rigor (Aceite, agua, combustible, lubricación, etc.).
- Porte del uniforme exigido por la empresa, al igual que el carnet
- Reporte de iniciación y de finalización de la ruta al gerente operativo de la empresa
- En caso que el vehículo sufra un imprevisto mecánico que le impida continuar el recorrido, avisara inmediatamente al gerente operativo, al gerente técnico y/o al jefe de transportes del colegio, para que se proceda a la consecución inmediata de su reemplazo, así como una acción correctiva
- En caso de accidente debe prestar los primeros auxilios, da aviso de inmediato al jefe de transportes, al gerente operativo y al colegio o empresa.

MONITORA

Garantiza la seguridad y bienestar de los alumnos y personas que utilizan la ruta, teniendo en cuenta sus responsabilidades con el fin de prestar un servicio acorde con las necesidades de la comunidad estudiantil.

Presentándose en el lugar y hora establecida con el respectivo uniforme y carnet para dar inicio al recorrido hasta cumplir con el último paradero estipulado en la ruta en horas de la tarde, asegurando que todos los alumnos lleguen a su destino y sean recibidos por las personas autorizadas.

GERENCIA DE TALENTO HUMANO

GERENTE

Asegura la idoneidad del personal, el crecimiento permanente del talento humano y el bienestar de los empleados

Selecciona, vincula, forma y evalúa el talento humano, garantizando un alto grado de competencia y satisfacción de sus necesidades y bienestar

Está en constante seguimiento, verificación y evaluación del procedimiento de talento humano, con el propósito de garantizar el clima organizacional, algunas de sus funciones son las siguientes:

- Incorporación del personal
- Elaboración y firma del contrato de trabajo, según lo establecido para el cargo: termino fijo, termino indefinido, otros.
- Coordinación de afiliaciones a ARP, caja de compensación, EPS, pensión.
- Carnetización del personal.
- Información al personal para la apertura de la cuenta de nomina.
- Elaboración del plan de inducción y ejecución incluyendo: logística, manual de calidad, estructura organizacional, manual de funciones, reglamento interno de trabajo, reglamento de higiene y seguridad.
- Elaboración del plan de re inducción del personal y ejecución.
- Entrega de manuales correspondientes.
- Registro de inducciones y re inducciones.
- Publicación y actualización del reglamento de higiene y seguridad industrial y del reglamento interno de trabajo.
- Elaboración del plan de capacitación integral y ejecución.

- Determinación de documentos requeridos en la hoja de vida según cargo y perfil.
- Recopilación y archivo de documentos.
- Actualización y sistematización de hojas de vida del personal.
- Elaboración del manual del manejo disciplinario.

PSICOLOGO

Planea un adecuado proceso de planeación en busca del bienestar de los trabajadores especialmente en su aspecto emocional.

Apoya el procedimiento de talento humano, especialmente en lo relacionado con el aspecto emocional y bienestar social de los empleados.

Acompaña en el proceso de selección, vinculación y formación del talento humano, garantizando un alto sentido de competencia laboral.

Dentro de sus funciones están las siguientes:

Registro de novedades de quejas, reclamos.

Evaluación, análisis y toma de decisiones con relación a reclamos en el manejo y seguridad vial.

Diseño y aplicabilidad formatos pruebas psicotécnicas.

Diseño, tabulación y archivo formato evaluativo de desempeño.

Aplicación entrevistas de profundización.

Atención oportuna o permanente al personal de la empresa, solución de problemas-consultorio psicológico.

ASISTENTE DE TALENTO HUMANO

Maneja y actualiza la documentación relacionada con los requisitos exigidos en la protección y seguridad social.

Sus funciones son las siguientes:

Actualización hojas de vida del personal.

Manejo de vacaciones.

Elaboración de autoliquidaciones para el pago de EPS, ARP, CAJAS DE COMPENSACION.

Ingreso de personal (Afiliaciones EPS, ARP, CAJAS DE COMPENSACIÓN, FONDO DE PENSIONES, Apertura cuenta bancaria, contrato laboral, apertura hoja de vida.

Manejo de dotación del personal.

Colaboración en la organización de los diferentes eventos de la empresa.

GERENCIA DE CALIDAD

GERENTE

Asegura que se establezcan, implementen y mantengan los procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad.

Informar a la Gerencia General sobre el desempeño del sistema de gestión de calidad y la necesidad de establecer un plan de mejora.

Se encarga de tomar conciencia a nivel de toda la organización del manejo y mantenimiento del sistema de gestión de calidad.

Sus funciones son:

Planifica, sigue, y recolecta la documentación de los compromisos adquiridos por los funcionarios de la organización.

Mantiene una estrecha comunicación con el gerente general a fin de informar novedades, horas y fechas de auditorías internas, intercambio de información, y todo lo pertinente para una efectiva orientación y mantenimiento del sistema de gestión de calidad.

2.3 Perfil de Cargo

GERENTE OPERATIVO:

1. Esta persona es la encargada de facilitar y propiciar un ambiente de comunicación permanente entre colegio- empresa- padres de familia atendiendo y dando ágil respuesta a todas las inquietudes de la comunidad educativa.
2. Consecución de vehículos necesarios para el cumplimiento de los contratos teniendo en cuenta las especificaciones respectivas.
3. Diseño de rutas y optimización del tiempo

GERENTE DE CALIDAD:

1. Esta persona es la encargada de promover, difundir y hacer cumplir permanentemente la política y objetivos de calidad de la empresa proporcionando evidencia de su compromiso y la mejora continua de la eficacia.

2. Asegurar que los requisitos del cliente se determinen y se cumplan con el propósito de aumentar su satisfacción

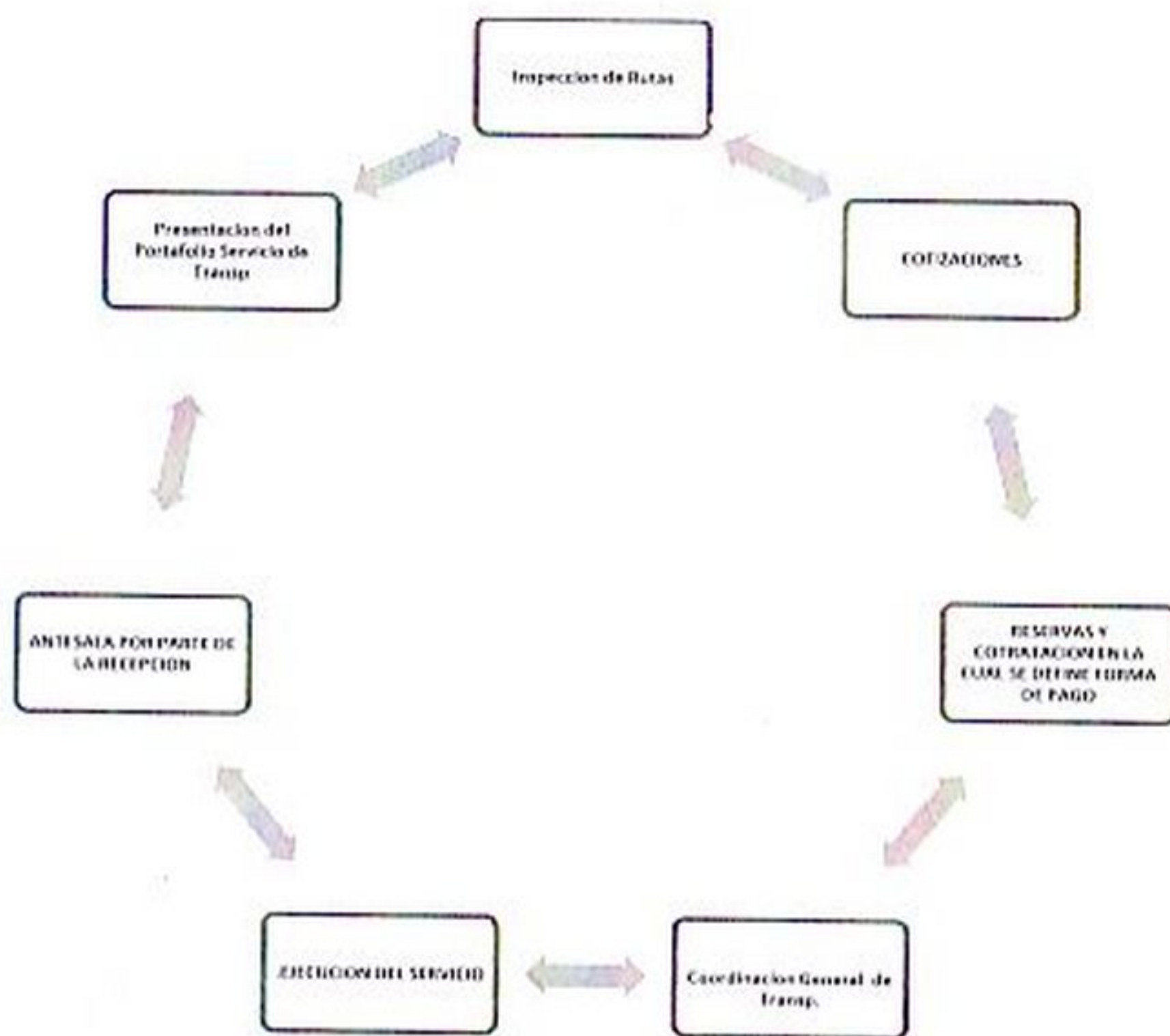
GERENTE DE TALENTO HUMANO

Incorporación del personal

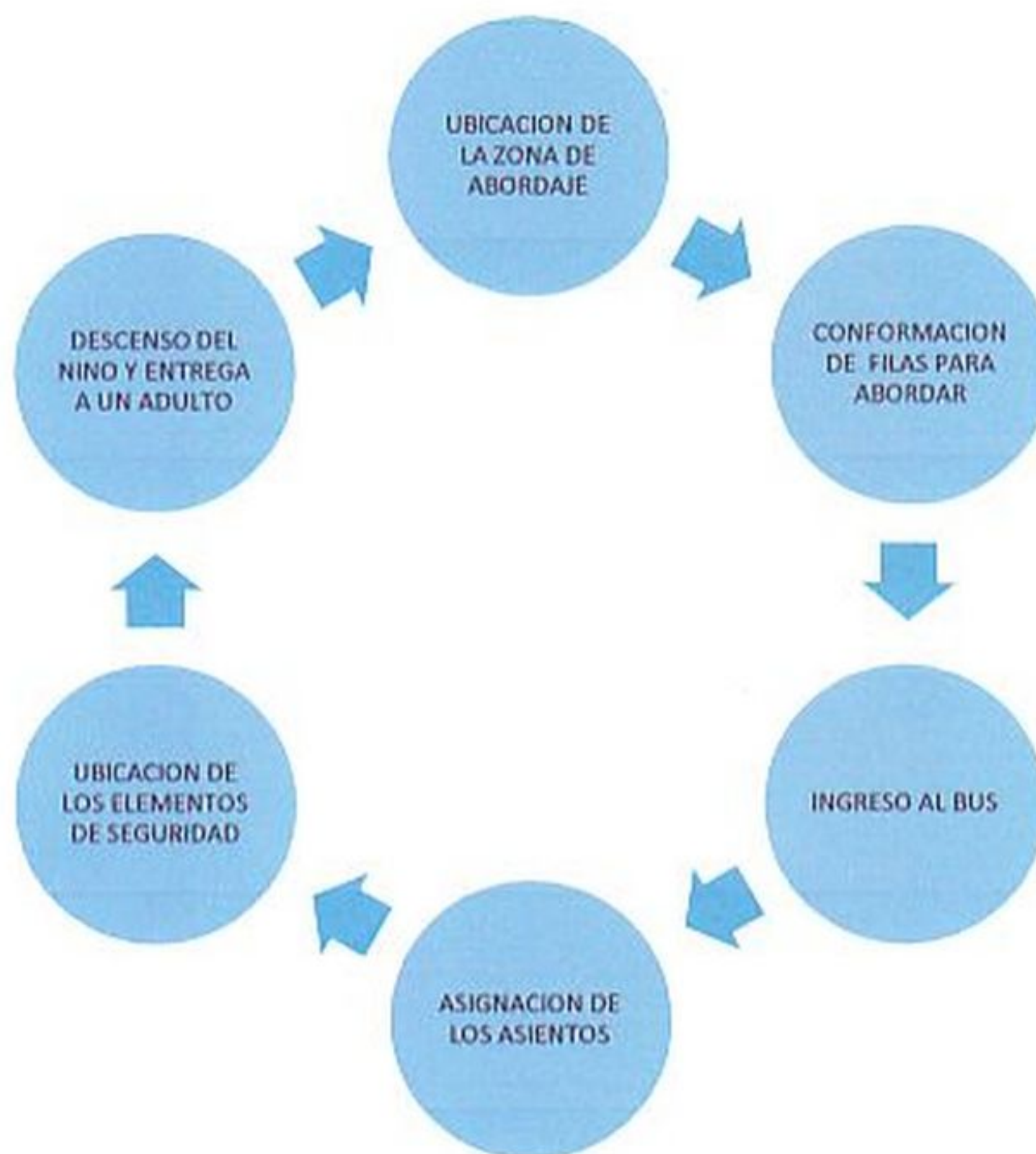
Elaboración y firma del contrato de trabajo, según lo establecido para el cargo: termino fijo, termino indefinido, otros.

Elaboración del plan de inducción y ejecución incluyendo: logística, manual de calidad, estructura organizacional, manual de funciones, reglamento interno de trabajo, reglamento de higiene y seguridad.

2.4 Ciclo de la Planificación del Servicio



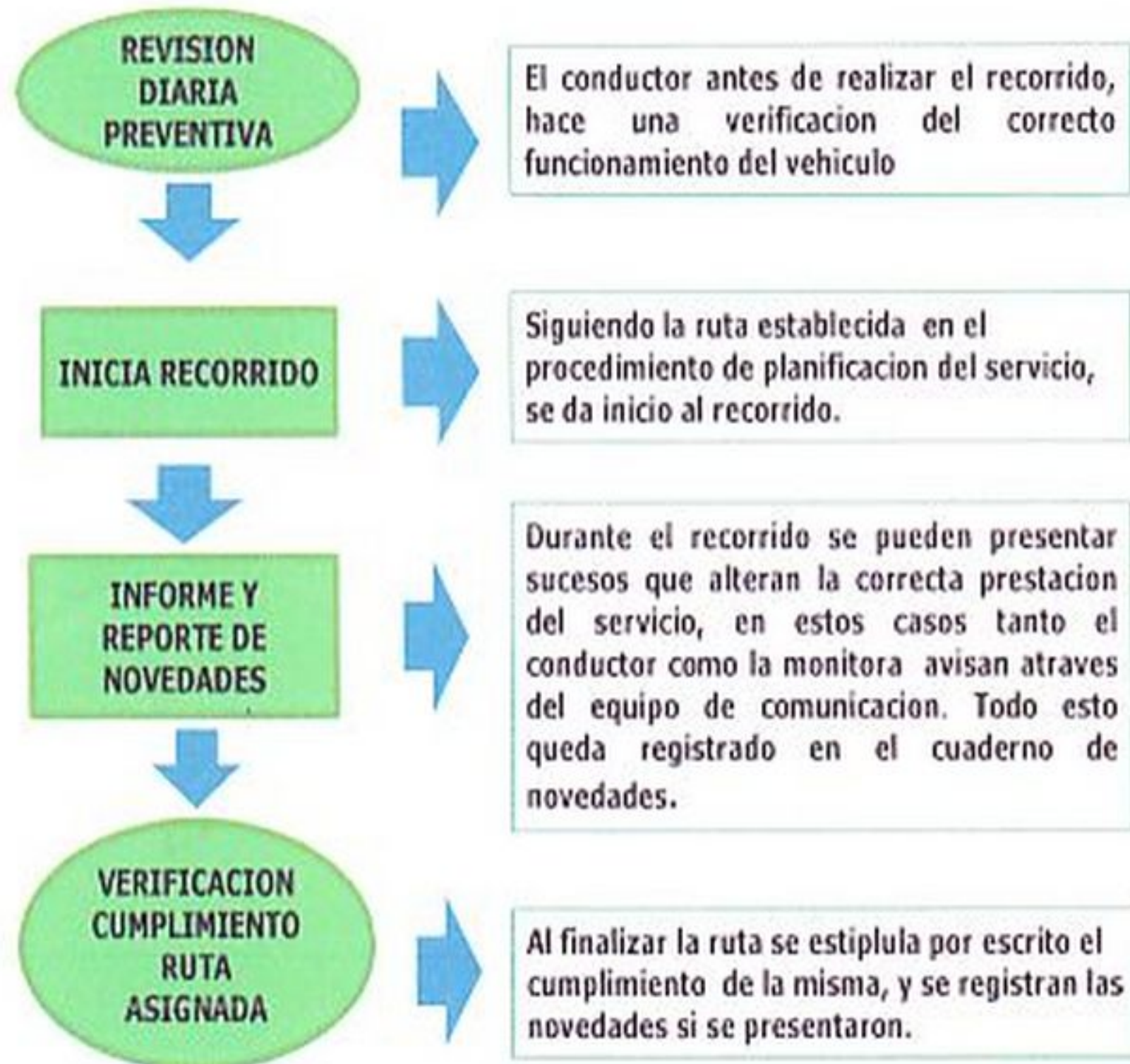
2.5 Ciclo de la Ejecución del Servicio



2.6. Diagrama de Planificación del Servicio



2.7 Diagrama de Ejecución del Servicio



2.8 Flujo del Servicio Área Administrativa

Antes	Durante	Después
<p>Actualización diaria de rutas para cada estudiante.</p> <p>Comunicación telefónica con el colegio, con el fin de intercambiar novedades.</p> <p>Confirmación de horarios de despacho y abordaje.</p> <p>Asignación del bus.</p>	<p>Coordinación Gerente operativa con monitora.</p> <p>Coordinación Gerente operativo y conductor.</p>	<p>-Tramite de indemnizaciones a través de los respectivos seguros si es el caso</p> <p>-Revisión del PQR o informe de reportes y novedades</p>

2.9 Flujo del Servicio Serviteca

Antes	Durante	Después
<p>Lavado interior y exterior de buses.</p> <p>Tanqueo privado con las especificaciones ecológicas, de uso porcentual de etanol.</p> <p>Control de aceite, agua, liquido de frenos, balanceo y alineación periódica.</p>	<p>Verificación del kit de seguridad.</p> <p>Uniformidad en el vestuario.</p> <p>Confirmación de disponibilidad de tiempo en los celulares.</p> <p>Chequeo general de normalidad antes del abordaje.</p>	<p>Desplazamiento inmediato del vehículo al parque automotor. Revisión del estado del bus</p>

2.10 Flujo de Servicios Administrativos

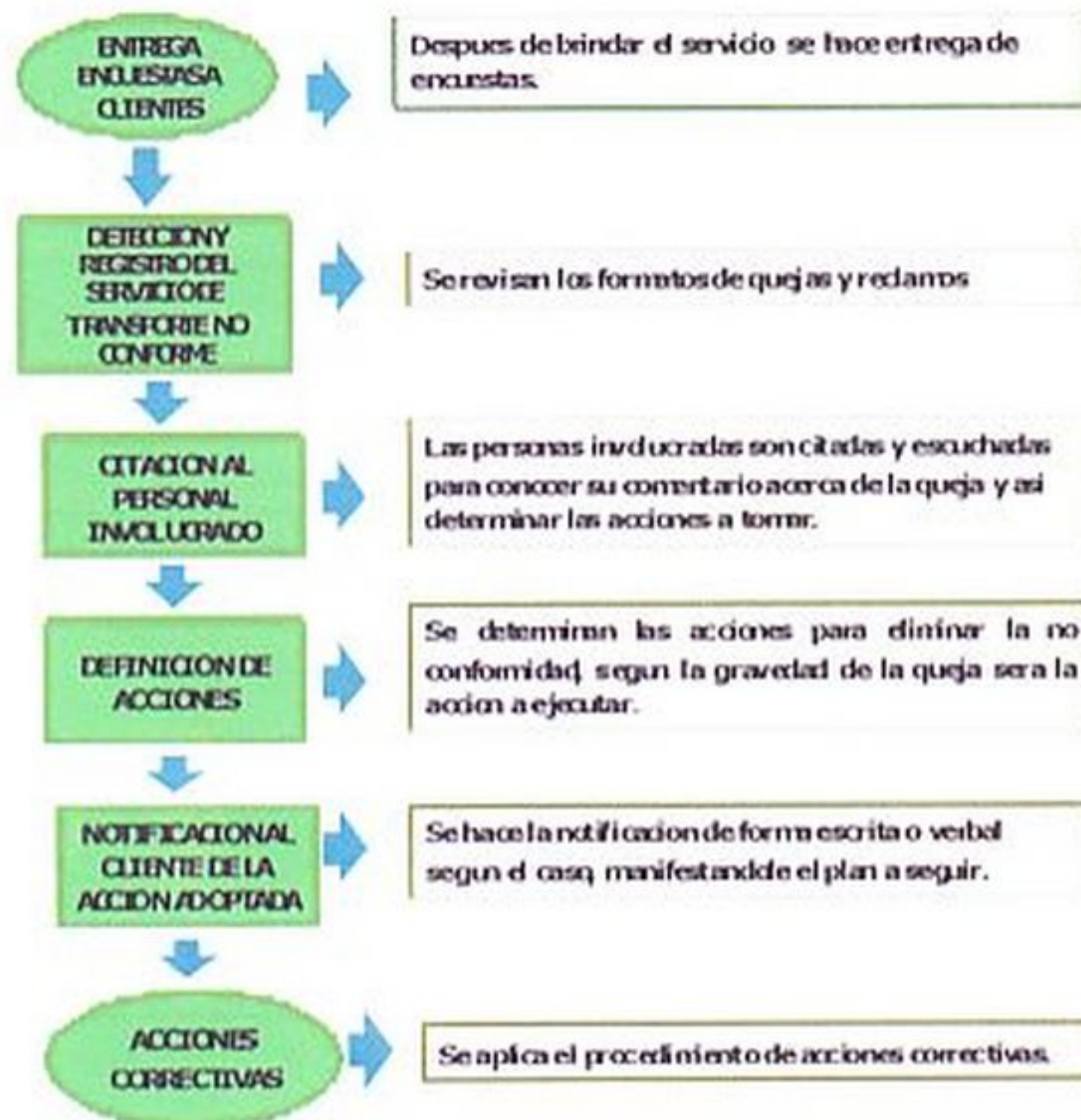
Antes		Durante	Después
FUERA DEL BUS	DENTRO DEL BUS	Control de los usuarios.	Los usuarios quedan en sus respectivos domicilios
Zona de abordaje.	Estado de la silletería.		Indemnizaciones
Teléfono.	Cabina de control.	-Seguridad.	Atención del PQR
(Empresa, colegio).	Mapa de rutas.		
Fachada impecable del bus asignado.	Kit y salida de emergencia.	-Confianza.	
		-Confort.	

2.11 Procedimientos de Quejas y Reclamos

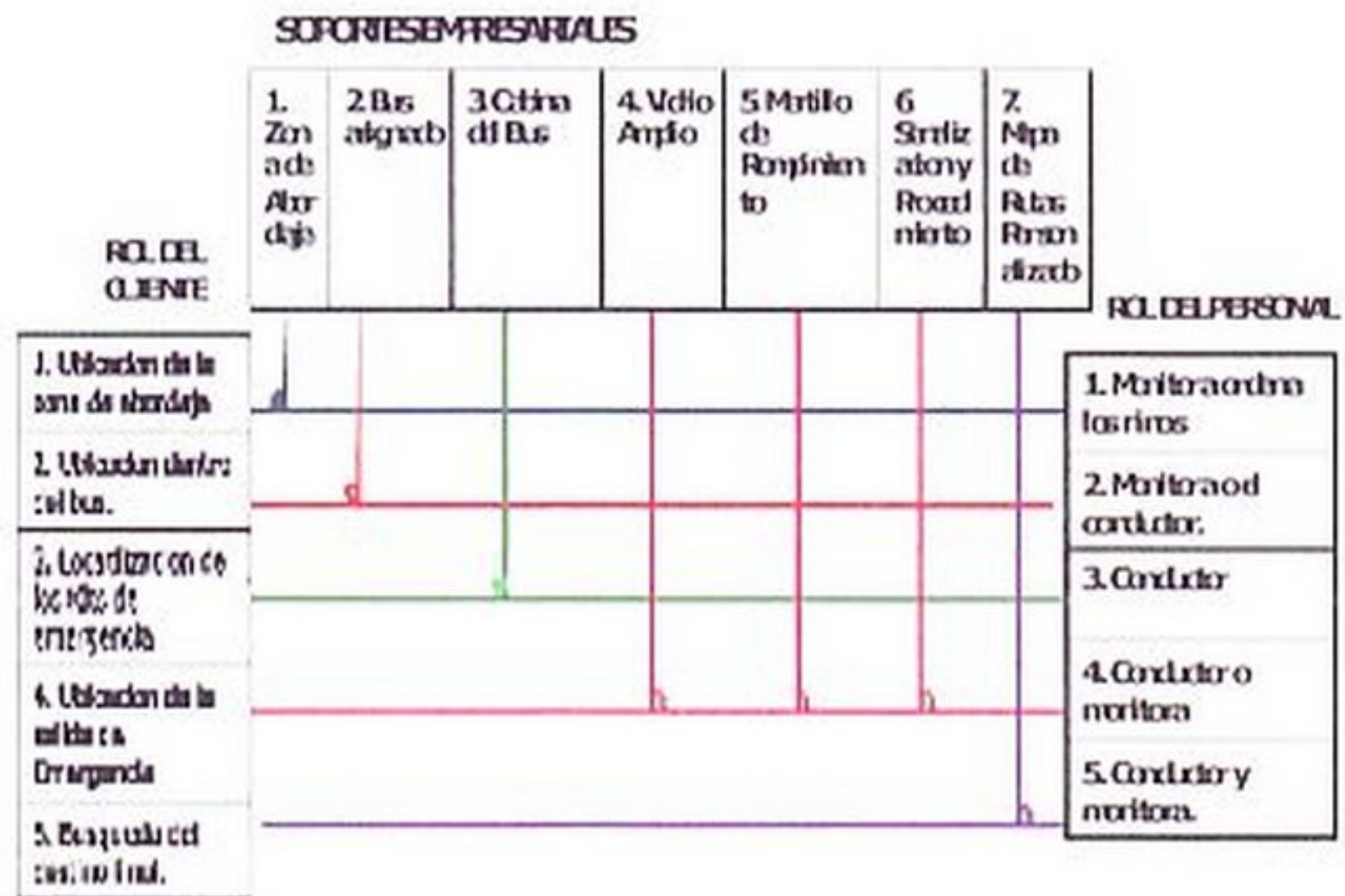
Establecer una metodología para la identificación, tratamiento y seguimiento de quejas y reclamos que puedan incidir en una inadecuada prestación del servicio de transporte

Alcance Este procedimiento aplica para todos los servicios de transporte que no son conformes con los requisitos identificados por nuestra organización para cumplir con una excelente prestación del servicio de transporte especial.

Responsabilidad Es responsabilidad de la psicóloga y de los coordinadores de transportes.



2.12 Grafo Servuccion:



3 CARACTERIZACION DEL CLIENTE EXTERNO

CLIENTE OBJETIVO: Colegios, Empresas y Turismo

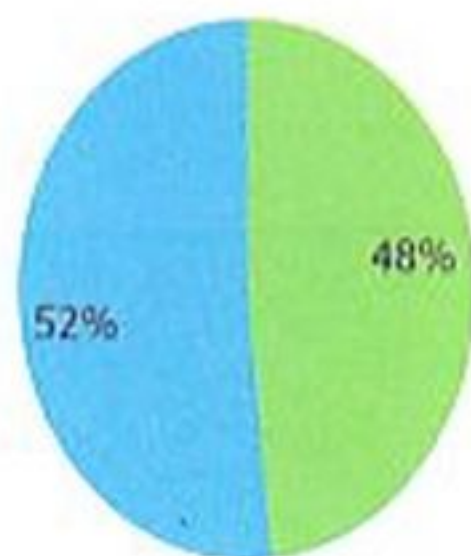
CLIENTE POTENCIAL: Colegios y Empresas

CLIENTE REAL: Todos los que necesitan el servicio.

CLIENTE REFERENCIADO: Familias que han tomado el servicio

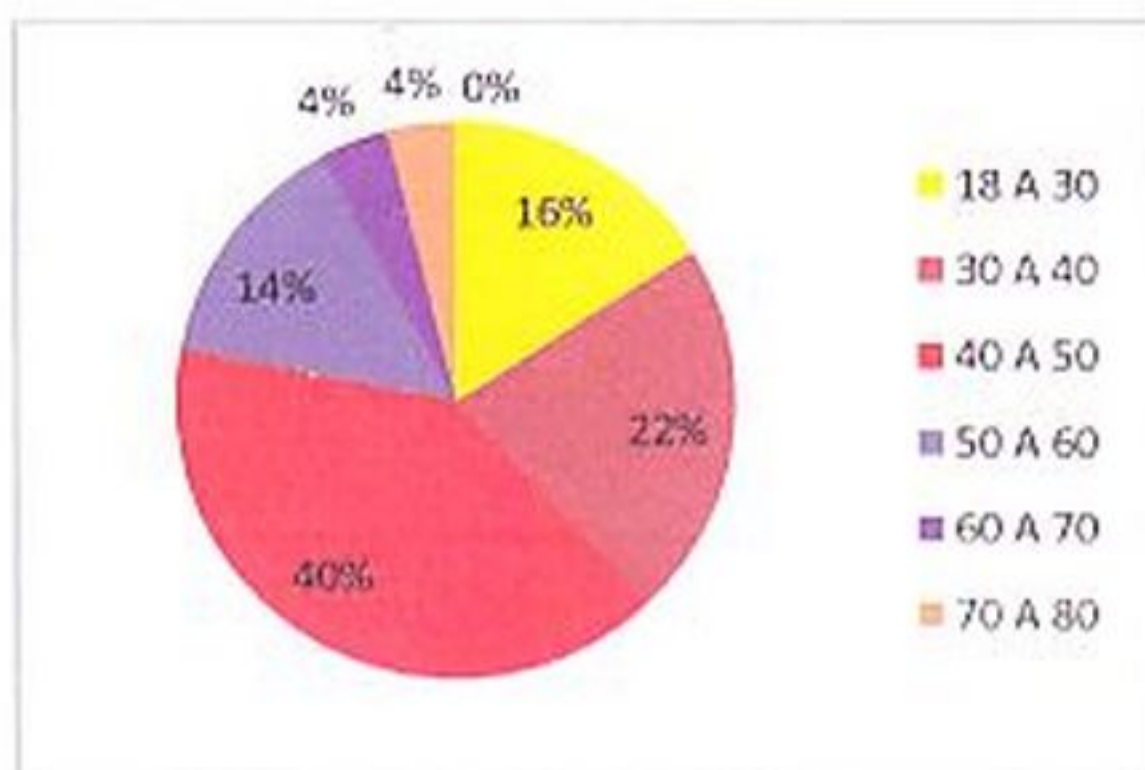
3.1 Datos Estadísticos de Genero

■ MASCULINO ■ FEMENINO



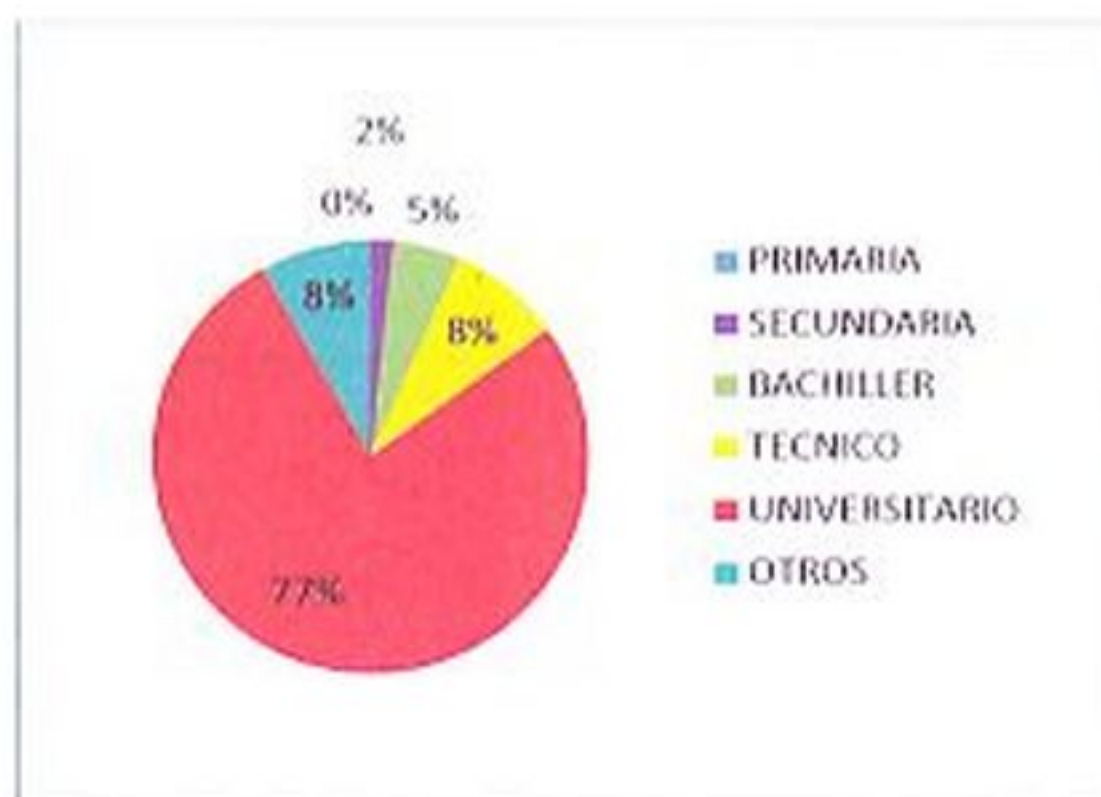
Genero	Porcentaje
Femenino	52%
Masculino	48%

3.2 CARACTERISTICAS DEMOGRAFICAS



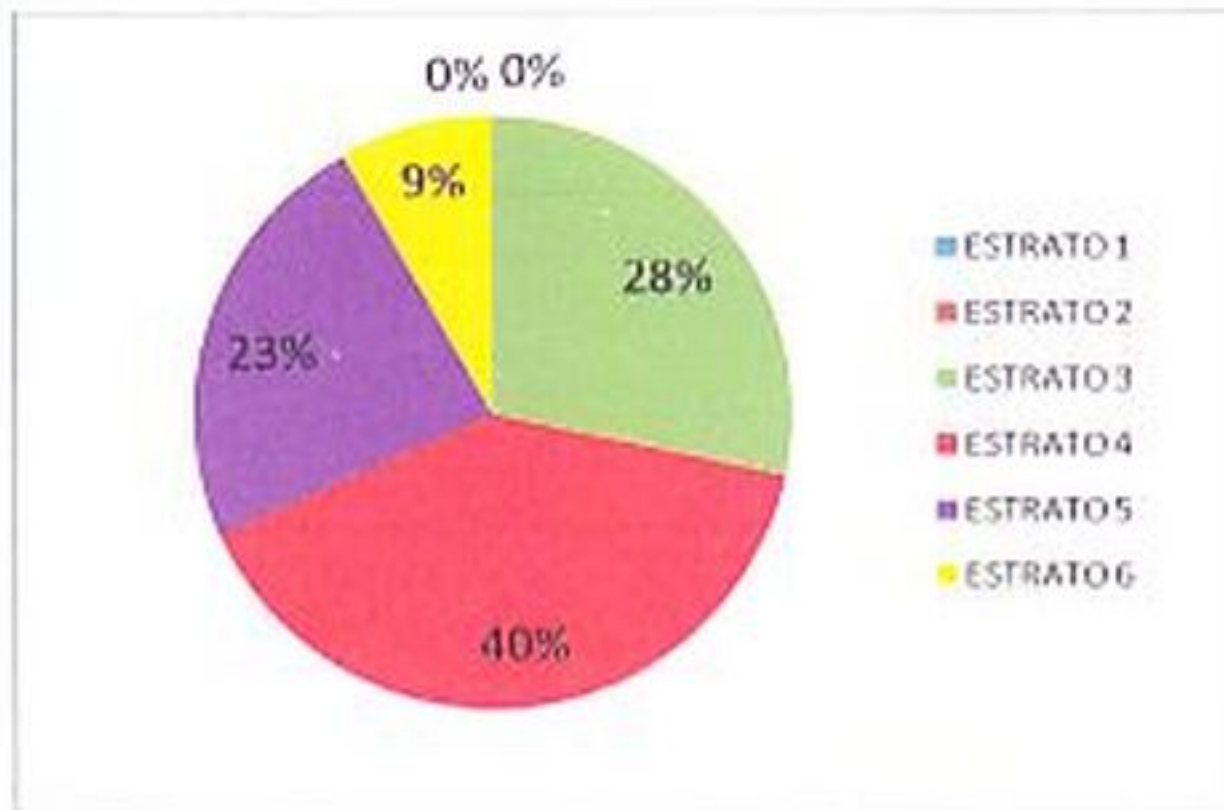
EDAD	PORCENTAJE
18 A 30	16%
30 A 40	22%
40 A 50	40%
50 A 60	14%
60 A 70	4%
70 A 80	4%

3.3 NIVEL DE ESTUDIOS



NIVEL	PORCENTAJE
PRIMARIA	8%
SECUNDARIA	2%
BACHILLER	5%
TECNICO	8%
UNIVERSITARIO	77%
OTROS	8%

3.4 Estrato Socio Económico



ESTRATO	PORCENTAJE
ESTRATO 1	0%
ESTRATO 2	40%
ESTRATO 3	28%
ESTRATO 4	23%
ESTRATO 5	9%
ESTRATO 6	0%

3.5 Investigación de Mercados – Modelo Encuesta

TRANSPORTES RINCON S.A. ENCUESTA DE SATISFACCION DEL SERVICIO DE TRANSPORTE (Colegios)

OBJETIVO Este formato es diseñado para evaluar el servicio de transporte escolar. Le solicitamos su valiosa colaboración para diligenciarlo con objetividad y según sea su experiencia. **POR FAVOR MARQUE CON UNA X**

GENERO - MASCULINO		FEMENINO													
EDAD: 15 A 30		30 A 40		40 A 50		50 A 60		60 A 70		70 A 80		80 O MAS			
ESTADO CIVIL: SOLTERO				UNION LIBRE				CASADO		DIVORSIADO		VIUDO			
NIVEL DE ESTUDIOS: PRIMARIA				SEGUNDARIA				BACHILLER		TECNICO		UNIVERSITARIOS		OTROS	
NIVEL SOCIO ECONOMICO	(Estrato)	1	2	3	4	5	6								

Responder las siguientes preguntas teniendo en cuenta una escala del 1 al 7 donde el No 1= es pésimo -2=Insuficiente-3=Malo -4=Aceptable -5=Bueno -6=Sobre saliente y 7 = Excelente.

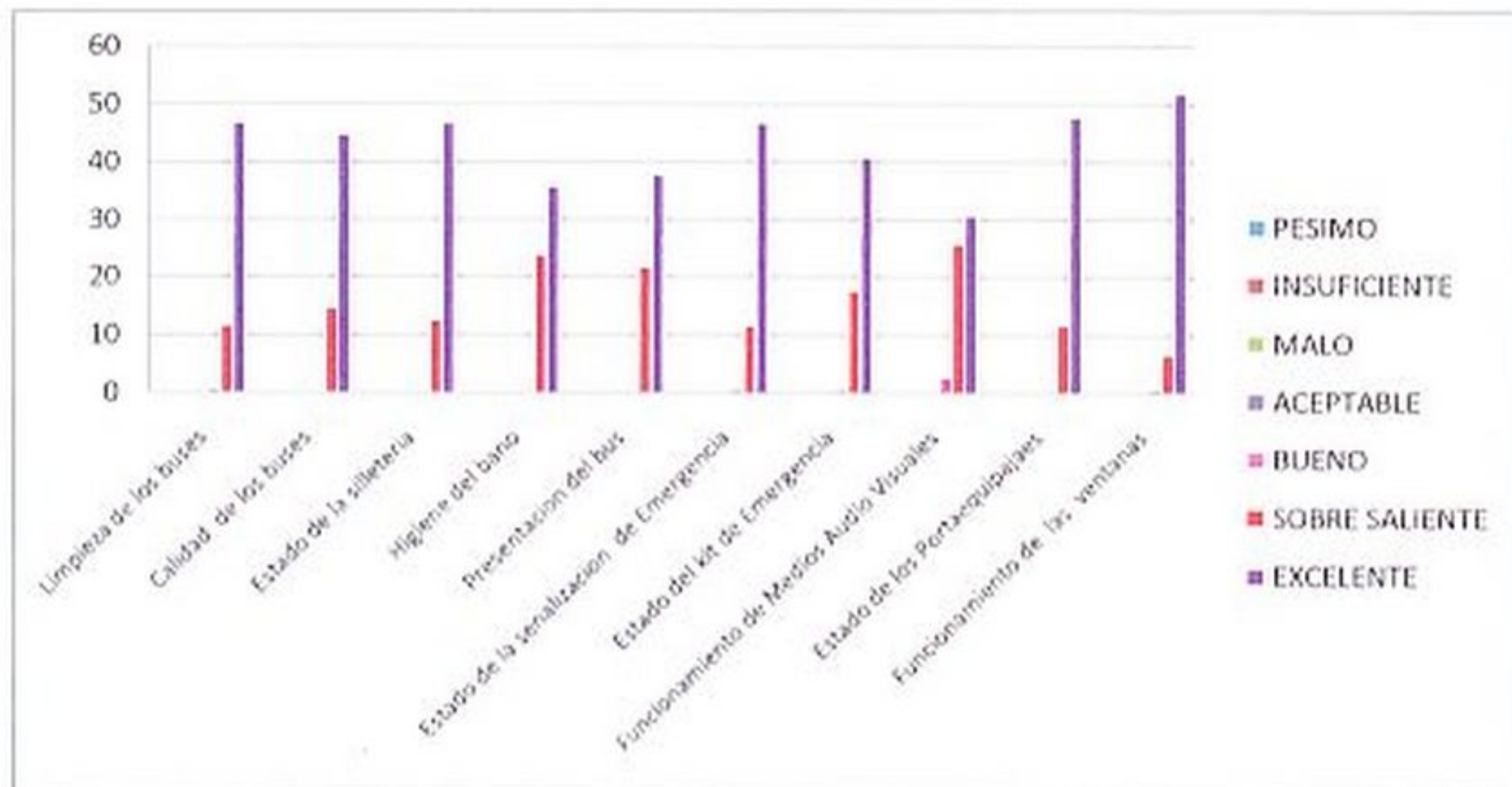
GUESTIONARIO DE PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6	7
1. Limpieza de los buses.							
2. Calidad de los buses.							
3. Estado de la afluencia.							
4. Higiene del baño(si lo tiene)							
5. Presentación del bus(Fachada)							
6. Estado de la señalización de Emergencia							
7. Estado del Kit de Emergencia							
8. Actitud de servicio y relaciones interpersonales por parte de la monitara con los estudiantes y padres de familia(Saludo, despedida, ubicación de maletas)							
9. Comportamiento del conductor con los estudiantes y padres de familia.							
10. Puntualidad y cumplimiento en el horario del servicio							
11. Presentación personal y utilización adecuada del uniforme.							
12. Cumplimiento del conductor frente a las normas de tránsito.							
13. Funcionamiento de medios Audio-visuales (TV, VHS, radio y sistemas de comunicación)							
14. Estado de las portaequipajes.							
15. Funcionamiento de las ventanas.							

Sus sugerencias o inquietudes son de gran importancia para nosotros

GRACIAS POR SU COLABORACION

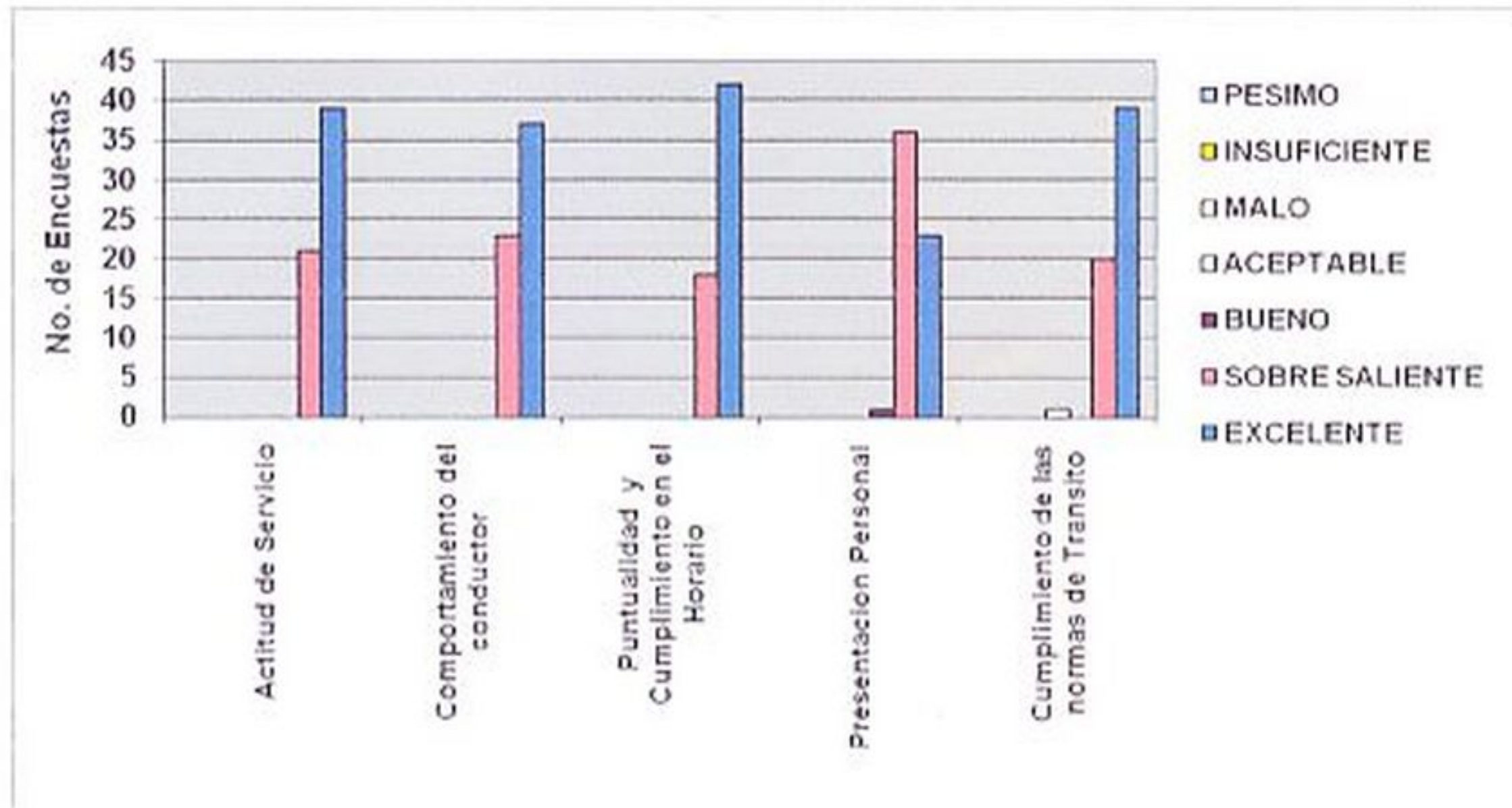
3.6 RESULTADOS DE LA INVESTIGACION

SATISFACCION DEL PRODUCTO



En esta encuesta en donde se calificó la satisfacción del producto, en este caso los buses que pertenecen al parque automotor, se pudo llegar a la conclusión que en un promedio de las 60 personas encuestadas 47 de ellas opinan que la limpieza de los buses, calidad de los buses, estado de la sillería, higiene del baño, presentación del bus, estado de la señalización de Emergencia, estado del kit de Emergencia, funcionamiento de medios audiovisuales, estado de portaequipajes y funcionamiento de las ventanas tienen una calificación de excelente, las 13 personas restantes consideran que todos estos aspectos son sobresalientes y buenos.

3.7 RESULTADOS DE LA INVESTIGACION - SATISFACCION DEL SERVICIO



En esta parte de la encuesta en donde se dio a calificar la satisfacción del servicio de transporte se pudieron llegar a las siguientes conclusiones en un promedio 40 personas de las 60 encuestadas opinan que la actitud de servicio, el comportamiento del conductor, la puntualidad en los horarios, y cumplimiento de las normas de tránsito tienen una calificación de excelente, las otras 20 personas consideran que es sobresaliente dándole muy poca excelencia en la parte de la presentación personal, y actitud de servicio esto hace referencia a la actitud de la monitora en el momento que se está prestando el servicio.

3.8 IDENTIFICACION PUNTOS CRITICOS



Nosotros identificamos los puntos críticos en el grafo de Servucción los cuales corresponden a los siguientes: Ubicación zona de abordaje, ya que es el lugar donde la monitora tiene contacto con el padre de familia y se puede presentar las tardanzas en el momento de subir a los bus, el segundo punto crítico es la ubicación dentro del bus, donde se puede presentar que en algunas ocasiones desorden por parte de los alumnos o turistas, y el tercer punto crítico surge como consecuencia del retraso que puede presentarse al iniciar el recorrido.

IDENTIFICACION DE OTROS PUNTOS CRITICOS

- PRESENTACION PERSONAL (USO DE LA CORBATA)
- INCONFORMIDAD DE ALGUNOS PADRES DE FAMILIA CON LAS MONITORAS

3.9 Publicidad

El único medio que utilizan en esta empresa es la WEB.

<http://transportesrincon.com/mailto:http://transportesrincon.com/?subject=TRANSPORTES RINCON>

3.10 INVESTIGACION CLIENTE INTERNO

ENTREVISTA

El tema de la entrevista fue analizar las quejas y reclamos que se han presentado en la prestación del servicio de transporte. La entrevista estuvo dirigida a un conductor de la empresa (JOSE ALVARES), a una monitora (RUTH VILLABON) y la psicóloga jefe de talento humano de esta empresa (EDNA PATRICIA GUTIERREZ). Quisimos realizar la entrevista con estas personas ya que son las que están trabajando directamente para el usuario.

PRIMERA ENTREVISTA - CONDUCTOR

CONDUCTOR: Mi nombre es José Alvares, trabajo en Transportes Rincón, esta empresa está para prestar servicio escolar, turístico y empresarial, llevo ya sobre 11 años trabajando en esta empresa me encuentro muy a gusto trabajando para esta empresa.

ENTREVISTADOR: Cuéntenos acerca de los problemas que se le han presentado durante su jornada laboral

CONDUCTOR: En realidad es casi que nada los problemas que se me han presentado aquí en la parte laboral, ya que de esto tienen conocimiento los directivos, por la formalidad de uno por el cumplimiento de esta empresa hacia los servicios que se nos encomienda. Es muy poco lo que nosotros tenemos de inconveniente en esta parte.

ENTREVISTADOR: Usted nos comentaba que en algunas ocasiones se presentaba inconvenientes con los pasajeros, nos puede comentar acerca de esto?

CONDUCTOR: La verdad no se presenta esta clase de inconveniente dado el caso en que se presente es fácil solucionarla de la mejor manera posible tanto para el usuario como para nosotros los trabajadores.

ENTREVISTADOR: Se realizaron unas encuestas y estas arrojaron que hay unas pocas personas en donde no califican con excelencia la presentación y utilización del uniforme, que nos podría decir acerca de esto en su caso?

CONDUCTOR: En el caso mío trato de la mejor manera posible portar el uniforme siempre y cuando este en mis horas laborales.

ETREVISTADOR: Despedida y Agradecimientos

SEGUNDA ENTREVISTA - MONITORA

MONITORA: Buenos Días, mi nombre es Ruth Villabón, trabajo con Transportes Rincón hace 9 años, he trabajado para diferentes colegios, este año estoy trabajando para el colegio Divino Salvador y San Alberto.

ENTREVISTADOR: De acuerdo a tu experiencia como Monitora que problemas se te han presentado durante tu trayectoria, que quejas o reclamos te han hecho de acuerdo a tu trabajo?

MONITORA: Afortunadamente no he tenido muchos problemas, pero no todo es perfecto, algunas veces el problema se presenta con los niños, se molestan cuando se les exige el horario, nosotros tenemos un margen de tiempo que se nos da, y debemos esperar 2 minutos máximo, algunos niños se toman más del tiempo, tenemos más de 15, 16 paraderos y esperar de 2 a 3 minutos en cada uno, cuanto nos va a retrasar al final del recorrido, estas cosas no son muy seguidas pero si se han presentado estos inconvenientes.

ENTREVISTADOR: Que problemas se han presentado con los padres de familia directamente?

MONITORA: Por lo mismo, en algunas ocasiones los padres no están con la mejor actitud, y en el momento que se les hace tarde, no van a entender que se les hizo tarde a ellos sino que la ruta no espera al niño. Ese es el problema que se presenta con los padres de familia, pero solo me ha pasado una vez este año.

ENTREVISTADOR: Despedida y Agradecimientos.

TERCERA ENTREVISTA – PSICOLOGA DE TALENTO HUMANO

PSICOLOGA: Buenos Días, mi nombre es Edna Patricia Gutiérrez Alvares, soy Psicóloga de Talento Humano, llevo en la Compañía 3 años y medio, manejo la parte de Calidad, Talento Humano, Bienestar, Inducción, Capacitación, Selección, todo lo que está relacionado con el proceso de Certificación, Mejora Continua, y todo lo que tiene que ver con la ISO 9001- 2000

ENTREVISTADOR: T u eres la persona que ha estado enfrente de las encuestas, que Quejas o Reclamos se les ha presentado durante el trabajo que han realizado?

PSICOLOGA: Básicamente la principal Queja está enfocada en cuanto a la actitud de la Monitora; porque el Padre de familia está acostumbrado a que el servicio se le preste más allá de lo que este estipulado en el contrato de prestación de servicio. Se ofrece una Monitora cuyas funciones son: la coordinación de la disciplina, la ubicación de los niños dentro del vehículo, pero el Padre de Familia exige que el comportamiento de la Monitora valla mas allá a un comportamiento de cuidar el niño individualmente, peinar al niño, estar pendiente de la limpieza del niño, si el niño se duerme colocarle almohada y ubicarlo, es mas la exigencia de una dama de compañía, pero el Padre de familia olvida que pueden ir de 12 a 35 niños en un bus y los Padres exigen una atención personalizada individual solo para su hijo y se olvidan de los demás.

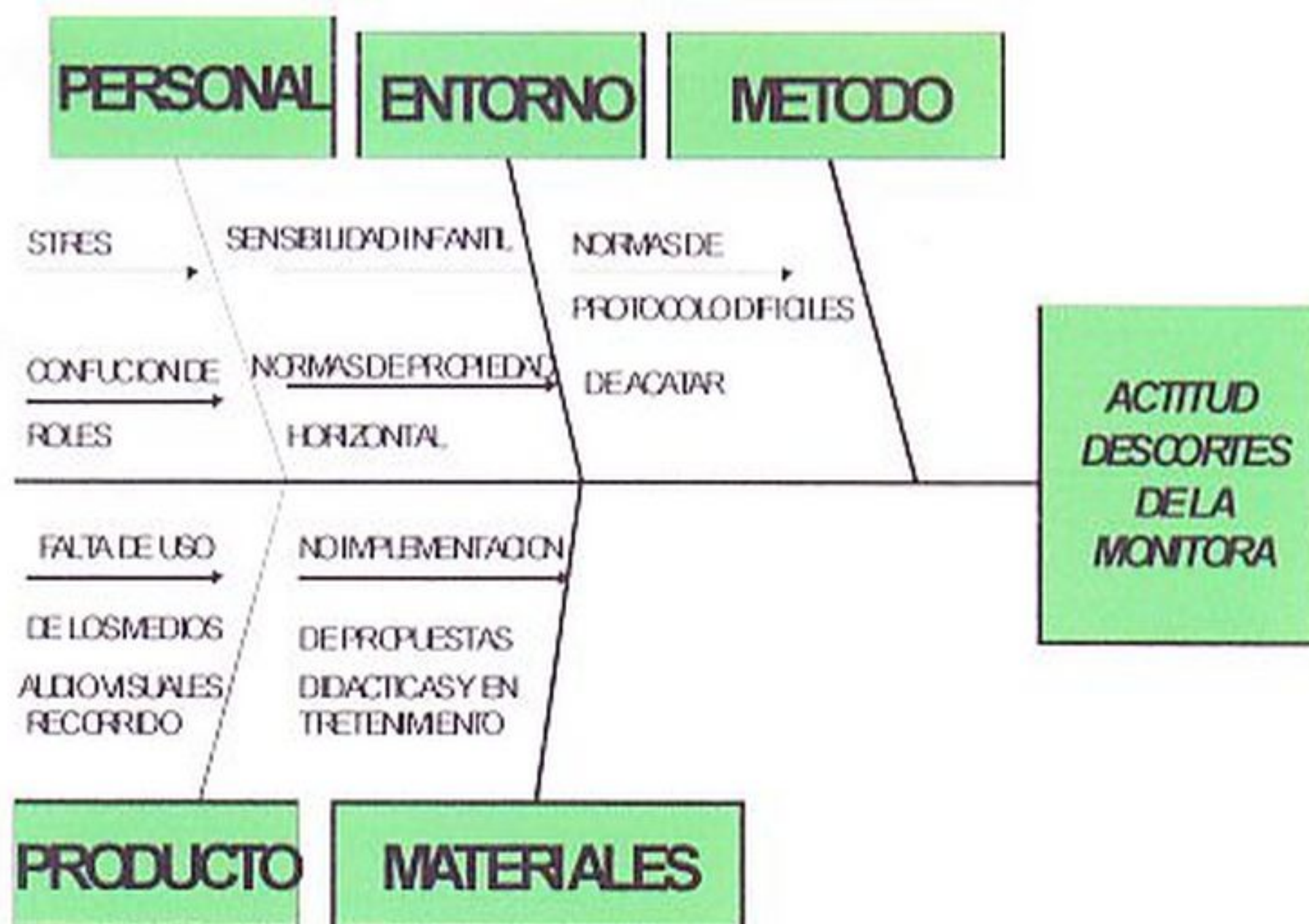
ENTREVISTADOR: En cuestión de Conductores cuales quejas o reclamos se han presentado?

PSICOLOGA: Con los conductores no hay mucha queja ya que la relación y comunicación con el conductor es casi mínima, el Padre de Familia se dirige a la monitora, esto en caso de rutas escolares; en caso de empresas si hay mas contacto conductor – usuario, el cual puede ser el Operario o la persona del Área Administrativa que desea tomar el servicio, pero el contacto no excede del saludo, realmente es poco el contacto que hay conductor usuario.

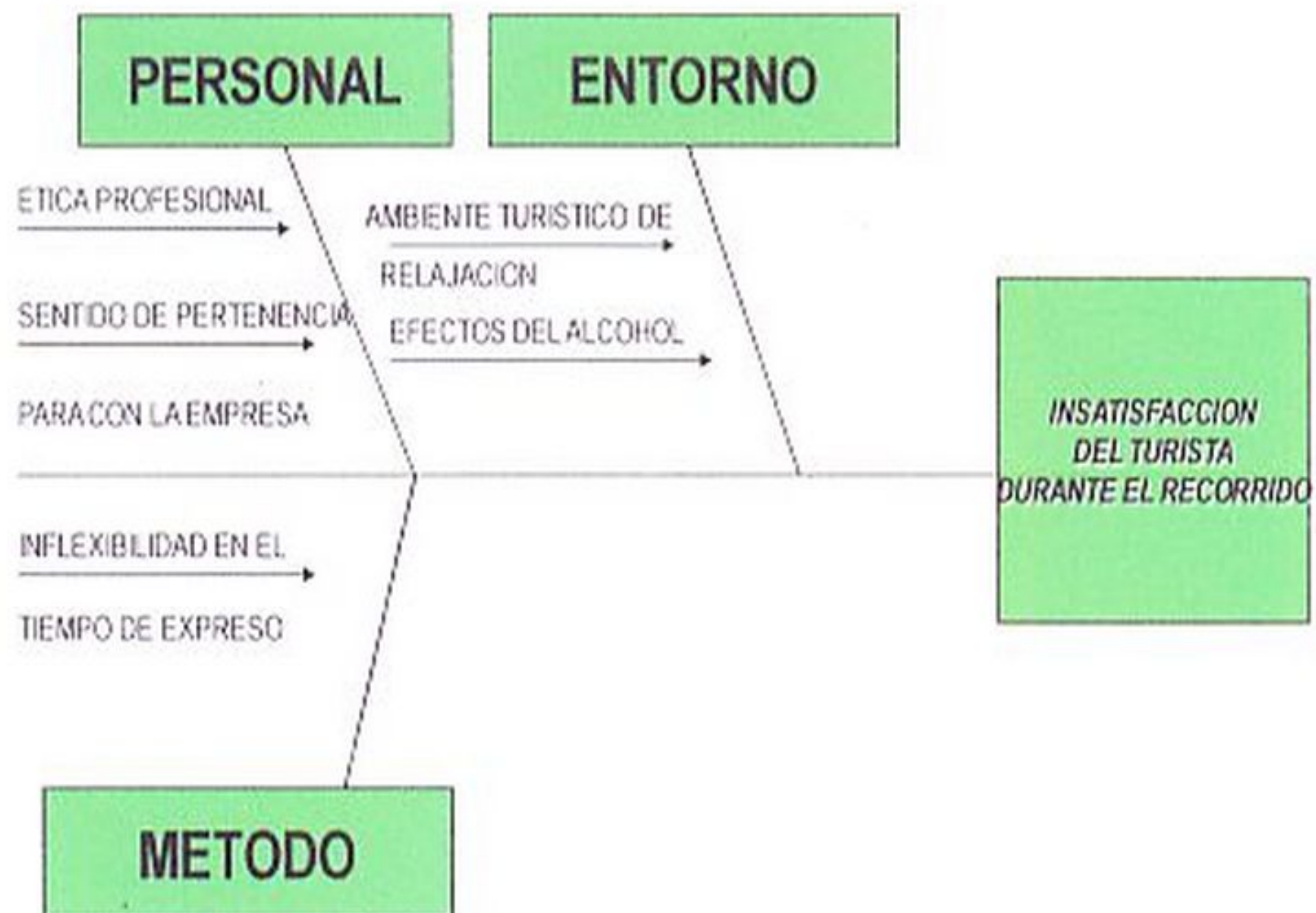
ENTREVISTADOR: Despedida y Agradecimientos.

4 PLAN ESTRATEGICO DEL SERVICIO

4.1 Cuadro Espina de Pescado. Primer Punto Crítico: Actitud descortés de la monitora



4.2 Cuadro Espina de Pescado (Segundo Punto Crítico): Insatisfacción del turista durante el recorrido



4.3 ANALISIS CUADRO DOFA

DEBILIDADES	OPORTUNIDADES	FORTALEZAS	AMENAZAS
<p>CALIDAD, SERVICIO Y PRECIO (D1)</p> <p>Poca oferta de algunos destinos nacionales. Inasistencia esporádica al servicio.</p> <p>COMERCIAL Y MERCADEO (D2)</p> <p>Faltas de publicidad y promoción personal. Volantes/Tarjetas de presentación.</p> <p>Realización de plan de mercadeo.</p> <p>Desejerés en consolidación de nuevos clientes.</p> <p>SEGURIDAD (D3) Posible exceso de velocidad.</p> <p>Poco cumplimiento en el cumplimiento de las normas de tránsito.</p> <p>Mala conducta estudiantil.</p> <p>DESARROLLO EMPRESARIAL (D4)</p> <p>Falta de recursos económicos.</p>	<p>COMERCIAL Y MERCADEO (O2)</p> <p>Auge del turismo nacional.</p> <p>SEGURIDAD (O3)</p> <p>Seguridad en las vías.</p> <p>INFRAESTRUCTURA (O5)</p> <p>Ubicación de la empresa en la ciudad capital.</p> <p>CALIDAD SERVICIO Y PRECIO (O1)</p> <p>Incremento en el uso de servicios especiales de transporte.</p> <p>TECNOLOGIA (O6)</p> <p>Acceso a equipos de comunicación.</p>	<p>TALENTO HUMANO (F7)</p> <p>Calidad de talento humano. Implementación del plan de salud ocupacional. Constante capacitación.</p> <p>CALIDAD, SERVICIO Y PRECIO (F1)</p> <p>Experiencia en el servicio.</p> <p>Certificación de la norma de gestión de calidad ISO 9001:2000.</p> <p>PRECIOS ASPECTIVOS</p> <p>SEGURIDAD (F3)</p> <p>Uso de los controles de los niveles de velocidad. Cumplimiento de la normatividad de tránsito.</p> <p>DISEÑO DEL PRODUCTO (F8)</p>	<p>SEGURIDAD (A3)</p> <p>Alto índice de accidentalidad en la ciudad y en carreteras. Falta de cultura ciudadana con relación a los peatones. Altos niveles de contaminación atmosférica. Climas variables. Incremento en la inseguridad ciudadana. Inconvenientes en la movilidad. Mal estado en las vías.</p>

<p>Deficiencia en el número de autobuses</p> <p>INFRAESTRUCTURA(D5)</p> <p>Estado de la planta física</p>		<p>Buenos bien dotados</p> <p>INFRAESTRUCTURA(F5)</p> <p>Servicios privados para apoyo operativo</p> <p>DESARROLLO EMPRESARIAL(F4)</p> <p>Buen acercamiento por parte de empresas externas</p> <p>TECNOLOGIA (F6)</p> <p>Alta gama de medios de comunicación</p>	
--	--	---	--

4.4 MATRIZ CORRELACION ESTRATEGIAS

ANALISIS INTERNO	ANALISIS EXTERNO	
<p>DEBILIDADES</p>	<p>D1- 01</p> <p>Estudio de nuevas rutas que estén en auge.</p> <p>D3 - 03</p> <p>Socialización sobre las normas de seguridad vial.</p> <p>D5- 05</p> <p>Remodelación de fachada y espacios.</p> <p>F1 - 01</p>	<p>03 - A3</p> <p>Participación en los frentes de seguridad auspiciados por la Policía Metropolitana.</p>
<p>FORTALEZAS</p>	<p>F5- 05</p> <p>Establecer un plan de incentivos empresariales.</p> <p>F3 - 03</p> <p>Gestión de alianzas operativa a nivel internacional.</p> <p>F3 - 03</p> <p>Incorporación de las acciones de seguridad para cada asiento. Instalación de LO JACK en los buses.</p> <p>OPORTUNIDADES</p>	<p>A3- 03</p> <p>Capacitación en cultura ciudadana.</p> <p>Capacitación en normas de tránsito</p> <p>Conforme a la ley cumplir con los requerimientos dependiendo la gravedad de la falta.</p>
		<p>AMENAZAS</p>

4.5 CUADRO PLAN OPERATIVO

ACTIVIDAD	TAREAS	RESPONSABLE	CRONOGRAMA	RECURSOS	VALOR
A1 - D1 Ubicación de nuevas rutas	<p>Coordinar costos pasajes</p> <p>Indagar valores alojamiento y alimentación.</p> <p>Contactar 2 conductores adicionales.</p>	Gerencia Operativa	1 mes	<p>Se asignan 2 conductores, para viaje al Ecuador</p> <p>Pasaje</p> <p>alimentación</p> <p>Alojamiento</p> <p>Total</p>	<p>180 000 x pax</p> <p>20 000 x pax</p> <p>50 000 x pax</p> <p>Total 500 000</p>
D2 - D2 Implementación de herramientas publicitarias y mercadeo	<p>Analizar costos publicitarios y asignar grupo de trabajo para este fin.</p> <p>Implementar plan de mercadeo y ventas.</p>	Grupo asignado para este fin	1 mes	<p>Valentías 1000</p> <p>Tarjetas 500</p> <p>Brochure 1000</p>	<p>250 000</p> <p>100 000</p> <p>300.000</p> <p>Total: 650 000</p>
D3- O3 Capacitación sobre normas de Seguridad Vial	<p>Dar a conocer normas de tránsito</p> <p>Contribuir al cumplimiento de cultura ciudadana.</p> <p>Capacitar a los conductores.</p>	Talento humano	1 Semana	<p>Video Bean</p> <p>Refrigerio</p> <p>TV</p> <p>Realizado en el auditorio de</p>	<p>25 000 x ff</p> <p>5000x 15</p> <p>40 000</p>

D5 - O5 Remodelación de fábrica y espacios	Mejorar los espacios físicos de la empresa Mejorar espacios para nuestro grupo de trabajo	Área Financiera	1 mes	la empresa	Total 140 000 1 500 000 200 000 Total: \$1 700 000
D3 - A3 Participación frentes de Seguridad	Contactar Policía metropolitana Asignar un conductor y monitoreo para asistir a la asociación.	Talento Humano	2 Semanas de preparación y 1 día de capacitación	TV	\$40 000 x h \$5000 x 15 pax= 75 000 Total 150 000
D3 - A3 Monitoreo Preventivo de movilidad	Contactar a las empresas que prestan este servicio Verificar rutas de riesgo en la ciudad.	Talento Humano	3 Semanas de Cobertura 1 de Reunión	Lugar donde se reúnan con la empresa escogida.	N A
F1 - O1 Establecer plan de incentivos empresariales	Recordar la buena actitud en el área laboral Crear sentido de pertenencia en la empresa. Verificar Necesidades de nuestros empleados	Talento Humano	Final de mes	Bonos x incentivo para el empleado del mes	\$ 200 000 Total \$200 000
F5 - O5 Gestión de Alianza Operativa a nivel Internacional.	Contactar Centro de Mecánica y Hotel. Establecer relaciones con	Garancia Franquia	1 mes	Visita de Gestión	\$400 000

	empresas del sector. Del Ecuador							
F3 - D3 Incorporación de cinturones de seguridad.	Seleccionar 10 buses de cada tipo. Colocar Instalación Gestión de Recursos	Gerencia Operativa.	3 meses	10 vans 10 buses 10 buses	Valor por Cinturón \$ 100 000 \$ 1 400 000 \$ 3 400 000 \$ 2 800 000 Total: 7 600 000			
F6 - D6 Instalación de LO JACK en vehículos.	Selección de 10 Vehículos Colocar Instalación. Gestión de Recursos	Gerencia Operativa y Finanzas	3 meses	10 Sistemas LO JACK	\$ 8 000 000			
A3 - D3 Capacitación en Cultura Ciudadana	Formular estrategias para crear responsabilidades civil. Formular un plan de mejoramiento, valores y ética ciudadana. Crear un establo propio para el desarrollo de la	Talento Humano.	2 semanas preparación 1 día de Capacitación	Video Bean Refrigerio	\$ 80 000 x mes Total: 8000 000			
Capacitación en Normas de Tráfico		T Humano	1 día	TV Refrigerio	\$ 25 000 x h \$ 5 000 x 15 Total: 100 000 \$ 40 000 x h \$ 5 000 x 15			

	actividad				Totál 115.000
A3 - D3	<p>Asistir a la capacitación</p> <p>Poner en prueba lo aprendido.</p> <p>Cumplir con las Normas de Transito.</p> <p>Pagos a los planes y cursos que se dispongan.</p> <p>Mantener la norma de calidad ISO 9001 - 2000</p>	Tarjetas numeradas	<p>Definir dependiendos cuando la ley lo disponga</p> <p>Estos cursos son externos de la empresa.</p>	<p>Definir dependiendos cuando la ley lo disponga</p>	Gran Total \$ 19.635.000

4.6 Cuadro de Comando

<p>Misión</p> <p>Transportes Rincón S.A. es una organización cuyo misión es prestar un excelente servicio de transporte de pasajeros sustentada en principios éticos, talento humano y la motivación de sus miembros.</p>	<p>Visión</p> <p>Transportes Rincón S.A. será una entidad competente, confiable, respetada, admirada y comprometida encargada de prestar el servicio de transporte de pasajeros, fundamentándose en principios morales, orientados a satisfacer las necesidades del usuario, teniendo presente los valores y capacidades humanas, en procura de un excelente servicio.</p>
--	---

<p>Objetivos Estratégicos</p>
<ol style="list-style-type: none"> 1. Satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes con el estricto cumplimiento de las normas y requisitos legales. 2. Mantener la competencia del talento humano, para el buen desempeño del cargo, con personas comprometidas y altamente calificadas. 3. Aumentar la rentabilidad, productividad y participación de la empresa en el mercado del transporte especial de personas a nivel nacional e internacional.

Área Comercial y Mercadeo	Estrategia 1	Estrategia 2	Estrategias
	Implementar los medios de Publicidad (carteles, Volantes, Tarjetas, Brochure) Instalación LO JACK en los vehículos Estudio de nuevas rutas.		
Área de Calidad, Servicio y Precio Seguridad	Incorporación de cinturones de seguridad para cada asiento. Remodelación de Fabrica y Estacion	Establecer Plan de incentivo empresarial. Participación en los frentes de seguridad asociados por la Policía Nacional Gestión de Alianza Operativa nivel internacional.	Socialización sobre las normas de velocidad vial.
Infraestructura			

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. El desafío que implicó incursionar analíticamente en un gremio nunca antes cotejado como lo es el de transportes y servicios especiales, nos marco profesionalmente y generó una experiencia de vida insusceptible de olvidar.
2. Ser pioneros en una investigación, más allá del fondo y la forma de la misma, es motivo de orgullo para los integrantes del equipo de estudio.
3. Teniendo en cuenta la prestación del servicio de esta empresa y junto con el análisis hecho estamos seguros que Transportes Rincón seguirá siendo una empresa líder en transporte especial con alto grado de calidad.
4. El entorno empresarial, estudiantil y de asesoramiento por parte del docente siempre fue el más propicio y aumento directamente proporcional a las visitas.
5. El grupo de trabajo siempre encontró un entorno propicio dentro de la empresa Transportes Rincón para llevar a cabo la investigación del servicio.
6. Encontramos personas con alto grado de servicio en la empresa las cuales nos brindaron su apoyo y colaboración durante el desarrollo del trabajo.
7. Aprendimos que lo más importante en cualquier área de trabajo además del buen entorno es el Talento Humano.
8. El acceso a la información siempre fue fluido y jamás nos generó suspicacias.
9. La dinámica de la investigación contó con el plausible aporte de la psicóloga de Transportes Rincón quien progresivamente se convirtió en un apoyo y mejor aliada de la empresa.

10. Se valoro con alto grado de discernimiento y sensatez cada pieza informativa que la empresa nos confió.
11. La actitud del grupo frente a los obstáculos en inconvenientes siempre estuvo cimentada en valores tan importantes como la persistencia, tolerancia y acción en equipo.
12. Logramos establecer una relación que existe entre los bienes tangibles e intangibles de la empresa con la calidad del servicio para generar la satisfacción del cliente.
13. Conseguimos anticipar y prever la mayoría de inconvenientes a través de Planes de Acción durante cada liderazgo.
14. La familiarización con el proceso de comercialización se dio paralelamente a la investigación de servicio durante todos y cada una de las visitas.
15. La realización de planes de mejoramiento sirvieron para mejorar todos aquellos aspectos que estaban debajo del nivel esperado.
16. La atención a lecturas presentadas por el docente son de gran ayuda para el desarrollo del trabajo.
17. Este diplomado nos sirvió para saber cómo es un proceso más intenso en la empresa, elaborando estrategias que nos lleven a solucionar fácilmente los problemas o inconvenientes de la empresa, brindando así mismo las soluciones pertinentes.
18. Se creó conciencia de la incuestionable importancia del sector transportes para el desarrollo integral del turismo en el mundo.

19. La planificación es la clave del éxito socio – económico y administrativo de cualquier empresa.

20. Los parámetros de comparación y confrontación que se ejecutaron entre Transportes Rincón y una empresa de la competencia fueron muy efectivos a la hora de detectar eventuales problemas.

21. A través del método científico de investigación y elementos esenciales como el de observación, logramos detectar las debilidades y fortalezas, más sobresalientes de la empresa para su posterior formulación de estrategias de mejoramiento respectivamente.

21. Recibir con positivismo las negativas presentadas en el desarrollo de este estudio empresarial.

22. Valorar todas las cosas presentadas por más mínimas que parezcan, ya que estos detalles generan grandes y buenas ideas para el mejoramiento de la organización.

24. Brindar soluciones a los puntos críticos de la empresa para así ir mejorando el desarrollo empresarial de la misma.

25. Creamos planes de acción para así anteponernos a los posibles inconvenientes que pueda tener la organización.