

ESTUDIO DE CASO DIAGNOSTICO OPERATIVO DE LA EMPRESA ESIVANS S.A.S,
PARA EL TRANSPORTE DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y MOVILIDAD
REDUCIDA EN BOGOTÁ D.C.

Adriana María Solanilla Carvajal

Diana Milena Ramírez Cuesta

Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano

Facultad de Ciencia Administrativas, Económicas y Contables

Programa Especialización en Gestión Empresarial

Bogotá D.C., abril 2017

ESTUDIO DE CASO DIAGNOSTICO OPERATIVO DE LA EMPRESA ESIVANS S.A.S,
PARA EL TRANSPORTE DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y MOVILIDAD
REDUCIDA EN BOGOTÁ D.C.

Adriana María Solanilla Carvajal

Diana Milena Ramírez Cuesta

Estudio de Caso.

Jhon Restrepo Aguirre

Docente

Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano

Facultad de Ciencia Administrativas, Económicas y Contables

Programa Especialización en Gestión Empresarial

Bogotá D.C., abril 2017

Tabla de Contenidos

1.0 Antecedentes.....	5
2.0 Propósito.....	12
3.0 Pregunta Reflexión.....	13
4.0 Unidades de Análisis.....	13
5.0 Métodos e instrumentos de recolección.....	13
6.0 Método e instrumentos de recolección.....	14
7.0 Análisis de información.....	15
8.0 Conclusiones.....	24
9.0 Recomendaciones.....	24
A. Bibliografía.....	26
B. Anexos.....	27

Índice de Gráficos

Gráfico 1. Personas con limitaciones permanentes por ciudad.....	6
Gráfico 2. Lugares donde las personas con discapacidad encuentran barreras	7
Gráfico 3. Cantidad de servicios por años 2002-2016.....	9
Gráfico 4. Crecimiento porcentual por año periodo 2002-2016.....	10
Grafico 5. Pacientes promedio por año 2002-2016	11
Gráfico 6. Estructura jerárquica Esivans SAS	12
Grafico 7. Cálculo de muestras para encuestas Esivans SAS	14
Grafico 8. Ejemplo de tabulación de encuestas de Esivans SAS.....	14
Grafico 9. Genero encuestados.....	15
Grafico 10. Edad encuestados.....	16
Grafico 11. Estrato encuestado.....	16
Grafico 12. ¿Cómo evalúa el cumplimiento del servicio de transporte especial en horario y frecuencia de los vehículos	17
Gráfico 13. ¿El servicio prestado cumple a satisfacción con la necesidad que usted tiene como usuario final?	18
Gráfico 14. ¿Considera usted que las condiciones del vehículo son óptimas y seguras para su transporte?	18
Gráfico 15. ¿En términos de accesibilidad al vehículo considera usted que están dotados adecuadamente de rampas, cinturones de seguridad y demás accesorios que garanticen su comodidad?	19
Gráfico 16. ¿Cómo califica usted la limpieza, y las condiciones en general de vehículo de transporte especial?	20
Gráfico 17. ¿El personal que presta el servicio de conducción obra de una forma honesta y con ética profesional?	20
Gráfico 18. ¿Considera usted que el personal de conducción está informado correctamente en cuanto a rutas, horarios y demás requerimientos para la prestación del servicio?.....	21
Gráfico 19. ¿Cuándo usted tiene sugerencias o quejas, el personal de servicio al cliente resuelve su solicitud satisfactoriamente?	22
Gráfico 20. ¿Cuándo usted tiene un servicio no programado encuentra disponibilidad de vehículos en los horarios que usted requiere?	23
Gráfico 21. ¿Recomendaría usted la empresa de transporte especial Esivans SAS a otros usuarios?	23

1.0 Antecedentes

En la actualidad el término discapacidad cobra importancia no solo en las personas que tienen un impedimento físico o mental, si no en familias que tienen parientes con una condición especial y deben garantizar ambientes óptimos de vida, es acá donde las barreras para este tipo de población se hacen presentes y el acceso a educación de calidad, trabajo digno y transporte se vuelven de vital importancia, es fundamental tener claro la definición de discapacidad la cual se enuncia a continuación:

“aquellas personas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a mediano y largo plazo que, al interactuar con diversas barreras incluyendo las actitudinales, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad.” (Martínez-Rozo, A. M., Uribe-Rodríguez, A. F., & Velázquez-González, H.J.. La discapacidad y su estado actual en la legislación colombiana. , 2015, 49-58.)

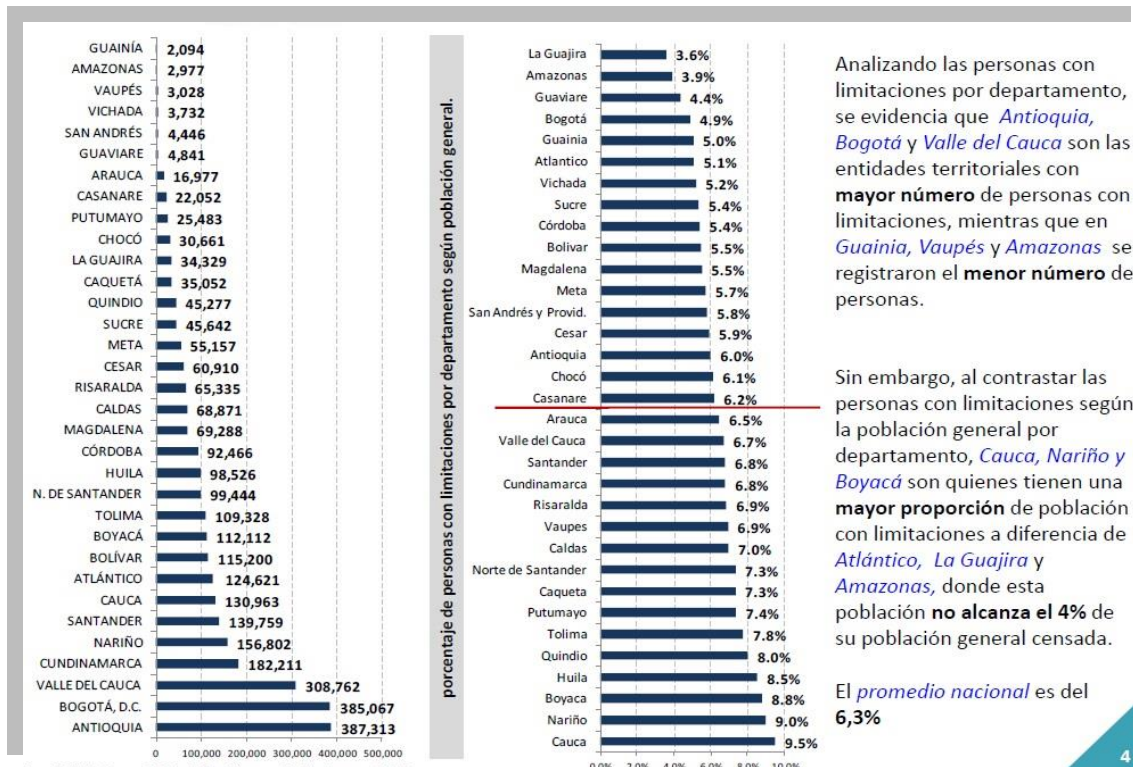
Debido a que la población a nivel mundial está envejeciendo lentamente y ha aumentado su expectativa de vida también ha aumentado el riesgo de discapacidad, lo anterior conlleva a tener enfermedades crónicas propias de la edad, por lo tanto este tipo de población necesitará mayor atención y cuidados especiales. “Se estima que las enfermedades crónicas representan el 66,5% de todos los años vividos con discapacidad en los países de ingresos bajos y medianos” (Discapacidad, Informe mundial la discapacidad. 2011)

La situación de discapacidad en Colombia, tiene un sin número de variables a determinar, dentro de las cuales se encuentran: la edad, tipo de sexo, etnia, nivel socio económico, nivel de afiliación al sistema de salud, (contributivo o subsidiado), origen de la discapacidad, entre otros; pero se observa con mayor preocupación que:

Entre las personas con discapacidad incluidas al Registro para la Localización y Caracterización de Personas con Discapacidad- RLCPD, a julio de 2015, las principales alteraciones presentadas son: el movimiento del cuerpo, manos, brazos y piernas (33,5%), el sistema nervioso (23,3%), los ojos (13,8%), el sistema cardiorrespiratorio y las defensas (12,1%) y los oídos (5,2%). (Ministerio de Salud de Colombia, Oficina de Promoción Social, 2015, recuperado de <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/PS/abece-dela-discapacidad.pdf>)

Basado en la información anteriormente mencionada, se encuentra un panorama aún más específico, en el cual se debe mencionar que la región de Bogotá D.C y Antioquia, posee los índices más altos de población con discapacidad dentro de la población nacional, y que, dentro de esta población, el mayor obstáculo o barrera que presenta en su movilidad es la cobertura u opciones de transporte para su movilización; información que es presentada de manera gráfica a continuación:

Grafico no. 1. Personas con limitaciones permanentes por ciudad.



Analizando las personas con limitaciones por departamento, se evidencia que *Antioquia, Bogotá y Valle del Cauca* son las entidades territoriales con **mayor número** de personas con limitaciones, mientras que en *Guainia, Vaupés y Amazonas* se registraron el **menor número** de personas.

Sin embargo, al contrastar las personas con limitaciones según la población general por departamento, *Cauca, Nariño y Boyacá* son quienes tienen una **mayor proporción** de población con limitaciones a diferencia de *Atlántico, La Guajira y Amazonas*, donde esta población **no alcanza el 4%** de su población general censada.

El *promedio nacional* es del **6,3%**

Fuente: DANE, año 2005

Las grandes ciudades colombianas, por tener el mayor número de población y centros de atención a personas con discapacidad, también son los mayores concentradores de personas en situación de discapacidad, siendo llamativo que además de tener restricciones en transporte público y privado, se presenta restricciones en las vías públicas, calles, y escaleras, lo cual genera afectación en la seguridad del paciente durante su actividad diaria.

Grafico no. 2. Lugares donde las personas discapacitadas encuentran barreras.

Los **lugares** donde las personas con discapacidad encuentran las principales **barreras** que les impiden desarrollar sus actividades diarias con mayor autonomía son:

- Calle o vías (45,7%),
- Escaleras (40,5%),
- Vehículos de transporte público (33,5%)
- Andenes y aceras (28,6%)
- Parques, plazas, estadios, teatros e iglesias (25,1%)

Llama la atención que el 26,4% de las PcD indican no tener barreras en *ningún lugar*.

También es relevante que los espacios de las *viviendas, centros educativos y centros de salud* son los que menor número de personas identifican con barreras



Fuente: DANE, año 2005

A pesar que la población con discapacidad se enfrenta a un sin número de obstáculos, el factor que más influye en su motivación y desarrollo es la falta de acceso de un transporte incluyente y adecuado a sus necesidades, el acceso a sistemas viales apropiados para su tránsito como son rampas, pasamanos y bahías entre otros.

“La falta de acceso al transporte es un motivo habitual que desalienta a las personas con discapacidad a buscar trabajo o que les impide acceder a la atención de salud.” (Discapacidad, l.. Informe mundial la discapacidad. 2011)

Lo anterior conlleva a entender la necesidad prioritaria y especial de la población discapacitada, que requiere de transporte para llegar a las Entidades Promotora de Salud E.P.S., para el desarrollo de sus actividades y procedimientos propios, y al desenvolvimiento normal de sus tareas laborales y familiares.

Colombia reporta que se encuentra implementando la Ley 1618 del 2013, donde se da un plazo máximo de diez años para garantizar el acceso de las personas con discapacidad al transporte público y ocho años

para adecuar en términos de accesibilidad las vías, aeropuertos y terminales del país. (Martínez-Rozo, A. M., Uribe-Rodríguez, A. F., & Velázquez-González, H.J.. La discapacidad y su estado actual en la legislación colombiana. , 2015, 49-58.)

En el sector de transporte de personas con discapitados en la ciudad de Bogotá D.C, están presentes varias empresas en el mercado, entre las cuales las de mayor reconocimiento son: Movilízate Transporte Especial, Asistencias Código Delta Ltda., Ser Asistencia I.P.S., BHM Soluciones Integrales de Logística en Salud, y Logística en Salud SAS; pero en la generalidad, no existe un volumen representativo de grandes empresas encargadas y dirigidas a la atención de este tipo de personas y necesidades existentes, para la movilización desde las casas para y desde las Entidades Promotoras de Salud E.P.S, y empresas dentro del perímetro urbano; razón adicional que impulso al nacimiento y fortalecimiento en la gestación de Esivans SAS, para la prestación de servicios a la población discapacitada bogotana.

Transporte Esivans SAS es legalmente constituido en el año 2002 y habilitada por el Ministerio de Transporte mediante resolución 020 de mayo de 2003 para la prestación de servicios de transporte especial para personas con discapacidad y movilidad reducida, así como transporte público terrestre automotor de carga a nivel nacional.

Desde su creación la empresa se ha destacado por ser líder en cuanto a soluciones estratégicas para sus clientes, se ha proyectado como una empresa que cuenta con personal humano calificado y un equipo técnico comprometido que busca no solo el crecimiento de la empresa, si no satisfacer la necesidad de sus clientes.

La Empresa y sus directivos promueven los valores corporativos como, la honestidad, la responsabilidad social y empresarial y la ética, con los cuales buscan tener una organización creada por valores y con un alto sentido social.

Transporte Esivan SAS, cumple con las normas establecidas por el Ministerio de transporte por las cuales se dictan las disposiciones básicas sobre transporte, se reglamenta la planeación y se establece el régimen de sanciones por infracciones de acuerdo a los decretos y normas establecidas por el gobierno Colombiano, la empresa cuenta con seguros todo riesgo, pólizas de responsabilidad civil contractual y extracontractual, adicional el parque automotor se

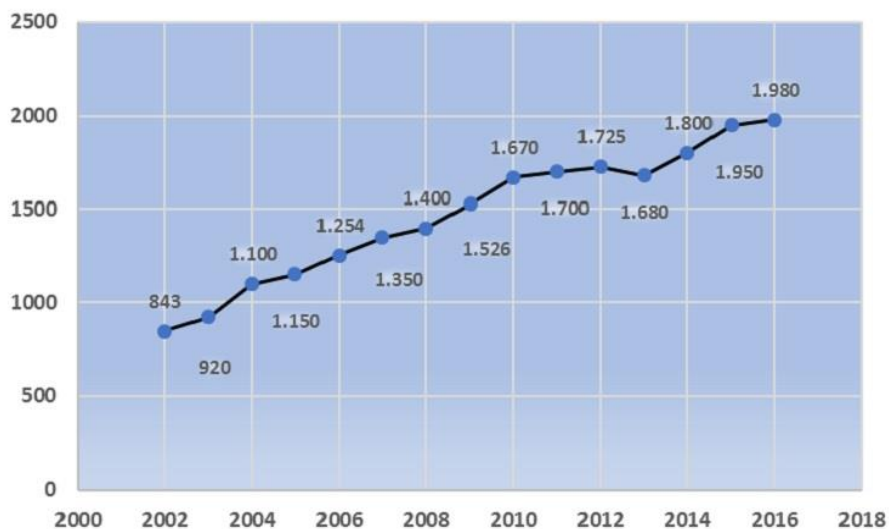
encuentra debidamente identificado con logos y colores institucionales, los conductores portan tarjetas y permisos de operación reglamentarios.

Transporte Esivans SAS para su operación, posee vehículos que no superen los cuatros años (4) de operación dotados con la estructura y equipamiento adecuados, para la recepción, abordaje, transporte, y descenso del usuario con condición especial, el parque automotor debe cumplir con las disposiciones técnico mecánico y realizar trimestralmente los mantenimientos preventivos y correctivos de acuerdo a la normatividad del Plan Estratégico de Seguridad Vial (PESV).

La empresa tiene como clientes principales a las entidades promotoras de salud, en Bogotá, como son: Famisanar E.P.S y Nueva E.P.S, EPS Compensar, para el cubrimiento de los pacientes tutelados para su asistencia médica y transporte a los lugares de tratamiento. De igual manera se tiene contratos con empresas privadas, como lo son Avianca S.A, Telefónica, Baxter, Anglo Gold Ashanti, Compass Group entre otros.

Transporte Esivans S.A.S, desde su creación el año de 2002, ha tenido un incremento en la cantidad de servicios prestados por año con entidades privadas y públicas, además de los servicios a personas naturales, generando así un aumento en las solicitudes de servicios a pacientes con discapacidad y movilidad reducida.

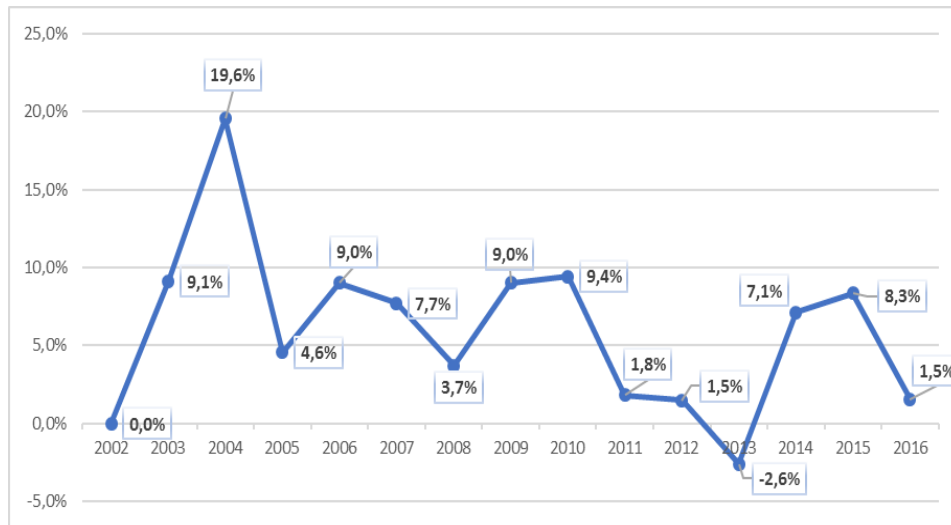
Grafico No. 3. Cantidad de servicios por año. Periodo 2002 a 2016



Fuente: Esivans SAS- Datos internos de Servicio

El crecimiento de Esivans SAS, tiene un promedio del 6% entre el periodo del 2002 al 2016, pero en un analisis fraccionado por periodos, el crecimiento ha disminuido en su promedio, identificado en un aumento del 10.6% entre el 2002-2006, del 6.3% entre el 2007-2011 y del 3.2% entre el 2012 y el 2016; lo cual permite rapidamente encontrar que en la realidad, a pesar del incremento de solicitudes y pesonas en servicios, el porcentaje año tras año se ha visto disminuido.

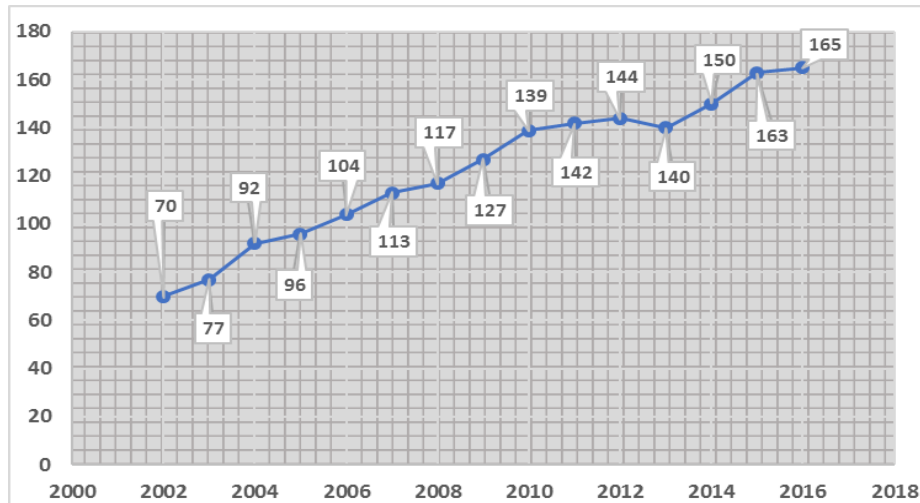
Grafico No. 4. Crecimiento Porcentual por Año, Periodo 2002-2016.



Fuente: Esivans SAS- Datos internos de Servicio

A continuacion se detalla el volumen de personas atendidas en promedio en el periodo del año 2002 al 2016, el cual permite observar que desde el primer año al ultimo en referencia, ha crecido en 2.35 veces la cantidad de personas atendida, promedio mes por año, lo cual es importante para el crecimiento de la empresa, pero es importante resaltar que la velocidad del crecimiento en todo el periodo no se ha mantenido constante y se ha visto desacelerado principalmente en los ultimos 5 años, principalmente en el año 2013, donde se tuvo un valor negativo en crecimiento del 2.6% y disminucion de pacientes en 4 por mes en el año mencionado.

Grafico No. 5. Pacientes promedio por año. Periodo 2002-2016.



Fuente: Esivans SAS- Datos internos de Servicio

Transportes Esivans SAS, conforme desde su creación, una estructura definida en dos departamentos (administrativo y operativo), para el año 2006, se determinó la creación de un tercer departamento, enfocado a la parte financiera y contable, y para el año 2012, se crea el departamento de ventas; labor que era desarrollada por la misma gerencia general.

El crecimiento jerárquico de la organización y el incremento en la cantidad de servicios en los últimos seis (6) años, ha evidenciado fallas en la planeación, ejecución y control del proceso operativo, el cual se ha desbordado, afectando la capacidad del parque automotor, teniendo que sub contratar vehículos para cubrir la demanda actual, lo cual ha llevado a no cumplir con los tiempos de respuesta, presentar errores en la programación de servicios, y no tener un control en las fichas técnicas de los vehículos.

Se ha evidenciado la desarticulación en la comunicación de los conductores y el proceso de operaciones de la empresa, lo cual ha desencadenado continuas quejas de pacientes, multas por incumplimiento de los requisitos contractuales y falta a la promesa de servicio frente a los clientes.

Grafico No. 6. Estructura Jerárquica Esivans S.A.S.



Fuente: Esivans SAS- Datos internos de Servicio

La organización ha detectado que las fallas de comunicación y coordinación entre los procesos de la empresa, los errores en la ejecución del servicio, han desencadenado quejas por parte de usuarios, generando la disminución de servicios y la potencial pérdida de contratos con las entidades públicas y privadas.

2.0 Propósito.

Diagnosticar el proceso operativo de prestación de servicios de transporte especial para personas con discapacidad y movilidad reducida, suministrado por la empresa de Transporte Esivans SAS, a sus clientes privados y públicos en la ciudad de Bogotá. D.C.; para el análisis y mejoramiento continuo de sus procesos, en pro del crecimiento sostenido y el aumento de los niveles de satisfacción de los clientes.

3.0 Pregunta de reflexión

¿Cómo desde el modelo operativo, Transporte Esivans SAS, controla y garantiza la correcta prestación y satisfacción del servicio a sus clientes, garantizando el cumplimiento contractual y el crecimiento sostenido de la empresa?

4.0 Unidades de Análisis

La unidad primaria es Transporte Esivans SAS; empresa de transporte especial para personas con discapacidad y movilidad reducida, en su proceso operativo, de prestación del servicio a Entidades Prestadoras de Salud (E.P.S), entidades privadas y personas naturales; en la zona de Bogotá D.C. y municipios aledaños.

5.0 Métodos e instrumentos de recolección

El método seleccionado por el equipo de trabajo de la empresa transporte Esivans SAS es la aplicación de encuestas, la cual va a estar dirigida a pacientes finales con discapacidad y movilidad reducida, que directamente hacen uso del servicio, el objetivo de esta medición es tener la percepción del usuario final y medir la eficiencia y efectividad que esta teniendo el servicio prestado por parte de la empresa. “El objetivo de una encuesta es obtener datos de interés sociológico interrogando a los miembros de un colectivo o de una población” (Sierra, 2008)

Para el cálculo del tamaño ideal de la muestra, se realizó el método estadístico del cálculo de muestras para poblaciones finitas, en el cual, para el tamaño de población, se obtuvo un valor de 66 unidades o personas a entrevistar, las cuales estarán entre 40 y 80 años.

Grafico No. 7. Calculo de muestras para encuestas de Esivans SAS

Cálculo de Muestras para Poblaciones Finitas

INGRESO DE PARAMETROS	
Tamaño de la Población (N)	1.980
Error Muestral (E)	0,07
Proporción de Éxito (P)	0,9
Proporción de Fracaso (Q)	0,1
Valor para Confianza (Z) (1)	1,96

Tamaño de Muestra	Fórmula	68
Muestra Optima		66

6.0 Métodos de análisis e interpretación.

La herramienta usada para el registro, tabulación, y análisis de los datos obtenidos en las encuestas realizadas; es Microsoft Excel, como herramienta, proporciona el entendimiento gráfico y visualización por cada uno de los ítems a revisar.

Cada una de las preguntas realizadas en la encuesta tiene un rango de calificación de 1 a 5 puntos en donde se identifican variables como satisfacción, condiciones generales de vehículo, coordinación logística, y atención al cliente.

Durante la metodología de análisis de los datos obtenidos, se procede a tabular los datos en libro de Excel, bajo la matriz creada por columnas donde se asigna el número de encuesta y en filas se asigna el número de preguntas, y en la coordenada de intersección, se ubica el número de puntaje asignado, a continuación se presenta el grafico en extracto de cómo se consolido:

Grafico No. 8. Ejemplo de tabulación de encuestas de Esivans SAS

ENCUESTA/ PREGUNTA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	1	2	5	5	3	4	3	5	4	4
2	3	3	5	4	5	1	2	4	4	4
3	4	4	5	2	1	3	2	5	4	3
4	5	1	5	3	5	1	1	2	1	3

Fuente: Esivans SAS- Datos internos de Servicio

7.0 Análisis de la Información

En este capítulo, se presentan los resultados obtenidos de los cuestionarios de encuestas realizados a las personas, pacientes, y /o clientes de Esivan SAS; la información esta presentada de manera cuantitativa, en datos numéricos como generación del análisis y la organización propia de la información, y dada en el orden de la pregunta realizada durante la realización de la encuesta.

La tabla de calificaciones fue creada en valor numérico de 1 a 5, siendo 1 el valor más bajo en calificación y 5 como valor más alto en calificación, dando opción al encuestado de una única calificación por cada pregunta realizada; entregando así a continuación los resultados obtenidos.

Durante el proceso de recolección de la información, se determinó en la muestra de 66 personas, el 47% son mujeres y el 53% son hombres, lo cual indica que para la muestra existe una cercana igualdad en el género de los encuestados.

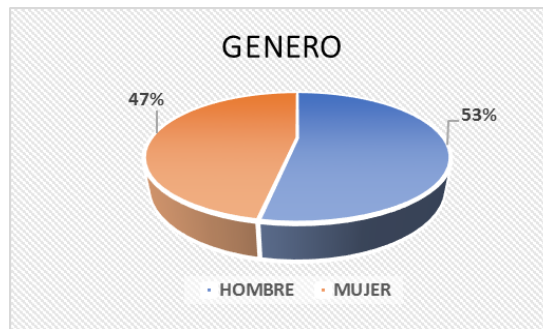


Grafico No. 9. Genero encuestados.

Fuente: Propia, Análisis de resultados obtenidos.

Se encontró que no existe encuestados entre 20 y 29 años, el 11% pertenecen entre 30 y 39 años, el 12% entre 40 y 49 años, el 20% entre 50 y 59 años, el 35% entre 60 y 69 años y 23 % entre 70 y 79 años, dando así evidencia que las personas con discapacidad mayoritariamente atendidas, están por encima de los 50 años de edad.

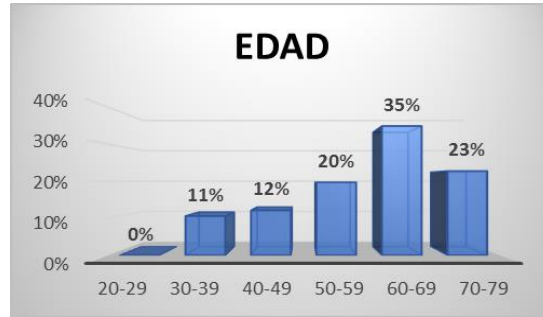


Grafico No. 10. Edad encuestados.

Fuente: Propia, Análisis de resultados obtenidos.

Se encontró que no existe encuestados en estratos 1 y 2, el 8% pertenecen al estrato 3, el 30% son de estrato 4, el 30% son de estrato 5, y el 32% son de estrato 6, dando así conclusión que las personas con discapacidad mayoritariamente atendidas, están por encima del estrato 4, en la ubicación socialmente económica.



Grafico No. 11. Estrato encuestado.

Fuente: Propia, Análisis de resultados obtenidos.

En la evaluación del **cumplimiento del servicio de transporte en el horario y frecuencia** de los vehículos; se obtuvo que el Pareto está por debajo de 3, representado en un 79%, en la sumatoria del asignación de calificación de 1 con 20 encuestados que son el 30% de las encuestas, calificación de 2 con 22 encuestados que son el 33% de las encuestas, y calificación de 3 con 10 encuestados que son el 15% de las encuestas; dejando en evidencia que Esivans tiene como debilidad el cumplimiento en horario y frecuencia frente a los clientes.

Tan solo para 8 clientes con una representación del 12% la calificación fue de 4, y para 6 clientes con una representación del 9% la calificación fue de 5.

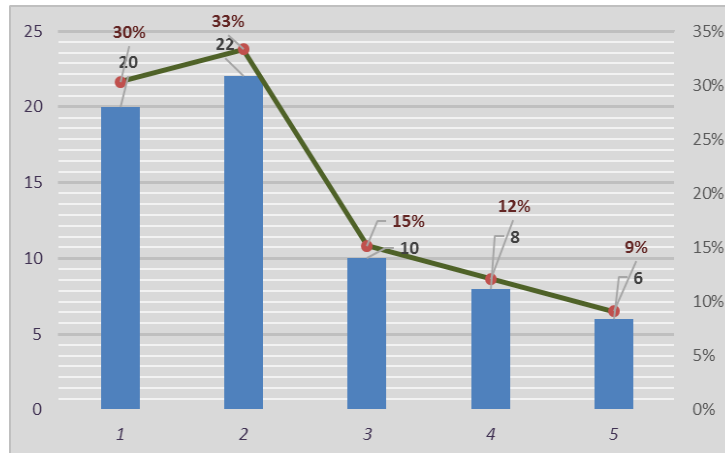


Grafico No. 12. Cómo evalúa el cumplimiento del servicio de transporte especial en horario y frecuencia de los vehículos.?

Fuente: Propia, Análisis de resultados obtenidos.

El resultado de cómo se evalúa el servicio prestado, cumple a **satisfacción con la necesidad que usted tiene como usuario final**; se obtuvo que el Pareto está entre calificación 2 y 4, representado en un 77%, en la sumatoria del asignación de calificación de 2 con 15 encuestados que son el 23% de las encuestas, calificación de 3 con 30 encuestados que son el 45% de las encuestas, y calificación de 4 con 6 encuestados que son el 9% de las encuestas; dejando en evidencia que Esivans tiene un cumplimiento intermedio con calificación de 3, en la satisfacción frente a los clientes, lo cual genera una oportunidad de mejoramiento continuo para la empresa en pro de aumentar la satisfacción del cliente.

Es importante resaltar que, en los resultados obtenidos, para 5 personas con representación del 8%, la calificación dada fue de 1, y para 10 personas en representación del 15%, la calificación dada fue de 5 puntos.

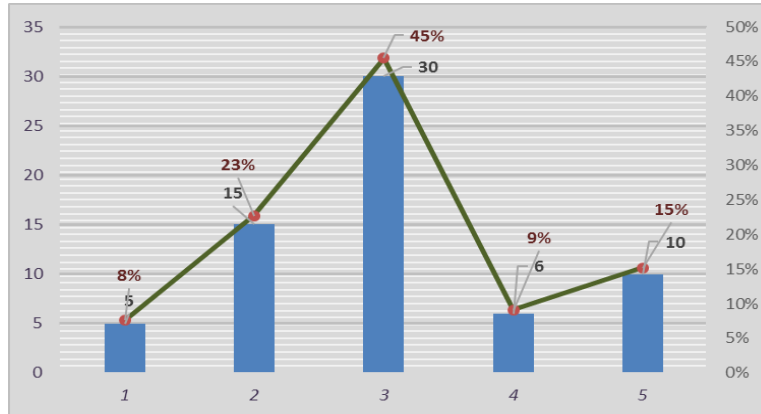


Grafico No. 13. ¿El servicio prestado cumple a satisfacción con la necesidad que usted tiene como usuario final?

Fuente: Propia, Análisis de resultados obtenidos

En el ítem evaluado de **condiciones del vehículo son óptimas y seguras para su transporte**, se obtuvo una sumatoria del 91%, correspondiente a la calificación de 4, con un 61% para 40 personas encuestadas y calificación 5, representativo de un 30% para 20 personas encuestadas, lo cual indica en primera instancia que las condiciones de los vehículos son óptimas y seguras para los clientes, los cuales los evidencian con una aprobación mayor a 4, y siendo así una fortaleza en el servicio prestado.

El restante 9% está en 6 clientes que asignaron una calificación de 3 puntos en la evaluación de las condiciones óptimas de los vehículos.

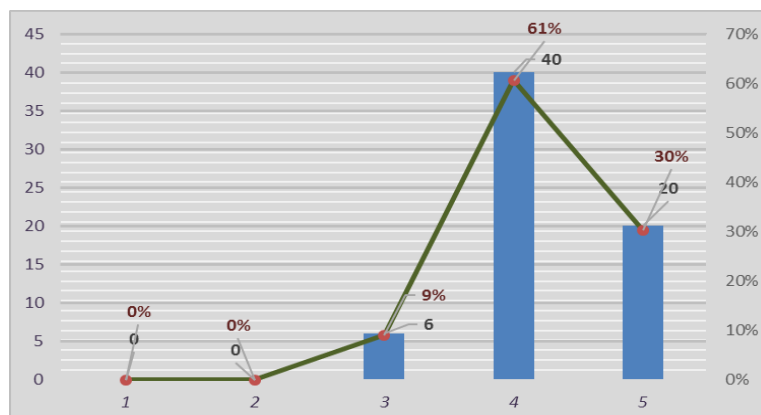


Grafico No. 14. Considera usted que las condiciones del vehículo son óptimas y seguras para su transporte.?

Fuente: Propia, Análisis de resultados obtenidos

El resultado de las encuestas, arrojaron que para los clientes, en términos de **accesibilidad al vehículo están dotados de rampas, cinturones de seguridad y demás accesorios que garanticen la comodidad**, el Pareto está en el 84% de las personas encuestadas; sumatoria del 39,39% para 26 personas que asignaron una calificación de 3 puntos y de 45,45% para 30 personas encuestadas que calificaron con 4 puntos.

Para 10 personas que son el 15,15% de los entrevistados, la calificación dada fue de 5 puntos; ante lo cual se observa que es una fortaleza la accesibilidad a los vehículos para el servicio proporcionado, pero con la observación de poder mejorar la infraestructura de los vehículos para mejorar la comodidad y seguridad en los mismos.

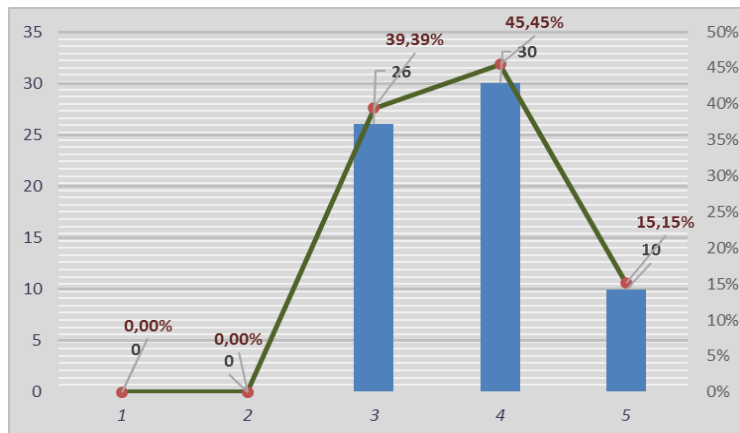


Grafico No. 15. En términos de accesibilidad al vehículo considera usted que están dotados adecuadamente de rampas, cinturones de seguridad y demás accesorios que garanticen su comodidad.?

Fuente: Propia, Análisis de resultados obtenidos

Los clientes encuestados determinaron que, **para la limpieza, y las condiciones en general del vehículo de transporte**; una calificación de 4 puntos para 40 clientes para el 61% de la muestra y calificación de 5 puntos para 66 clientes, con el restante 39%, completando así el 100% de la muestra seleccionada, dejando en evidencia que la limpieza y condiciones del vehículos son impecables durante la realización del servicio, y son elementos de gran fortaleza para Esivans SAS, como empresa.

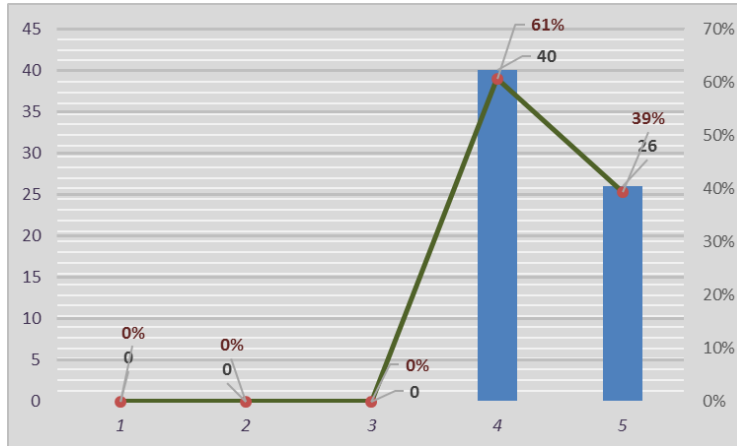


Gráfico No. 16. Como califica usted la limpieza, y las condiciones en general de vehículo de transporte especial.?

Fuente: Propia, Análisis de resultados obtenidos

El estudio indica que para los clientes con un 76% para un total de 50 personas, se califica con 4 puntos, **el personal que presta el servicio de conducción, actuando de una forma honesta y con ética profesional**, y el restante 24% equivalente a 16 personas, se califica con 5 puntos el actuara del personal de conducción.

Lo anterior determina que el personal cumple a cabalidad su ética profesional, pero es una variable de estudio que puede mejorarse para obtener una mayor calificación, proporcionando opciones de mejora como capacitación y/o formación.

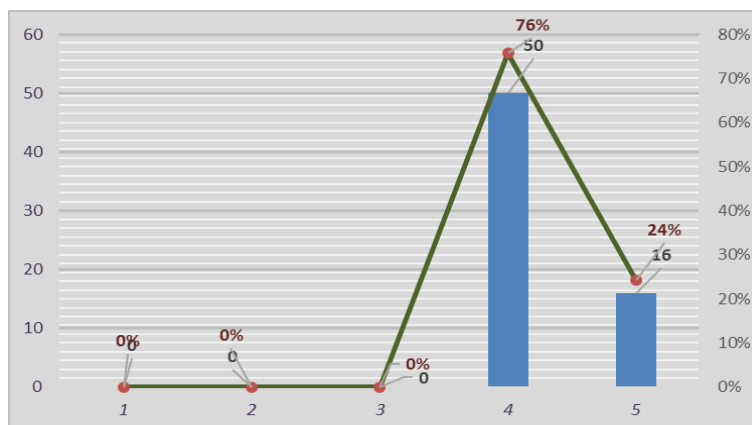


Gráfico No. 17. El personal que presta el servicio de conducción obra de una forma honesta y con ética profesional.?

Fuente: Propia, Análisis de resultados obtenidos

El estudio indica que para los clientes, la valoración **del personal de conducción está informado correctamente en cuanto a rutas, horarios y demás requerimientos para la prestación del servicio**, esta concentrados en un 84.85%, en una calificación menor o igual a 3.

Están representados en la sumatoria del 54.55% igual a 36 personas, califican con 2 puntos, un 15,15% igual a 10 personas califican con 1 y un 15,15% representado por 10 personas califica con 3, lo anterior determina que la percepción de los usuarios, es la falta de comunicación e información clara a los conductores, variable de estudio que debe mejorarse para que el servicio en su prestación y durante el momento propio de ejecución, sea mejorada notablemente y se perciba de mejor manera por los clientes.

El restante 15% del 100% del total de la muestra, está distribuido de manera igual entre calificación 4 y 5, con un 7.58% para cada valor respectivamente.

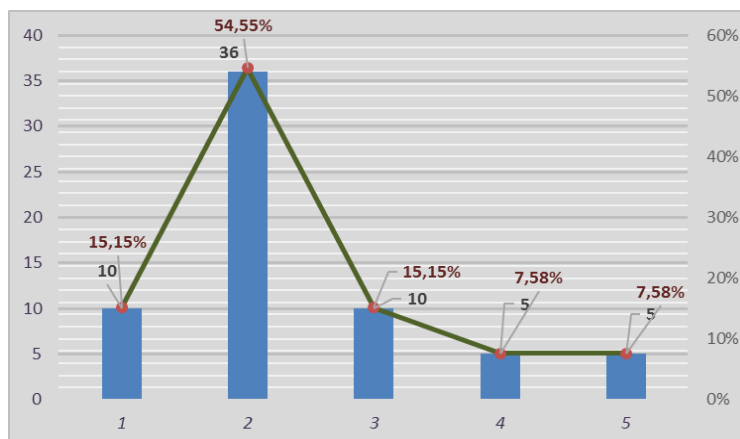


Gráfico No. 18. Considera usted que el personal de conducción está informado correctamente en cuanto a rutas, horarios y demás requerimientos para la prestación del servicio.?

Fuente: Propia, Análisis de resultados obtenidos

Los resultados de las encuestas indican que para los clientes, **cuándo se tiene sugerencias o quejas, el personal de servicio al cliente resuelve la solicitud satisfactoriamente**; se concentra una calificación igual o menor a 2 puntos, el cual se valoró con calificación 1, representado en con un 50% para un total de 33 personas, un 40.91% de los encuestados, equivalente a 27 personas califica con 2 puntos y el restante de evaluaciones fueron dados en calificación con 3 puntos (6.06%), 4 puntos (1,52%), y 5 puntos (1,52%).

Lo anterior determina que la percepción de los usuarios es que el servicio al cliente no resuelve efectivamente sus quejas o sugerencias, variable de estudio que debe mejorarse y crear un protocolo de atención e indicadores de medición, que permita a Esivans SAS, ser efectivos y eficaces, en la atención a los usuarios.

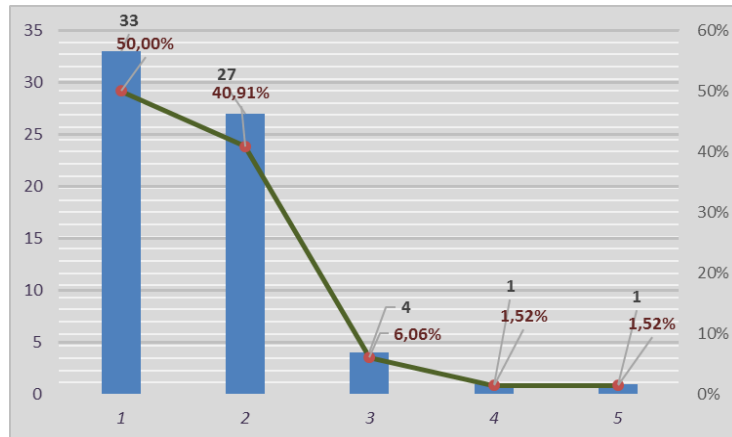


Grafico No. 19. ¿Cuándo usted tiene sugerencias o quejas, el personal de servicio al cliente resuelve su solicitud satisfactoriamente?

Fuente: Propia, Análisis de resultados obtenidos

El estudio también permitió encontrar que para los clientes, con un 58% para un total de 38 personas, se califica con 1 punto, y un 24% para un total de 16 personas califica con 2 puntos, a la pregunta de **cuándo usted tiene un servicio no programado encuentra disponibilidad de vehículos en los horarios que usted requiere?**.

Lo anterior determina que los usuarios, iguales a un 82% del total de encuestados, coincidieron en la falta de parque automotor suficiente, y que su resuelva sus necesidades no programadas, factor de estudio que debe mejorarse y en donde se requiere realizar alianzas estratégicas con contratistas que garanticen la disponibilidad de vehículos para ser atendidos los requerimientos en el menor tiempo posible en horas.

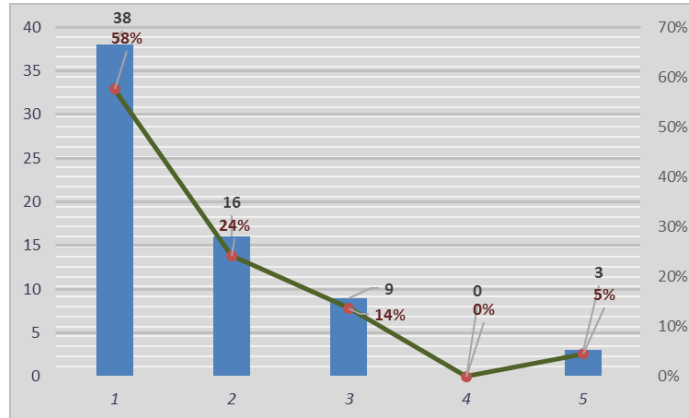


Grafico No. 20. ¿Cuándo usted tiene un servicio no programado encuentra disponibilidad de vehículos en los horarios que usted requiere?

Fuente: Propia, Análisis de resultados obtenidos

Los resultados de las encuestas permitieron encontrar que para los clientes, con un 56% para un total de 37 personas, se califica con 3 puntos, y un 21% para un total de 14 personas califica con 2 puntos, **a la recomendación de la empresa de transporte especial Esivans SAS a otros usuarios.**

Lo anterior determina que aunque la mayor calificación es de 3 puntos, y el consolidado es del 77% entre calificación 2 y 3; la empresa debe realizar los correctivos necesarios, para lograr que un mayor número de usuarios logren satisfacer sus necesidades propias con calidad y oportunidad, lo que conllevaría a recomendar a otros clientes el servicio prestado.

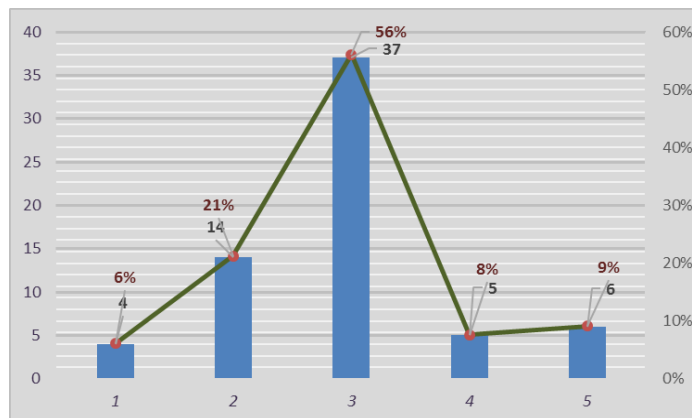


Grafico No. 21. ¿Recomendaría usted la empresa de transporte especial Esivan SAS a otros usuarios?

Fuente: Propia, Análisis de resultados obtenidos

8.0 Conclusiones

La población con discapacidad tienen una representación significativa y creciente tanto en América latina y en Colombia principalmente, a lo largo de este estudio se ha demostrado que no basta las medidas que se tomen tanto en transporte tanto público, como privado, en vías y demás condiciones para garantizar condiciones la movilidad y la seguridad de las personas con algún tipo de discapacidad.

En Colombia, aunque se han creado leyes y normas en pro de la protección de este tipo de población y se han creado empresas especializadas en transporte especial; como es el caso de Esivans SAS, aún falta priorizar y atender las necesidades de este tipo de población.

Para responder la pregunta ¿cómo desde el modelo operativo, Transporte Esivans SAS, controla y garantiza la correcta prestación y satisfacción del servicio a sus clientes, garantizando el cumplimiento contractual y el crecimiento sostenido de la empresa?, y claramente la respuesta esta evidenciada en los resultados de la medición realizada a los usuarios finales donde se destaca el grado de no satisfacción en la prestación del servicio y la no oportunidad del servicio prestado por parte de la empresa.

Para concluir con este estudio de caso se hará necesario que los directivos de la empresa realicen las medidas correctivas para controlar, articular y mejorar el desempeño del proceso operativo frente al cliente y usuarios finales, esto con el fin de tener un crecimiento sostenido que genere valor agregado a sus clientes y un diferenciador en el mercado del transporte especial.

9.0 Recomendaciones

El estudio de caso nos has permito evidenciar cuales son las acciones en pro de mejora que debe realizar la empresa para tener un crecimiento sostenido y articulado tanto interno como para sus clientes.

Debido a lo anterior la empresa deberá tener un procedimiento definido para su área de operaciones que les permita tener un control en el enrutamiento de los vehículos y asignación efectiva del servicio, así como definir métodos de comunicación efectivo con los conductores.

Adicional a lo anterior se recomienda a la empresa la implementación de un sistema de información y control en línea, que les permita tener ubicación real del parque automotor, fichas técnicas de mantenimientos, documentación legal actualizada, control de gastos e información en línea a los clientes finales.

Es importante que la empresa Esivans SAS realice no solo los correctivos a las situaciones evidenciadas actualmente y que no les permite tener un crecimiento sostenido y con calidad, si no que continuamente realicen acciones de mejora en pro de la satisfacción de sus clientes actuales y potenciales.

A. Bibliografía

DANE. 2007. Consultado el 18 de noviembre de 2007., <http://es.wikipedia.org/wiki/Bogot%C3%A1>.

IDU, 2015, <http://www.eltiempo.com/archivo/documento/CMS-15293275>

DANE, 2005, <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/demografia-y-poblacion>

MINSALUD, Ministerio de Salud, 2010,

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/PS/abece-de-la-discapacidad.pdf>

CORTE CONSTITUCIONAL DE COLOMBIA, Constitución Política de Colombia, 1991,

<http://www.corteconstitucional.gov.co/inicio/Constitucion%20politica%20de%20Colombia%20-%202015.pdf>

MINSALUD, Ministerio de Salud, Agosto 2015, Sala situacional de personas con discapacidad, Oficina de Promoción y Prevención, Archivo sala de prensa y comunicaciones.

UNAM, 2016., Mexico D.F.,

<http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:YZNCBHKjvjUJ:dcb.fic.unam.mx/profesores/irene/BEPI/excel/calculoDeLTamanoDeLaMuestra.xls+&cd=4&hl=es-419&ct=clnk&gl=co>

Martínez-Rozo, A. M., Uribe-Rodríguez, A. F., & Velázquez-González, H.J.. La discapacidad y su estado actual en la legislación colombiana. , 2015, 49-58

Discapacidad, Informe mundial la discapacidad. 2011

Ministerio de Salud de Colombia, Oficina de Promoción Social, 2015, recuperado de

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/PS/abece-dela-discapacidad.pdf>

Sierra, 2008

B. Anexos

Encuesta Empresa de Transporte Especial Esivans SAS

Género: Masculino _____ Femenino _____

Edad: _____

Determinar las condiciones de prestación de servicio y la evaluación en general de los vehículos	Calificación				
	1	2	3	4	5
1.0 Como evalúa el cumplimiento del servicio de transporte especial en horario y frecuencia de los vehículos					
2.0 El servicio prestado cumple a satisfacción con la necesidad que usted tiene como usuario final					
3.0 Considera usted que las condiciones del vehículo son óptimas y seguras para su transporte.					
4. 0 En términos de accesibilidad al vehículo considera usted que están dotados adecuadamente de rampas, cinturones de seguridad y demás accesorios que garanticen su comodidad.					
5.0 Como califica usted la limpieza, y las condiciones en general de vehículo de transporte especial.					
Realizar una evaluación del servicio prestado por parte de los colaboradores de la Empresa Esivans SAS	Calificación				
	1	2	3	4	5
6.0 El personal que presta el servicio de conducción obra de una forma honesta y con ética profesional.					
7.0 Considera usted que el personal de conducción está informado correctamente en cuanto a rutas, horarios y demás requerimientos para la prestación del servicio.					
8.0 Cuando usted tiene sugerencias o quejas, el personal de servicio al cliente resuelve su solicitud satisfactoriamente					
Evidenciar la percepción que tiene el usuario final del servicio que ofrece la empresa de Transporte Esivans SAS	Calificación				
	1	2	3	4	5
9.0 Cuando usted tiene un servicio no programado encuentra disponibilidad de vehículos en los horarios que usted requiere					
10.0 Recomendaría usted la empresa de transporte especial Esivans SAS a otros usuarios					

Estrato: _____