



CARTA DE AUTORIZACIÓN

CÓDIGO

AP-BIB-FO-06

VERSIÓN

1

VIGENCIA

2014

PÁGINA

1 de 1

Neiva, 05 de Julio de 2017

Señores

CENTRO DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA

Ciudad

El (Los) suscrito(s):

OTONIEL LOZANO GARZÓN, con C.C. No. 1.075.271.533 de Neiva,

ZAHYRA MARTIZA SOTO SALINAS, con C.C. No. 55.173.418 de Neiva,

Autor(es) de la tesis y/o trabajo de grado titulado OFERTA Y DEMANDA DEL SERVICIO DE TRANSPORTE TERRESTRE AUTOMOTOR ESPECIAL EN LA CIUDAD DE NEIVA presentado y aprobado en el año 2017 como requisito para optar al título de Especialista en Alta Gerencia;

Autorizo (amos) al CENTRO DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN de la Universidad Surcolombiana para que con fines académicos, muestre al país y el exterior la producción intelectual de la Universidad Surcolombiana, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios puedan consultar el contenido de este trabajo de grado en los sitios web que administra la Universidad, en bases de datos, repositorio digital, catálogos y en otros sitios web, redes y sistemas de información nacionales e internacionales "open access" y en las redes de información con las cuales tenga convenio la Institución.
- Permita la consulta, la reproducción y préstamo a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, ya sea en formato Cd-Rom o digital desde internet, intranet, etc., y en general para cualquier formato conocido o por conocer, dentro de los términos establecidos en la Ley 23 de 1982, Ley 44 de 1993, Decisión Andina 351 de 1993, Decreto 460 de 1995 y demás normas generales sobre la materia.
- Continúo conservando los correspondientes derechos sin modificación o restricción alguna; puesto que de acuerdo con la legislación colombiana aplicable, el presente es un acuerdo jurídico que en ningún caso conlleva la enajenación del derecho de autor y sus conexos.

De conformidad con lo establecido en el artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, "Los derechos morales sobre el trabajo son propiedad de los autores", los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables.

OTONIEL LOZANO GARZÓN
C.C. No. 1.075.271.533 de Neiva

ZAHYRA MARTIZA SOTO SALINAS
C.C. No. 55.173.418 de Neiva

Vigilada Mineducación



TÍTULO COMPLETO DEL TRABAJO: Estudio de oferta y demanda del servicio de transporte terrestre automotor especial en la ciudad de Neiva

AUTOR O AUTORES:

Primero y Segundo Apellido	Primero y Segundo Nombre
LOZANO GARZÓN	OTONIEL
SOTO SALINAS	ZAHYRA MARITZA

DIRECTOR Y CODIRECTOR TESIS:

Primero y Segundo Apellido	Primero y Segundo Nombre

ASESOR (ES):

Primero y Segundo Apellido	Primero y Segundo Nombre
PÁRAMO MORALES	DAGOBERTO

PARA OPTAR AL TÍTULO DE: ESPECIALISTA EN ALTA GERENCIA

FACULTAD: ECONOMÍA Y ADMINISTRACIÓN

PROGRAMA O POSGRADO: ESPECIALIZACIÓN EN ALTA GERENCIA

CIUDAD: NEIVA **AÑO DE PRESENTACIÓN:** 2017 **NÚMERO DE PÁGINAS:** 67

TIPO DE ILUSTRACIONES (Marcar con una X):

Diagramas___ Fotografías___ Grabaciones en discos_x___ Ilustraciones en general_x___ Grabados___
Láminas___ Litografías___ Mapas_x_ Música impresa___ Planos___ Retratos___ Sin ilustraciones___
Tablas o Cuadros_x_



SOFTWARE requerido y/o especializado para la lectura del documento:

MATERIAL ANEXO: 01 carpeta con 05 archivos en formato Excel y pdf.

PREMIO O DISTINCIÓN (En caso de ser LAUREADAS o Meritoria):

PALABRAS CLAVES EN ESPAÑOL E INGLÉS:

<u>Español</u>	<u>Inglés</u>	<u>Español</u>	<u>Inglés</u>
1. OFERTA	SUPPLY	6. ÉXITO	SUCCESS
2. DEMANDA	DEMAND	7. GLOBALIZACIÓN	GLOBALIZATION
3. RENTABILIDAD	PROFITABILITY	8. ESTUDIO	STUDY
4. PYME	SME	9. TRANSPORTE	TRANSPORTATION
5. VENTAJAS	COMPETITIVE	10. BENEFICIO	BENEFIT
COMPETITIVAS	ADVANTAGES		

RESUMEN DEL CONTENIDO: (Máximo 250 palabras)

Se realizó un estudio de la oferta y la demanda del servicio de transporte terrestre automotor especial en la ciudad de Neiva con el fin de que la PYME EXPRESO LOS SAMANES S.A.S., de objeto social "servicio de transporte terrestre automotor especial", crezca y supere los niveles de rentabilidad para su propio beneficio, el de sus empleados y sus clientes. De hecho, la PYME contribuyó a la relación de este estudio debido a que sabía la utilidad que tenía para ella.

En un contexto de globalización e interdependencia económica, es imperativo que la PYME EXPRESO LOS SAMANES S.A.S. adopte los cambios globales con el fin de tener un éxito total en el mercado. Del mismo modo, es necesario que la PYME aproveche las ventajas competitivas y de esta manera logre posicionarse a nivel regional.

ABSTRACT: (Máximo 250 palabras)

A study of the supply and demand of the special ground transportation service in Neiva was carried out in order to the SME EXPRESO LOS SAMANES S.A.S, whose purpose is "special ground transportation service", will grow and surpass the levels of profitability for their own benefit, their employees and their clients. In fact, the SME contributed to the realization of this study because it knew the impact it had for her.



DESCRIPCIÓN DE LA TESIS Y/O TRABAJOS DE GRADO

CÓDIGO	AP-BIB-FO-07	VERSIÓN	1	VIGENCIA	2014	PÁGINA	3 de 3
---------------	---------------------	----------------	----------	-----------------	-------------	---------------	---------------

In a context of globalization and economic interdependence, it is imperative that the SME EXPRESO LOS SAMANES S.A.S. adopts the global changes in order to have a total success in the market. Likewise, it is necessary for the SME to assume the competitive advantages and therefore to get position of itself at a regional level.

APROBACION DE LA TESIS

Nombre Presidente Jurado: Elías Ramírez Plazas

Firma:

UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA

**FACULTAD DE ECONOMÍA Y ADMINISTRACIÓN
ESPECIALIZACIÓN EN ALTA GERENCIA**

**ESTUDIO DE OFERTA Y DEMANDA DEL SERVICIO DE TRANSPORTE
TERRESTRE AUTOMOTOR ESPECIAL EN LA CIUDAD DE NEIVA**

AUTOR

**OTONIEL LOZANO GARZÓN
ZAHYRA MARITZA SOTO SALINAS**

DIRECTOR

Dr. DAGOBERTO PARAMO MORALES

NEIVA, JULIO DE 2017

RESUMEN

Se realizó un estudio de la oferta y la demanda del servicio de transporte terrestre automotor especial en la ciudad de Neiva con el fin de que la PYME EXPRESO LOS SAMANES S.A.S., de objeto social “servicio de transporte terrestre automotor especial”, crezca y supere los niveles de rentabilidad para su propio beneficio, el de sus empleados y sus clientes. De hecho, la PYME contribuyó a la relación de este estudio debido a que sabía la utilidad que tenía para ella.

En un contexto de globalización e interdependencia económica, es imperativo que la PYME EXPRESO LOS SAMANES S.A.S. adopte los cambios globales con el fin de tener un éxito total en el mercado. Del mismo modo, es necesario que la PYME aproveche las ventajas competitivas y de esta manera logre posicionarse a nivel regional.

Palabras claves: oferta, éxito, demanda, globalización, rentabilidad, estudio, pyme, transporte, ventajas competitivas, beneficio.

ABSTRACT

A study of the supply and demand of the special ground transportation service in Neiva was carried out in order to help the SME EXPRESO LOS SAMANES S.A.S, whose purpose is "special ground transportation service", to grow and surpass the levels of profitability for their own benefit, their employees and their clients. In fact, the SME contributed to the realization of this study because it knew the impact it had for her.

In a context of globalization and economic interdependence, it is imperative that the SME EXPRESO LOS SAMANES S.A.S. adopts the global changes in order to have a total success in the market. Likewise, it is necessary for the SME to assume the competitive advantages and therefore to get position of itself at a regional level.

Key words: supply, success, demand, globalization, profitability, study, SME, transportation, competitive advantages, benefit.

CONTENIDO

	Pág.
1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	10
1.1 Antecedentes	10
1.1.1 Reseña histórica.....	13
1.2 Justificación.....	14
1.3 Delimitación.....	15
1.3.1 Temática.	15
1.3.2 Geográfica.	15
1.3.3 Temporal.....	17
1.4 Limitaciones.....	17
1.5 Pregunta de investigación	17
2. OBJETIVOS	19
2.1 Objetivo general.....	19
2.2 Objetivos específicos	19
3. MARCO TEÓRICO.....	21
3.1 Demanda	21
3.2 Oferta.....	23
3.3 Transporte terrestre automotor especial	25
3.3.1 Definiciones.....	26
3.3.2 Documento de transporte.....	30
3.3.3 Equipos.	31
4. METODOLOGÍA.....	33
4.1 Investigación cualitativa.....	33
4.1.1 Trabajo de campo.	33
4.2 Investigación ccuantitativa.....	37
5. RESULTADOS.....	41
5.1 Cuantitativa	41
5.1.1 Infraestructura.....	41

5.1.2 Servicio.....	42
5.1.3 Competencia.....	44
5.1.4 Mercado.....	45
5.2 Cualitativa	47
5.2.1 Fidelización de los clientes.....	47
5.2.2 Servicio.....	50
5.2.3 Opinión de los clientes.	57
5.2.4 Operación	59
6. CONCLUSIONES	63
RECOMENDACIONES.....	65
BIBLIOGRAFÍA	67

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Logotipo empresarial.....	13
Figura 2. Ubicación geográfica del departamento del Huila	15
Figura 3. Ubicación geografica del Municipio de Neiva.....	16
Figura 4. Vista exterior de la empresa Expreso los Samanes S.A.S.....	16
Figura 5. Vista interior de la empresa Expreso los Samanes S.A.S.....	16
Figura 6. Curva de demanda	22
Figura 7. Curva de oferta	24
Figura 8. Personal de las principales empresas de servicio de transporte especial de Neiva.	41
Figura 9. Parque automotor de las principales empresas de servicio de transporte especial de Neiva	42
Figura 10. Sectores del servicio de transporte terrestre automotor especial en la ciudad de Neiva	43
Figura 11. Principales características del servicio de transporte especial de las empresas de Neiva.	43
Figura 12. Empresas más competitivas en el mercado de servicio de transporte especial en Neiva.	44
Figura 13. Contratos con los que cuentan las principales empresas de transporte especial en Neiva.	45
Figura 14. Principales problemas en el mercado de servicio de transporte especial en Neiva.....	46
Figura 15. Como conocen los clientes a las empresas de servicio de transporte especial en Neiva	46

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Empresarios entrevistados	34
Tabla 2. Recolección de datos y categorización	35
Tabla 3. Empresas seleccionadas para encuesta	38
Tabla 4. Fidelización de los clientes	47
Tabla 5. Servicio	51
Tabla 6. Opinión de los clientes.....	57
Tabla 7. Operación.....	59

CAPITULO 1

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.1 Antecedentes

La necesidad del servicio era en un principio satisfecha por vehículos compactos, pero debido a que éstos eran inaccesibles para muchas personas por su costo, tuvo origen una nueva tendencia. Es en Buenos Aires donde un grupo de personas que ofrecía sus vehículos para transportar gente decidió volverlos colectivos y empezar a realizar recorridos fijos llevando hasta cinco personas por automóvil y cobrando también una tarifa única por viaje. Lo anterior ocurrió cerca de 1930 y rápidamente, gracias a su sorprendente éxito, dio un giro al cambiar de vehículos y adaptar el uso de camiones para transportar a más personas.

No tuvo que pasar mucho tiempo para que surgieran distintas líneas, con diferentes recorridos e incluso servicios, tampoco tardó mucho en que este servicio se volviera popular en otras regiones del mundo, donde la idea fue bien recibida por las más diversas sociedades.

a. Colombia

En Colombia se da el inicio con la intervención del estado colombiano en la industria del transporte en el año 1959, cuando el 30 de abril, se expide la Ley 15 “Por la cual se da mandato al Estado para intervenir en la industria del transporte, se decreta el auxilio patronal de transporte, se crea el fondo de transporte urbano y se dictan otras disposiciones”, lo que permitió por vez primera que el Gobierno Nacional en representación del Estado Colombiano, pudiera expedir legalmente normas sobre el transporte terrestre, sin necesidad someterse a las decisiones legislativas del Congreso de La República.

El servicio público de Transporte para Escolares y Asalariados, se empieza a definir y reglamentar por el gobierno colombiano, con el Acuerdo 006 de 1983, con el cual se fijan requisitos para que una sociedad se constituya y obtenga licencia de funcionamiento para “prestar el servicio público de transporte especial a estudiantes y asalariados”, y se permite a las empresas de transporte urbano de la época, que creen y operen sus Departamentos de Servicio Especial.

Con este Acuerdo nace el servicio público de Transporte Terrestre Automotor Especial, más no la modalidad, y además con otro nombre, pero el objetivo era el mismo de hoy, prestar los tres servicios: transporte de estudiantes, asalariados y turismo (excursión), en los mismos vehículos.

Se destaca que para la época los requisitos eran bastante fuertes, pero se abandonaron por la afiliación, un retroceso en la propia historia del Transporte Especial y Turismo. Dicho Acuerdo fue reglamentado mediante la Resolución 0926 de 1983. En el año 1989 el Ministerio de Educación con el argumento de “Que actualmente existe un gran número de vehículos particulares transportando estudiantes, sin que exista autorización legal para ello”, expidió el Decreto 1170, y reguló el servicio de transporte de escolares, pero en vehículos particulares.

El 6 de julio de 1990 se expide el Decreto 1449 “Por el cual se regula el Servicio de Transporte Escolar en vehículos particulares y se deroga el Decreto 1170 de 1989”.

Reglamentación salida de todo contexto jurídico, pero al no ser demanda estuvo vigente hasta la expedición del Decreto 1556 de 1998 que incluyó en su Capítulo III artículos 47 a 62, una extensa reglamentación del transporte de escolares en vehículos particulares, y se sostiene vigente en el Título V artículos 54 a 67 del Decreto 174 de 2001.

En cuanto al servicio público de transporte de turistas estuvo vigente su reglamentación y definiciones dentro del Acuerdo 006 hasta la expedición del Decreto 1927, el 6 de agosto de 1991 “Por el cual se dicta el estatuto de transporte público terrestre automotor de pasajeros y mixto por carretera” y que por aquellas raras circunstancias legislativas del estado colombiano, se incluyó gran parte de la reglamentación del Transporte Especial y del Turismo, en esta norma.

Entre 1993 y 1996 el Congreso de la República de Colombia expide la Ley 105 “Por la cual se dictan disposiciones básicas sobre el transporte, se redistribuyen competencias y recursos entre la Nación y las Entidades Territoriales, se reglamenta la planeación en el sector transporte y se dictan otras disposiciones”, y Ley 336 “Por la cual se adopta el Estatuto Nacional de Transporte”, que se consideran las normas macro del transporte en Colombia y con base en las cuales actualmente el gobierno nacional, se fundamenta para reglamentar el servicio público de transporte en Colombia. En enero de 1998, se expidió el Decreto 090, que reglamentaba todas las modalidades de transporte, entre ellas el Transporte Especial, pero tuvo una vida efímera, pues fue derogado en Agosto del mismo año.

El 4 de agosto de 1998 se expide el Decreto 1556 “Por el cual se reglamenta la prestación del servicio público de transporte especial y de turismo”, con el cual se integran en una sola normativa,

la reglamentación de los servicios públicos de movilización de los escolares, los asalariados y los turistas en todo el país. Por esta particularidad podemos decir, que con este decreto nace como una nueva modalidad, dentro del mundo del transporte de pasajeros, el Transporte Especial y de Turismo, que se desprende en parte de los departamentos de servicios especiales que las empresas urbanas y del turismo nacional, que se tenía en el transporte de pasajeros por carretera.

El 5 de febrero de 2001, el gobierno del Presidente Andrés Pastrana Arango, expidió el actual y vigente Decreto 174 “Por el cual se reglamenta el Servicio Público de Transporte Terrestre Automotor Especial”, que derogó el Decreto 1556 de 1998. Este decreto fue modificado durante su vida jurídica con las Resoluciones 9888 de 2002; 4.000 de 2005; 2658, 2.694 y 3176 de 2008; 0804, 3054, 3097 y 4693 de 2009. Este decreto y todas sus reformas fueron derogadas por el Decreto 0348 del 25 de febrero de 2015.

Finalmente, el 25 de febrero de 2015, el Presidente Juan Manuel Santos Calderón, expidió el Decreto 0348 “Por el cual se reglamenta el servicio público de Transporte Terrestre Automotor Especial y se adoptan otras disposiciones”, publicado en el Diario Oficial 49.436 de esta fecha.

Mención especial merece el Decreto 0248 del 1 de febrero de 2015 "Por el cual se reglamenta el numeral 11 del artículo 424 del Estatuto Tributario y se dictan otras disposiciones", con el cual el propietario de un vehículo de servicio público de pasajeros, puede adquirir uno nuevo, sin pagar el impuesto del IVA, pero ello le impone desintegrar otro de su propiedad de la misma clase y capacidad. El propietario no puede poseer más de tres (3) vehículos de su propiedad en el transporte de pasajeros, para tener derecho a esta prerrogativa.

b. Neiva

Según conversaciones sostenidas con el ingeniero Wiliam Andrade de la entidad Ministerio de Transporte y Vías de Neiva, ubicado en la Cr 5 18 19 Quirinal, indica que no hay una historia escrita, hay que escribirla, para ello es importante tener en claro que el servicio de transporte especial automotor terrestre se fundamenta en la jurisprudencia Nacional, así el servicio se preste a nivel municipal.

1.1.1 Reseña histórica.

Figura 1. Logotipo empresarial



Fuente. Expreso los Samanes S.A.S

Expreso Los Samanes S.A.S es una empresa de servicio público de transporte terrestre automotor especial, fundada por sus tres socios (Otoniel Lozano, Luis Francisco Lozano y Sonia Cecilia Lozano) y que fue debidamente habilitada mediante la resolución No 000011 del 10 de abril del 2012 por el ministerio de transporte; la empresa ha estado muy enfocada desde su creación con el sector de hidrocarburos (con empresas como TTP Well Services, TDA Supply & Service, Parko Services S.A, Bureau Veritas, SGS, Estudios Técnicos, ACI Proyectos, Salgado Meléndez, entre otras) pero a la par ha suministrado su servicio de transporte escolar en los municipios de Colombia (Huila) y Alpujarra (Tolima). Su representante legal Otoniel Lozano cuenta con más de veinte años en el sector y ha sido el gran pilar de esta empresa hasta el día de hoy.

La empresa también ha prestado sus Servicios a la comunidad en general y se ha caracterizado porque todos los servicios los ha hecho de una manera amable, eficaz, oportuna y segura en modernas y confortables camionetas, campera, buses, busetas, microbuses. EXPRESO LOS SAMANES SAS, cuenta con dos sedes a nivel nacional y su sede principal se encuentra localizada en el municipio de Alpujarra departamento del Tolima y su segunda sede en la ciudad de Neiva en el Huila.

1.2 Justificación

El presente trabajo de grado hace parte como requisito del grado de la Especialización de Alta Gerencia de la Universidad Surcolombiana. La PYME Expreso los Samanes S.A.S, cuyo objeto social es el servicio de transporte terrestre automotor especial, en su razón de ser del sector de la economía de crecer y superar los niveles de rentabilidad, para beneficio de la misma y de las personas que depende de ella, se ve impulsada al estudio para la ampliación del mercado en la ciudad de Neiva (Huila), con el fin de tener mejores resultados en su gestión en el año 2017 y venideros.

Siendo de vital importancia en una época de crecimiento de globalización, que las PYME Expreso los Samanes S.A.S. tenga un éxito total en el mercado esté al tanto de los cambios para poder estar al nivel, aprovechando las ventajas competitivas y así posicionarse a nivel regional. A raíz del bajón del petróleo en el año 2014 y ante la notable importancia que tiene el sector de hidrocarburos en la economía del departamento del Huila, muchas empresas de la región se vieron afectadas y fueron directamente perjudicadas con este suceso, entre ellas esta Expreso Los Samanes S.A.S.

Esta pyme que inicio sus labores desde el año 2012 y que desde el momento de su creación ha estado muy enfocada en prestar sus servicio de transporte terrestre automotor especial en el sector de hidrocarburos, ha llegado a presentar diversas falencias en su estructura debido al bajón anteriormente mencionado, debido a que todos sus esfuerzos en la prestación de un servicio seguro y oportuno estaban orientados a este sector, sus principales clientes (Consortio Beta Oil y Tda Supply & Service S.A.) se acogieron a la ley 1116 de 2006 (Régimen de insolvencia empresarial) y consorcio Beta Oil entró en liquidación total en el año 2015 y la empresa Tda entro en proceso de reorganización en el año 2016, por lo tanto los ingresos esperados por la empresa Expreso Los Samanes S.A.S se vieron altamente reducidos en el proceso de liquidación y totalmente congelados (a fecha de hoy) con el proceso de reorganización que lleva Tda Supply.

Ante estas diversas dificultades presentadas con sus clientes, la empresa ha buscado otros panoramas para poder solventarse y ante esta necesidad penetro el mercado de servicio de recorridos escolares en los municipios de Alpujarra (Tolima) y Colombia (Huila) desde el año 2015, pero esto no ha sido suficiente para lograr aumentar la rentabilidad y crecer como empresa, por ello es el interés de buscar alternativas de ampliación de su mercado y así poder consolidarse

como una empresa líder en el sector de servicio de transporte terrestre automotor especial en la región sur colombiana.

1.3 Delimitación

1.3.1 Temática.

Este estudio se hizo para determinar la Oferta y la demanda del servicio de transporte terrestre automotor especial en la ciudad de Neiva, esto con el fin de buscar la ampliación del mercado de la PYME Expreso los Samanes S.A.S en la ciudad de Neiva y en el departamento del Huila en general. Entendiendo a mercado a los acuerdos mutuos de las transacciones comerciales, a las condiciones de intercambio, como también a la estrecha relación entre ofertantes (PYMES y empresas competencia del sector) y demandantes (PYMES, empresas y consumidores en general).

1.3.2 Geográfica.

El estudio se realizó en la ciudad de Neiva, capital del departamento del Huila. Yace entre la cordillera Central y Oriental, en una planicie sobre la margen oriental del río Magdalena, en el valle del mismo nombre, cruzada por el río Las Ceibas y el río del Oro. Su extensión territorial de 1533 km², su altura de 442 metros sobre el nivel del mar y su temperatura promedio de 27.7 °C.

Figura 2. Ubicación geográfica del departamento del Huila



Fuente. Gobernación del Huila

Figura 3. Ubicación geográfica del Municipio de Neiva



Fuente. Gobernación del Huila

Figura 4. Vista exterior de la empresa Expreso los Samanes S.A.S



Fuente. Autores

Figura 5. Vista interior de la empresa Expreso los Samanes S.A.S



Fuente. Autores

1.3.3 Temporal.

Se inició con un análisis del comportamiento de la empresa Expreso Los Samanes S.A.S, de sus transacciones, el impacto de la toma de decisiones y su incidencia en el mercado a partir del año 2012 hasta la fecha, en la ciudad de Neiva (Huila). La manera en como sus competidores se han venido acoplando al mercado y la variedad de sectores donde la empresa puede incursionar y/o mejorar en el mercado del servicio de transporte terrestre automotor especial.

1.4 Limitaciones

Este trabajo dependió en cierta medida de la viabilidad de la información por parte de los entes territoriales y de la veracidad de los datos expuestos por parte de las personas y/o empresas que hicieron parte de esta investigación.

1.5 Pregunta de investigación

- ¿Cuál es la oferta y la demanda del servicio público terrestre automotor especial en la ciudad de Neiva?

CAPITULO 2

OBJETIVOS

2. OBJETIVOS

2.1 Objetivo general

Determinar la oferta y la demanda del sector de transporte terrestre automotor especial de la PYME Expreso los Samanes S.A.S.

2.2 Objetivos específicos

Determinar la demanda del sector de transporte terrestre automotor especial de la PYME Expreso los Samanes S.A.S. en términos de:

- Fidelización de clientes
- Servicio
- Opinión de los clientes

Caracterizar la oferta del sector de transporte terrestre automotor especial de la PYME Expreso los Samanes S.A.S. en términos de:

- Infraestructura
- Servicio
- Competencia
- Mercado

CAPITULO 3

MARCO TEÓRICO

3. MARCO TEÓRICO

3.1 Demanda

Es la cantidad de bienes o servicios que una comunidad local, regional, nacional, o internacional requiere para satisfacer una necesidad o un deseo específico a un precio determinado. La demanda que una persona, una familia, una empresa o un consumidor en general tiene de un determinado producto o servicio puede estar influenciada por un gran número de factores que determinarán la cantidad de producto solicitado o demandado o, incluso, si éste tiene demanda o no.

Para su cálculo es útil el análisis de información estadística disponible, la cual debe complementarse con la información primaria obtenida de las labores de campo del respectivo proyecto. La demanda es un concepto deseado y no está limitado por la oferta. Solo bajo condiciones competitivas o sin restricción de oferta coinciden demanda y consumo.

El consumo de un bien o servicio depende de múltiples factores, como el nivel de satisfacción que busca el individuo, su capacidad adquisitiva, el precio del bien y/o servicio, la oferta de productos similares, el costo de productos sustitutos, y como estímulo de la publicidad utilizada, entre otros. De acuerdo con la probabilidad de acceso la demanda se puede clasificar como:

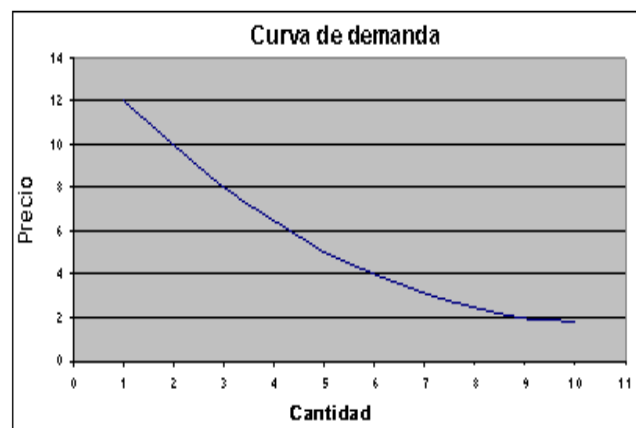
- a. **Demanda potencial:** Es la demanda global que al satisfacer determinadas condiciones se puede convertir en demanda real.
- b. **Demanda real:** Se conoce también como demanda efectiva y corresponde a la demanda con el mayor nivel de certidumbre para el proyecto. Es la demanda con la cual se debe trabajaren un proyecto en el nivel de pre factibilidad o de factibilidad.
- c. **Demanda aparente:** Es la demanda probable en la cual no se incluyen factores como existencia de inventarios, pérdidas o mermas en la comercialización.

El objetivo principal que se pretende con el análisis de la demanda es determinar los factores que afectan el comportamiento del mercado y las posibilidades reales de que el producto o servicio resultante del proyecto pueda participar efectivamente en ese mercado.

Algunos de estos factores son las preferencias del consumidor, sus hábitos, la información que éste tiene sobre el producto o servicio por el cual se muestra interesado, el tipo de bien en consideración y el poder de compra; es decir, la capacidad económica del consumidor para pagar por el producto o servicio, la utilidad o bienestar que el bien o servicio le produzca, el precio, la existencia de un bien complementario o sustituto, entre otros. Es importante aclarar que estos factores no son estáticos, pues pueden cambiar a través del tiempo o en un momento determinado.

En el análisis económico se tiende a simplificar este panorama manteniendo en niveles constantes todos los factores con excepción del precio; de esta forma, se establece una relación entre el precio y la cantidad demandada de un producto o servicio. Esta relación se conoce como la curva de demanda. La forma típica de esta curva se presenta a continuación.

Figura 6. Curva de demanda



Fuente. Autores

La pendiente de la curva es un punto importante que se debe analizar. Esta pendiente determina cómo aumenta o disminuye la demanda ante una disminución o un aumento del precio. Este concepto se denomina la “elasticidad” de la curva de demanda; en general, la ley de la demanda indica que existe una relación inversa entre el precio y la cantidad demandada de un bien durante un cierto periodo; es decir, si el precio de un bien aumenta, la demanda por éste disminuye; por el contrario, si el precio del bien disminuye, la demanda tenderá a subir.

a. Los determinantes de la demanda individual:

- Los precios posibles del satisfactor.
- Los ingresos de los compradores.
- Los gastos de los compradores.
- Los precios de los bienes complementarios.
- Los precios de los bienes sustitutos.
- Preferencia del consumidor.

3.2 Oferta

Cuando se habla de oferta se hace referencia a la cantidad de bienes o servicios similares o sustitutos a los del proyecto en estudio de origen local, regional, nacional o internacional, que están disponibles para atender la demanda de un mercado determinado. En general se conoce como análisis de la competencia.

Con el análisis de la competencia se pretende estudiar su evolución, la fracción y su mercado de cada competidor, el nivel de posicionamiento del producto o servicio, la capacidad de producción, tecnología disponible, proyectos de ampliación de esos competidores, las estrategias de comercialización. Además, se requiere de series de estadísticas básicas y de trabajos de campo para determinar las características específicas de cada competidor.

a. Determinantes de la oferta:

- El precio del producto en el mercado.
- Los costos de los factores necesarios para tal producción.
- El tamaño del mercado o volumen de la demanda.
- Disponibilidad de los factores.
- Número de empresas competidoras.
- Cantidad de bienes producidos.

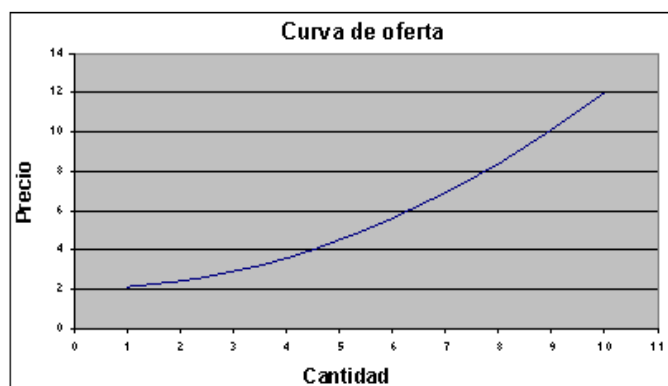
Siempre y cuando las condiciones no varíen (Costo de producción y nivel tecnológico), la cantidad que se ofrezca de un bien en el mercado varía en razón directa a su precio.

b. Los determinantes de la oferta individual:

- Costo de producción.
- Nivel tecnológico.
- Precio del bien.

La relación entre el precio de un bien y la cantidad ofrecida de éste se puede ver gráficamente a través de la curva de oferta. La forma típica de esta curva se presenta a continuación. La relación entre el precio de un bien y la cantidad ofrecida de éste se puede ver gráficamente a través de la curva de oferta. La forma típica de esta curva se presenta a continuación.

Figura 7. Curva de oferta



Fuente. Autores

La pendiente de la curva de oferta, al igual que en la curva de demanda, es un punto importante a analizar. Esta pendiente determina cómo aumenta o disminuye la oferta ante una disminución o un aumento del precio del bien. Esto es lo que conocemos con la “elasticidad” de la curva de oferta.

Estableciendo que, ante un aumento en el precio de un bien, la oferta que exista de ese bien va a ser mayor; es decir, los productores de bienes y servicios tendrán un incentivo mayor para ofrecer sus productos en el mercado durante un periodo, puesto que obtendrán mayores ganancias al hacerlo.

En los mercados, los compradores reflejan sus deseos en la demanda y los vendedores buscan obtener ganancias al ofrecer productos que los consumidores o compradores estén buscando; es decir, que estén demandando.

Esta demanda y oferta de mercancías actúan como fuerzas que permiten determinar los precios con los cuales se intercambian las mercancías.

Si asumimos que los dos gráficos anteriores corresponden a la curva de demanda y la curva de oferta de un mismo bien, podríamos superponer ambas curvas en un solo gráfico y encontrar que éstas se intersecan en un punto. Este punto es conocido como el punto de equilibrio del mercado para el bien bajo estudio. En este punto, tanto compradores como vendedores están de acuerdo en la cantidad que se compra o se vende, así como en el precio.

3.3 Transporte terrestre automotor especial

Este servicio público está incluido dentro del modo de transporte terrestre automotor de pasajeros, categorizado y legalmente reglamentado como la modalidad del “TRANSPORTE TERRESTRE AUTOMOTOR ESPECIAL”, que atiende la movilización de la población más sensible en Colombia:

- a.** Los estudiantes (escolares);
- b.** Los empleados o transporte empresarial;
- c.** Los turistas nacionales que recorren el país y los extranjeros, que llegan a conocer todo lo hermoso de este país;
- d.** Los usuarios de la salud (personas con discapacidad y/o movilidad reducida, pacientes no crónicos); y
- e.** Grupos específicos de usuarios (Transporte de Particulares)

Estos cinco grupos de clientes no desean usar los demás sistemas y servicios de transporte para un viaje específico y se deciden por contratar un servicio expreso, que debe prestarse bajo las características de lujo, con elevados índices de comodidad, calidad y seguridad. El gobierno nacional de Colombia tiene reglamentada su actividad, con el Decreto 1079 de 2015, categorizado como “Decreto Único Reglamentario del Sector Transporte”.

3.3.1 Definiciones

- **Servicio público de transporte terrestre automotor especial:** Es aquel que se presta bajo la responsabilidad de una empresa de transporte legalmente constituida y debidamente habilitada en esta modalidad, a un grupo específico de personas que tengan una característica común y homogénea en su origen y destino, como estudiantes, turistas, empleados, personas con discapacidad y/o movilidad reducida, pacientes no crónicos y particulares que requieren de un servicio expreso, siempre que hagan parte de un grupo determinable y de acuerdo con las condiciones y características que se definen en el presente decreto.

Parágrafo. Para todo evento, la contratación del servicio público de Transporte Terrestre Automotor Especial se hará mediante documento suscrito por la empresa de transporte habilitada y por la persona natural o jurídica contratante que requiera el servicio, el cual deberá contener las condiciones, obligaciones y deberes pactados por las partes, de conformidad con las formalidades previstas por el Ministerio de Transporte y lo señalado en el presente decreto.

- **Transporte escolar:** Es aquel que se efectúa con vehículos de servicio público, vinculados a una empresa legalmente constituida y debidamente habilitada en la modalidad de Transporte Terrestre Automotor Especial, para movilizar a los alumnos de un establecimiento educativo público o privado, que requiere de un servicio expreso, con una periodicidad diaria u ocasional, incluyendo las salidas extracurriculares, dentro o fuera de una ciudad o municipio, atendiendo a la cantidad de vehículos, horarios, rutas y costos, características contractuales previamente definidas por una parte Contratante (Entidad Territorial o la Secretaría de Educación de Entidades Territoriales certificadas o el Centro Educativo o la Asociación de Padres de familia o un grupo de padres de familia) y aceptadas por la otra, como Contratista, que en este evento

será de forma exclusiva la sociedad transportadora para lo cual debe mediar un contrato escrito, con todas las formalidades legales vigentes y dentro de los preceptos del derecho privado.

- **Transporte empresarial:** Es aquel que se efectúa con vehículos de servicio público, vinculados a una empresa legalmente constituida y debidamente habilitada en la modalidad de Transporte Terrestre Automotor Especial, para movilizar solo a los empleados y su fuere el caso con sus equipos y herramientas, desde su lugar de residencia hasta su sitio de trabajo, de una empresa pública o privada, que demanda de un servicio expreso, con una periodicidad diaria u ocasional, dentro o fuera de una ciudad o municipio, atendiendo a la cantidad de vehículos, horarios, rutas y costos, características contractuales previamente definidas por una parte Contratante y aceptadas por la otra, como Contratista, que en este evento será de forma exclusiva la sociedad transportadora para lo cual debe mediar un contrato escrito, con todas las formalidades legales vigentes y dentro de los preceptos del derecho privado.
- **Transporte turístico:** Es aquel que se efectúa con vehículos de servicio público, vinculados a una empresa legalmente constituida y debidamente habilitada en la modalidad de Transporte Terrestre Automotor Especial, para satisfacer las necesidades de viajeros nacionales o internacionales, la cadena turística, la libre iniciativa privada, el libre acceso y libre competencia, sujeta a los requisitos que rigen el transporte y/o la actividad turística, y en sus normas reglamentarias, referidas todas a la prestación del servicio público de transporte a "... turistas (prestadores de servicios turísticos) o particulares, que requieren de un servicio expreso...". Para todo evento la cantidad de vehículos, horarios, rutas y costos, serán características contractuales previamente definidas por una parte Contratante y aceptadas por la otra, como Contratista, que en este evento será de forma exclusiva la sociedad transportadora para lo cual debe mediar un contrato escrito, con todas las formalidades legales vigentes y dentro de los preceptos del derecho privado.
- **Transporte turístico terrestre automotor: Dentro** de la modalidad "TRANSPORTE TERRESTRE AUTOMOTOR ESPECIAL", queda involucrado el concepto de transporte turístico como servicio público que presta una empresa habilitada a los "... turistas, que requieren un servicio expreso, hacia o desde un determinado lugar dentro o fuera del país",

todo reglado por el Decreto 348 del 25 de febrero de 2015 y de acuerdo con los lineamientos de las Leyes 105 de 1993 y 336 de 1996. Como quiera que no hay nueva norma este “servicio expreso” a los turistas nacionales e internacionales, se ha prestado con los mismos vehículos, homologados, matriculados y usados para el transporte escolar y empresarial porque así lo reglamentó el gobierno nacional para esta modalidad desde 1983 hasta esta fecha.

De esta forma se construye una definición de Transporte Turístico, pero desde noviembre de 2006, con la expedición por el Congreso de la República, de la Ley 1101 “Por la cual se modifica la Ley 300 de 1996-Ley General de Turismo y se dictan otras disposiciones”, este concepto involucra a las empresas de Transporte Especial, en su segmento de turismo, como “Aportantes de la contribución parafiscal para la promoción del turismo” y hace mención al transporte terrestre especializado de turismo y reconoce al transporte como prestador de servicios turísticos. Cambia el ámbito del servicio de prestar servicios de transporte a “prestadores de servicios turísticos” para convertirse en prestador de servicios turísticos, con todas las obligaciones que conlleva. Corresponde entonces a los ministerios de Transporte y de Comercio, Industria y Turismo, armonizar las normas de acuerdo con su competencia.

Revisando la Ley 1101 de 2006 a selectos sectores de la cadena turística le da la doble calificación de ser “Prestadores de Servicios Turísticos” (Art. 12) y “Aportantes a la contribución parafiscal” (Art. 3°), razones válidas para elevar cada servicio de turismo en la modalidad a la categoría de “Transporte Turístico Terrestre Automotor Especializado” o hacer la diferenciación, dejando dos clases de servicios, pues el que consagra la mencionada Ley 1101, lleva implícito que cada vehículo involucrado para este servicio, debe ostentar una clara diferenciación en calidad, comodidad, confort, seguridad y naturalmente todo ello se debe reflejar en las tarifas, a las cuales se preste.

Así describe la Ley 1101 de 2006, la condición del transporte turístico y su cobertura: “Artículo 3. Aportantes de la contribución parafiscal para la promoción del turismo. Para los fines señalados en el artículo 1° de la presente ley, se consideran aportantes los siguientes: 16. Las empresas de transporte terrestre automotor especializado, las empresas operadoras de chivas y otros vehículos automotores que presten servicio de transporte turístico.”

Artículo 12. El artículo 62 de la ley 300 de 1996, quedará así: Prestadores de servicios turísticos que se deben registrar. Son prestadores de servicios turísticos los siguientes: 13. Las empresas de transporte terrestre automotor especializado, las empresas operadoras de chivas y otros vehículos automotores que presten servicio de transporte turístico.”

- **Transporte específico de usuarios (particulares):** Es aquel que se efectúa con vehículos de servicio público, vinculados a una empresa legalmente constituida y debidamente habilitada en la modalidad de Transporte Terrestre Automotor Especial, para movilizar a un grupo específico de usuarios, cuyo representante legal solicita su traslado desde un mismo municipio origen, hasta un mismo municipio destino para todos, quienes han optado por un servicio expreso, dentro o fuera de una ciudad o municipio, atendiendo a la cantidad de vehículos, horarios, rutas y costos, características contractuales previamente definidas por una parte Contratante y aceptadas por la otra, como Contratista, que en este evento será de forma exclusiva la sociedad transportadora para lo cual debe mediar un contrato escrito, con todas las formalidades legales vigentes y dentro de los preceptos del derecho privado. En este evento quien suscribe el contrato de transporte paga la totalidad del valor del servicio.
- **Transporte para usuarios del servicio de salud:** Es aquel que se efectúa con vehículos de servicio público, vinculados a una empresa legalmente constituida y debidamente habilitada en la modalidad de Transporte Terrestre Automotor Especial, para movilizar solo a los usuarios de los servicios de salud, quienes por su condición de discapacidad y/o movilidad reducida, pacientes no crónicos, no resulte necesario hacerlo en una ambulancia de traslado asistencial básico o medicalizado, y se opte por una entidad de salud en su traslado desde su lugar de residencia hasta su sitio de atención por un servicio expreso, con una periodicidad diaria u ocasional, dentro o fuera de una ciudad o municipio, atendiendo a la cantidad de vehículos, horarios, rutas y costos, características contractuales previamente definidas por una parte Contratante y aceptadas por la otra, como Contratista, que en este evento será de forma exclusiva la sociedad transportadora para lo cual debe mediar un contrato escrito, con todas las formalidades legales vigentes y dentro de los preceptos del derecho privado.

3.3.2 Documento de transporte.

a. Formato único de extracto de contrato –FUEC: Durante toda la prestación del servicio, el conductor le da la operatividad a su servicio y legalidad al contrato de Transporte Especial, que atienda en cualquiera de los eventos antes mencionados, con el porte permanente del Extracto de Contrato, que debe expedirle la empresa de transporte -solo la que ha suscrito dicho contrato-, y que se denomina Formato Único de Extracto de Contrato (FUEC), que se exhibirá como documento de transporte ante las autoridades de transporte y tránsito, o judiciales, entre otras, que lo requieran o lo demanden. Su no porte, o con enmendaduras o mal diligenciado, es causal para inmovilización del vehículo y aplicación de todas las sanciones estipuladas en el régimen sancionatorio vigente en Colombia.

b. Forma de contratación: Bajo la condición de ser un “servicio expreso”, esta modalidad no está sujeta a rutas ni horarios, tampoco tiene fijadas unas tarifas únicas y oficiales, como tradicionalmente se presta el servicio público de transporte de pasajeros en otras modalidades. Estas variables se determinan libremente entre la parte contratante del servicio público y la empresa de Transporte Terrestre Automotor Especial. Las normas vigentes consagran que este “servicio expreso”, solo se puede contratar con una empresa legalmente constituida y debidamente habilitada por el Ministerio de Transporte en esta modalidad, para lo cual debe mediar siempre un contrato escrito, con las formalidades de ley.

Al respecto el Decreto 348 de 2015, preceptuó “Parágrafo. Para todo evento, la contratación del servicio público de Transporte Terrestre Automotor Especial se hará mediante documento suscrito por la empresa de transporte habilitada y por la persona natural o jurídica contratante que requiera el servicio, el cual deberá contener las condiciones, obligaciones y deberes pactados por las partes, de conformidad con las formalidades previstas por el Ministerio de Transporte y lo señalado en el presente decreto.”

Por disposiciones reglamentarias y de control, los vehículos que presten este servicio deben llevar un resumen del contrato que se denomina “extracto de contrato”, expedido por la empresa que lo ha suscrito, para que sea veraz, y de tal forma se exhibirá como Documento de

Transporte, ante las Autoridades de Transporte y Tránsito, que lo requieran o lo demanden. Este documento de Transporte Especial se definió en el artículo 14 del Decreto 348 de 2015, así “Extracto del contrato. Durante toda la prestación del servicio, el conductor del vehículo deberá portar el extracto del contrato, el cual deberá expedirse de acuerdo con lo dispuesto por el Ministerio de Transporte en la reglamentación que para el efecto expida, a través de un sistema de información que permita y garantice el control en línea y en tiempo real.”, el cual fue reglamentado por el Ministerio de Transporte mediante la Resolución 01069 del 23 de abril de 2015.

3.3.3 Equipos.

El servicio público del Transporte Terrestre Automotor Especial se presta en vehículos clase automóvil (capacidad 5 pasajeros); camioneta van de pasajeros o station wagon (capacidad 5 a 10 pasajeros); camperos (capacidad hasta 10 personas y tres cuartos de tonelada); camioneta doble cabina (capacidad hasta 5 personas en la cabina y de carga en el platón); microbús (capacidad 10 a 19 pasajeros); buseta (capacidad 20 a 29 pasajeros); y bus (capacidad 30 a 45 pasajeros).

CAPITULO 4

METODOLOGÍA

4. METODOLOGÍA

El presente trabajo será distribuido para el desarrollo de los dos objetivos específicos, para esto se realizarán dos tipos de investigación, así:

4.1 Investigación cualitativa

La metodología cualitativa, como indica su propia denominación, tiene como objetivo la descripción de las cualidades de un estudio para este caso la Determinación de la demanda del sector de transporte terrestre automotor especial de la PYME Expreso los Samanes S.A.S.

Busca un concepto que pueda abarcar una parte de la realidad. No se trata de probar o de medir en qué grado una cierta cualidad se encuentra en un cierto acontecimiento dado, sino de descubrir tantas cualidades como sea posible para su estudio, además de obtener un entendimiento más profundo. Para ello se realizó el siguiente proceso, conformado por las etapas:

- Trabajo de campo.
- Identificación de patrones culturales.

4.1.1 Trabajo de campo.

a. Recolección de datos: Como fuente primaria fueron consultados, analizados diez empresarios de la ciudad de Neiva (Huila) empresarios de diferentes sectores como lo son los prestadores de servicios de salud, publicidad, construcción, turismo, educación, todas consideradas dentro del grupo de PYMES.

Los empresarios entrevistados fueron los siguientes:

Tabla 1. Empresarios entrevistados

EMRPESA	OBJETO SOCIAL	ENTREVISTADO/CARGO
Compañía Líder Empresarial de Salud Clip Salud	Servicios de salud e ingeniería	Ángela Espinosa Gerente/Representante legal
Clínica Uros	Servicios de salud	Mauricio Fajardo Administrador en Operaciones Logística
Más Creativos Neiva	Servicios publicidad	Brayan Stiven Rincón Flores Gerente/Creativo
Constructora León Aguilera S.A.	Constructora	Ricardo León Sub Gerente
Arquitech Plotter	Servicios obras de construcción	Héctor Paredes Director de los Proyectos
FUNDACONFIE	Servicios de turismo	Patricia Gonzalez Administradora Turística.
Circulo de Viajes Universal S.A.	Servicios de turismo	Natalia Salazar Administradora Turística.
Viajes Neiva	Servicio de turismo	Rodrigo Bahamon Gerente
Misión Carismática Internacional	Servicios - Encuentros	Sebastián Andrés Repizo Ramón Coordinador de encuentros
Fundación Escuela Tecnológica de Neiva Jesús Oviedo Pérez – FET	Servicios de educación	Judith Bermeo Coordinadora de Talento Humano y Bienestar Institucional

Fuente. Autores

Entrevistas que fueron digitadas y analizadas en matrices que nos sirvieron para identificar once categorías orientadas a la comprensión de la demanda del servicio de transporte automotor especial en la ciudad de Neiva.

b. Organización de la información: La organización de los datos disponibles estuvo conformada por tres etapas:

- Una primera descriptiva, cuyo objetivo fue registrar toda la información obtenida a través de entrevistas, de una manera detallada (Ver Anexo D. Entrevistas).

- Una segunda, cuyo objetivo fue segmentar ese conjunto inicial de datos, a partir de unas categorías descriptivas que han surgido de los mismos y que permitieron una reagrupación y una lectura distinta de esos mismos datos (Ver Anexo E. Categorización de entrevistas).

La recolección de datos y la categorización se dio de forma paralela. Las once categorías, con sus respectivas sub categorías que salieron del análisis de la información fueron las siguientes:

Tabla 2. Recolección de datos y categorización

CATEGORIAS	SUB CATEGORIAS
PERIODICIDAD DEL SERVICIO	Por Proyecto Diario Semanalmente
CALIFICACION DEL SERVICIO	Parque automotor cumplimiento Disponibilidad de vehículos Idoneidad del conductor Tarifa Reconocimiento empresarial
PRESTACION DEL SERVICIO	Empresa Conductor del vehículo No recuerda el nombre Empresa asociada
SATISFACCION DEL SERVICIO	Satisfecho No satisfecho Recomendaciones
ASPECTOS DE MEJORA	Modelo de vehículos Capacitación personal Proceso administrativo Conformidad
DEBILIDADES	Falta de capacitación del personal Parque automotor Procesos administrativos Ninguna
RECOMENDACIONES	Proceso administrativo Parque automotor Seguridad Capacitación de personal Relaciones humanas Ninguna

Fuente. Autores

Tabla 2. (Continuación)

CATEGORIAS	SUB CATEGORIAS
PARQUE AUTOMOTOR	Camionetas
	Buses
CONDUCTOR	Relaciones humanas
	Confianza
	Preferencia en el servicio
	No aplica
FIDELIZACION DE LOS CLIENTES	Experiencia en el servicio
	Infraestructura vehículos
	Reconocimiento
	Precios
	Alianza estratégica
PRECIOS VS SERVICIO	Incremento en el precio del servicio
	Precios acordes con los precios.
	Precios preferenciales

Fuente. Autores

Una tercera, cuyo objetivo fue estructurar la presentación sintética y conceptualizada de los datos, a partir de la interrelación de las categorías descriptivas identificadas y la construcción de categorías de segundo orden o axiales.

c. Análisis de datos: Después de realizado el proceso de Categorización que consistió en la clasificación o etiquetados de unidades de información que nos permitieron realizar el análisis de la totalidad de la información. El proceso de análisis se llevó a cabo a través de la observación, entrevistas y la lectura, para recodificar la información inició el proceso de análisis de la información, que implica establecer las desentrañar las estructuras de significación y en determinar su campo social y alcance.

La acción esencial consistió en tomar los datos no estructurados, a los cuales se les dio estructura y orden, los datos fueron variados, consistiendo en narraciones de los entrevistados. El procedimiento más usado para el análisis es la teoría fundamentada (Grounded Temor) metodología cualitativa de investigación científica.

4.2 Investigación cuantitativa

Caracterizar la oferta del sector de transporte terrestre automotor especial de la PYME Expreso los Samanes S.A.S. Donde se utilizó la base de datos y el instrumento que se empleó fue la Encuesta orientada a aquellas PYMES y empresas que hacen parte de la competencia, ubicada en la ciudad de Neiva, escogidas por su antigüedad y trascendencia en el mercado del servicio de transporte terrestre automotor especial.

En este punto la gerencia de la PYME Expreso los Samanes S.A.S. direccionó con su experiencia a determinar cuáles serían las indicadas para que hicieran parte del estudio, teniendo como base la información suministrada por la cámara de comercio de Neiva.

a. La encuesta: Es un procedimiento dentro de los diseños de una investigación descriptiva en el que el investigador recopila datos por medio de un cuestionario previamente diseñado, sin modificar el entorno ni el fenómeno donde se recoge la información ya sea para entregarlo en forma de tríptico, gráfica o tabla.

Los datos se obtienen realizando un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa o al conjunto total de la población estadística en estudio, integrada a menudo por personas, empresas o entes institucionales, con el fin de conocer estados de opinión, ideas, características o hechos específicos. Para ello se realizó el siguiente proceso, conformado por las etapas:

- Trabajo de campo.
- Análisis de la competencia.

4.2.1 Trabajo de campo.

a. Recolección de la información: Las encuestas fueron llevadas a cabo por el grupo investigador a quince empresas de servicio de transporte terrestre automotor especial (que fueron debidamente seleccionadas con la ayuda del representante legal de Expreso Los Samanes y luego de evaluar las opciones dentro de la base de datos proporcionada por la cámara de comercio de Neiva) (Ver Anexo B. Base de datos de la cámara de comercio de Neiva).

b. Base de datos: Las empresas seleccionadas para realizarles las encuestas fueron:

Tabla 3. Empresas seleccionadas para encuesta

EMPRESA	DIRECCIÓN
Colombia Turs Expres	Carrera 18 N° 50 – 49
Vip Line Express	Carrera 8E N° 27 – 06
Pony Especial	Carrera 9 N° 16 – 63
Escotur	Carrera 14 N° 7 – 40
Transcolombia	Calle 19 Sur N° 10 – 18
Transservicios	Calle 19 N° 35 – 53
Cootradeph	Carrera 8E N° 27 – 06
Cootransganadera	Estación “La Ganadera”
Cootranshuila	Avenida 26 N° 4 – 82
Coomotor	Calle 2 Sur N° 7 – 30
Viaturcol	Carrera 5 N° 13 – 28
Coomultiser	C.c. Metropolitano Piso 8 Of.800
Sootransvega	Carrera 15 N° 4 ^a – 25
Transneivana	Carrera 20 N° 6B – 18
Linturpaez	Carrera 9 N° 8 – 12

Fuente. Autores

Las encuestas fueron enfocadas en el análisis en cada uno de los aspectos relevantes de la competencia, con el fin de conocer más a fondo el sector y llegar a orientarnos en la comprensión de la oferta del servicio de transporte automotor especial en la ciudad de Neiva.

c. Organización de la información: La organización de los datos disponibles estuvo conformada por dos etapas:

- Una primera descriptiva, cuyo objetivo fue registrar toda la información obtenida a través de encuestas, de una manera detallada y concisa en lo que respecta a la competencia en el mercado (Ver Anexo A. Encuestas y resultados).
- Una segunda, cuyo objetivo fue analizar el resultado de cada una de las encuestas, determinando dicho análisis en la caracterización de la oferta en términos de infraestructura, servicio, competencia y mercado (Ver Anexo A. Encuestas y resultados).

d. Análisis de datos: Después de realizado el proceso de recolección y organización de la información, el paso final consistió en la clasificación de caracterización de la oferta dentro de la información que nos permitieron realizar el análisis de la totalidad de la documentación utilizada. El proceso de análisis se llevó a cabo a través de la observación, encuestas y la lectura, para recodificar la información inició el proceso de análisis de la información, que implicó un conocimiento amplio del sector, aparte de la información suministrada por la cámara de comercio de Neiva, lo que llevo a generar las conclusiones acordes para cada tipo de característica que se evaluó.

CAPITULO 5

RESULTADOS

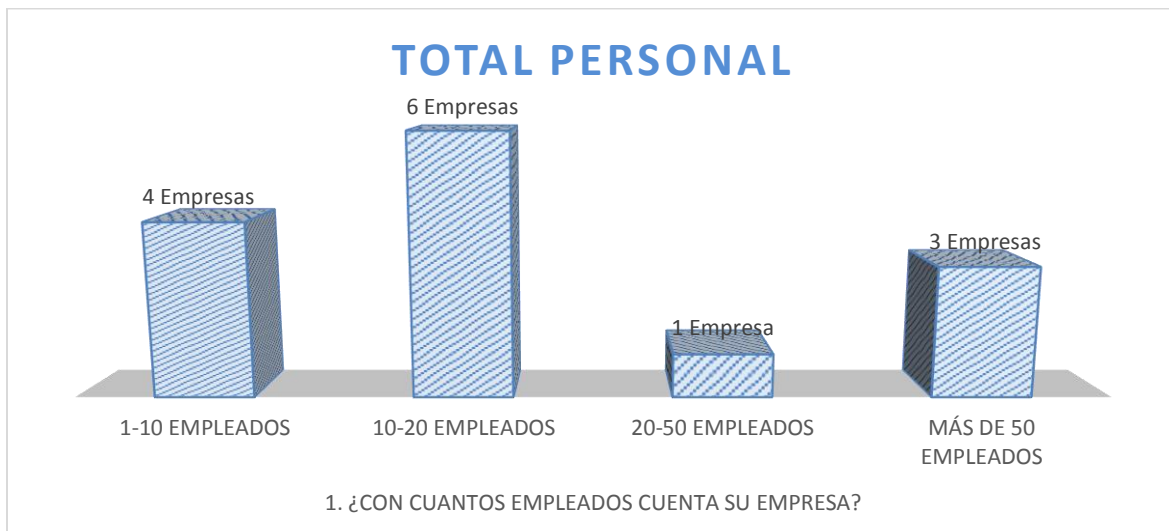
5. RESULTADOS

5.1 Cuantitativa

5.1.1 Infraestructura.

Mediante esta encuesta se pudo observar que la mayoría de las empresas hacen parte de las PYMES según la ley 590 de nuestro país, donde ciertamente tan solo 3 empresas investigando más a fondo podrían llegar a salir de esta clasificación, lo que determina que las empresas del sector del servicio de transporte terrestre automotor especial está en un proceso de crecimiento y de posicionamiento en el mercado.

Figura 8. Personal de las principales empresas de servicio de transporte especial de Neiva.

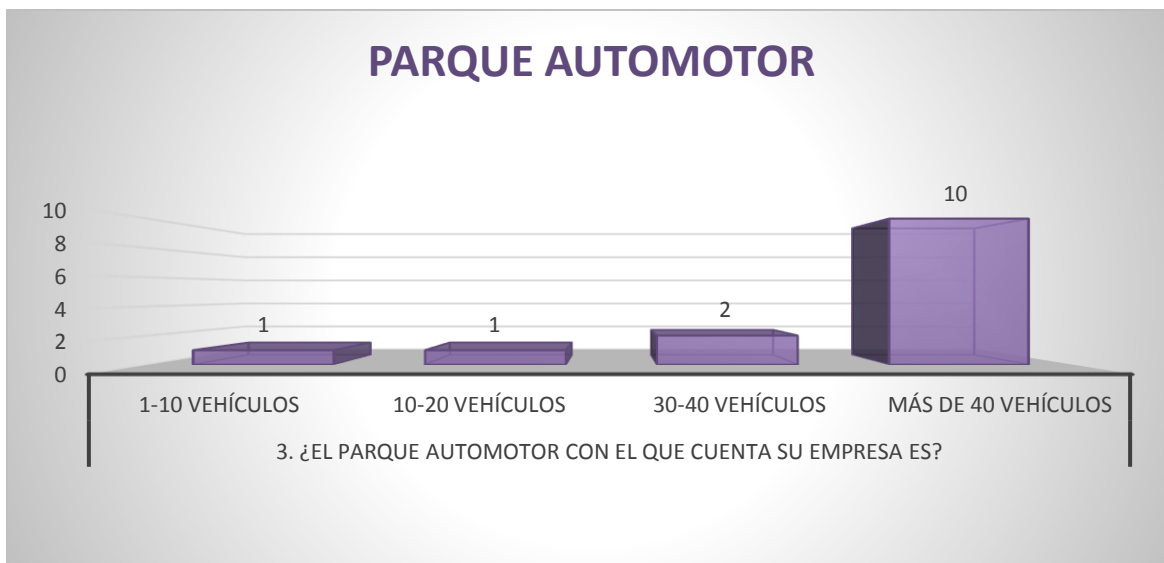


Fuente. Autores

A pesar de no contar con tantos empleados, las empresas cuentan con una amplia flota de vehículos, en este sentido mediante la investigación realizada se pudo ver realmente una oportunidad para las empresas, ya que la mayoría de ellas (más exactamente el 66,6%) cuenta con un parque automotor superior a cuarenta vehículos, lo que supone que son empresas que tienen la facilidad de soportar contratos importantes de la región sur colombiana. Esto también muestra que

al querer obtener grandes contratos las empresas del Huila fácilmente podrían llegar a obtenerlos haciendo pequeños consorcios o alianzas estratégicas entre las mismas, buscando un crecimiento del gremio en general.

Figura 9. Parque automotor de las principales empresas de servicio de transporte especial de Neiva



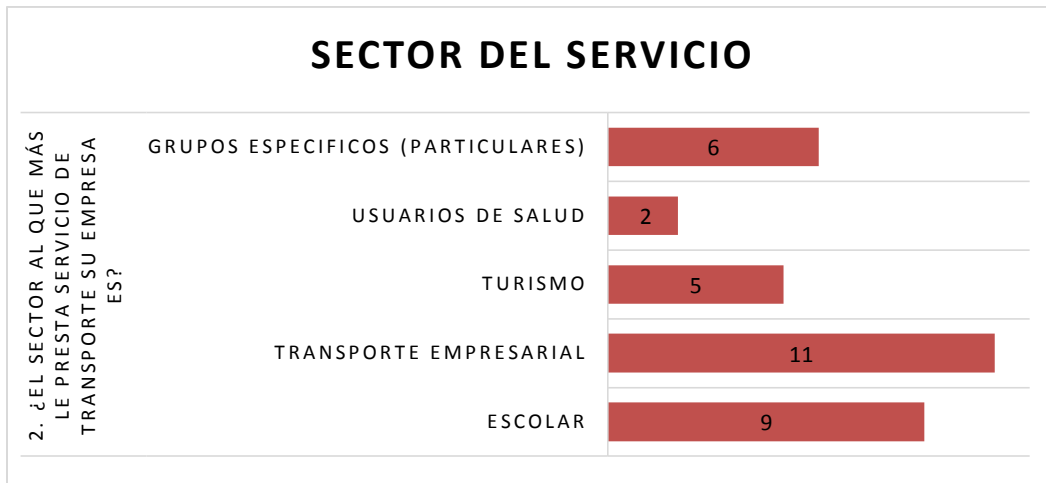
Fuente. Autores

5.1.2 Servicio.

A la hora de hacer el análisis del servicio prestado por las empresas de servicio de transporte terrestre automotor especial de la ciudad de Neiva, nos enfocamos en concluir a que sectores direccionaban sus servicios las empresas, donde realmente nos encontramos con la variedad de sectores donde se enfocan las empresas a la hora de prestar su servicio.

Es de resaltar la gran oportunidad que existe para penetrar el sector salud, igualmente tan solo el 33,3% de las empresas están establecidas en el sector turismo, lo que genera gran expectativa para este mercado, ya que el turismo es una de las grandes apuestas productivas que tiene el departamento del Huila.

Figura 10. Sectores del servicio de transporte terrestre automotor especial en la ciudad de Neiva



Fuente. Autores

Luego de esto, pudimos determinar el tipo de servicio que presta cada empresa, dependiendo las principales características en las cuales se enfocan cada una de estas. En este ítem encontramos una gran similitud por parte de las empresas al querer tener un personal capacitado y unos procesos administrativos ágiles y oportunos, pero vemos muy poco interesadas a las mismas en tener personal conocedor de la región que claramente es un valor agregado importante. Igualmente hay tres empresas que nos mostraron mediante “otros”, dos factores que son realmente importantes a la hora de elegir una empresa: precio y calidad.

Figura 11. Principales características del servicio de transporte especial de las empresas de Neiva.



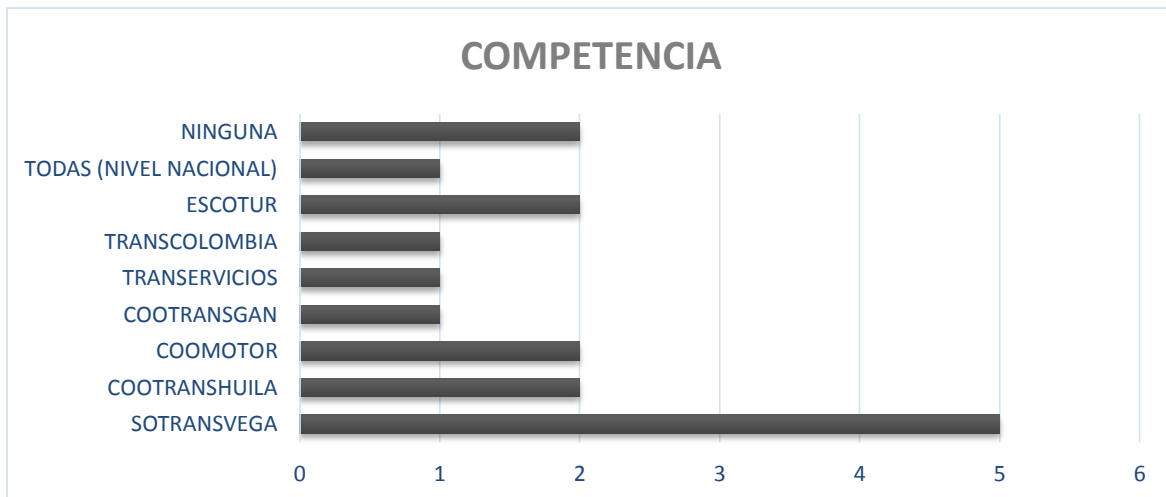
Fuente. Autores

5.1.3 Competencia.

A la hora de analizar la competencia es indispensable determinar cuál o cuáles son las compañías que tienen mayor trascendencia y liderazgo en la zona. Para esto el grupo de investigación encontró algo bastante particular, ya que al ser la mayoría de empresas PYMES, nos damos cuenta que en su gran número se ven como competencia entre todas (a excepción de Cootranshuila y Coomotor, las dos más grandes de la región que compiten entre sí). Sin embargo, hay cierta inclinación de una empresa como Sotransvega que a priori de una investigación más a fondo, resulta ser una empresa bien posicionada y con una buena estructura operativa y administrativa.

Lo más curioso son las dos empresas que no tienen en cuenta su competencia, ya que al dejar a un lado el entorno del mercado de la empresa pueden poner en riesgo su posicionamiento en el mismo. Igualmente, es de resaltar la empresa que tiene en cuenta todas las empresas a nivel nacional, ya que el servicio de transporte terrestre automotor especial tiene la ventaja de la operación nacional.

Figura 12. Empresas más competitivas en el mercado de servicio de transporte especial en Neiva.



Fuente. Autores

Otro factor sumamente importante para realizar tener una buena conclusión acerca de la competencia, es conocer la cantidad de contratos que maneja cada empresa, ya que con esta información podemos encontrar las empresas más relevantes en el mercado y la forma en que ellas abarcan en el mercado.

En este caso se pudo encontrar que es un factor determinante que tienen las PYMES en este mercado, ya que a pesar de no ser “grandes” en infraestructura tienen la solvencia en cuanto a contratación en los diversos espacios que tiene el mercado. Además, se puede observar la diversidad en la contratación de las empresas de servicio de transporte de terrestre automotor especial, al encontrar que no hay empresas que dominen del todo el mercado, lo que le da la viabilidad a cualquier empresa de tener la oportunidad de crecimiento de la misma.

Figura 13. Contratos con los que cuentan las principales empresas de transporte especial en Neiva.



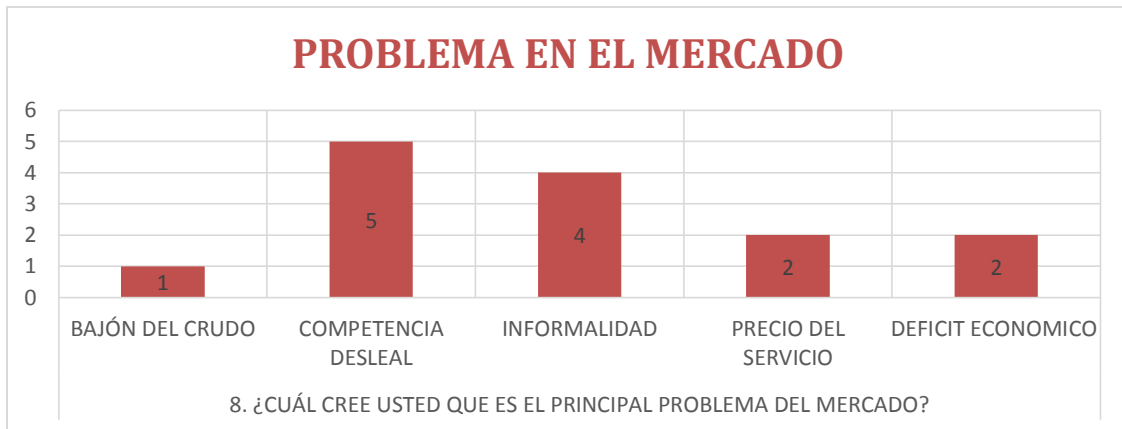
Fuente. Autores

5.1.4 Mercado.

Uno de los grandes aspectos a evaluar es el de los problemas que ven las empresas en el mercado, en este punto encontramos las dos grandes tendencias que son falencias que generan gran impacto en el sector: La competencia desleal y la informalidad. Estos dos factores se ven en gran manera y constantemente en nuestra región y ha sido uno de los temas claves por los cuales el ministerio de transporte ha enfocado el decreto 431 de 2017.

Ya que todos conocemos la complejidad y la inversión tiempo-económica que tienen las personas para la creación de empresa y el sostenimiento de la misma. Igualmente, las empresas están tomando una estrategia para obtener contratos de manera indebida y es allí donde la competencia desleal puede que, en vez de generar mayor crecimiento mutuo de las empresas, logre terminar con el crecimiento de las mismas.

Figura 14. Principales problemas en el mercado de servicio de transporte especial en Neiva

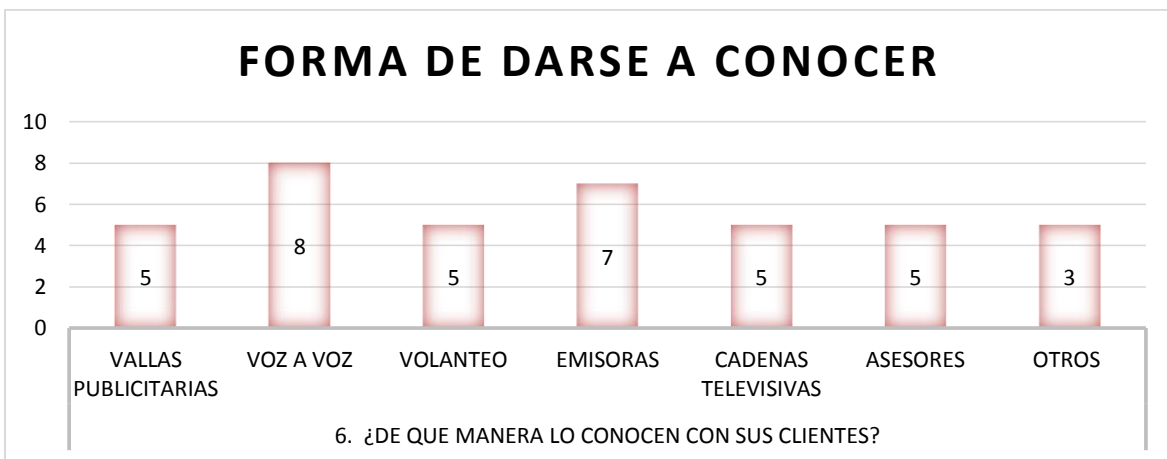


Fuente. Autores

Otro factor relevante en el mercado, es la manera en la que cada empresa busca penetrar el mismo, para ello se debe tener en cuenta las estrategias que cada compañía realiza para darse a conocer y obtener mayor número de clientes. En este caso se logró concluir que es de resaltar las diversas alternativas que buscan las empresas para darse a conocer con los clientes.

Importante las emisoras de la región para buscar penetrar el mercado de manera total y un punto muy alto es la comunicación que han tenido las personas entre sí para lograr el crecimiento de las empresas (voz a voz). Igualmente, de resaltar que dentro de “otros” el internet y los periódicos también juegan un papel fundamental en la expansión de las empresas en el sector de servicio de transporte terrestre automotor especial.

Figura 15. Como conocen los clientes a las empresas de servicio de transporte especial en Neiva



Fuente. Autores

5.2 Cualitativa

5.2.1 Fidelización de los clientes.

La fidelización de clientes consiste en lograr que un cliente – consumidor del servicio de transporte terrestre automotor especial; se convierta en un cliente fiel del servicio, que siempre recurra a la misma empresa, considerando que es ahí donde se encuentra la rentabilidad, debido a que se genera menores costos. Ofrecer un buen servicio al cliente significa entre otras cosas brindarle al cliente confianza, respaldo, una buena atención, un trato amable, un ambiente agradable, comodidad, un trato personalizado y una rápida atención; con el fin de ganarnos la preferencia y su pronto regreso.

A continuación, se dará a conocer las razones por las cuales empresarios de la ciudad de Neiva, son fieles a sus prestadores de servicios de transporte terrestre automotor especial, mencionadas en sus entrevistas.

Tabla 4. Fidelización de los clientes

FIDELIZACION DE LOS CLIENTES
Cercanía y ubicación
Recomendación
Experiencia en el servicio
Infraestructura vehículos
Reconocimiento
Precios
Alianza estratégica

Fuente. Autores

Una de las razones expuestas por los entrevistados es por la cercanía y ubicación, en el momento de adquirir el servicio, el que sea ágil es de vital importancia.

“Por cercanía por ubicación, las instalaciones de ellos estaban muy cerca a nuestras instalaciones”...” Por tema de logística, toca movilizar los equipos, toca movilizar los profesionales médicos, entonces se nos facilitaba el tema de logística”, (Informante 1. Sector salud)

Una de las razones más sólida es la experiencia en el servicio, esta genera confianza, la puntualidad, el cumplimiento, el servicio presado con amabilidad.

“yo tengo un muchacho que llama Jhon Jairo, ese muchacho a la hora que yo lo llame, al lugar que sea, el man ahí está, y el man le dice a usted en media estoy allá, el man llega en media hora, no como muchas veces pasa, dice en media hora estoy allá, y espere y espera una hora y media y nada que llega, cuando llegan, y entonces y el man ayuda a cargar a recoger todo eso, y es confiable, yo lo puedo mandar solito sin ningún problema a tal lugar, vaya a tal lugar, pregunte por tal y el man llevo esto amablemente seriamente y lo reclamo”.
(Informante 2. Sector servicios publicidad)

La honradez en la prestación del servicio, el hecho de delegar una responsabilidad a un tercero y que este pueda responder, genera la confianza y la fidelidad en la operación.

“Bueno realmente como te digo, llevamos muchos años trabajando con la misma persona, desde que yo estoy aquí en la empresa, manejamos la misma persona por el tema de la confianza, nosotros transportamos material, de hecho nosotros rara vez vamos digamos hasta la obra o hasta la ferretería a cargar el material sino que en la persona conductor de la camioneta va recibe el material nos lo entrega en la obra, y hasta el momento no se ha perdido nada, el primer concepto que tenemos en cuenta es el tema de la confianza que sean personas responsables y confiables” (Informante 4: Sector servicios construcción)

Para otros empresarios la experiencia en el servicio se ve reflejada en el cumplimiento de la normatividad, en la seguridad en el transporte, un servicio personalizado y rutas aptas para los estudiantes.

“Bueno, pues es un servicio bueno, si como le digo es un bus que esta con todos los documentos en reglas, ee con todos los requisitos de comodidad y seguridad, e al día..... por comodidad, por comodidad y por seguridad también de nuestros estudiantes, porque le estaríamos brindando un servicio más personalizado y con unas rutas más aptas para ellos,

*ya que el transporte hacia el campus es eee un poco complicado para nuestros estudiantes.
(Informante 10: Sector servicios educación)*

La infraestructura vehicular es considerada por el sector de turismo muy buena a la hora de prestar los servicios de transporte de una ciudad a otra para cumplir con el objeto social de las entidades

“por el bus no hay ningún problema, mecánicamente no hay ningún problema, se Mandan a revisar, se manda a hacer lo necesario para poder viajar, cómodamente, disfrutar el viaje”. (Informante 5: Sector servicios turismo)

“Hasta el momento no he tenido ninguna dificultad con ellos, me parece que además de ser puntuales, tienen unos vehículos en muy buenos en buen estado para el turismo. (Informante 6: Sector servicios turismo)

El hecho de tener amplias bodegas para el transporte de los niños con sus equipajes y demás materiales, es una característica en este caso para la preferencia de los servicios con ciertas entidades y no con otras.

*“eran buses pues más antiguos, eee, pero pues la calidad no era tan buena, pero se prefirieron porque tenían buenas bodegas y porque daban más beneficios que los otros”
(Informante 8: Sector servicios encuentros)*

Para otros entrevistados el reconocimiento por la experiencia, la antigüedad el respaldo de la empresa brindan a los pasajeros de los buses en este caso es la protección y seguridad.

“eee pienso que como, que como, como se dice el dicho, crea fama y échate a dormir, creo que COOMOTOR es una de las entidades de transporte que todo el mundo tiene acá en la mente entonces se dice COOMOTOR y ya se siente como protegidos, es la impresión que yo tengo de mis clientes, entonces y además de eso porque trabaje con ellos, tengo experiencia con ellos, trabaje con ellos con el transporte, entonces (Informante 7: Sector servicios turismo)

Las alianzas estratégicas permite que las entidades involucradas tengan la forma de multiplicar sus operaciones con mayor efectividad, rapidez, seguridad y economía en el sentido de la prestación de servicios, algunos empresarios tienen acuerdos establecidos de los cuales se han beneficiado durante años.

“Pues como tal es una empresa asociada, entonces como es un servicio que se utiliza a diario, entonces nosotros tenemos unos convenios de pagos, entonces, se podría decir que es más económico porque obviamente no es un servicio que se preste una vez al año si no un servicio que se preste a diario entonces los precios que se manejan con ellos son muy buenos. (Informante 3: Sector servicios construcción)”

“ee prefiero COOMOTOR y no de pronto la otra empresa, porque COOMOTOR son también clientes nuestros, son clientes corporativos que ya llevan con nosotros aproximadamente seis años, entonces de cierta manera es un gana gana, son clientes nuestros y nosotros también le contratamos a ellos en los servicios (Informante 6: Sector servicios turismo)”

Algunos empresarios mencionan que el precio es más bajo cuando contratan directamente con el dueño del vehículo, le genera un ahorro de la comisión.

“Pues la verdad, porque conozco, conocemos al conductor desde hace tiempo, primero por el tema de la de la confianza y segundo por el tema económico, el costo directamente con el dueño de la camioneta nos ahorra un costo de comisión con la empresa que están afiliados. Nos sale más económico este sistema (Informante 4: Sector servicios construcción)”

5.2.2 Servicio

La categoría del servicio está conformada por la periodicidad del uso del servicio, la calificación que le da el cliente al servicio, quien brinda el servicio (empresa, directamente el dueño del vehículo, empresa asociada), satisfacción del servicio.

Tabla 5. Servicio

SERVICIOS	
PERIODICIDAD DEL SERVICIO	Por Proyectos Diarios Semanalmente
CALIFICACION DEL SERVICIO	Parque automotor cumplimiento Disponibilidad de vehículos Idoneidad del conductor Tarifa Reconocimiento empresarial
PRESTACION DEL SERVICIO	Empresa Conductor del vehículo No recuerda el nombre Empresa asociada
SATISFACCION DEL SERVICIO	Satisfecho No satisfecho Recomendaciones

Fuente. Autores

Debido al dinamismo del objeto social de la empresa, el uso del servicio puede ser diario, semanal, o por proyectos, o sea según la planificación de sus actividades, a diario la universidad (buses), las constructoras (camionetas), semanalmente las empresas de turismo (buses) y por proyectos las empresas de salud, (camionetas) y las otras (buses).

A diario:

“... nosotros tenemos dos jornadas, las cuales ee prestamos el servicio en la jornada diurna, en el horario de la mañana, ee a las 12.30 recogen en la Concha Acústica, hace otra parada en el Terminal de transportes y los llevan hasta el Campus, ehhh igualmente los recogen a las 6:00 de la tarde los trae otra vez a la ciudad de Neiva y se lleva obviamente pues la jornada nocturna haciendo las mismas rutas. (Informante 10 Sector servicios educación)

“Nosotros pues nosotros como tal utilizamos casi a diario el servicio de transporte. (Informante 4: Sector servicios construcción)

Semanal:

“Cuando un grupo me solicita, por lo menos tenemos a Piscilago estamos viajando cada ocho días, al eje cafetero estamos sacando dos planes al mes, ya lo que venga para Boyacá, Santander, ya los grupos nos lo Mandan, nos dicen queremos viajar para tal fecha, y nosotros los organizamos los viajes, ellos deciden la fecha que van a salir y nosotros viajamos con ellos. (Informante 5: Sector servicios turismo)”

Proyectos:

“La verdad cada vez que nos sale un proyecto especial que tenemos que hacer una brigada de salud o de pronto que surja desplazarnos a la sede de Florencia y no tengamos carros disponibles de la empresa, tomamos el servicio puede ser cada tres meses”. (Informante 1: Sector servicios salud)”

Para los empresarios de la ciudad de Neiva, que fueron entrevistados comentan que para la calificación de un servicio de transporte terrestre automotor el estado del Parque automotor toma una gran importancia.

“Pues el vehículo está siempre de los que hemos tomado, están en perfectas condiciones de aseo, mecánicamente están muy bien, los entregan tranqueados con gasolina, así mimos toca entregarlos con la misma gasolina que los prestan, su parte pues mecánica pues se encuentra en perfectas condiciones, por lo general son vehículos recientes con tres años de antigüedad y siempre están en buenas condiciones”. (Informante 1: Sector servicios salud)”

“El bus está en óptimas condiciones con todo lo reglamentado para poder transportar estudiantes, como lo es seguro y documentación al día, tanto del vehículo como del conductor que lo maneja. (Informante 10: Sector servicios educación)”

La calificación del servicio con la subcategoría de Cumplimiento, resume detalles positivos acerca del servicio de transporte especial; los empresarios que contratan con particulares el servicio de camionetas, gracias a la experiencia tienen ya sus proveedores fijos de los cuales conocen su comportamiento y los escogen por la confianza, honradez, buena actitud, uno de los empresarios menciona: lo "hace quedar a uno bien".

“... manejamos la misma persona por el tema de la confianza, nosotros transportamos material, de hecho, nosotros rara vez vamos hasta digamos hasta la obra o hasta la ferretería a cargar el material, sino que en la persona conductor de la camioneta va recibe el material nos lo entrega en la obra, y hasta el momento no se ha perdido nada, el primer concepto que tenemos en cuenta es el tema de la confianza que sean personas responsables y confiables. (Informante 4: Sector servicios construcción)”

Las empresas cuyo objeto social es el turismo y de educación tiene en claro el valor que le dan al estado de la documentación en regla, el estado de los vehículos, la atención personalizada que permite que el servicio sea excelente para sus usuarios, garantizando un buen servicio.

“Bueno, pues es un servicio bueno, si como le digo es un bus que esta con todos los documentos en reglas, ee con todos los requisitos de comodidad y seguridad, ee al día.... por comodidad, por comodidad y por seguridad también de nuestros estudiantes, porque le estaríamos brindando un servicio más personalizado y con unas rutas más aptas para ellos, ya que el transporte hacia el campus es eee un poco complicado para nuestros estudiantes.”
(Informante 10: Sector servicios educación)

“de ser puntuales, tienen unos vehículos en muy buenos en buen estado para el turismo.
(Informante 7: Sector servicios turismo)

Para el empresario del sector de construcción, que cuenta con la fórmula de tener una empresa de su mismo gestor, que presta el servicio de transporte, acondicionada a las necesidades del empresario, la rapidez, diligencia y los precios, factor que ayuda en gran manera a la gestión del subgerente de la Constructora.

“siempre me cumplen todos los días, con lo que yo solicite, siempre me cumplen en todas las obras... (Informante 3: Sector servicios construcción)

Durante el análisis de la información de las entrevistas se determina, lo valioso que es para el empresario de contar con la Disponibilidad inmediata de la prestación del servicio, genera un poco más de costo, pero da la seguridad de que la persona cuenta con el vehículo, en este caso la camioneta para cumplir su objetivo.

“El servicio como tal es bueno, porque le facilita a los usuarios, a nosotros como clientes el tener la disponibilidad de un vehículo para poder movilizar al personal, o sea la disponibilidad inmediata de solucionar, pero tiene algunas falencias. (Informante 1. Sector. Servicios salud)

Idoneidad del conductor: el empresario que, a diferencia de las otras entidades de turismo no contrata directamente con la entidad, si no con el dueño del vehículo, manifiesta su total inconformidad por la falta de educación, atención al cliente y relaciones humanas de los conductores de los buses, la continua rotación de conductores, la falta de capacitación en temas como atención al cliente, generan en la relación comercial un desgaste por parte de la gerencia, quien tan solo desea prestar un excelente servicio en sus planes turísticos terrestres.

“... el servicio de transporte que tenemos en Neiva es manejado más o menos un 60%, viable el otro 40% es que le falta mucho más compromiso con, con la persona que está viajando dentro de ese bus, en ese transporte, es lo que le hace falta, relaciones humanas, educación, prestar un excelente servicio, por el bus no hay ningún problema, mecánicamente no hay ningún problema, se Mandan a revisar, se manda a hacer lo necesario para poder viajar, cómodamente, disfrutar el viaje “. (Informante 5. Sector. Servicios turismo)

El reconocimiento empresarial es una de las fuentes de satisfacción más importantes con las que cuentan las personas para sentirse a gusto con la prestación de servicio, cuando un empresario conoce el mercado determina que es lo que más le conviene y le genera valor agregado, es por ello que el empresario manifiesta que el servicio depende de quien lo preste, él ha conocido a varias

dueños de vehículos que le han prestado el servicio y la experiencia lo ha llevado a tener sus preferencias que hasta el momento le funcionan muy bien y le permiten prestar un buen servicio.

“... porque es dependiendo de con quien usted trabaje, en ese caso pues es como la cuestión de acarreo es con personas deee natural, por ejemplo, por decirlo tienen, la persona tiene su camioneta y la ofreció para el acarreo, entonces, es buenos siempre cuando la persona que usted contrate sea buena, sea responsable, tenga buena presentación personal, tenga buen el vehículo, tenga en buenas condiciones, en pintura, en latonería, en la carrocería, que tenga buena condiciones y que sea una persona, cumplida, responsable y amable, si que se acomoda a veces uno contrata una camioneta que no conoce y el conductor yy eso mejor dicho ni, si acaso abre la puerta del carro de el y eso porque le toca, eee mientras que hay otros que se bajan abren alla, les ayuda a subir, les ayudan a acomodárselo es bueno, entoes eso es como lo digo, lo califico malo o bueno eso dependiendo con quien vaya a trabajar.. (Informante 2. Sector. Servicios publicidad)

La contratación del servicio se realiza directamente con la empresa:

“... Nosotros hemos contratado con una empresa que se llama Tours Colombia Expres “. (Informante 1. Sector. Salud)

“... si, contratamos, o sea a través del servicio que nosotros le ofrecemos a los clientes en cuanto a la prestación de servicio turístico esta la opción de que se transporte en terrestre, aquí en Neiva tenemos un aliado estratégico que es COOMOTOR, igual esta compañía está en todo el país ee lo que refiere a mi sucursal, solamente aquí en Neiva solo con ellos, pero igual hay otras alianzas a nivel nacional, esas si las desconozco, local manejamos esa. “. (Informante 6. Sector. Servicios turismo)

O directamente con el dueño del vehículo (camioneta) que está afiliado a una entidad, pero presta el servicio informalmente:

“a lo que me han dado a mí de las empresas que me han contratado tanto la persona natural, es que con las personas que yo trabajo ha sido muy bueno, yo tengo un muchacho que llama Jhon Jairo, ese muchacho a la hora que yo lo llame, (Informante 2. Sector. Servicios publicidad)

“Nosotros contratamos directamente con el propietario o conductor de la camioneta, supongo que ellos deben estar afiliados a alguna empresa, de hecho, creo que es esto Cootranshuila que ellos están afiliados, pero el servicio lo contratamos directamente con el dueño. (Informante 4. Sector. Servicios construcción)

O directamente con el propietario del vehículo (bus) para el caso de este empresario:

“Directamente con los conductores de los buses de Coomotor, Cootranshuila, VIP, o transcolombia y Megastur (Informante 5. Sector. Servicios turismo)

“Nosotros contratamos el servicio con una persona particular, si, ella a su vez está afiliada a una empresa (Informante 10. Sector. Servicios educación)

El nivel de satisfacción es variado, para el caso de los empresarios que demandan el servicio directamente con las empresas, las opiniones son positivas:

“Si hasta el momento si... No he tenido ninguna dificultad gracias a Dios (Informante 7. Sector. Servicios turismo)

Como de aquellos que sostienen alianzas con otras empresas manifiestan su satisfacción total de los servicios recibidos. Además, los empresarios que tienen ya sus personas de confianza y han tenido experiencias positivas directamente con los propietarios de los vehículos, manifiestan estar satisfechos. Algunos empresarios mencionan que podría ser mejor.

“No, yo pienso que podría ser mejor. (Informante 8. Sector. Servicios – realización de encuentros)

5.2.3 Opinión de los clientes.

Tabla 6. Opinión de los clientes

OPINIÓN DE LOS CLIENTES	
ASPECTOS DE MEJORA	Modelo de vehículos
	Capacitación personal
	Proceso administrativo
	Conformidad
DEBILIDADES	Falta de capacitación del personal
	Parque automotor
	Procesos administrativos
	Ninguna
RECOMENDACIONES	Proceso administrativo
	Parque automotor
	Seguridad
	Capacitación de personal
	Relaciones humanas
	Ninguna

Fuente. Autores

Existen debilidades notorias y se consideran como aspectos de mejora según las conversaciones sostenidas con los entrevistados, en cuanto al parque automotor.

“a las personas naturales de pronto que me las he topado, que nunca las conozco, cuando que del contrato no puede, o no es posible contactarlo, uno que los vehículo los tenga es óptimas condiciones, tanto latonería, pintura, como la parte chasis, o sea que sea bonito, que le inviertan plata, en pocas palabras al vehículo, “(Informante 2. Sector. Servicios publicidad)

“... el modelo de los las camionetas, ee lamentablemente de pronto pues ee no sé si será solamente a nivel regional o nacional pero en todo tipo de negocio tenemos el concepto de que menos inversiones le hagamos a nuestro negocio, mejor, porque más ganancias nos van a quedar, entonces, lo mismo pasa con estas personas de las camionetas, ellos contratan camionetas de modelos muy viejitos, porque al momento de comprarlo le salen muy económico pero yo pienso que habría que mejorar, renovar el parque automotor “
(Informante 4. Sector. Servicios construcción)

Una debilidad que manifiestan los empresarios de turismo es que no existen vehículos acondicionados totalmente para prestar el servicio de transporte terrestre de traslado de una ciudad a otra, en ocasiones son varias horas de viaje, y esto requiere otra clase de gama de vehículo.

“ummm tal vez manejar más, mmm otro tipo de bus, para turismo, porque como ellos tienen, por ejemplo ellos tienen buses grandes nuevos, ellos no los sacan para estos servicios, los tienen es enrutados, ee para rutas puntuales no y para turismo tienen los más los más antiguos que no son malos, pero hay clientes por ejemplo, que solicitan que quisieran tener otra gama de vehículo para para el turismo, pero sería como lo único”. (Informante 7. Sector. Servicios turismo)

La Capacitación del personal es necesaria para brindar un buen servicio, se tiene el conocimiento del gremio y su entorno, por ello es necesario que se realice con frecuencia sensibilizaciones, talleres de motivación, lo necesario para brindar un buen servicio, debido a que las actitudes reflejan una falta de compromiso, mala actitud, la queja, ser desacomodados, no tienen buenas relaciones humanas, la atención al cliente que dan es muy mala.

“entonces uno los envía, unos los envía a una empresa seria, por ejemplo, yo trabajo mucho con Comfamiliar del Huila, con Unicentro y uno a veces necesita que enviar algo y llegan allá hablando mejor dicho, entonces los hacen quedar mal a uno, entonces es por ahí uno tiene que ir y estar pendiente y hablar con todos, mientras que la persona que yo contrato voy le digo, el man si sabe, llega serio, amablemente, como debe ser con buen vocabulario, pues todo bien”. (Informante 2. Sector. Servicios publicidad)

La Falta de capacitación al personal se considera una debilidad y un aspecto a mejorar. Una de las recomendaciones, para el manejo de transporte automotor terrestres es la importancia de realizar los controles de toda la documentación legal como son: la licencia de tránsito, el certificado de revisión técnica-mecánica, el SOAT, pólizas de responsabilidad civil, permiso de transporte escolar, sistema de comunicación bidireccional y contrato de prestación del servicio. Por otro lado, debe acreditar que está capacitado para conducir un vehículo escolar, aportando para su contratación un certificado en competencias laborales en la modalidad de servicio especial.

“bueno pues uno, recomendaciones de seguridad, porque esa era de las cosas que digamos que uno era muy cuidadoso, no podía estar muy pendiente de esas recomendaciones de seguridad con los conductores independientes, ee por ejemplo que las llantas no estuvieran gastadas que estuvieran todos los implementos, los kit de carreteras, los implementos de seguridad los cinturones, los vidrios, uno las recomendaciones de seguridad en el caso de nosotros que manejamos niños; y otra es la calidad del servicio”. (Informante 8. Sector. Servicios encuentros)

5.2.4 Operación

Tabla 7. Operación

OPERACIÓN	
PARQUE AUTOMOTOR	Camionetas
	Buses
CONDUCTOR	Relaciones humanas
	Confianza
	Preferencia en el servicio
	No aplica

Fuente. Autores

La Operación se realiza en vehículos como lo son buses y camionetas, ya sea contratado directamente con la empresa o con el propietario del bus.

A parte de los vehículos y su buen estado, son los Conductores quien tiene el mayor contacto con los pasajeros, acerca de esto se han generado opiniones, en cuanto a varios aspectos. Las Relaciones humanas son el contacto de un ser humano con otro respetando su cultura, normas, género, compartiendo y conviviendo como seres de un mismo género en una sociedad.

“En este momento, hasta el momento tenemos buenas referencias del señor, es una persona responsable, eee que cumple con todos los requerimientos como empresa y obviamente pues como persona,”. (Informante 10. Sector. servicios educación)

Una de las finalidades de las relaciones humanas es favorecer un buen ambiente y convivencia para lograr así la comprensión de las demás personas; ponerse en el lugar de otro ayudará a ese individuo a sentir más confianza y seguridad en momentos difíciles y de tensión para él.

“Nosotros transportamos material, de hecho, nosotros rara vez vamos digamos hasta la obra o hasta la ferretería a cargar el material sino que en la persona conductor de la camioneta va recibe el material nos lo entrega en la obra, y hasta el momento no se ha perdido nada, el primer concepto que tenemos en cuenta es el tema de la confianza que sean personas responsables y confiables.”. (Informante 4. Sector. servicios construcción)

Y es notorio que en algunas ocasiones hacen falta las buenas relaciones humanas:

“...del servicio de transporte ... le falta mucho más compromiso con, con la persona que está viajando dentro de ese bus, en ese transporte, es lo que le hace falta, relaciones humanas, educación, prestar un excelente servicio, por el bus no hay ningún problema, ...”.
(Informante 5. Sector. servicios turismo)

“la presentación personal, muchas a veces uno va a la plaza de san pedro y contrata gente allá, pero allá muy descachalandrados, todos sucios, todos parecen coteritos, sin desmeritar el trabajo de los coteritos, no pero pues los conductores tienen que ir bien presentados, el vocabulario, a veces el vocabulario de calle.”. (Informante 2. Sector. servicios publicidad)

Otras personas dedicadas al oficio los conductores tienen conductas inapropiadas como aprovechar una salida con cierto grupo de personas para llevar otras personas, brindando un mal servicio.

“Mientras que nos llevaban a nuestros niños, osea estaban llevando también otros pasajeros, y nosotros queríamos un servicio completamente para nosotros,”. (Informante 8. Sector. Servicios realización encuentros)

Algunos empresarios manifiestan el hecho de que la empresa le da la opción de cambio de conductor en el momento que no sientan a gusto con el que les presta el servicio.

“Todos tienen sus características, hay algunos son muy buenos y otros muy malos, pero tenemos la posibilidad de poder manifestar eso y poder cambiarlo en el momento en que lo necesitamos,”. (Informante 9. Sector. servicios salud)

Como estrategia del empresario ha determinado escoger aquellos conductores con los cuales le ha ido bien, y siempre solicita la misma persona, para garantizar un buen servicio.

“ummm mira que yo no tengo ningún inconveniente con los conductores, me he me he casado como se dice ee con algunos conductores, que siempre solicito, cuando tengo por ejemplo un viaje ee quiero con tal conductor o con tal conductor, tengo tres conductores que son siempre viajan conmigo, y como yo voy con los con los grupos, entonces no tengo ningún inconveniente con esos conductores, no he tenido ningún inconveniente...”

En este momento, hasta el momento tenemos buenas referencias del señor, es una persona responsable, eee que cumple con todos los requerimientos como empresa y obviamente pues como persona”. (Informante 7. Sector servicios turismo)

La capacitación es una herramienta clave que se puede utilizar para progresar, para desarrollar y mejorar competencias, para incentivar hábitos positivos de trabajo. Uno de los temas que nunca debería olvidarse, es que atender bien a nuestros clientes, es una de las principales herramientas de diferenciación y una de las formas de agregar más valor a nuestra empresa.

CAPITULO 6

CONCLUSIONES

6. CONCLUSIONES

- El Servicio de transporte terrestre automotor especial se ve afectado por la informalidad, definida para este caso como las personas de régimen simplificado que están afiliadas a una empresa de transporte pero a la vez prestan el servicio de forma independiente, personas que no cumplen plenamente con la legislación tributaria, laboral, seguridad social, ambiental y comercial, entre otros requisitos, representa una competencia desleal para las empresas formales, debido a que manejan precios preferenciales y afecta a diferentes sectores de la producción.
- Las Alianzas Estratégicas permiten que las entidades involucradas tengan la forma de multiplicar sus operaciones con mayor efectividad, rapidez, seguridad y economía basado en un acuerdo con el fin de alcanzar un conjunto de objetivos de cada entidad participante, esta forma de cooperación, se evidencia en el estudio de la demanda del Servicio de transporte terrestre automotor especial, con las empresas la Constructora León Aguilera S.A. con el Grupo León y Circulo de Viajes Universal S.A. con Coomotor.
- Las empresas de Turismo manifiestan la necesidad de la modernización de los vehículos que se utilizan para este fin, aunque ha funcionado bien, estas empresas requieren vehículos modernos, con variedad de servicios, debido a que en ocasiones son varias horas de traslado, a la hora demandar no existen variedad de opciones para escoger, se limitan a aquellos buses que las empresas de transporte han reciclado para este fin.
- Las PYMES son las empresas encargadas de regir el mercado del servicio de transporte de terrestre automotor especial, la mayoría de estas empresas cuentan un parque automotor amplio y están muy enfocadas en sus procesos administrativos y capacitación del personal, lo que es un buen augurio para el crecimiento de estas. Igualmente, el trabajo en este campo está muy distribuido, lo que genera una dinámica en el mercado y una viabilidad para que todas las empresas de la región puedan buscar su crecimiento en el sector.

- La competencia desleal es un factor muy relevante dentro del mercado del servicio de transporte terrestre automotor especial, la mayoría de empresas consideran que este ítem es el principal problema del mercado. Es algo realmente alarmante para este gremio del servicio especial, ya que es un deber de todo comerciante respetar la ley 256 de 1996.
- Llama la atención la empresa Coomultiser, ya que fueron varios los intentos que se hicieron para obtener una encuesta en la curiosa oficina (son varias empresas en una misma oficina), donde suponemos que es una sede para poder lograr obtener contratos en la región, pero en la cual nos percatamos de varias inconsistencias de la misma y que terminaron por afirmarse al no querer el funcionario de esta darnos una pequeña información acerca de la compañía. Realmente, esta empresa fue seleccionada para hacer su respectiva encuesta como competencia, pero quisimos dejar el soporte, porque no tomamos la iniciativa de escoger otra y dejar un simple reporte por plasmar la negligencia y las fallas que tienen en cuanto a toda su infraestructura algunas empresas de la zona como está.

RECOMENDACIONES

- El tipo de vehículo que sea solicitado para algún proyecto, es vital a la hora de elegir una empresa de servicio de transporte terrestre automotor especial por parte de los clientes, para ello Expreso Los Samanes S.A.S debe enfocar su parque automotor no solo en cantidad sino en calidad, es decir, la empresa deberá tener menos vehículos (si es necesario) pero de modelos recientes que son mucho más confortables y seguros para cualquier tipo de servicio de alguna entidad, lo que realmente atraería muchísimos más clientes y el voz a voz que como vemos es vital en la forma de darse a conocer de las empresas, puede llegar a ser un gran aliado de la empresa si al finalizar cada servicio tiene clientes satisfechos y con deseos de seguir vinculados a la compañía.
- Uno de los grandes descubrimientos de esta investigación es lo poco enfocado que están las empresas de servicio de transporte terrestre automotor especial en lo referente al sector turismo. Por esto se recomienda a Expreso Los Samanes S.A.S que genere estrategias en las cuales logre penetrar este mercado y al ser un pionero en este servicio logre su crecimiento y establecimiento en el mercado, ya que el turismo es una de las grandes apuestas productivas que tiene el Huila y esto se ve reflejado en la comisión regional de productividad y competitividad del Huila, donde tienen la iniciativa de convertir al Huila en el primer destino turístico ecológico y cultural para el mercado doméstico e internacional.
- Se recomienda a la empresa Expresos Los Samanes S.A.S. cumpla con toda la documentación legal como son: la licencia de tránsito, el certificado de revisión técnica-mecánica, el SOAT, pólizas de responsabilidad civil, permiso de transporte escolar, sistema de comunicación bidireccional y el contrato de prestación del servicio. Por otro lado, la entidad debe acreditar que está capacitado para conducir un vehículo, aportando para su contratación un certificado en competencias laborales en la modalidad de servicio especial.

- Se recomienda a la entidad Expresos Los Samanes S.A.S. brindar capacitaciones a los conductores de transporte terrestre automotor especial en cuanto a competencias de manejo, destreza, conocimiento de rutas, como también la habilidad de atención al cliente; que involucra la amabilidad, la forma de responder a los terceros, la sonrisa, la cordialidad, el respeto, entre otras cualidades. La atención al cliente es la oportunidad que tiene cada persona que labora en la entidad estar en contacto con los clientes y buscar en ellos su total satisfacción.

BIBLIOGRAFÍA

Acoltes. Definición transporte especial. Transporte especial en Colombia. Recuperado de <http://www.acoltes.org/definicion-transporte-especial>

Expreso los Samanes S.A.S. Página oficial Recuperado de <http://expresosamanes.com>

La Nación. (2014, Diciembre 08) Legalidad versus ilegalidad del transporte en Neiva. Contenido regional. Recuperado de <http://www.lanacion.com.co/noticias-regional/neiva/item/245255-legalidad-versus-ilegalidad-del-transporte-en-neiva>

Méndez, Rafael: Formulación y Evaluación de Proyectos: Enfoque para emprendedores (Octava Edición). 2008.

Normas Apa (2016). Guía para la presentación de trabajos científicos bajo el estándar APA. Universidad EAN. Recuperado de <http://edicioneSean.ean.edu.co/index.php/presentacion-de-trabajos/estandar-apa>

Apreciado señor(a): Somos estudiantes de la Universidad Surcolombiana y estamos haciendo un estudio sobre el servicio de transporte terrestre automotor especial en la ciudad de Neiva, razón por la cual solicito cinco minutos de su valioso tiempo para responder la siguiente encuesta. Cada una de las afirmaciones debe ser calificada con una "x", en la que considere es la respuesta más adecuada. Agradecemos su colaboración.

1. ¿Con cuántos empleados cuenta su empresa?

1-10 empleados _____ 10-20 empleados _____ 20-50 empleados _____ Más de 50 _____

2. El sector al que más le presta el servicio de transporte su empresa es:

Los estudiantes (escolares) _____ Los empleados o transporte empresarial _____

Los turistas nacionales que recorren el país y los extranjeros, que llegan a conocer todo lo hermoso de este país _____

Los usuarios de la salud (personas con discapacidad y/o movilidad reducida, pacientes no crónicos) _____

Grupos específicos de usuarios (Transporte de Particulares) _____

3 El parque automotor con el que cuenta su empresa es:

1-10 vehículos _____ 10-20 vehículos _____ 30-40 vehículos _____
Más de 40 vehículos _____

4. Cuales características cree usted que son las principales que su empresa ofrece al prestar un servicio de transporte:

Vehículos con modelo inferior a cinco años _____ Conductores capacitados _____

Conocimiento de la región _____ Agilidad en el proceso administrativo _____

Disponibilidad de vehículos _____ Forma de pago _____ Otros _____ ¿Cuáles? _____

5. ¿Cuáles son las empresas que considera su principal competencia?

6. ¿De qué manera lo conocen sus clientes?

Vallas publicitarias _____ Voz a voz _____ Volanteo _____ Emisoras _____

Cadenas televisivas _____ Asesores _____ Otros _____ ¿Cuáles? _____

7. Cuantos contratos tiene su empresa en estos momentos:

1-5 contratos _____ 5-10 contratos _____ 15-20 contratos _____ Más de 20 _____

8. ¿Cuál cree usted que es el principal problema en el mercado?

Sootransvaga.
Jisela Carbarra
Cr 15 4 A-25
8600773

Apreciado señor(a): Somos estudiantes de la Universidad Surcolombiana y estamos haciendo un estudio sobre el servicio de transporte terrestre automotor especial en la ciudad de Neiva, razón por la cual solicito cinco minutos de su valioso tiempo para responder la siguiente encuesta. Cada una de las afirmaciones debe ser calificada con una "x", en la que considere es la respuesta más adecuada. Agradecemos su colaboración.

1. ¿Con cuántos empleados cuenta su empresa?

1-10 empleados _____ 10-20 empleados _____ 20-50 empleados _____ Más de 50

2. El sector al que más le presta el servicio de transporte su empresa es:

Los estudiantes (escolares) Los empleados o transporte empresarial

Los turistas nacionales que recorren el país y los extranjeros, que llegan a conocer todo lo hermoso de este país

Los usuarios de la salud (personas con discapacidad y/o movilidad reducida, pacientes no crónicos) _____

Grupos específicos de usuarios (Transporte de Particulares)

3 El parque automotor con el que cuenta su empresa es:

1-10 vehículos _____ 10-20 vehículos _____ 30-40 vehículos _____
Más de 40 vehículos

4. Cuales características cree usted que son las principales que su empresa ofrece al prestar un servicio de transporte:

Vehículos con modelo inferior a cinco años _____ Conductores capacitados

Conocimiento de la región _____ Agilidad en el proceso administrativo _____

Disponibilidad de vehículos Forma de pago _____ Otros ¿Cuáles? _____

5. ¿Cuáles son las empresas que considera su principal competencia?

Escotur.

6. ¿De qué manera lo conocen sus clientes?

Vallas publicitarias _____ Voz a voz Volanteo _____ Emisoras De voz en cando.
Cadenas televisivas _____ Asesores _____ Otros _____ ¿Cuáles? _____

7. Cuantos contratos tiene su empresa en estos momentos:

1-5 contratos _____ 5-10 contratos _____ 15-20 contratos Más de 20 _____

8. ¿Cuál cree usted que es el principal problema en el mercado?

Competencia desleal.

Comotor
Radha Hermosa.
Terminale-transporte
8724900.
CL 2sur # 7-30

Apreciado señor(a): Somos estudiantes de la Universidad Surcolombiana y estamos haciendo un estudio sobre el servicio de transporte terrestre automotor especial en la ciudad de Neiva, razón por la cual solicito cinco minutos de su valioso tiempo para responder la siguiente encuesta. Cada una de las afirmaciones debe ser calificada con una "x", en la que considere es la respuesta más adecuada. Agradecemos su colaboración.

1. ¿Con cuántos empleados cuenta su empresa?

1-10 empleados ____ 10-20 empleados ____ 20-50 empleados ____ Más de 50

2. El sector al que más le presta el servicio de transporte su empresa es:

Los estudiantes (escolares) Los empleados o transporte empresarial

Los turistas nacionales que recorren el país y los extranjeros, que llegan a conocer todo lo hermoso de este país

Los usuarios de la salud (personas con discapacidad y/o movilidad reducida, pacientes no crónicos)

Grupos específicos de usuarios (Transporte de Particulares)

todas aplican.

3 El parque automotor con el que cuenta su empresa es:

1-10 vehículos 10-20 vehículos ____ 30-40 vehículos
Más de 40 vehículos ____

Especial.

4. Cuales características cree usted que son las principales que su empresa ofrece al prestar un servicio de transporte:

Vehículos con modelo inferior a cinco años Conductores capacitados

Conocimiento de la región ____ Agilidad en el proceso administrativo

Disponibilidad de vehículos ____ Forma de pago ____ Otros ____ ¿Cuáles? ____

5. ¿Cuáles son las empresas que considera su principal competencia?

Coatanchela

6. ¿De qué manera lo conocen sus clientes?

Vallas publicitarias Voz a voz Volanteo Emisoras
Cadenas televisivas Asesores Otros ____ ¿Cuáles? ____

todas

7. Cuantos contratos tiene su empresa en estos momentos:

1-5 contratos ____ 5-10 contratos ____ 15-20 contratos Más de 20 ____

8. ¿Cuál cree usted que es el principal problema en el mercado?

Competencia desleal

Transacciones.
Ximena Ramirez
Cl 19 # 35- 53 orgu de u.

Apreciado señor(a): Somos estudiantes de la Universidad Surcolombiana y estamos haciendo un estudio sobre el servicio de transporte terrestre automotor especial en la ciudad de Neiva, razón por la cual solicito cinco minutos de su valioso tiempo para responder la siguiente encuesta. Cada una de las afirmaciones debe ser calificada con una "x", en la que considere es la respuesta más adecuada. Agradecemos su colaboración.

1. ¿Con cuántos empleados cuenta su empresa?

1-10 empleados _____ 10-20 empleados _____ 20-50 empleados Más de 50 _____

2. El sector al que más le presta el servicio de transporte su empresa es:

Los estudiantes (escolares) _____ Los empleados o transporte empresarial

Los turistas nacionales que recorren el país y los extranjeros, que llegan a conocer todo lo hermoso de este país _____

Los usuarios de la salud (personas con discapacidad y/o movilidad reducida, pacientes no crónicos) _____

Grupos específicos de usuarios (Transporte de Particulares) _____

3 El parque automotor con el que cuenta su empresa es:

1-10 vehículos _____ 10-20 vehículos 30-40 vehículos _____
Más de 40 vehículos _____

4. Cuales características cree usted que son las principales que su empresa ofrece al prestar un servicio de transporte:

Vehículos con modelo inferior a cinco años Conductores capacitados

Conocimiento de la región _____ Agilidad en el proceso administrativo _____

Disponibilidad de vehículos _____ Forma de pago _____ Otros _____ ¿Cuáles? _____

5. ¿Cuáles son las empresas que considera su principal competencia?

Seo transvaya.

6. ¿De qué manera lo conocen sus clientes?

Vallas publicitarias _____ Voz a voz _____ Volanteo Emisoras _____ Internet.
Cadenas televisivas _____ Asesores _____ Otros ¿Cuáles? _____

7. Cuantos contratos tiene su empresa en estos momentos:

1-5 contratos 5-10 contratos _____ 15-20 contratos _____ Más de 20 _____

8. ¿Cuál cree usted que es el principal problema en el mercado?

Escasa de potobus

Apreciado señor(a): Somos estudiantes de la Universidad Surcolombiana y estamos haciendo un estudio sobre el servicio de transporte terrestre automotor especial en la ciudad de Neiva, razón por la cual solicito cinco minutos de su valioso tiempo para responder la siguiente encuesta. Cada una de las afirmaciones debe ser calificada con una "X", en la que considere es la respuesta más adecuada. Agradecemos su colaboración.

1. ¿Con cuántos empleados cuenta su empresa?

1-10 empleados _____ 10-20 empleados _____ 20-50 empleados _____ Más de 50

2. El sector al que más le presta el servicio de transporte su empresa es:

Los estudiantes (escolares) Los empleados o transporte empresarial

Los turistas nacionales que recorren el país y los extranjeros, que llegan a conocer todo lo hermoso de este país

Los usuarios de la salud (personas con discapacidad y/o movilidad reducida, pacientes no (no) crónicos) _____

Grupos específicos de usuarios (Transporte de Particulares)

3 El parque automotor con el que cuenta su empresa es:

1-10 vehículos _____ 10-20 vehículos _____ 30-40 vehículos _____
Más de 40 vehículos

4. Cuales características cree usted que son las principales que su empresa ofrece al prestar un servicio de transporte:

Vehículos con modelo inferior a cinco años Conductores capacitados

Conocimiento de la región _____ Agilidad en el proceso administrativo

Disponibilidad de vehículos _____ Forma de pago _____ Otros ¿Cuáles? calidad en el servicio

5. ¿Cuáles son las empresas que considera su principal competencia? puntualidad.

Coomotor.

6. ¿De qué manera lo conocen sus clientes?

Vallas publicitarias Voz a voz Volanteo Emisoras
Cadenas televisivas Asesores Otros ¿Cuáles? todas personalizadas clientes Redes sociales.

7. Cuantos contratos tiene su empresa en estos momentos:

1-5 contratos _____ 5-10 contratos _____ 15-20 contratos _____ Más de 20

8. ¿Cuál cree usted que es el principal problema en el mercado?

Informalidad, Competencia desleal, Empresas de Papel o

Normatividad Colombiana,
↳ no hay transparencia.

Empresas de Garage,

Jhonrad Cardozo
COL expres S.A.S.
Cr 18 # 50-49
Alamos Norte.

Apreciado señor(a): Somos estudiantes de la Universidad Surcolombiana y estamos haciendo un estudio sobre el servicio de transporte terrestre automotor especial en la ciudad de Neiva, razón por la cual solicito cinco minutos de su valioso tiempo para responder la siguiente encuesta. Cada una de las afirmaciones debe ser calificada con una "x", en la que considere es la respuesta más adecuada. Agradecemos su colaboración.

1. ¿Con cuántos empleados cuenta su empresa?

1-10 empleados 10-20 empleados 20-50 empleados Más de 50

2. El sector al que más le presta el servicio de transporte su empresa es:

Los estudiantes (escolares) Los empleados o transporte empresarial

Los turistas nacionales que recorren el país y los extranjeros, que llegan a conocer todo lo hermoso de este país

Los usuarios de la salud (personas con discapacidad y/o movilidad reducida, pacientes no crónicos)

Grupos específicos de usuarios (Transporte de Particulares)

3 El parque automotor con el que cuenta su empresa es:

1-10 vehículos 10-20 vehículos 30-40 vehículos
Más de 40 vehículos

4. Cuales características cree usted que son las principales que su empresa ofrece al prestar un servicio de transporte:

Vehículos con modelo inferior a cinco años Conductores capacitados

Conocimiento de la región Agilidad en el proceso administrativo

Disponibilidad de vehículos Forma de pago Otros ¿Cuáles? todas.

5. ¿Cuáles son las empresas que considera su principal competencia?

Automotor, Coctranshuda.

6. ¿De qué manera lo conocen sus clientes?

Vallas publicitarias Voz a voz Volanteo Emisoras
Cadenas televisivas Asesores Otros ¿Cuáles? Internet.

clasificados prensa

7. Cuantos contratos tiene su empresa en estos momentos:

1-5 contratos 5-10 contratos 15-20 contratos Más de 20

8. ¿Cuál cree usted que es el principal problema en el mercado?

Competencia de legal.

Monica Mandez
Cr 20 # 6B-18
8701010.
Transneiviana S.A.S.

Apreciado señor(a): Somos estudiantes de la Universidad Surcolombiana y estamos haciendo un estudio sobre el servicio de transporte terrestre automotor especial en la ciudad de Neiva, razón por la cual solicito cinco minutos de su valioso tiempo para responder la siguiente encuesta. Cada una de las afirmaciones debe ser calificada con una "x", en la que considere es la respuesta más adecuada. Agradecemos su colaboración.

1. ¿Con cuántos empleados cuenta su empresa?

1-10 empleados 10-20 empleados 20-50 empleados Más de 50

2. El sector al que más le presta el servicio de transporte su empresa es:

Los estudiantes (escolares) Los empleados o transporte empresarial

Los turistas nacionales que recorren el país y los extranjeros, que llegan a conocer todo lo hermoso de este país

Los usuarios de la salud (personas con discapacidad y/o movilidad reducida, pacientes no crónicos)

Grupos específicos de usuarios (Transporte de Particulares)

3 El parque automotor con el que cuenta su empresa es:

1-10 vehículos 10-20 vehículos 30-40 vehículos
Más de 40 vehículos

4. Cuales características cree usted que son las principales que su empresa ofrece al prestar un servicio de transporte:

Vehículos con modelo inferior a cinco años Conductores capacitados

Conocimiento de la región Agilidad en el proceso administrativo

Disponibilidad de vehículos Forma de pago Otros ¿Cuáles?

5. ¿Cuáles son las empresas que considera su principal competencia?

Transcolombiana.

6. ¿De qué manera lo conocen sus clientes?

Vallas publicitarias Voz a voz Volanteo Emisoras

Cadenas televisivas Asesores Otros ¿Cuáles? Perifoneos pero esporádicos.

7. Cuantos contratos tiene su empresa en estos momentos:

1-5 contratos 5-10 contratos 15-20 contratos Más de 20

8. ¿Cuál cree usted que es el principal problema en el mercado?

Competencia desleal.

Lidy Olson.
Estación La Guandera.
Cotacumbes.

Apreciado señor(a): Somos estudiantes de la Universidad Surcolombiana y estamos haciendo un estudio sobre el servicio de transporte terrestre automotor especial en la ciudad de Neiva, razón por la cual solicito cinco minutos de su valioso tiempo para responder la siguiente encuesta. Cada una de las afirmaciones debe ser calificada con una "x", en la que considere es la respuesta más adecuada. Agradecemos su colaboración.

1. ¿Con cuántos empleados cuenta su empresa?

1-10 empleados 10-20 empleados 20-50 empleados Más de 50

2. El sector al que más le presta el servicio de transporte su empresa es:

Los estudiantes (escolares) Los empleados o transporte empresarial

Los turistas nacionales que recorren el país y los extranjeros, que llegan a conocer todo lo hermoso de este país

Los usuarios de la salud (personas con discapacidad y/o movilidad reducida, pacientes no crónicos)

Grupos específicos de usuarios (Transporte de Particulares)

3 El parque automotor con el que cuenta su empresa es:

1-10 vehículos 10-20 vehículos 30-40 vehículos
Más de 40 vehículos

4. Cuales características cree usted que son las principales que su empresa ofrece al prestar un servicio de transporte:

Vehículos con modelo inferior a cinco años Conductores capacitados

Conocimiento de la región Agilidad en el proceso administrativo

Disponibilidad de vehículos Forma de pago Otros ¿Cuáles?

5. ¿Cuáles son las empresas que considera su principal competencia?

Transervicios

6. ¿De qué manera lo conocen sus clientes?

Vallas publicitarias Voz a voz Volanteo Emisoras

Cadenas televisivas Asesores Otros ¿Cuáles?

7. Cuantos contratos tiene su empresa en estos momentos:

1-5 contratos 5-10 contratos 15-20 contratos Más de 20

8. ¿Cuál cree usted que es el principal problema en el mercado?

Los fletes

Cootrudeph
Isabel Cristina Garcerá
Cr BE # 27-06
8642020.

Apreciado señor(a): Somos estudiantes de la Universidad Surcolombiana y estamos haciendo un estudio sobre el servicio de transporte terrestre automotor especial en la ciudad de Neiva, razón por la cual solicito cinco minutos de su valioso tiempo para responder la siguiente encuesta. Cada una de las afirmaciones debe ser calificada con una "x", en la que considere es la respuesta más adecuada. Agradecemos su colaboración.

1. ¿Con cuántos empleados cuenta su empresa?

1-10 empleados 10-20 empleados 20-50 empleados Más de 50

2. El sector al que más le presta el servicio de transporte su empresa es:

Los estudiantes (escolares) Los empleados o transporte empresarial

Los turistas nacionales que recorren el país y los extranjeros, que llegan a conocer todo lo hermoso de este país

Los usuarios de la salud (personas con discapacidad y/o movilidad reducida, pacientes no crónicos)

Grupos específicos de usuarios (Transporte de Particulares)

3 El parque automotor con el que cuenta su empresa es:

1-10 vehículos 10-20 vehículos 30-40 vehículos
Más de 40 vehículos

4. Cuales características cree usted que son las principales que su empresa ofrece al prestar un servicio de transporte:

Vehículos con modelo inferior a cinco años Conductores capacitados

Conocimiento de la región Agilidad en el proceso administrativo

Disponibilidad de vehículos Forma de pago Otros ¿Cuáles?

5. ¿Cuáles son las empresas que considera su principal competencia?

Sootransvaga.

6. ¿De qué manera lo conocen sus clientes?

Vallas publicitarias Voz a voz Volanteo Emisoras
Cadenas televisivas Asesores Otros ¿Cuáles?

7. Cuantos contratos tiene su empresa en estos momentos:

1-5 contratos 5-10 contratos 15-20 contratos Más de 20

8. ¿Cuál cree usted que es el principal problema en el mercado?

Informalidad.

Escoter Huila Ltda.
Ivonne Rojas
Cr 14 # 7-40
8723338

Apreciado señor(a): Somos estudiantes de la Universidad Surcolombiana y estamos haciendo un estudio sobre el servicio de transporte terrestre automotor especial en la ciudad de Neiva, razón por la cual solicito cinco minutos de su valioso tiempo para responder la siguiente encuesta. Cada una de las afirmaciones debe ser calificada con una "x", en la que considere es la respuesta más adecuada. Agradecemos su colaboración.

1. ¿Con cuántos empleados cuenta su empresa?

1-10 empleados _____ 10-20 empleados 20-50 empleados _____ Más de 50 _____

2. El sector al que más le presta el servicio de transporte su empresa es:

Los estudiantes (escolares) Los empleados o transporte empresarial

Los turistas nacionales que recorren el país y los extranjeros, que llegan a conocer todo lo hermoso de este país _____

Los usuarios de la salud (personas con discapacidad y/o movilidad reducida, pacientes no crónicos) _____

Grupos específicos de usuarios (Transporte de Particulares) _____

3 El parque automotor con el que cuenta su empresa es:

1-10 vehículos _____ 10-20 vehículos _____ 30-40 vehículos _____
Más de 40 vehículos

4. Cuales características cree usted que son las principales que su empresa ofrece al prestar un servicio de transporte:

Vehículos con modelo inferior a cinco años Conductores capacitados

Conocimiento de la región _____ Agilidad en el proceso administrativo

Disponibilidad de vehículos _____ Forma de pago _____ Otros ¿Cuáles? por los precios.

5. ¿Cuáles son las empresas que considera su principal competencia?

Sootransvaqa.

6. ¿De qué manera lo conocen sus clientes?

Vallas publicitarias _____ Voz a voz Volanteo _____ Emisoras _____
Cadenas televisivas _____ Asesores _____ Otros ¿Cuáles? Antigüedad.

7. Cuantos contratos tiene su empresa en estos momentos:

1-5 contratos _____ 5-10 contratos 15-20 contratos _____ Más de 20 _____

8. ¿Cuál cree usted que es el principal problema en el mercado?

Practica, Informalidad.

Lindor Paez S.a.s.
cr 9 N: 8-12
Gina Paola Castro.
Eliana Garcia.

Apreciado señor(a): Somos estudiantes de la Universidad Surcolombiana y estamos haciendo un estudio sobre el servicio de transporte terrestre automotor especial en la ciudad de Neiva, razón por la cual solicito cinco minutos de su valioso tiempo para responder la siguiente encuesta. Cada una de las afirmaciones debe ser calificada con una "x", en la que considere es la respuesta más adecuada. Agradecemos su colaboración.

1. ¿Con cuántos empleados cuenta su empresa?

1-10 empleados _____ 10-20 empleados 20-50 empleados _____ Más de 50 _____

2. El sector al que más le presta el servicio de transporte su empresa es:

Los estudiantes (escolares) Los empleados o transporte empresarial

Los turistas nacionales que recorren el país y los extranjeros, que llegan a conocer todo lo hermoso de este país _____

Los usuarios de la salud (personas con discapacidad y/o movilidad reducida, pacientes no crónicos) _____

Grupos específicos de usuarios (Transporte de Particulares)

3 El parque automotor con el que cuenta su empresa es:

1-10 vehículos 10-20 vehículos _____ 30-40 vehículos _____
Más de 40 vehículos _____ Afiliados 60.

4. Cuales características cree usted que son las principales que su empresa ofrece al prestar un servicio de transporte:

Vehículos con modelo inferior a cinco años _____ Conductores capacitados _____

Conocimiento de la región _____ Agilidad en el proceso administrativo

Disponibilidad de vehículos Forma de pago _____ Otros ¿Cuáles? _____

5. ¿Cuáles son las empresas que considera su principal competencia?

Ecofisi, Sootransvaga, Eco Transpur.

6. ¿De qué manera lo conocen sus clientes?

Vallas publicitarias _____ Voz a voz Volanteo _____ Emisoras _____

Cadenas televisivas _____ Asesores _____ Otros _____ ¿Cuáles? _____

7. Cuantos contratos tiene su empresa en estos momentos:

1-5 contratos _____ 5-10 contratos _____ 15-20 contratos _____ Más de 20

8. ¿Cuál cree usted que es el principal problema en el mercado?

Competencia desleal, informalidad en el servicio

Olgar Toral
cra 5 #13-28
administradora Neiva
8778591
Vicarturo C.

Apreciado señor(a): Somos estudiantes de la Universidad Surcolombiana y estamos haciendo un estudio sobre el servicio de transporte terrestre automotor especial en la ciudad de Neiva, razón por la cual solicito cinco minutos de su valioso tiempo para responder la siguiente encuesta. Cada una de las afirmaciones debe ser calificada con una "x", en la que considere es la respuesta más adecuada. Agradecemos su colaboración.

1. ¿Con cuántos empleados cuenta su empresa?

1-10 empleados _____ 10-20 empleados 20-50 empleados _____ Más de 50 _____

2. El sector al que más le presta el servicio de transporte su empresa es:

Los estudiantes (escolares) _____ Los empleados o transporte empresarial

Los turistas nacionales que recorren el país y los extranjeros, que llegan a conocer todo lo hermoso de este país _____

Los usuarios de la salud (personas con discapacidad y/o movilidad reducida, pacientes no crónicos) diálisis.

Grupos específicos de usuarios (Transporte de Particulares)

3 El parque automotor con el que cuenta su empresa es:

1-10 vehículos _____ 10-20 vehículos _____ 30-40 vehículos _____
Más de 40 vehículos

4. Cuales características cree usted que son las principales que su empresa ofrece al prestar un servicio de transporte:

Vehículos con modelo inferior a cinco años _____ Conductores capacitados

Conocimiento de la región _____ Agilidad en el proceso administrativo

Disponibilidad de vehículos Forma de pago _____ Otros ¿Cuáles? _____

5. ¿Cuáles son las empresas que considera su principal competencia?

En términos no orao, este servicio es especial, de pronto Megastour

6. ¿De qué manera lo conocen sus clientes?

Vallas publicitarias _____ Voz a voz Volanteo _____ Emisoras _____
Cadenas televisivas _____ Asesores _____ Otros _____ ¿Cuáles? Experiencia

7. Cuantos contratos tiene su empresa en estos momentos:

1-5 contratos 5-10 contratos _____ 15-20 contratos _____ Más de 20 _____

8. ¿Cuál cree usted que es el principal problema en el mercado?

competencia en cuestión de costos.

Las personas buscan a los conductores dueños de automóviles.

Tania Ferro.
Calle 99 sur # 10-18
Toan Colombia Tours

Apreciado señor(a): Somos estudiantes de la Universidad Surcolombiana y estamos haciendo un estudio sobre el servicio de transporte terrestre automotor especial en la ciudad de Neiva, razón por la cual solicito cinco minutos de su valioso tiempo para responder la siguiente encuesta. Cada una de las afirmaciones debe ser calificada con una "x", en la que considere es la respuesta más adecuada. Agradecemos su colaboración.

1. ¿Con cuántos empleados cuenta su empresa?

1-10 empleados _____ 10-20 empleados 20-50 empleados _____ Más de 50 _____

2. El sector al que más le presta el servicio de transporte su empresa es:

Los estudiantes (escolares) Los empleados o transporte empresarial _____

Los turistas nacionales que recorren el país y los extranjeros, que llegan a conocer todo lo hermoso de este país

Los usuarios de la salud (personas con discapacidad y/o movilidad reducida, pacientes no crónicos) _____

Grupos específicos de usuarios (Transporte de Particulares) _____

3 El parque automotor con el que cuenta su empresa es:

1-10 vehículos _____ 10-20 vehículos _____ 30-40 vehículos _____
Más de 40 vehículos

4. Cuales características cree usted que son las principales que su empresa ofrece al prestar un servicio de transporte:

Vehículos con modelo inferior a cinco años _____ Conductores capacitados

Conocimiento de la región _____ Agilidad en el proceso administrativo _____

Disponibilidad de vehículos _____ Forma de pago _____ Otros ¿Cuáles? Precios

5. ¿Cuáles son las empresas que considera su principal competencia?

No se enfocan en la competencia, (Commotor, Costanohotel)

6. ¿De qué manera lo conocen sus clientes?

Vallas publicitarias _____ Voz a voz Volanteo Emisoras _____
Cadenas televisivas _____ Asesores _____ Otros ¿Cuáles? Antigüedad - Reclamos publicitarios.

7. Cuantos contratos tiene su empresa en estos momentos:

1-5 contratos _____ 5-10 contratos 15-20 contratos _____ Más de 20 _____

8. ¿Cuál cree usted que es el principal problema en el mercado?

El déficit económico

Pony Especial S.A.

Linda Muñoz Ortiz

CR 9 # 16-63

871-29-51

Apreciado señor(a): Somos estudiantes de la Universidad Surcolombiana y estamos haciendo un estudio sobre el servicio de transporte terrestre automotor especial en la ciudad de Neiva, razón por la cual solicito cinco minutos de su valioso tiempo para responder la siguiente encuesta. Cada una de las afirmaciones debe ser calificada con una "x", en la que considere es la respuesta más adecuada. Agradecemos su colaboración.

1. ¿Con cuántos empleados cuenta su empresa?

1-10 empleados _____ 10-20 empleados 20-50 empleados _____ Más de 50 _____

2. El sector al que más le presta el servicio de transporte su empresa es:

Los estudiantes (escolares) Los empleados o transporte empresarial _____

transporte.
hidrocarburos

Los turistas nacionales que recorren el país y los extranjeros, que llegan a conocer todo lo hermoso de este país _____

Los usuarios de la salud (personas con discapacidad y/o movilidad reducida, pacientes no crónicos) _____

Grupos específicos de usuarios (Transporte de Particulares) _____

3 El parque automotor con el que cuenta su empresa es:

1-10 vehículos _____ 10-20 vehículos _____ 30-40 vehículos _____
Más de 40 vehículos

4. Cuales características cree usted que son las principales que su empresa ofrece al prestar un servicio de transporte:

Vehículos con modelo inferior a cinco años Conductores capacitados

Conocimiento de la región Agilidad en el proceso administrativo

Disponibilidad de vehículos Forma de pago _____ Otros ¿Cuáles? dite que todos son prioridad.

5. ¿Cuáles son las empresas que considera su principal competencia?

Todas son competencias.

6. ¿De qué manera lo conocen sus clientes?

Vallas publicitarias _____ Voz a voz Volanteo _____ Emisoras _____
Cadenas televisivas _____ Asesores _____ Otros _____ ¿Cuáles? _____

7. Cuantos contratos tiene su empresa en estos momentos:

1-5 contratos _____ 5-10 contratos _____ 15-20 contratos _____ Más de 20

8. ¿Cuál cree usted que es el principal problema en el mercado?

Los presupuestos económicos que da el estado.

Vica P
Vipline Express
Isabel Cristina Gu
Cr BE 127-06
8642020.

Apreciado señor(a): Somos estudiantes de la Universidad Surcolombiana y estamos haciendo un estudio sobre el servicio de transporte terrestre automotor especial en la ciudad de Neiva, razón por la cual solicito cinco minutos de su valioso tiempo para responder la siguiente encuesta. Cada una de las afirmaciones debe ser calificada con una "x", en la que considere es la respuesta más adecuada. Agradecemos su colaboración.

1. ¿Con cuántos empleados cuenta su empresa?

1-10 empleados _____ 10-20 empleados 20-50 empleados _____ Más de 50 _____

2. El sector al que más le presta el servicio de transporte su empresa es:

Los estudiantes (escolares) Los empleados o transporte empresarial _____

Los turistas nacionales que recorren el país y los extranjeros, que llegan a conocer todo lo hermoso de este país _____

Los usuarios de la salud (personas con discapacidad y/o movilidad reducida, pacientes no crónicos) _____

Grupos específicos de usuarios (Transporte de Particulares)

3 El parque automotor con el que cuenta su empresa es:

1-10 vehículos _____ 10-20 vehículos _____ 30-40 vehículos _____
Más de 40 vehículos

4. Cuales características cree usted que son las principales que su empresa ofrece al prestar un servicio de transporte:

Vehículos con modelo inferior a cinco años _____ Conductores capacitados

Conocimiento de la región _____ Agilidad en el proceso administrativo _____

Disponibilidad de vehículos Forma de pago _____ Otros ¿Cuáles? _____

5. ¿Cuáles son las empresas que considera su principal competencia?

Sootransveca.

6. ¿De qué manera lo conocen sus clientes?

Vallas publicitarias _____ Voz a voz Volanteo _____ Emisoras _____
Cadenas televisivas _____ Asesores _____ Otros ¿Cuáles? _____

7. Cuantos contratos tiene su empresa en estos momentos:

1-5 contratos _____ 5-10 contratos 15-20 contratos _____ Más de 20 _____

8. ¿Cuál cree usted que es el principal problema en el mercado?

Informalidad, Competencia desleal.

Coomulise
Cooperativa de
Servicios múltiples
del Huila
Cantobarrera, Mota

800-
1950 8

Apreciado señor(a): Somos estudiantes de la Universidad Surcolombiana y estamos haciendo un estudio sobre el servicio de transporte terrestre automotor especial en la ciudad de Neiva, razón por la cual solicito cinco minutos de su valioso tiempo para responder la siguiente encuesta. Cada una de las afirmaciones debe ser calificada con una "x", en la que considere es la respuesta más adecuada. Agradecemos su colaboración.

1. ¿Con cuántos empleados cuenta su empresa?

1-10 empleados _____ 10-20 empleados _____ 20-50 empleados _____ Más de 50 _____

2. El sector al que más le presta el servicio de transporte su empresa es:

Los estudiantes (escolares) _____ Los empleados o transporte empresarial _____

Los turistas nacionales que recorren el país y los extranjeros, que llegan a conocer todo lo hermoso de este país _____

Los usuarios de la salud (personas con discapacidad y/o movilidad reducida, pacientes no crónicos) _____

Grupos específicos de usuarios (Transporte de Particulares) _____

3 El parque automotor con el que cuenta su empresa es:

1-10 vehículos _____ 10-20 vehículos _____ 30-40 vehículos _____
Más de 40 vehículos _____

4. Cuales características cree usted que son las principales que su empresa ofrece al prestar un servicio de transporte:

Vehículos con modelo inferior a cinco años _____ Conductores capacitados _____

Conocimiento de la región _____ Agilidad en el proceso administrativo _____

Disponibilidad de vehículos _____ Forma de pago _____ Otros _____ ¿Cuáles? _____

5. ¿Cuáles son las empresas que considera su principal competencia?

6. ¿De qué manera lo conocen sus clientes?

Vallas publicitarias _____ Voz a voz _____ Volanteo _____ Emisoras _____

Cadenas televisivas _____ Asesores _____ Otros _____ ¿Cuáles? _____

7. Cuantos contratos tiene su empresa en estos momentos:

1-5 contratos _____ 5-10 contratos _____ 15-20 contratos _____ Más de 20 _____

8. ¿Cuál cree usted que es el principal problema en el mercado?

**CUESTIONARIO DE ENTREVISTA
PARA LOS CLIENTES DEL SERVICIO PÚBLICO DE TRANSPORTE TERRESTRE
AUTOMOTOR ESPECIAL:**

Entrevistado/Nombre: Rodrigo Bahamon.

Edad: 53 años

Profesión: Administrador Turístico.

Empresa: Viajes Neiva

Cargo en la empresa: Gerente y propietario.

Tiempo laborando en la empresa: Mas de 10 años

Investigador: Zahira Maritza Soto Salinas

ZMS: Señor Rodrigo Bahamon, cómo está? estamos aquí en la empresa Viajes Neiva eh... a mí me gustaría que sumerme me dijera su edad:

RB: Mi edad mía son 53 años,

ZMS: Su profesión?

RB: Soy administrador turístico de la Universidad San Pau de Colombia.

ZMS: Usted qué cargo tiene en esta empresa?

RB: Soy gerente propietario de la empresa Viajes Neiva.

ZMS: Aaa ya es el propietario.

ZMS: eee a qué sector pertenece esta empresa?

RB: A agencia de viajes de turismo.

ZMS: su función, que tiene aca cuál es?

RB: Básicamente la función mía es la de manejar, liquidar, cobrar, sacar los presupuestos, enviar las cotizaciones, en fin todo lo que tiene que hacer un gerente.

ZMS: Le toca viajar a menudo en su trabajo?

RB: A raíz de que tenemos guías en Neiva y son muy costosos, nosotros mismos que somos los agentes de viajes, somos los que los organizamos y somos los que llevamos el viaje.

ZMS: osea que usted se va con las personas del viaje?

RB: Yo voy con las personas del viaje, así sea uno o dos o tres buses yo me voy supervisando el viaje.

ZMS: osea que tiene millas acumuladas,

RB: no millas no.

ZMS: Ja ja ja

ZMS: cuando, cada cuanto viaja?

RB: Cuando un grupo me solicita, por lo menos tenemos a Piscilago estamos viajando cada ocho días, al eje cafetero estamos sacando dos planes al mes, ya lo que venga para Boyaca, Santander, ya los grupos nos lo Mandan, nos dicen queremos viajar para tal fecha, y nosotros los organizamos los viajes, ellos deciden la fecha que van a salir y nosotros viajamos con ellos.

ZMS: osea que ustedes viajan continuamente, Que rutas tienen:

RB: Neiva piscilago, Neiva Eje Cafetero, Neiva San Agustin, Neiva Desierto la Tatacoa, Neiva Santander, Neiva Boyaca, Neiva la Costa,

ZMS: Pero básicamente hablando se puede decir que usted continuamente está viajando.

RB: Continuamente si.

ZMS: ¿Qué opinión tiene usted acerca del servicio de transporte?

RB: del servicio de transporte que tenemos en Neiva es manejado más o menos un 60%, viable el otro 40% es que le falta mucho más compromiso con, con la persona que está viajando dentro de ese bus, en ese transporte, es lo que le hace falta, relaciones humanas, educación, prestar un excelente servicio, por el bus no hay ningún problema, mecánicamente no hay ningún problema, se Mandan a revisar, se manda a hacer lo necesario para poder viajar, cómodamente, disfrutar el viaje.

ZMS: ¿Qué opinión le da el servicio a usted? ¿Qué opinión le da el servicio?

El servicio para nosotros ya sea con la empresa Coomotor, ya sea Cootranshuila, o ya sea VIP, o sea Transturismo, los servicios hasta ahora, el servicio ha salido bien, el servicio de transporte.

ZMS: ¿Con que empresas usted ha tomado los servicios?

RB: Coomotor, Cootranshuila, VIP, o Transcolombia y Megastur

ZMS: ¿Qué tan acorde son los precios con la prestación de servicios?

RB: los precios hay que negociarlos, directamente ya con los dueños, directamente con las empresas casi no lo hacemos, porque los precios son un poquito mucho más elevados, pero siempre hablamos directamente con el dueño que nos colabora con tarifas más asequibles.

ZMS: ¿Qué motivo tiene usted para preferir una empresa en vez de a otra?

RB: todas prestan el servicio por igual, pero hay unas que son diferentes a otras, aquí en Neiva la gente, el cliente prefiere viajar mucho con COOMOTOR,

ZMS: Si

RB: prioridad COOMOTOR, para nosotros.

ZMS: ¿Qué destaca usted de los servicios prestados?

RB: Le falta un poco, a la empresa COOMOTOR le falta muchas relaciones humanas a sus conductores, mucha educación, tratar bien, tratar un poco bien a los pasajeros, no renegar por nada, sino que no tiene conductores fijos, cambian.

ZMS: ¿Qué mejoraría usted?

RB: Si el fuera el bus mío, yo le cambiaría de todo, porque las ideas que nosotros tenemos de turismo, es que un pasajero vaya con todas las comodidades necesarias, que puedan tener un micrófono, que puedan tener los televisores en un buen servicio, que tengamos películas, que tengamos música variada, para que el cliente en un viaje largo se sienta amañador, tranquilo y que el viaje se le haga corto.

ZMS: ee ¿Está usted satisfecho con el servicio?

RB: si estoy satisfecho, Con mis servicios que nosotros prestamos, a nuestros clientes, si, porque nosotros damos el 100% de nosotros, para que el viaje salgo el 100% y nos paguen

ZMS: ¿Qué les recomendaría usted a las empresas de transporte?

RB: Eso, relaciones humanas,

ZMS: Relaciones humanas, definitivamente es eso,

RB: calidad de los conductores,

ZMS: La calidad de los conductores.

RB: en el transporte están muy bien no me niego, los buses son cómodos, tienen toda la cosa, pero los conductores dañan la vaina.

ZMS: pero los conductores dañan la vaina.

ZMS: Listo

ZMS: Bueno muchas gracias, ok cinco minutos, Dios me lo bendiga.

**CUESTIONARIO DE ENTREVISTA
PARA LOS CLIENTES DEL SERVICIO PÚBLICO DE TRANSPORTE TERRESTRE
AUTOMOTOR ESPECIAL:**

Entrevistado/Nombre: Mauricio Fajardo
Edad: 37 años
Profesión: Administrador de Empresas.
Empresa: Clínica Medilaser.
Cargo en la empresa: Director administrativo.
Tiempo laborando en la empresa: 10 meses
Investigador: Zahira Maritza Soto Salinas ZMS

Mi nombre es Zahira Martiza Soto Salinas, estudiante de Alta Gerencia, en este momento me dirijo a usted, para hacerle una entrevista acerca del servicio de transporte de transporte especial.

Mauricio: Buenas tardes

ZMS: si, buenas tardes.

ZMS: usted me podría informar su edad

Mauricio: 37 años

ZMS: Su profesión doctor:

Mauricio: administrador de empresas

ZMS: qué cargo tiene usted en la empresa.

Mauricio: Director administrativo.

ZMS: Cuanto tiempo lleva laborando aca?

Mauricio: diez meses.

ZMS: diez meses.

ZMS: A qué sector pertenece su empresa?

Mauricio: sector de servicios de salud.

ZMS: que función tiene usted en la empresa?

Mauricio: ee Administrar ee la operación integral y logística.

ZMS: ahhh muchas gracias.

ZMS: que ha, ... Usted ha utilizado el servicio de transporte especial?

Mauricio: Si señora lo he utilizado.

ZMS: Periódicamente cada cuanto lo utiliza?

Mauricio: no es frecuente el uso, ehheh en el último semestre del año lo utilizamos por una semana.

ZMS: Muy bien.

ZMS: ee cuales son las rutas que usted utiliza.

Mauricio: ehheh cubrimos todo el departamento del Huila, absolutamente todos los municipios y algunos del Tolima.

ZMS: umm Qué opinión tiene usted acerca de este servicio.

Mauricio: eh me parece muy cómodo, muy seguro y eficiente.

ZMS: Muy bien.

ZMS: Con que empresas usted ha tomado esta clase servicio de transporte de servicio especial.

Mauricio: tenemos un conocido que es contacto en Medellín de nombre Oscar Vargas y el me hace el empalme con una empresa de acá de la región para el préstamo de los vehículos.

ZMS: bueno gracias.

ZMS: que tan acorde cree usted que ha sido el precio que usted ha pagado por el servicio?

Mauricio: si está en el margen ya que nosotros hacemos la solicitud de ambulancias tiempo completo a todo costo, ambulancias no perdón, ... eh

ZMS: Servicio de transporte especial,

Mauricio: Servicio de transporte especial,

ZMS: Que vehículos son?

Mauricio: Camionetas, generalmente son camionetas, de doble cabina con plantón o si no eh carros colectivos pequeños, y hacemos la solicitud por varios días, y nos prestan el servicio incluyendo el conductor las 24 horas. Sin pagar ningún costo adicional, ni ni ningún tipo de que de otro gasto extraordinario salvo lo de la cuota pactada.

ZMS: qué tal le parece la atención del conductor?

Mauricio: pues, todos tienen sus características, hay unos muy buenos y otros muy malos pero tenemos la posibilidad de poder manifestar eso y poder cambiarlo en el momento en que lo necesitamos.

ZMS: Cual es el motivo que le permite preferir esa empresa?

Mauricio: no la verdad fue simplemente porque teníamos el contacto, no teníamos, no teníamos un ramillete de empresas para seleccionar si no esa la opción que teníamos y fue la que usamos.

ZMS: Pero si no le hubiese gustado lo hubiese cambiado?

Mauricio: si así es,

ZMS: que destaca usted de la prestación de ese servicio.

Mauricio: que estaco,

ZMS: Si que destaca

Mauricio: la puntualidad y que siempre estaban disponibles para prestar un buen servicio.

ZMS: que mejoraría usted?

Mauricio: no, la verdad no, tengo aspectos a mejorar.

ZMS: Usted se siente satisfecho por este servicio.

Mauricio: pues yo nunca viaje, entonces de los comentarios que me hicieron ninguno fue negativo, así que la genta que viajó quedó satisfecha.

ZMS: Tiene alguna recomendación para esta clase de empresas?

Mauricio: recomendación para los conductores, pues no que generalmente que sean personas ya maduras, que no cojan esos vehículos como entretenimiento y como paseos, que tengan una conducción responsable. Eso sería básicamente.

ZMS: Bueno docto Mauricio, muchas gracias Dios le bendiga

Mauricio: Muchas gracias.

**CUESTIONARIO DE ENTREVISTA
PARA LOS CLIENTES DEL SERVICIO PÚBLICO DE TRANSPORTE TERRESTRE
AUTOMOTOR ESPECIAL:**

Entrevistado/Nombre: Ricardo León

Edad: 26 años

Profesión: Ingeniero Civil.

Empresa: Constructora León Aguilera S.A.

Cargo en la empresa: Director administrativo.

Tiempo laborando en la empresa: 10 meses

Investigador: Zahira Maritza Soto Salinas ZMS

ZMS: Buenos días estamos con el Ingeniero Ricardo León, que es representante legal de que empresa? Que empresa es, Ingeniero?

RL: Buenos días, yo soy el representante legal de León Aguilera S.A. la constructora esta con sede en Pitalito y Neiva.

ZMS: eee dígame cual es el objeto social de la empresa?

RL: bueno, nosotros somos una constructora dedicada especialmente a la construcción de vivienda en este momento.

ZMS: ee que función tiene usted en la empresa?

RL: en este momento yo estoy haciendo la parte de subgerencia,

ZMS: Cuanto lleva usted a cargo?

RL: En ese cargo llevo aproximadamente un año, pero dentro de la compañía llevo ya casi cuatro años.

ZMS: Ingeniero, usted alguna vez ha utilizado el servicio de transporte automotor especial?

RL: Si señora, nosotros, nosotros pues nosotros como tal utilizamos casi a diario el servicio de transporte.

ZMS: qué clase de servicio específicamente?

RL: Sobretudo el transporte de material crudo, de rio, de diferente tipo de material, sea volquetas, ooo también camionetas para transporte de combustibles, de materiales.

ZMS: cada cuanto lo utiliza, el servicio?

RL: Yo podría decirte que todos los días.

ZMS: Que opinión tiene acerca de este servicio.

RL: Es muy bueno, nosotros pues como tal contratamos con una empresa que se llama Leon Group, esa empresa es la que nos hace toda la parte de transportes, ellos se encargan de llevarnos todos los materiales a la obra; de ponernos en sitio todo lo que necesitemos.

ZMS: que tan acorde es el precio que usted paga por el servicio?

RL: Pues como tal es una empresa asociada, entonces como es un servicio que se utiliza a diario, entonces nosotros tenemos unos convenios de pagos, entonces, se podría decir que es más económico porque obviamente no es un servicio que se preste una vez al año si no un servicio que se preste a diario entonces los precios que se manejan con ellos son muy buenos.

ZMS: que destaca usted de los servicios prestados?

RL: Pienso yo que el cumplimiento sobre todo,

ZMS: Que le mejoraría?

RL: Eeee Mejorar, mejorar, no, mire que en realidad siempre me cumplen con todo.

ZMS: Eee osea que usted está satisfecho?

RL: si estoy satisfecho, siempre me cumplen todos los días, con lo que yo solicite, siempre me cumplen en todas las obras.

ZMS: Bueno, Ingeniero muchísimas gracias por su atención,

RL: Bueno señorita muchas gracias a ti.

ZMS: Gracias.

**CUESTIONARIO DE ENTREVISTA
PARA LOS CLIENTES DEL SERVICIO PÚBLICO DE TRANSPORTE TERRESTRE
AUTOMOTOR ESPECIAL:**

Entrevistado/Nombre: Ángela Espinosa

Edad: 33 años

Profesión: Ingeniera Industrial.

Empresa: Compañía Líder de Profesionales de Salud Clip Salud S.A.S.

Cargo en la empresa: Gerente y representante legal.

Tiempo laborando en la empresa: 8 años

Investigador: Zahira Maritza Soto Salinas ZMS

ZMS: Buenas tardes Ingeniera Ángela Espinosa, Me encuentro aquí en la empresa:

AE: CLIP SALUD

ZMS: donde está ubicada?

AE: Calle 19 No. 5 A -47

ZMS: Ingeniera Ángela que cargo tiene en la empresa?

AE: Yo soy la gerente y la representante legal.

ZMS: ahh bueno, hace cuanto lleva usted laborando aca?

AE: Nosotros estamos desde el año 2009, agosto del año 2009

ZMS: cuál es el objeto social de la empresa como?

AE: Nuestra empresa tiene como objeto prestar los exámenes médicos ocupacionales a las los trabajadores de las empresas al momento de sus vinculaciones, anualmente y al momento de su retiro de los trabajadores.

ZMS: Cuantas sedes tiene?

AE: Tenemos sede en Neiva, sede en Florencia y estamos haciendo apertura en la sede de Bogotá.

ZMS: Ahh bueno, muchas gracias,

ZMS: Dígame usted ha utilizado el servicio de transporte terrestre automotor?

AE: Si si claro, si hemos tomado el servicio de transporte terrestre.

ZMS: me podría explicar que clase de servicio, específicamente?

AE: Alquilamos camionetas para transporte de personal médico o personal administrativo que necesita movilizarse llámese a Florencia, otras sedes, o algunos proyectos especiales, donde tenemos trabajos o puntos de atención por parte de nuestros médicos, entonces necesitamos movilizarlos y alquilamos camionetas.

ZMS: por días.

AE: Por días, nos cobran, el servicio que hemos contratado nos cobran por días completo de camioneta.

ZMS: Con conductor.

AE: No, no incluye el servicio de conductor, el conductor lo tenemos que poner nosotros,

ZMS: Cada cuanto utiliza usted el servicio.

AE: eee pues, la verdad cada vez que nos sale un proyecto especial que tenemos que hacer una brigada de salud o de pronto que surja la necesidad de desplazarnos a la sede de Florencia y no tengamos carros disponibles de los propios de la empresa, tomamos el servicio puede ser cada tres meses.

ZMS: Que opinión le tiene usted acerca del servicio.

AE: El servicio como tal es bueno, porque le facilita a los usuarios, a nosotros como cliente el tener la disponibilidad de un vehículo para poder movilizar al personal, osea la disponibilidad inmediata de solucionar, pero tiene algunas falencias.

ZMS: Cuales serían?

AE: umm unas de las falencias que yo he visto es que cuando cobran la jornada, la jornada termina o culmina a la hora que termina el horario de oficina de la empresa de servicio especial, entonces es decir, el horario de la oficina es hasta la 6.00 de la tarde y la camioneta está de regreso a las 6.30 a las 7.00 o 7.30 toca cancelar las horas adicionales hasta el otro día a las 8.00 de la mañana que abra la oficina y le reciban a uno el vehículo porque no hay quien reciba el vehículo, porque el vehículo lo entregan pues bajo inventario, no y que se verifique que está en perfectas condiciones a como nos las entregaron, entonces,

ZMS: tenaz.

AE: esas horas adicionales o esa media hora que uno por problemas en la vía o un trancón o algo es un sobre costo

ZMS: un sobre costo.

AE: para la empresa, claro.

ZMS: Y que tal son los vehículos?

AE: Pues el vehículo está siempre de los que hemos tomado, están en perfectas condiciones de aseo, mecánicamente están muy bien, los entregan tanqueados con gasolina, así mimos toca entregarlos con la misma gasolina que los prestan, su su parte pues de mecánica pues se encuentra en perfecta condiciones, por lo general son vehículos de modelos recientes máximo de tres años de antigüedad y siempre están en buenas condiciones.

ZMS: Con que empresa prestan el servicio?

AE: Nosotros hemos contratado con una empresa que se llama Tours Tours Colombia Expres

ZMS: Que tal le parece a usted el precio vs el servicio que presta la entidad?

AE: si nos parece costoso, nos parece un poco costoso, por lo que digo, y es que finalmente uno no termina cancelando lo pactado si no cancelando mucho más por los imprevistos yyy pues uno realmente uno termina tomando el servicio más por una necesidad y porque como como gerente de una empresa uno tiene que solucionar finalmente, si necesita movilizar personal y y no hay muchas opciones pues uno soluciona pero si toca asumir un costo alto cuando cuando se requiere el servicio.

ZMS: Ya entiendo.

ZMS: Cual fue el motivo que le llevo a preferir esa empresa de transporte?

AE: por cercanía por ubicación, las instalaciones de ellos estaban muy cerca a nuestras instalaciones.

ZMS: Ahh siiii

AE: Por tema de logística, toca movilizar los equipos, toca movilizar los profesionales médicos, entonces se nos facilitaba el tema de logística,

ZMS: que destaca usted de los servicios que presta esta empresa.

AE: la disponibilidad, siempre que necesitábamos el servicio de camioneta existía una camioneta disponible,

ZMS: Era inmediato.

AE: porque cuando llamábamos a otras empresas, porque se hacia el ejercicio de llamar otras empresas a ver si por el tema de costo, ee si se conseguía de pronto con un menor precio, pero no había disponibilidad inmediata, si claro con mucho gusto, pero para mañana en la tarde, si no para el fin de semana, a si nos tiene que avisar con veinticuatro horas de anterioridad, para poderle tener un vehículo disponible, entonces cuando uno necesita a veces el servicio es porque surge una necesidad de manera inmediata y no se puede tener las veinticuatro horas que exigen para poder disponer de la camioneta, en cambio con esta empresa, siempre que se llamaba había una disponibilidad de vehículo.

ZMS: Ya entiendo, que mejoraría de los servicios prestados.

AE: Yo mejoraría el tema de tener de tener una personas disponible, osea en Tour, que manejen diferentes turnos para que estén disponibles para recibir el vehículo, inventarlo a la hora que uno le entregue y uno paga las horitas que adicionales o el tiempo adicional pero no se obliga a pagar un turno nocturno adicional, que sale mucho más costoso, hasta que al día siguiente que abran las oficinas, siempre tener una a alguien disponible por decir algo a las 7pm 8pm 9pm para que recibir el vehículo y y así no haya un sobre costo.

ZMS: Esta usted satisfecha por el servicio prestado.

AE: Pues si, sii pero se podría mejorar.

ZMS: ahhh bueno Ingeniera Ángela muchas gracias Dios le bendiga.

AE: Gracias a usted.

**CUESTIONARIO DE ENTREVISTA
PARA LOS CLIENTES DEL SERVICIO PÚBLICO DE TRANSPORTE TERRESTRE
AUTOMOTOR ESPECIAL:**

Entrevistado/Nombre: Hector Eduardo Paredes

Edad: 33 años

Profesión: Ingeniera Industrial.

Empresa: Compañía Líder de Profesionales de Salud Clip Salud S.A.S.

Cargo en la empresa: Gerente y representante legal.

Tiempo laborando en la empresa: 8 años

Investigador: Zahira Maritza Soto Salinas ZMS

ZMS: Buenas tardes Hector Eduardo, como esta? Mi nombre es Zahira Maritza Soto Salinas, soy estudiante de la Especialización de Alta Gerencia ya estoy terminando mis estudios y estamos haciendo una entrevista a los empresarios, que utilizan el servicio de transporte especial terrestre, como ha estado usted?

HEP: Muy bien Zahira Maritza, muchas gracias por invitarme a tu entrevista.

ZMS: A bueno, ea que empresa, en que empresa trabaja usted?

HEP: Bueno en este momento laboro en una empresa llamada Arquitech Plotter

ZMS: Y que función tiene?

HEO: Yo desempeño ahí las funciones de, soy el Director de los Proyectos, yo me encargo de administrar y ejecutar, las obras de construcción que que salgan,

ZMS: Que profesión tiene usted?

HEP: Yo soy arquitecto.

ZMS: Cuantos años tiene?

HEP: yo tengo en este momento cuarenta años.

ZMS: Ahh bueno, usted utiliza el servicio de transporte a diario en su empresa?

HEP: ee el transporte público para las obras, claro que si.

ZMS: Si,

HEP: Si señora.

ZMS: En que consiste este servicio, cuéntenos:

HEP: Pues el servicio que nosotros contratamos aca en la empresa, es el servicio de camioneta, camionetas con platón o carrocería para poder transportar materiales, equipos, incluso en ocasiones e personal,

ZMS: Cada cuanto lo utiliza?

Eso depende del de la magnitud de la obra, pero digamos que hay obras que lo requieren a diario, como hay obras que lo requieren esporádicamente dos o tres veces a la semana.

ZMS: eee como considera usted el precio que paga por el servicio que recibe?

HEP: Bueno pues la verdad, en este momento por el volumen que tenemos de trabajo considero que es un que es un valor e justo, es económico, pero hay momentos en que por el volumen a veces si es mejor tener la camioneta propia y no alquilarla, pero en este momento estamos ee pagando, nos sale más económico este sistema.

ZMS: Con que empresas contrata usted?

HEP: Pues la verdad, eee

ZMS: O contrata directamente con el ...

HEP: Nosotros contratamos directamente con el propietario o conductor de la camioneta, supongo que ellos deben estar afiliados a alguna empresa, de hecho creo que es esto Cootranshuila creo que es la empresa creo que ellos están afiliados, pero el servicio lo contratamos directamente con el dueño.

ZMS: Porque lo hace de esa manera

HEP: Pues la verdad, porque conozco, conocemos al conductor desde hace tiempo, primero por el tema de la de la confianza y segundo por el tema económico,

ZMS: Que lo..

HEP: el costo directamente con el dueño de la camioneta nos ahorra un costo de comisión con la empresa que están afiliados.

ZMS: que lo motiva a usted a escoger ciertas personas y no otras para que le presten el servicio?

HEP: Bueno realmente como te digo, llevamos muchos años trabajando con la misma persona, desde que yo estoy aquí en la empresa, manejamos la misma persona por el tema de la confianza, nosotros transportamos material, de hecho nosotros rara vez vamos hasta digamos hasta hasta la obra o hasta la ferretería a cargar el material sino que el la persona conductor de la camioneta va recibe el material nos lo entrega en la obra, y hasta el momento no se ha perdido nada, el primer concepto que tenemos en cuenta es el tema de la confianza que sean personas responsables y confiables.

ZMS: Hector Eduardo que le mejoraría usted a los servicios?

HEP: Que le mejoraría yo, el modelo de los de los de las camionetas, ee lamentablemente de pronto pues ee no se si será solamente a nivel regional o nacional pero en todo tipo de negocio tenemos el concepto de que menos inversiones le hagamos a a nuestro negocio, ee mejor, porque mas ganancias nos van a quedar, entonces, lo mismo pasa con estas personas de las camionetas, ellos contratan camionetas de modelos muy viejitos, porque al momento de comprarlo le salen muy económico pero yo pienso que habría que mejorar, renovar el parque automotor.

ZMS: Se siente se siente usted satisfecho por el servicio que recibe?

HEP: Hasta el momento si, no tengo queja de, pues bueno digamos en el tema de las camionetas, porque por ejemplo hay personas que contratan, no se si si abarque tu pregunta esto, el sistema de acarreo por medio de zorras, y ya este ese sistema nosotros no lo contratamos y eso si tengo todas las quejas del mundo.

ZMS: ahhh bueno listo, Héctor Eduardo muchísimas gracias

HEP: No Zahira Maritza con muchísimo gusto

ZMS: Dios me lo bendiga.

**CUESTIONARIO DE ENTREVISTA
PARA LOS CLIENTES DEL SERVICIO PÚBLICO DE TRANSPORTE TERRESTRE
AUTOMOTOR ESPECIAL:**

Entrevistado/Nombre: Sebastián Andrés Repizo

Edad: 25 años

Profesión: Contador Público.

Empresa: Misión Carismática Internacional.

Cargo en la empresa: Coordinador de encuentros.

Tiempo laborando en la empresa: desde el 2009 hasta la fecha.

Investigador: Zahira Maritza Soto Salinas ZMS.

ZMS: Buenas Tardes, Sebastián Repizo, ee mi nombre es Zahira Maritza Soto Salinas, soy estudiante de Alta Gerencia, de la Universidad Surcolombiana, estamos realizando un estudio de la oferta del servicio de transporte especial en la ciudad de Neiva, me hace el favor me puede compartir su nombre completo.

SAR: Mi nombre es sebastiano Andrés Repizo Ramón,

ZMS: eee qué edad tiene?

SAR: 25años

ZMS: Que profesión tiene?

SAR: Contador público.

ZMS: ee en qué empresa usted realiza la función?

SAR: ee soy coordinador de encuentros de niños en la Misión Carismática Internacional

ZMS: umm, hace cuanto lleva desempeñándose en esa función?

SAR: Desde el 2008

ZMS: Desde el 2008, y en que consiste el servicio que usted recibe de la empresa de transporte?

SAR: Consiste en enn ee eee transportar a los niños que van a un campamento, eee recogerlos en la sede de la Misión Carismática Internacional, ubicada en la calle 16 1d 30 y llevarlas a una finca en el Condominio Costa Brava en el Municipio de Yaguara.

ZMS: Cuantos niños transportan en cada oportunidad.

SAR: Entre 25 y 40 niños.

ZMS: Ummm ya, cada cuanto realiza esta actividad en la Misión Carismática

SAR: en el, al principio del 2009 cada dos meses, luego cada cuatro meses, yyy ahora los estamos realizando cada seis meses.

ZMS: Qué opinión tiene usted acerca de este servicio de transporte.

SAR: Eee Bueno, inicialmente en 2000 los primeros años se contrataron conductores independientes buses de COOMOTOR el servicio fue muy bueno, porque eran buses nuevos, estilo baguete, tenía aire acondicionado, muy confortables, buenas bodegas, y ya después se contrató, pues se cambió dee, digamos de proveedores, ee y eran buses pues más antiguos , pero pues la calidad no era tan buena, pero se prefirieron porque tenían buenas bodegas y porque daban más beneficios que los otros; además que los otros nos habían incumplido en el sentido de que, nos habían incumplido el tiempo por y porque estaban con nuestro servicio, de haciendo otro, es decir, con lo que nosotros le pagábamos hacían otro servicio.

ZMS: Como así, hacían otro servicio.

SAR: O sea,

ZMS: Explíquese bien,

SAR: Mientras que nos llevaban a nuestros niños, osea estaban llevando también otros pasajeros, y nosotros queríamos un servicio completamente para nosotros,

ZMS: Ahhh ya entendí,

ZMS: porque es importante que tengan buenas bodegas?

SAR: Porque generalmente, los niños siempre van con una o dos maletas, ee además se llevan varios implementos, se lleva el mercado, se lleva el sonido, se llevan implementos para hacer la recreación, bueno toda la lúdica que se requiere para el campamento de los niños

ZMS: Que tan acorde cree usted que ha sido el precio que paga usted por el servicio, por el servicio que recibe?

SAR: bueno, yo creo que ha estado acorde, en el sentido de que, de que los buses son antiguos y no hay una buena o bueno la calidad es reducida, digamolo así, bueno si de pronto nos ofrecieran un servicio mejor con más comodidades con más facilidades, pues se pagaría un poco más,

ZMS: ya, eee ... que recomendaciones usted les daría usted a las empresas prestadoras de este servicio

SAR: bueno pues uno, recomendaciones de seguridad, porque esa era de las cosas que digamos que uno era muy cuidadoso, no podía estar muy pendiente de esas recomendaciones de seguridad con los conductores independientes, ee por ejemplo que las llantas no estuvieran gastadas que estuvieran todos los implementos, los kit de carreteras, los implementos de seguridad los cinturones, los vidrios, uno las recomendaciones de seguridad en el caso de nosotros que manejamos niños; y otra es la calidad del servicio.

ZMS: que le mejoraría usted a la calidad del servicio?

SAR: Eee de pronto aire acondicionado, como esas cosas, de pronto la oportunidad de ver videos, de escuchar música, los últimos buses que contratamos no tenían esa esa posibilidad.

ZMS: Esta realmente satisfecho usted con el servicio?

SAR: no, yo pienso que podría ser mejor.

ZMS: Podría ser mejor.

ZMS: AHH bueno Sebastián, muchísimas gracias.

SAR: Con mucho gusto

**CUESTIONARIO DE ENTREVISTA
PARA LOS CLIENTES DEL SERVICIO PÚBLICO DE TRANSPORTE TERRESTRE
AUTOMOTOR ESPECIAL:**

Entrevistado/Nombre: Patricia Gonzalez

Edad: 27 años

Profesión: Administradora Turística.

Empresa: FUDNACONFIE

Cargo en la empresa: Asesora Turística.

Tiempo laborando en la empresa: Cuatro años.

Investigador: Zahira Maritza Soto Salinas ZMS.

ZMS: Buenas Tardes, ee nos encontramos en FUNDACONFIE, estamos hablando directamente con la señora:

PG: Patricia González.

ZMS: Que función tiene usted en FUNDACONFIE?

PG: Yo soy asesora turística, de la entidad.

ZMS: Cual es el objeto social de la empresa?

PG: ee además de ser la fundación de la Cooperativa Confié, ee opera como agencia de viajes, para los socios de la Cooperativa, y pues todo el público en general que quiera tomar los servicios de turismo.

ZMS: cuántos años lleva usted en la empresa.

PG: ee cuatro años.

ZMS: y cuántos años lleva la empresa funcionando en el Huila?

PG: FUNDACONFIE como tal ya lleva ocho años, FUNDACONFIE, la cooperativa lleva por los 69 años.

ZMS: ee cuantos años tiene usted?

PG: 27 años.

ZMS: Y que profesión tiene?

PG: Soy Administradora de Empresas Turísticas.

ZMS: Ahhh bueno está bien, entonces luego ... paso a preguntarle; ustedes contratan servicio de transporte especial?

PG: Eee si, ee especial como tal no, manejamos es servicio de transporte turístico, porque tengo entendido que el especial son para los que están en rutas, nosotros trabajamos con con la con con COOMOTOR , que es la entidad que nosotros, desde que empecé yo los cuatro años que llevo con ellos, yo lleco contratando los servicios de transporte de COOMOTOR para los grupos terrestres,... los que terrestres para los viajes que realizamos,

ZMS: Como le ha parecido COOMOTOR?

PG: Hasta el momento no he tenido ninguna dificultad con ellos, me parece que además de ser puntuales, tienen unos vehículos en muy buenos en buen estado para el turismo.

ZMS: muchas personas se quejan señora Patricia de los conductores.

PG: ummm mira que yo no tengo ningún inconveniente con los conductores, me he me he casado como se dice ee con algunos conductores, que siempre solicito, cuando tengo por ejemplo un viaje ee quiero con tal conductor o con tal conductor, tengo tres conductores que son siempre viajan conmigo, y como yo voy con los con los grupos, entonces no tengo ningún inconveniente con esos conductores,, no he tenido ningún inconveniente...

ZMS: Le ha ido muy bien.

PG: Gracias a Dios, siempre soy yo la que viaja con los grupos que saco, soy yo, a mi no me gusta enviar a nadie más. Entonces yo voy con los grupos, yo contrato mi conductor y yo exijo que conductor quiero y gracias a Dios.

ZMS: O sea, o sea que usted tiene una muy buena opinión en cuanto al servicio de transporte.

PG: En cuanto a COOMOTOR si, que es el que yo manejo siempre.

ZMS: No ha tomado más servicios con otras empresas?

PG: Desde que yo llevo en FUNDACONFIE no, siempre, hay un contrato establecido y es con ellos que siempre lo manejamos.

ZMS: eee como cree usted que es el precio con el servicio que le presta la entidad.

PG: Umm son asequibles y son, y son, son están bien ubicados los precios y los servicios, como te digo los servicios son muy buenos, y los precios son los precios reales, lo que maneja todas las empresas de transporte, no no nos tiran ni nos dejan tampoco.

ZMS: Cual fue el motivo que le lleva usted a preferir COOMOTOR.

PG: eee pienso que como, que como, como se dice el dicho, crea fama y échate a dormir, creo que COOMOTOR es una de las entidades de transporte que todo el mundo tiene acá en la mente entonces se dice COOMOTOR y ya se siente como protegidos, es la impresión que yo tengo de mis clientes, entonces y además de eso porque trabaje con ellos, tengo experiencia con ellos, trabaje con ellos con el transporte, entonces...

ZMS: Que le podría que le podría mejorar usted a ese servicio de transporte?

PG: ummm tal vez manejar más, mmm otro tipo de bus, para turismo, porque como ellos tienen, por ejemplo ellos tienen buses grandes nuevos, ellos no los sacan para estos servicios, los tienen es enrutados, ee para rutas puntuales no y para turismo tienen los más los mas antiguos que no son malos, pero hay clientes por ejemplo, que solicitan que quisieran tener otra gama de vehículo para para el turismo, pero sería como lo único.

ZMS: sería la única recomendación.

PG: Siii de pronto no se limitaran únicamente de que sea esos únicos buses de turismo. Si no que pues.

ZMS: Se puede decir entonces que usted está plenamente satisfecha del servicio.

PG: Si hasta el momento si... No he tenido ninguna dificultad gracias a Dios.

ZMS: Muchísimas gracias señora Patricia, Dios me la bendiga. Le estaré comentando como me ira con el estudio.

PG: Espero le vaya muy bien.

ZMS: Bueno.

**CUESTIONARIO DE ENTREVISTA
PARA LOS CLIENTES DEL SERVICIO PÚBLICO DE TRANSPORTE TERRESTRE
AUTOMOTOR ESPECIAL:**

Entrevistado/Nombre: Natalia Salazar

Edad: 37 años

Profesión: Administradora Turística.

Empresa: Circulo de Viajes Universal S.A.

Cargo en la empresa: Ingeniera Industrial.

Tiempo laborando en la empresa:

Investigador: Zahira Maritza Soto Salinas ZMS.

ZMS: Buenas tardes, señora, Doctora Natalia Salazar, mi nombre es Zahira Maritza Soto Salinas, estudiante de la Especialización de Alta Gerencia, como requisito de grado estamos haciendo un estudio de la oferta del servicio de transporte especial terrestre automotor... muchas gracias por concederme la entrevista..

NS: Con gusto Zahira

ZMS: Usted me puede decir para que empresa trabaja usted.

NS: Si, trabajo para una compañía de Turismo que se llama Circulo de Viajes Universal S.A.

ZMS: Que cargo tiene usted?

NS: ee Aquí de la sucursal soy la Jefe administrativa.

ZMS: Que funciones tiene?

NS: Las funciones es velar por el resultado de esta de esta sucursal en todos los procesos, la organización, el control, el manejo, la.. mejor dicho a cargo todo, talento humano.

ZMS: Que profesión tiene usted?

NS: Soy ingeniera industrial

ZMS: cuantos años, perdone que se lo pregunte?

NS: ee tengo 37 años.

ZMS: ahh bueno, muy bien, usted contrata servicio de transporte especial.

NS: si, contratamos, o sea a través del servicio que nosotros le ofrecemos a los cliente en cuanto a la prestación de servicio turístico esta la opción de que se transporte en terrestre, aquí en Neiva tenemos una aliado estratégica que es COOMOTOR, igual esta compañía está en todo el país ee lo que refiere a mi sucursal, solamente aquí en Neiva solo con ellos, pero igual hay otras alianzas a nivel nacional, esas si las desconozco, local manejamos esa.

ZMS: qué tal le parece el servicio que le da COOMOTOR

NS: muy bueno, muy oportuno, eee nos da unas tarifas comisionales buenas, eee

ZMS: usted contrata directamente con la empresa o con el dueño condu del bus.

NS: con la empresa, directamente con la empresa.

ZMS: Eee que le parece a usted el precio vs el servicio que le ofrece la entidad COOMOTOR?

NS: Bien, pues la verdad aquí en Neiva solamente se cuenta con dos empresas asi de grandes COOMOTOR y COOTRANSHUILA ya las otras son empresas más pequeñas, más locales, y pues en precio me parece bien vs calidad del servicio es buena.

ZMS: Cual es el motivo que le lleva a usted a preferir la empresa que le presta el servicio,

NS: Eee prefiero COOMOTOR y no de pronto la otra empresa, porque COOMOTOR son también clientes nuestros, son clientes corporativos que ya llevan con nosotros

aproximadamente seis años, entonces de cierta manera es un gana gana, son clientes nuestros y nosotros también le contratamos a ellos en los servicios.

ZMS: Le mejoraría algo usted al servicio prestado?

NS: No, hasta la fecha no hemos tenido inconvenientes.

ZMS: Inconvenientes.

ZMS: Esta realmente satisfecho con la empresa que le presta el servicio.

NS: Si, si señora.

ZMS: Ninguna observación.

NS: No, bien, yo con ellos, jamás ha habido ningún inconveniente.

ZMS: Bueno doctora, Natalia Salazar, muchísimas gracias por su tiempo, por su espacio, Dios me la bendiga.

NS: Bueno Zahira, Gracias a usted.

**CUESTIONARIO DE ENTREVISTA
PARA LOS CLIENTES DEL SERVICIO PÚBLICO DE TRANSPORTE TERRESTRE
AUTOMOTOR ESPECIAL:**

Entrevistado/Nombre: Brayán Stiven Rincon Flores

Edad: 26 años

Profesión: Bachiller.

Empresa: Más Creativos Neiva

Cargo en la empresa: Gerente - Creativo.

Tiempo laborando en la empresa: cuatro años

Investigador: Zahira Maritza Soto Salinas ZMS.

ZMS: Muy buenas tardes nos encontramos este momento en la empresa Más Creativos con su representante legal Bayan Stiven Rincon Flores, como está Brayán?

BSRF: Hola Sara, muy buenas tardes, bien, gracias

ZMS: ahhh bueno, cuántos años lleva usted en esta empresa?

BSRF: Pues en esta empresa estamos constituidos desde el 2013 ya casi cinco años, eee pero desde antes, existimos no, si no que constituidos como Más Creativos desde el 2013 más o menos.

ZMS: Más Creativos S.A.S.

BSRF: no, es Más Creativos Neiva.

ZMS: Neiva

ZMS: Bueno, cuántos años tiene usted Brayán?

BSRF: yo tengo 26

ZMS: 26 años, que cargo tiene usted en la empresa?

BSRF: vea, yo tengo el cargo de Gerente,

ZMS: Que objeto social tiene la empresa?

BSRF: objeto social? Cómo así? Qué pena

ZMS: a que se dedica?

BSRF: aaa nosotros nos dedicamos a la publicidad, en general

ZMS: sii, a la publicidad en general, aah bueno, que función tiene usted aquí en esta entidad?

BSRF: la función mía es gerenciar pero pues como en este momento nosotros somos una empresa que estamos pasando de pequeño a mediano, si, nos consideramos en este caso, eehh yo soy el que prácticamente hago casi que de todo, yo estoy en la parte de diseño, primero gerenciando, cotizaciones, diseños, ee producción, pero pues obviamente como le cuento; hemos venido creciendo ya hemos tenido personal para producción, tengo dos personas en producción, dos personas en la parte administrativa y si Dios quiere la otra semana llega ya inicia un diseñador gráfico.

ZMS: muy bien, felicidades, usted ee en este momento utiliza el servicio de transporte especial?

BSRF: sii si en ocasiones.

ZMS: para que casos.

BSRF: para transportar eee trabajos, o recoger, si o transportar los suministros que necesito o el ya en el momento del trabajo final o en su efecto cuando me toca que enviar a otras ciudades otros lugares del país.

ZMS: qué clase de vehículos alquila?

BSRF: pues a nivel local alquilo, contrato camionetas, camionetas o furgones dependiendo la cantidad de trabajo que tenga que llevar.

ZMS: cada cuanto lo contrata?

BSRF: no eso si depende, eso depende de la del flujo de trabajo que haya, porque siempre hay trabajo, pero no siempre se tiende se utiliza camioneta, pero eso se podría decir que unas dos o tres veces al mes, de pronto o como hay veces que no

ZMS: qué opinión le da el servicio,

BSRF: pues eso es como todo, yo, am es como todo, porque es dependiendo de con quien usted trabaje, en ese caso pues es como la cuestión de acarreo es con personas deee natural, por ejemplo, por decirlo tienen, la persona tiene su camioneta y la ofreció para el acarreo, entonces, es buenos siempre cuando la persona que usted contrate sea buena, sea responsable, tenga buena presentación personal, tenga buen el el vehículo, tenga en buenas condiciones, en pintura, en latonería, en la carrocería, que tenga buena condiciones y que sea una persona, cumplida, responsable y amable, si que se acomoda a veces uno contrata una camioneta que no conoce y el conductor yy eso mejor dicho ni, si acaso abre la puerta del carro de el y eso porque le toca, eee mientras que hay otros que se bajan abren aya, les ayuda a subir, les ayudan a acomodárselo es bueno, entoes eso es como lo digo, lo califico malo o bueno eso dependiendo con quien vaya a trabajar.

ZMS: Con que empresas contrata usted?

BSRF: ee para transporte

ZMS: si señor,

BSRF: Pues hablando de empresas yooo,,, he trabajado con Surenvios, he trabajado con Servientrega, y he trabajado con envía, enn con el que más he trabajado ha sido con suren ahh con Servientrega para enviar, cuando me envían a mí, de proveedores, me envían por o por o por Sur Surenvios o por Envía...

ZMS: y y transporte especial como tal, cuando utiliza las camionetas

BSRF: Ahh bueno, eso las camionetas son personas natural pero ellos están registradas a ciertas empresas pero yo la verdad no me fijo en eso, pero he visto que trabajan con Trasnlikin, Transportehosper, empresas asi, pero como le digo, como esas empresas no están encima de sus conductores, eso ya dependiendo del conductor como lo vaya a a ofrecer el servicio.

ZMS: Qué opinión le da a usted el valor que paga por el servicio que recibe.

BSRF: Pero hay gente que es usurera, hay gente que a usted le contrata por un acarreo que sinceramente puede valer \$15.000 osea la mínima la mínima que yo se que es \$12.000 un acarreo que puede valer \$15.000 hay gente que le quiere cobrar a usted \$20 \$30.000 sabiendo uno cuánto vale, pero hay gente, que pero como le comento , la gente que yo contrato que yo trabajo, ellos ya saben que uno sabe los precios entonces no le cobran a uno caro, pero me parece como justo.

ZMS: bueno eee, que destaca usted de los servicios prestados.

BSRF: que destaco en que sentido

ZMS: la calidad, el servicio, la presentación.....

BSRF: pues en los servicios prestados

ZMS: algo bueno de la empresa

BSRF: a lo que me han dado a mí de las empresa que me han contratado tanto la persona natural, es que con las personas que yo trabajo ha sido muy bueno, yo tengo un muchacho que llama Jhon Jairo, ese muchacho a la hora que yo lo llame, al lugar que sea, el man ahí

está, y el man le dice a usted en media estoy allá, el man llega en media hora, no como muchas veces pasa, dice en media hora estoy allá, y espere y espera una hora y media y nada que llega, cuando llegan, y entonces y el man ayuda a cargar a recoger todo eso, y es confiable, yo lo puedo mandar solito sin ningún problema a tal lugar, vaya a tal lugar, pregunte por tal y el man llevo esto amablemente seriamente y lo reclamo.

ZMS: que le mejoraría usted a los servicios prestados?

BSRS: yo mejoraría en cuestión de las empresas, le cuento que días envía nueve cajas a Bogotá por Servientrega, y resulta que allá lo hacen llenar un papelito, un adhesivos para pegar a cada caja y resulta que yo iba de afán, ya me habían tomado todos los datos, y todo y me pusieron que yo tenía que llenar los nueve papelitos, sabiendo, pues que yo creo que era trabajo de ellos embalar esa cuestión, eso se llama embalar, acomodar las cajas, ya era trabajo de ellos, pues me eché media hora llenando esos nueve papelitos, entonces en verdad me incomodo eso pero de resto me parece bueno, por ejemplo Servientrega es una empresa de un día pa otro en caso de Bogotá llega rápido, y por el lado de las personas naturales, pues lo considero bueno pues contrato trabajo con personas responsables y buena.

ZMS: que les recomendaría para mejorar el servicio, a las personas naturales, en este caso que usted contrata.

BSRS: a las personas naturales de pronto que me las he topado, que nunca las conozco, cuando que del contrato no puede, o no es posible contactarlo, uno que los vehículo los tenga es óptimas condiciones, tanto latonería, pintura, como la parte chasis, o sea que sea bonito, que le inviertan plata, en pocas palabras al vehículo, la presentación personal, muchas a veces uno va a la plaza de san pedro y contrata gente allá, pero allá muy descachalandrados, todos sucios, todos parecen coteritos, sin sin desmeritar el trabajo de los coteritos, no pero pues los conductores tienen que ir bien presentados, el vocabulario, a veces el vocabulario de calle,

ZMS: Si claro.

BSRS: entonces uno los envía, unos los envía a una empresa seria, por ejemplo yo trabajo mucho con Comfamiliar del Huila, con Unicentro y uno a veces necesita que enviar algo y llegan allá hablando mejor dicho, entonces los hacen quedar mal a uno, entonces es por ahí uno tiene que ir y estar pendiente y hablar con todos, mientras que la persona que yo contrato voy le digo, el man si sabe, llega serio, amablemente, como debe ser con buen vocabulario, pues todo bien.

ZMS: Bueno, Brayan Stiven, muchísimas gracias, Dios me lo bendiga.

BSRS: Bueno Zahyra, con mucho gusto aquí, cualquier cosa.

**CUESTIONARIO DE ENTREVISTA
PARA LOS CLIENTES DEL SERVICIO PÚBLICO DE TRANSPORTE TERRESTRE
AUTOMOTOR ESPECIAL:**

Entrevistado/Nombre: Judith Bermeo

Edad: 34 años

Profesión: Administradora Publica.

Empresa: Fundación Escuela Tecnológica de Neiva Jesús Oviedo Pérez

Cargo en la empresa: Coordinador Talento Humano y Bienestar Universitario.

Tiempo laborando en la empresa: dos años

Investigador: Zahira Maritza Soto Salinas ZMS.

ZMS: Buenos días, señora Judith Bermeo, mucho gusto, mi nombre es Zahira Maritza Soto Salinas, en este momento estoy estudiando la Especialización de Alta Gerencia y como de parte de trabajo de grado estamos estudiando, el servicio de la demanda, del servicio de público de transporte especial.

Como ha estado usted,

JB: muy buenos días, señora Zahira, muy bien, muchas gracias,

ZMS: ahh bueno, para que empresa trabaja usted,

JB: Yo estoy trabajando para la Fundación Escuela tecnológica de Neiva, la FET.

ZMS: Ahh bueno, donde está ubicada.

JB: la FET esa ubicada en el km 11 vía al sur.

ZMS: Que objeto social tiene la empresa?

JB: Nosotros somos una universidad, eee prestamos el servicio de educación.

ZMS: Que cargo tiene usted dentro de la empresa?

JB: Actualmente me desempeño como la Coordinadora de Talento Humano y Bienestar Institucional.

ZMS: Usted utiliza actualmente en la empresa el servicio de transporte especial?

JB: Nosotros estamos utilizando si eel transporte con una empresa particular contratada desde aquí de la ciudad de Neiva.

ZMS: ee explíqueme en qué consiste el servicio?

JB: En que consiste el servicio, nosotros tenemos dos jornadas, en las cuales ee prestamos el servicio ee en la jornada diurna, en el horario de la mañana, ee a las 12.30 recogen en la Concha Acústica, hace otra parada en el Terminal de transportes y los llevan hasta el Campus, ehhe igualmente los recogen a las 6:00 de la tarde los trae otra vez a la ciudad de Neiva y se lleva obviamente pues la jornada nocturna haciendo las mismas rutas.

ZMS: Cuantos buses tienen a su servicio?

JB: En este momento tenemos un solo bus, eee con capacidad para cuarenta pasajeros.

ZMS: En condiciones está el bus?

JB: El bus está en óptimas condiciones con todo lo reglamental para poder transportar estudiantes, como lo es seguro y documentación al día, tanto del vehículo como del conductor que lo maneja.

ZMS: Usted nos puede decir con que empresa contrata el servicio.

JB: Nosotros contratamos el servicio con una persona particular, si, ella a su vez esta afiliada a una empresa.

ZMS: Perdone que le pregunte, porque lo hace de esa manera?

JB: Eee por comodidad, por comodidad y por seguridad también de nuestros estudiantes, porque le estaríamos brindando un servicio más personalizado y con unas rutas más aptas para ellos, ya que el transporte hacia el campus es eee un poco complicado para nuestros estudiantes.

ZMS: Qué opinión tiene usted hasta el momento, del conductor del bus?

JB: En este momento, hasta el momento tenemos buenas referencias del señor, es una persona responsable, eee que cumple con todos los lineamientos como empresa y obviamente pues como persona.

ZMS: Que tal le ha parecido a usted doctora Judith el servicio de transporte, que ellos le prestan?

JB: El servicio que yo estoy contratando?

ZMS: si,

JB: Bueno, pues es un servicio bueno, si como le digo es un bus que esta con todos los documentos en reglas, ee con todos los requisitos de comodidad y seguridad, ee al día.

ZMS: Son cumplidos...

JB: Son cumplidos obviamente con, con que, con percances pero que ya se le salen de las manos que uno entiende, pero son muy cumplidos en prestar estos servicios.

ZMS: Le haría alguna recomendación usted a esta clase de servicio, a la empresa como tal, al conductor?

JB: No en particular a esta empresa no, o a la persona como yo le digo yo contrato con una empresa con una persona natural esta a su vez pues está afiliada a una empresa.

ZMS: Que le recomendaría?

JB: No, seguir prestando este este servicio con la misma disciplina con la mismo empeño que le que les pone y responsabilidad ante todo.

ZMS: Esta realmente satisfecha?

JB: Si señora

ZMS: Siii... Eee me dice que no le mejoraría nada, cierto?

JB: Que no le mejoraría,

JB: No, en cuanto al servicio no. No señora.

ZMS: Entonces, si usted pudiera resumir cual sería el motivo por el cual prefiere esta empresa?

JB: No es de preferir hasta el momento, en este momento tenemos solo esa empresa, ee y pues esta cumpliendo con todos los parámetros que estamos exigiendo eee entonces.

ZMS: Cuánto tiempo lleva usted con esta empresa a su servicio?

JB: eee yo personalmente llevo dos años con ellos, que es lo que llevo en la empresa, eee pero sé que la empresa lleva con la Universidad eee poco o más de tres años.

ZMS: Ahhh bueno listo doctora Judith, muchísimas gracias por su tiempo.

JB: Señora Zahyra muchas gracias a usted.

ZMS: Dios me la bendiga.

JB: Con la patita de la hormiga.