



**Carrera: Tecnología Superior en Administración**

**Título de la propuesta: Plan de mejora para la Oficina Administradora de Transporte  
Colegio Alliance International de Quito**

**Trabajo de titulación presentado como requisito previo para optar por el título de  
Tecnólogo Superior en Administración**

**Autor: Paguay Mendizábal, Mónica Cristina**

**Tutor: Zambrano Acosta, Juan Carlos**

**Quito, 04 septiembre, 2023.**

## **Declaratoria de responsabilidad**

Yo, Mónica Cristina Paguay Mendizábal con cédula de ciudadanía Nro. 1720697364 en calidad de autor del trabajo de grado descrito, cedo los derechos al Instituto Superior Tecnológico Honorable Consejo Provincial de Pichincha, para su publicación en el repositorio digital institucional, como apoyo a la educación, de acuerdo con la Ley de Educación Superior artículo 144.

Quito, 04 de septiembre de 2023

Atentamente,

Mónica Cristina Paguay Mendizábal

1720697364

0987922207

[crismonica1310@gmail.com](mailto:crismonica1310@gmail.com)

### **Constancia de aprobación del tutor**

En mi calidad de Tutor del Proyecto: Plan de mejora para la Oficina Administradora de Transporte Colegio Alliance International Quito presentado por la Sra. Mónica Cristina Paguay Mendizábal para optar por el Título de Tecnólogo en Administración, considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

En la ciudad de Quito a los 04 días del mes de septiembre del 2023.

---

Dr. Juan Carlos Zambrano Acosta

Cédula: 1708904287

## **Dedicatoria**

Dedico este proyecto a mis hijos, pilar fundamental y motivación para el alcance de esta meta educativa, a mis padres gran ejemplo de superación y perseverancia y a mi esposo compañero de vida, considero que este triunfo es un triunfo de todos en conjunto.

## **Agradecimiento**

Mi agradecimiento para mi familia, por su apoyo, comprensión y ayuda.

A Dios por permitirme alcanzar este triunfo.

A mis compañeros por su amistad y colaboración desinteresada en este camino.

A los profesores por su enseñanzas y guías.

Al Instituto Tecnológico Pichincha institución que nos permite seguir creciendo profesionalmente.

## **Resumen Ejecutivo**

Este proyecto trata sobre la implementación de un Plan de mejora para la Oficina que administra el transporte en el colegio Alliance International en Quito.

En el I capítulo se aborda la problemática que se genera como resultado del análisis de los procesos y situaciones globales y locales relacionadas al tema, se plantean los objetivos generales y específicos del plan y se respalda conceptual, teórica y legalmente la propuesta a implementar, tomando definiciones importantes que nos permitan tomar decisiones y elaborar de mejor manera el plan de mejora a implementarse.

En el II capítulo se plantea el diseño metodológico aplicado, describiendo el enfoque de investigación utilizada, el nivel, tipo, la técnica para recolección de datos que en esta ocasión es una encuesta que utilizó como instrumento un cuestionario estructurado, así mismo se describe la técnica con la que se analizaron los resultados obtenidos.

En el III capítulo se expone la propuesta mediante la implementación de un Plan de mejora para la Oficina que administra el transporte en el colegio Alliance International en Quito, de este modo alcanzar la eficacia en procesos y resultados, satisfacción de los usuarios o clientes, infraestructura renovada y atención de calidad.

### **Palabras claves**

Transporte escolar, seguridad vial, calidad, atención, infraestructura, capacitación.

## **Abstract**

This project is about the implementation of an Improvement Plan for the Office that manages transportation at the Alliance International school in Quito. The first chapter addresses the problems that are generated because of the analysis of global and local processes and situations related to the subject, the general and specific objectives of the plan are raised and the proposal to be implemented is conceptually, theoretically and legally supported.

In the II chapter raises the methodological design applied, describing the research approach used, the level, type, technique for data collection that this time is a survey that used as an instrument a structured questionnaire, also describes the technique with which the results were analyzed.

In the III chapter the proposal is exposed through the implementation of an Improvement Plan for the Office that manages transportation in the Alliance International school in Quito, thus achieving efficiency in processes and results, satisfaction of users or customers, renewed infrastructure and quality care.

## **Keywords**

School transport, road safety, quality, care, infrastructure, training.

## Tabla de contenido

Constancia de aprobación del tutor.....	2
Dedicatoria.....	3
Agradecimiento.....	4
Resumen Ejecutivo .....	5
Abstract.....	6
Tabla de contenido.....	7
Índice de Ilustraciones .....	12
Índice de Tablas .....	13
Introducción .....	14
Tema .....	14
Formulación del Problema.....	14
Árbol de problemas.....	16
Idea a defender.....	16
Justificación .....	17
Objetivo general.....	17
Objetivos específicos .....	17
Líneas y Sub líneas de Investigación .....	18
Materias integradoras.....	18
CAPITULO I .....	21
Marco teórico.....	21
Benchmarking.....	21
Sistema Kaizen - HPVA .....	22
Six Sigma – DMAIC .....	23



Pensamiento Lean o Lean Thinking .....	24
Plan de mejoramiento .....	25
La seguridad vial .....	26
Transporte .....	27
Impactos en el transporte .....	27
Plan de capacitación .....	28
Educación financiera .....	28
Habilidades Blandas .....	29
Marco Legal.....	31
Constitución de la República.....	31
Reglamento a ley de transporte terrestre tránsito y seguridad vial .....	31
Reglamento para el Servicio de Transporte Comercial Escolar e Institucional .....	32
Marco Conceptual.....	33
Plan.....	33
Mejoramiento continuo .....	33
Cliente .....	33
Servicio.....	33
Plan de mejora.....	33
Calidad .....	34
Tránsito.....	34

Institución educativa .....	34
Servicio de transporte escolar .....	34
Marketing .....	34
CAPÍTULO II .....	35
Metodología De La Investigación.....	35
Contexto.....	35
Enfoque de la investigación .....	35
Cualitativo y Cuantitativo.....	36
Diseño de la investigación .....	36
Métodos .....	36
Inductivo.....	36
Analítico.....	36
Tipo de diseño .....	36
Nivel de investigación .....	37
Técnica.....	37
Encuesta .....	37
Instrumento.....	37
Técnica de análisis de resultados.....	39
Población .....	39
Análisis interno .....	39
Análisis FODA .....	39

	10
Estrategias de fortalecimiento .....	40
Análisis externo .....	41
Resultados de la encuesta .....	41
Conclusiones del análisis interno y externo.....	51
CAPITULO III.....	52
Plan de Mejora .....	52
1.    Planificación y Coordinación.....	52
2.    Registro y contacto.....	53
3.    Seguridad y Mantenimiento del Vehículo.....	55
4.    Monitoreo en Tiempo Real .....	57
5.    Gestión de Incidentes y Emergencias.....	57
6.    Evaluación y Mejora Continua.....	58
7.    Capacitación del Personal .....	60
8.    Cumplimiento Normativo .....	66
9.    Proyecto de comunicación interno y externo .....	67
Objetivo del Plan de Comunicación:.....	67
Públicos Objetivo:.....	67
Canal de Comunicación: .....	68
Estrategias de Comunicación: .....	68
Comunicación Interna .....	68
Comunicación Externa .....	69

Cronograma general de aplicación del plan de mejora.....	70
Presupuesto general de la implementación del plan de mejora .....	70
Conclusiones .....	71
Recomendaciones .....	72
Bibliografía .....	73
Anexos .....	75

## Índice de Ilustraciones

ILUSTRACIÓN 1 METODOLOGÍA HPVA .....	22
ILUSTRACIÓN 2 CICLO HPVA .....	23
ILUSTRACIÓN 3 METODOLOGÍA SIX SIGMA.....	24
ILUSTRACIÓN 4 METODOLOGÍA LEAN .....	25
ILUSTRACIÓN 5 MATRIZ FODA .....	40
ILUSTRACIÓN 7 GRAFICO RESULTADOS PREGUNTA 1 .....	41
ILUSTRACIÓN 8 GRAFICO RESULTADOS PREGUNTA 2 .....	42
ILUSTRACIÓN 9 GRAFICO RESULTADOS PREGUNTA 3 .....	43
ILUSTRACIÓN 10 GRAFICO RESULTADOS PREGUNTA 4 .....	44
ILUSTRACIÓN 11 GRAFICO RESULTADOS PREGUNTA 5 .....	45
ILUSTRACIÓN 12 GRAFICO RESULTADOS PREGUNTA 6 .....	46
ILUSTRACIÓN 13 GRAFICO RESULTADOS PREGUNTA 7 .....	47
ILUSTRACIÓN 14 GRAFICO RESULTADOS PREGUNTA 8 .....	48
ILUSTRACIÓN 15 GRAFICO RESULTADOS PREGUNTA 9 .....	49
ILUSTRACIÓN 16 DISEÑO DE PLAN DE MEJORA.....	52
ILUSTRACIÓN 17 FICHA TÉCNICA - EDUCACIÓN FINANCIERA .....	64
ILUSTRACIÓN 18 FICHA TÉCNICA - HABILIDADES BLANDAS .....	65

## Índice de Tablas

TABLA 1 ÁRBOL DE PROBLEMAS .....	16
TABLA 2 LÍNEAS Y SUB LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN.....	18
TABLA 3 MATERIAS INTEGRADORAS.....	18
TABLA 4 TIPOS DE BENCHMARKING .....	22
TABLA 5 MODELO DE HADDON.....	27
TABLA 6 RESULTADOS PREGUNTA 1 .....	41
TABLA 7 RESULTADOS PREGUNTA 2 .....	42
TABLA 8 RESULTADOS PREGUNTA 3 .....	43
TABLA 9 RESULTADOS PREGUNTA 4 .....	44
TABLA 10 RESULTADOS PREGUNTA 5 .....	45
TABLA 11 RESULTADOS PREGUNTA 6 .....	46
TABLA 12 RESULTADOS PREGUNTA 7 .....	47
TABLA 13 RESULTADOS PREGUNTA 8 .....	48
TABLA 14 RESULTADOS PREGUNTA 9 .....	49
TABLA 15 RESULTADO PREGUNTA 10.....	50
TABLA 16 CRONOGRAMA DE APLICACIÓN DEL PLAN DE MEJORA .....	53
TABLA 17 PRESUPUESTO GENERAL DEL PROYECTO.....	70

## **Introducción**

El transporte terrestre de personas es un aspecto fundamental en el desarrollo de una sociedad, por lo que se han establecido normativas y leyes que vigilan el desenvolvimiento de esta actividad, estas van en directa relación con la relevancia que tiene actualmente la calidad en la prestación de un servicio, optimización del tiempo y buen trato, tanto para el usuario final o cliente como para el proveedor es una prioridad contar con un servicio eficaz, eficiente y que a la vez sea rentable.

En este sentido se busca mediante la implementación de un plan de mejora en los aspectos infraestructura, atención de calidad, personal calificado y difusión, alcanzar satisfacción del usuario, mejorar en los resultados económicos de la oficina, convirtiendo a la Oficina de Transporte en un valor agrado del Colegio Alliance Internacional y de sus servicios educativos.

La implementación del plan de mejora permitirá afrontar el elevado grado de competitividad en el sector de transporte escolar e institucional, gracias a la combinación de más de una década de experiencia junto con las propuestas de innovación y perfeccionamiento.

### **Tema**

“Plan de mejora para la oficina administradora de transporte del colegio Alliance International de Quito”

### **Formulación del Problema**

En el ámbito del transporte escolar en Latino América se puede observar que aún hay desafíos pendientes de superar que van de la mano con el desarrollo de las ciudades y el mejoramiento en la calidad de vida de sus habitantes.

Se requieren propuestas viables que contemplen aspectos económicos, sin dejar de lado los temas sociales, ambientales y hasta culturales.

Solo conociendo a fondo las formas y la eficaz utilización de recursos se podría afrontar el reto de dar soluciones sustentables a los diferentes problemas que se presentan en el sector del transporte escolar.

En Ecuador se ha incrementado el uso del transporte escolar e institucional a medida que crece la conciencia por la seguridad vial, también por el crecimiento del parque automotor y la acelerada vida de las ciudades en vías de desarrollo como Quito, tanto que en la actualidad no es un lujo tener recorrido sino una necesidad.

En el ámbito Institucional, el incremento de utilización de servicio de recorrido es significativo en los últimos años, según la secretaria de Movilidad de MDMDQ, la tendencia de ocupación del transporte escolar es del 70%.

En el año 2017, en Ecuador se puso en vigencia la “*Normativa de transporte escolar para los establecimientos del sistema educativo nacional*”, misma que detalla Condiciones Generales para la contratación de transporte escolar; Obligaciones de los conductores, acompañantes, usuarios, servicio, institución educativa, representantes, etc. Determinado que el servicio de transporte en una institución educativa debe ser administrado por una oficina que estará monitoreada por las autoridades de esta, velando por que este servicio cumpla con lo expresado en la ley y la normativa vigente.

Moncasbschool C.A., es una compañía que se constituyó el 1 de abril de 2016 y se encuentra debidamente legalizada en el Distrito Metropolitano de Quito, socio estratégico de varias Instituciones Educativas de la ciudad de Quito, que mantiene el compromiso de brindar un buen servicio, atención personalizada y mejorar continuamente sus procesos a fin de cumplir con su misión.

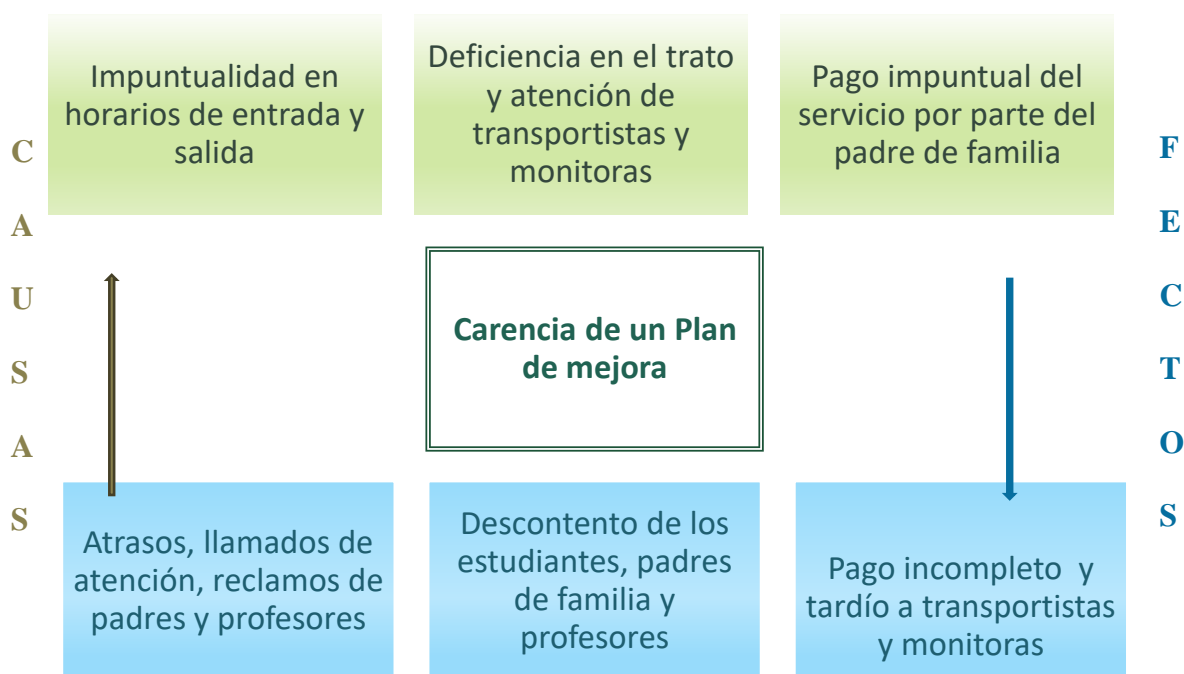
Al momento se evidencia, el funcionamiento ineficaz de la oficina administradora de transporte en el Colegio Alliance International en Quito, provocando que el servicio de recorrido presente desorganización, ineficiencias, inconformidad en los usuarios, reducción de la población estudiantil, poca rentabilidad, pago a destiempo y alta rotación de los transportistas.



En este contexto se apoya la pregunta de investigación: ¿Cuan beneficioso es implementar un plan de mejora para la oficina de administración del transporte en el Colegio Alliance Internacional Quito?

### Árbol de problemas

TABLA 1 ÁRBOL DE PROBLEMAS



Elaborado por: Autora

### Idea a defender

El beneficio de implantar un plan de mejora en la oficina de transporte escolar en el colegio Alianza Internacional se basa en la necesidad de obtener una administración y ejecución del servicio de manera eficiente y de calidad, para que puedan beneficiarse tanto la empresa de transporte escolar como la Institución cumpliendo con las normas técnicas y estándares de servicio necesarios para crear una buena imagen tanto del colegio como de la empresa de transporte escolar.

### **Justificación**

Una de las características del Colegio Alliance International es la calidad en educación con modelo estadounidense de enseñanza, donde el contacto con la comunidad es un eje importante en el desarrollo de las actividades de la Institución, el tener un servicio de transporte escolar eficiente y de calidad humana hace la diferencia y crea el valor agregado que siempre se busca brindar a los estudiantes.

La implementación de un plan de mejora para la oficina de transporte del colegio Alianza Internacional, permitirá que la prestación del servicio vaya apegado a las normas técnicas de seguridad vial y transporte, con la correspondiente calidad, responsabilidad, vigilancia, control y cumplimiento.

Es importante tener conocimiento de la percepción actual tanto de usuarios como de transportistas con respecto al servicio, a fin crear estrategias que ayuden a satisfacer las necesidades de las dos partes y crear una armonía donde las actividades se desarrollen de la mejor manera, de ahí nace la importancia de este estudio y la información que puede generar con el fin de crear un plan de mejora óptimo para la oficina de transporte de la Institución.

### **Objetivo general**

Implementar un modelo de mejora para la oficina de administración de transporte en el colegio Alianza Internacional.

### **Objetivos específicos**

Respaldar teóricamente la implementación un plan de mejora para la oficina de administración de transporte en el colegio Alianza Internacional.

Compilar información que cite o refiera la implementación de un plan de mejora para la oficina de administración de transporte en el colegio Alianza Internacional de Quito.

Establecer estrategias eficientes en la implementación del plan de mejora para la oficina de administración de transporte en el colegio Alianza Internacional de Quito.

TABLA 2 LÍNEAS Y SUB LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN

**Líneas y Sub líneas de Investigación**

<b>Tema de investigación</b>	“Plan de mejora para la oficina administradora de transporte del colegio Alliance International de Quito”
<b>Líneas de investigación</b>	<p>Consolidar la sostenibilidad del sistema económico social y solidario.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Promover una sociedad participativa.</li> </ul> <p>Asistencia administrativa y diseño de procesos y procedimientos organizacionales e institucionales.</p>
<b>Sublíneas de investigación</b>	<p>Emprendimiento e innovación</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Administración y diseño de procesos de generación de empleos</li> <li>• Promoción de iniciativas de la economía popular y solidaria, micros empresas,</li> <li>• talleres artesanales y pequeñas empresas.</li> </ul>

Fuente: Datos proporcionados ISTHCPP

Elaboración: propia de la autora

TABLA 3 MATERIAS INTEGRADORAS

<b>Materias integradoras</b>	
<b>MATERIAS INTEGRADORAS</b>	<b>RESULTADOS DE APRENDIZAJES</b>
Metodología de la investigación y desarrollo de emprendimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analiza la utilidad del manejo de fuentes de información.</li> <li>• Desarrolla la capacidad de análisis y síntesis para el tratamiento del conocimiento científico y aplica al a solución de un problema de investigación en el campo de la Administración.</li> </ul>

---

Métodos de producción para economía popular y solidaria y talleres artesanales

- Está en la capacidad de aplicar los conocimientos para la creación y gestión de la producción en empresas pequeñas y de economía popular y solidaria.
- Puede desarrollar sistemas de producción de bienes o generación de servicios.

Administración de presupuestos

- Entiende la importancia de los presupuestos como reflejo cuantitativo de los objetivos y herramienta de evaluación del actuar empresarial, así como técnica de planeación financiera.
- Planea las actividades de la empresa de acuerdo a los objetivos propuestos, a través de la recolección de información financiera dependiendo del tipo de empresa.
- 

### **Eje de formación**

Marketing para emprendedores

- Elabora y aplica los elementos del marketing que se diseñan en los emprendimientos con el fin de proyectar una gestión de excelencia en la pyme.
- Aplica de manera práctica las estrategias genéricas y alternativas a fin de generar alternativas de competitividad en el mercado a cualquier tipo de organismo económico – social.

## Gestión de la Calidad

- Analiza, identifica y comprende problemas administrativos de manufactura y servicios locales para realizar investigaciones de nivel exploratorio, con enfoque prospectivo para el uso adecuado de métodos que conserven el ecosistema, a fin de promover el desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y Economía Popular y Solidaria.

## Finanzas Corporativas

- Aplica técnicas de análisis financiero y planeación para comprender la situación financiera actual de la organización y proyectarla a futuro de acuerdo a la capacidad y estructura.
- Calcula la viabilidad y rentabilidad de inversiones, mediante la valoración de diferentes indicadores que administran el riesgo y el rendimiento.

Fuente: Datos proporcionados ISTHCPP

Elaboración: propia de la autora

## CAPITULO I

### Marco teórico

La creciente crisis económica, especialmente durante la pandemia de COVID, junto con la tensión política y la inestabilidad global, ha puesto en una posición crítica a empresas y personas naturales de todas las índoles (Oyarvide-Ramírez et al., 2021). Esto ha llevado a cambios rápidos en aspectos técnicos, organizativos y operativos. Una evolución masiva y necesaria ha sido impulsada por la transformación digital. Para mantener una posición competitiva en el mercado, las empresas necesitan mejorar sus relaciones comerciales y operaciones en general, para así satisfacer las demandas de productos y servicios en estos nuevos escenarios y lograr la satisfacción de los clientes, es así como se presentan algunas metodologías con principios y objetivos similares, pero de diferente aplicación, de las cuales se va a detallar las más importantes:

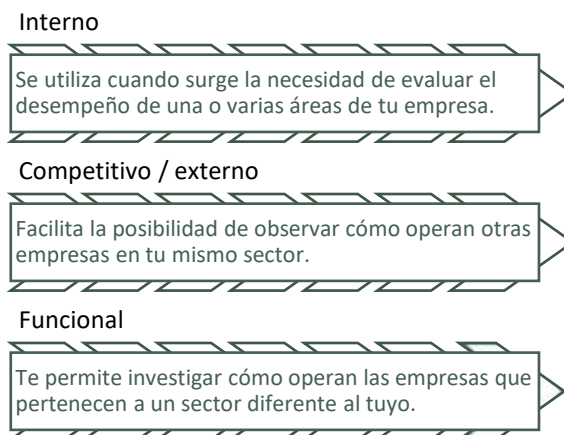
#### **Benchmarking**

Es un proceso continuo de aprendizaje y adaptación operativa con el objetivo de mejorar sus resultados, en el cual se adquieren, ajustan e implementan métodos que han demostrado éxito en otras organizaciones (De Cárdenas, 2005). Así podemos decir que, se trata de un proceso de evaluación entre organizaciones ya sea de productos, servicios o procesos, en el cual una de ellas analiza cómo otra lleva a cabo una función específica con el propósito de igualarla o superarla.

La implementación de esta técnica permite a las organizaciones mejorar la calidad de sus productos, servicios y procesos al cooperar, colaborar e intercambiar información. Su objetivo es corregir errores e identificar oportunidades para aprender a resolver problemas y tomar decisiones basadas en los patrones de éxito de líderes en el campo.

Existen varios tipos de benchmarking de los cuales los más importantes son:

TABLA 4 TIPOS DE BENCHMARKING



Elaboración: Propia de la autora

Fuente: El benchmarking como herramienta de evaluación

Es importante elegir el tipo correcto de benchmarking de acuerdo con la necesidad de la empresa es indispensable para garantizar la eficiencia en la aplicación de esta metodología.

### Sistema Kaizen - HPVA

Una opción para la mejora continua es el modelo Kaizen, el cual tuvo su origen en Japón con el objetivo de alcanzar y superar a las potencias industriales de Occidente. Se basa en la aplicación de diversos fundamentos de mejora y el uso constante de HPVA (Zapata, 2016)

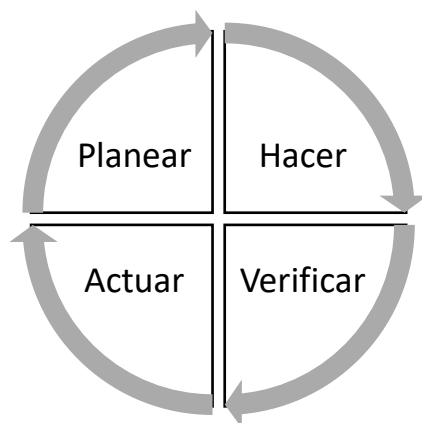
### ILUSTRACIÓN 1 METODOLOGÍA HPVA



Fuente: Ciclo de la calidad HPVA

De aquí nace el ciclo PHVA que representa una metodología crucial en los procesos de mejora continua arraigados en la cultura de las organizaciones. Es una metodología de fácil comprensión y se debe emplear ampliamente en la empresa, ya que se utiliza de manera extensiva en el desarrollo e implementación de políticas de calidad, especialmente en el contexto de Sistemas de Gestión que siguen las normativas ISO.

#### ILUSTRACIÓN 2 CICLO HPVA



Elaboración: Propia de la autora  
Fuente: Ciclo de la calidad HPVA

#### Six Sigma – DMAIC

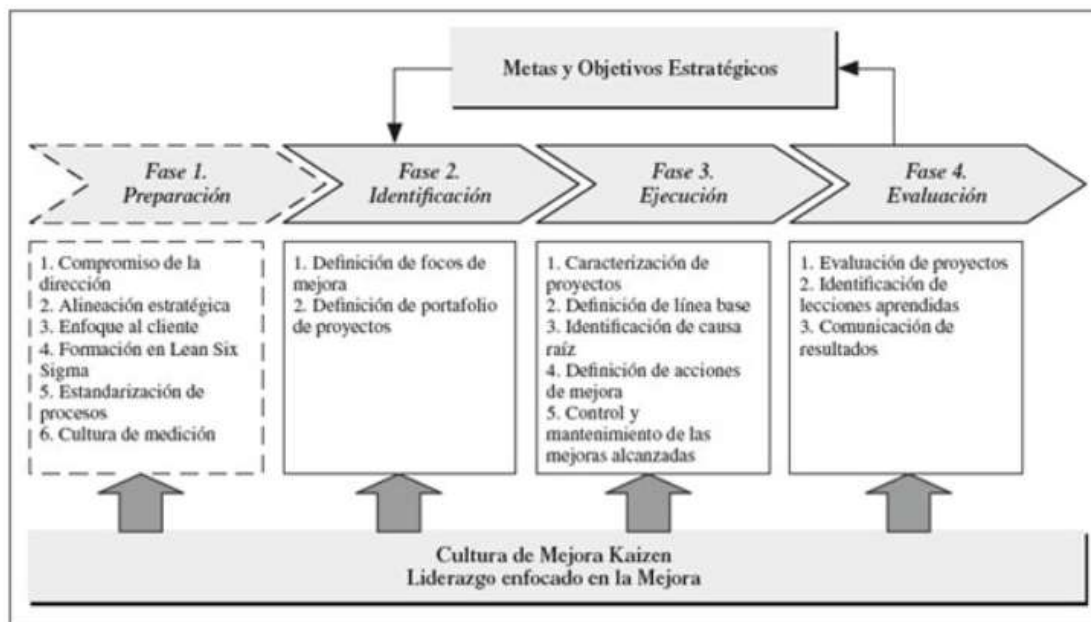
Six Sigma se ve como una evolución de las teorías tradicionales de calidad y mejora continua, como el Control Estadístico de Proceso y la Administración de la Calidad Total TQM . En esta perspectiva, Six Sigma adopta ciertos elementos de sus teorías antecesoras y los organiza de manera sistemática, creando un enfoque mejorado y más efectivo para lograr resultados. Su éxito se fundamenta en los siguientes aspectos (Felizzola & Luna, 2014)

Six Sigma se basa en una metodología que consta de cinco fases: Definir, Medir, Analizar, Mejorar y Controlar, conocida como DMAIC por sus siglas en inglés (Define, Measure, Analyze, Improve, Control) (Tsung & Wang, 2023).

Y su aplicación se define de la siguiente manera:



### ILUSTRACIÓN 3 METODOLOGÍA SIX SIGMA



Fuente: Lean Six Sigma en pequeñas y medianas empresas: un enfoque metodológico

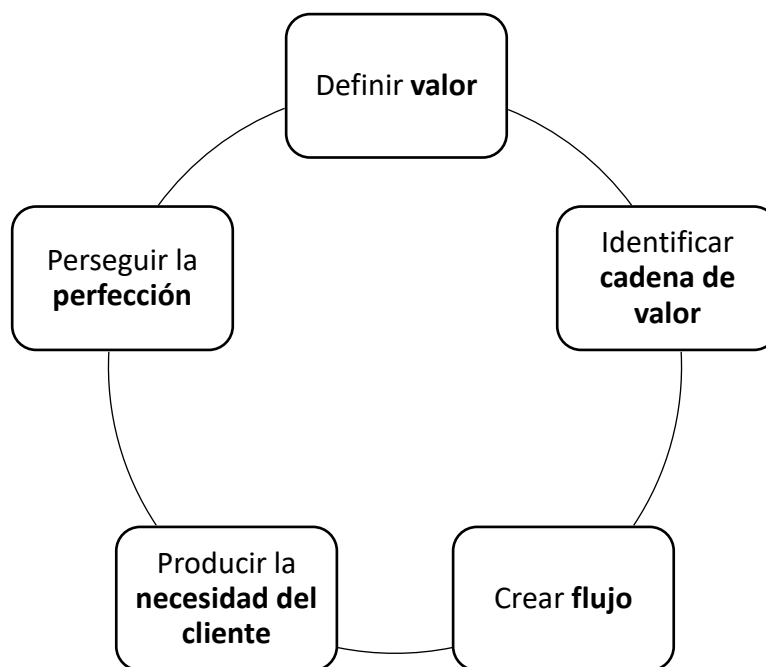
Esta metodología representa una estrategia empresarial con el propósito de identificar y eliminar errores, defectos y fallos, centrándose en los aspectos críticos para los clientes, como la calidad de los productos o servicios y su capacidad para satisfacer expectativas y agregar valor. Además, Six Sigma es una medida de calidad que se esfuerza por eliminar defectos mediante la aplicación de métodos estadísticos, logrando altos estándares de calidad y ofreciendo resultados convincentes en respuesta a las necesidades de los clientes (Crosby, 1991)

#### **Pensamiento Lean o Lean Thinking**

Los principios del enfoque "LEAN" se basan en la idea de que no hay "desperdicios", y en él aparecen dos términos clave que definen la gestión de proyectos: "valor" y "desperdicios". El objetivo es maximizar el valor de los proyectos y eliminar cualquier desperdicio presente en ellos. En ciertos contextos, la mejora continua se asemeja al enfoque del lean manufacturing (Rojas, Henao, & Valencia, 2016). Otro dato importante es que el pensamiento LEAN comprende técnicas que fueron desarrolladas e implementadas en la empresa Toyota para reducir al mínimo los desperdicios en la cadena de producción y aumentar el valor de los productos.

Es necesario seguir una secuencia lógica de pasos basados en los llamados "Principios Lean". Estos principios, identificados por Womack y Jones, son un total de cinco en el pensamiento Lean.

#### ILUSTRACIÓN 4 METODOLOGÍA LEAN



Elaboración: Propia de la autora  
Fuente: Lean construction – LC bajo pensamiento Lean

#### **Plan de mejoramiento**

Una de las definiciones más importantes sobre optimizar un proceso indica que, mejorar un proceso significa cambiarlo o hacerlo más eficiente y adaptable (Harrington, 1997).

Así mismo el mejoramiento de un proceso o sistema debe ser continuo y tener objetivos claros para poder tomar acciones oportunas y las empresas sean más competitivas en el tiempo.

Hoy en día, brindar atención al cliente se ha convertido en un imperativo indispensable para todas las empresas. Por lo tanto, todos los empleados deben capacitarse para proporcionar a los clientes un servicio especial, personalizado y ágil.(Arenal, 2019)

### **La seguridad vial**

Otro significado importante en este estudio es la seguridad vial que debe ser considerada como un sistema social que se caracteriza de manera holística, el cual abarca una diversidad de actividades o procesos en los que participan diferentes actores que interactúan entre sí en ambientes físicos, mediante la utilización de medios de transporte motorizados o no motorizados. (Pico, 2011)

Los factores de riesgo que afectan a la seguridad vial son elementos, fenómenos o situaciones de comportamiento humano que incrementan la probabilidad de sufrir un accidente. Los principales aspectos que considerar están relacionados con el factor humano, ya sea como causa directa o indirecta, así como con el factor vehículo. (Espinoza, Arenas, & Aparicio, 2016).

Como se mencionó en la primera semana global de Naciones Unidas sobre seguridad vial 2007 desde 1896, cuando se notificó la primera muerte causada por un vehículo de motor en el mundo, es indudable que la movilidad de las personas ha experimentado una gran transformación. Aunque los adelantos tecnológicos mejoraron las condiciones de vida de la población al acortar los tiempos de viaje y las distancias, también han desencadenado riesgos para la vida humana, muchas veces resultantes en traumatismos y muerte. (Organización Panamericana de la Salud, 2007)

Existen varios modelos para sistematizar y analizar los factores de influencia sobre los accidentes de tránsito de los más claros se toma en cuenta el de (Haddon, 1972) quien indica que existen tres fases: previa a la colisión, durante la colisión y después de la colisión y los factores de influencia en cuadrados en “tres componentes: a) comportamiento humano, b) vehículo y equipamiento, c) vías y el entorno, formando una matriz con nueve campos que permite el análisis de los accidentes de tránsito” por medio de la interrelaciones de uno o más factores asociadas a las anteriores componentes, en las diferentes etapas del proceso de ocurrencia del accidente.

TABLA 5 MODELO DE HADDON

Fase		Componentes		
		Humano	Vehículos o equipos	Entorno
<b>Antes del accidente</b>	Prevención de accidentes	Información, educación vial. Actitudes. Conducción bajo los efectos del alcohol o drogas. Aplicación de la reglamentación por autoridades viales.	Buen estado técnico. Luces. Frenos. Maniobrabilidad. Control de la velocidad.	Diseño y trazado de la vía pública. Límites de velocidad. Vías peatonales.
<b>Durante el accidente</b>	Prevención de lesiones durante el accidente	Uso de dispositivos de sujeción. Conducción bajo los efectos del alcohol o cualquier otra sustancia psicoactiva.	Dispositivos de sujeción para los ocupantes. Otros dispositivos de seguridad: airbag.	Objetos protectores contra choques al lado de la acera.
<b>Después del accidente</b>	Conservación y preservación de la vida	Primeros auxilios. Acceso a atención médica.	Facilidad de acceso. Riesgo de incendio.	Servicios de socorro. Congestión.

Fuente: Tomado y adaptado de la OMS

## Transporte

Es un ciclo recurrente de acciones que implica el desplazamiento de personas y/o objetos con el propósito de mejorar su utilidad en un nuevo lugar. Debido a su estrecha relación con eventos económicos y sociales, este proceso es de gran relevancia, ya que influye en la realización de dichos eventos, dependiendo de aspectos como la cantidad, calidad y modalidad de los traslados (Islas & Lelis, 2008).

El transporte es un fenómeno interconectado con causas y efectos que se entrelazan en contextos sociales, económicos y tecnológicos. Este proceso involucra tanto a personas como a objetos, y tiene como finalidad lograr ciertos objetivos determinados.

## Impactos en el transporte

Sin importar el enfoque utilizado, el transporte indudablemente tiene un impacto significativo. Este impacto puede variar entre positivo y negativo, dependiendo de las características y adaptación de los sistemas de transporte a la comunidad donde operan. Cada

sistema de transporte puede brindar beneficios y ventajas, pero también puede generar costos y desventajas. Por lo tanto, es fundamental considerar y analizar cuidadosamente estos aspectos para comprender el verdadero valor de los sistemas de transporte. Es decir, es necesario comparar los beneficios y los costos para realizar una evaluación adecuada, ya sea para un sistema existente o para diferentes opciones a implementar.

De tal forma que se debe analizar los impactos y estos pueden ser económicos o sociales con ventajas y desventajas cada uno.

## **Plan de capacitación**

### **Educación financiera**

La educación financiera es esencial para optimizar la utilización del financiamiento provisto por una entidad financiera, al mismo tiempo que constituye uno de los principios esenciales para garantizar la incorporación de diversos actores sociales y territoriales en el impulso a la producción (ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS PARA LA ALIMENTACIÓN Y LA AGRICULTURA - FAO, 2022)

En el año 2020, como respuesta a la pandemia, la Superintendencia de Bancos publica la resolución SB-2020-0754, la cual establece una innovadora forma de entrenamiento a través de plataformas digitales. Esta medida fue implementada como resultado de la situación de emergencia generada por el impacto del COVID-19, que llevó al estado de excepción (Banco de desarrollo del Ecuador B.P., 2021).

Los principales objetivos de los talleres del Programas de Educación Financiera de la banca pública, privada y cooperativismo son:

1. Control sobre los presupuestos y finanzas diarios.
2. Capacidad para sobrellevar retos financieros (inversiones a largo plazo).
3. Cumplimiento de sus objetivos a alcanzar.
4. La libertad económica y financiera para tomar sus propias decisiones y de esta manera disfrutar de la vida.

De esta manera, el Estado fomenta la creación de programas de educación financiera por parte de Cooperativas de ahorro y crédito, bancos y otras instituciones financieras. Estos programas abordan cuestiones delicadas como crédito, ahorro, tasas de interés, endeudamiento y planificación, entre otros. Un ejemplo destacado del compromiso del estado en esta dirección es BAN Ecuador, una de las instituciones más dedicadas a este propósito, al igual que la Superintendencia de Bancos.(Anexo1)

Estas entidades ofrecen cursos de educación financiera en línea, detallando los temas a tratar y su enfoque específico, como se muestra en las imágenes detalladas a continuación donde se pueden apreciar los temas tratados en cada módulo de la capacitación, que está planificada para 20 horas de trabajo, pero sin límite de tiempo para cursar por los participantes, se emite una certificación virtual de la aprobación del curso y sobre todo el estudiante se queda con la información necesaria para desarrollar sus funciones de la mejor manera.

### **Habilidades Blandas**

Otra de las necesidades de capacitación de los socios de la Cooperativa Moncasbschool C.A. es habilidades blandas, también conocidas como habilidades sociales, habilidades interpersonales o habilidades emocionales, son atributos personales y cualidades que van más allá del conocimiento técnico y que se centran en cómo interactuamos y nos relacionamos con otros en entornos personales y profesionales. Estas habilidades son esenciales para el éxito en la comunicación, el trabajo en equipo, la resolución de problemas y la adaptación a diferentes situaciones. A menudo, son difíciles de medir de manera objetiva, pero desempeñan un papel crucial en la forma en que nos relacionamos y colaboramos con otras personas (Herrera & Rojas, 2021).

Algunos ejemplos de habilidades blandas incluyen:

- **Comunicación:** La capacidad de expresar ideas de manera clara y efectiva, tanto en la escritura como en la expresión oral, y de escuchar activamente a los demás.
- **Trabajo en equipo:** La habilidad para colaborar y trabajar de manera efectiva con otros, contribuyendo al logro de objetivos comunes.

- Empatía: La capacidad de entender y ponerse en el lugar de los demás, mostrando comprensión y consideración hacia sus emociones y perspectivas
- Resolución de conflictos: La habilidad para manejar desacuerdos y situaciones conflictivas de manera constructiva, buscando soluciones y compromisos.
- Pensamiento crítico: La capacidad de analizar información de manera reflexiva y tomar decisiones fundamentadas, considerando diferentes puntos de vista
- Creatividad: La habilidad para generar ideas originales, encontrar soluciones innovadoras y pensar de manera no convencional.
- Gestión del tiempo: La habilidad para administrar el tiempo de manera eficiente y priorizar tareas de manera efectiva.
- Adaptabilidad: La capacidad de ajustarse y responder de manera positiva a cambios y situaciones nuevas
- Liderazgo: La habilidad para influir y guiar a otros de manera efectiva, inspirándolos a lograr objetivos comunes.
- Inteligencia emocional: La capacidad de reconocer y gestionar las propias emociones y las de los demás, y utilizar esa comprensión para tomar decisiones y relacionarse de manera efectiva.

Estas habilidades son valiosas en diversos contextos, incluyendo el ámbito laboral, las interacciones sociales, la educación y más. A menudo, las empresas valoran las habilidades blandas tanto como las habilidades técnicas, ya que contribuyen al buen funcionamiento de equipos y a la creación de ambientes de trabajo positivos y productivos.

## **Marco Legal**

### **Constitución de la República**

Art. 344 de la Constitución de la República, dicta que: “el sistema nacional de educación comprenderá las instituciones, programas, políticas, recursos y actores del proceso educativo, así como acciones en los niveles de educación inicial, básica y bachillerato, y estará articulado con el sistema de educación superior. El Estado ejercerá la rectoría del sistema a través de la autoridad educativa nacional, que formulará la política nacional de educación; asimismo regulará y controlará las actividades relacionadas con la educación, así como el funcionamiento de las entidades del sistema.”(Asamblea Nacional Constituyente, 2008)

### **Reglamento a ley de transporte terrestre tránsito y seguridad vial**

Art. 62.- “El servicio de transporte terrestre comercial de pasajeros y/o bienes (mercancías), puede ser de los siguientes tipos:

1. Transporte Escolar e Institucional: Consiste en el traslado de estudiantes desde sus domicilios hasta la institución educativa y viceversa; y en las mismas condiciones al personal de una institución o empresa pública o privada. Deberán cumplir con las disposiciones del reglamento emitido para el efecto por la ANT y las ordenanzas que emitan los GADs. En casos excepcionales donde el ámbito de operación sea interregional, interprovincial o intraprovincial, su permiso de operación deberá ser otorgado por el organismo que haya asumido la competencia en las circunscripciones territoriales donde preste el servicio, o en su ausencia, por la Agencia Nacional de Tránsito. Como parte de las normas de prevención y seguridad para el traslado de niños, niñas y adolescentes, los vehículos de transporte escolar estarán sujetos a límites de velocidad y condiciones de manejo, el uso de señales y distintivos que permitan su debida identificación y permitan alertar y evitar riesgos durante su operación y accidentes de tránsito, así como contar con espacios adecuados, dispositivos homologados de seguridad infantil y cinturones de seguridad según el tipo de pasajeros.”(Ministerio de Educación, 2017)



## **Reglamento para el Servicio de Transporte Comercial Escolar e Institucional**

Mediante Resolución No. ANT-NACDSGRDI18-0000030 de 12 de abril de 2018, la Dirección Ejecutiva de la Agencia Nacional de Transporte, emite el “Reglamento para el Servicio de Transporte Comercial Escolar e Institucional”.

Artículo 3.- “Servicio de transporte escolar. - El servicio de transporte escolar constituye un sistema personalizado para estudiantes del Sistema Educativo Nacional, que requieren de movilización desde sus hogares o la parada correspondiente, hasta las instituciones educativas y viceversa, de acuerdo a la necesidad de cada estudiante.

Artículo 4.- Operadora de transporte escolar. - Las operadoras de transporte escolar son personas jurídicas legalmente constituidas con sujeción a las leyes pertinentes y con permiso de operación vigente otorgado por la Agencia Nacional de Tránsito o por el gobierno autónomo descentralizado municipal o metropolitano que haya asumido las competencias de conformidad a la normativa vigente. Las operadoras de transporte escolar son encargadas de garantizar la prestación de servicios de calidad y seguridad para los estudiantes.

Artículo 5.- Prestación del servicio. - El servicio de transporte escolar que se preste en las instituciones educativas fiscales, municipales, fiscomisionales y particulares es opcional para los representantes de los estudiantes; quienes, para acceder al mismo, deben manifestar su voluntad expresa a través de la suscripción del respectivo convenio o contrato para la prestación del servicio de transporte escolar.

Artículo 8.- Conductores. - Los organismos competentes en transporte terrestre, de acuerdo a su jurisdicción territorial, conjuntamente con los directivos de las instituciones educativas verificarán periódicamente que los conductores de las unidades de transporte escolar sean profesionales, que cuenten con el tipo de licencia requerida para brindar dicho servicio; y, que la misma se encuentre vigente. Todos los conductores deberán ser contratados directamente por la o las operadoras de transporte escolar que preste sus servicios en la institución educativa.

Artículo 9.- Acompañante.- En cumplimiento a lo dispuesto en el numeral 6 del artículo 288 del Reglamento General para la Aplicación de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial y, con la finalidad de garantizar la integridad física y psicológica de las y los estudiantes de Educación Inicial y Educación General Básica Preparatoria y Elemental,

los directivos de las instituciones educativas deberán designar a una persona adulta que acompañe a los estudiantes en cada unidad de transporte escolar durante todo el trayecto desde y hacia el establecimiento educativo. El acompañante deberá reportar diariamente las novedades que se produzcan en el servicio.

Artículo 12.- Obligaciones de las madres, padres y/o representantes legales. - Las madres, padres y/o representantes legales de los estudiantes que acepten la contratación del servicio de transporte escolar con recursos propios, deberán cumplir con el pago del servicio establecido en el contrato.”(Agencia Nacional de Transporte, 2018)

### **Marco Conceptual**

#### **Plan**

“Un esquema organizativo establecer una estructura jerárquica y establecer a quién se rinde cuentas en el ámbito laboral.”(Gardey & Merino, 2022).

#### **Mejoramiento continuo**

La mejora continua es una táctica de administración que busca de manera constante encontrar maneras de hacer que las operaciones y los procesos sean mejores optimizando tiempos y recursos. (Morera, 2012).

#### **Cliente**

Es el consumidor final el cual constituye la clave principal para cualquier empresa ya que genera ingresos y la mayoría de sus planes, proyectos se enfocan a desarrollarse en base al cliente (Armijos, A et al,2021).

#### **Servicio**

Se entiende como un valor agregado, una utilidad, presente en bienes tangibles o intangibles(Paredes et al., 2021).

#### **Plan de mejora**

Es una herramienta utilizada para llevar a cabo una serie de actividades que impulsen el progreso de una organización. La metodología de los planes de mejora se fundamenta en el ciclo de mejora continua de Deming, también conocido como ciclo PDCA(Morera, 2012).

**Calidad**

La calidad de un producto o servicio se refiere al conjunto completo de características que engloban aspectos del marketing, ingeniería, fabricación y mantenimiento, mediante los cuales el producto o servicio en uso satisfará las expectativas del cliente (Jacinto et al., n.d.).

**Tránsito**

Es el fenómeno físico de pasar por un punto o lugar específico (calle, estación, puerto, pasillo, etc.) (Islas & Lelis, 2008).

**Institución educativa**

Una institución educativa es una entidad que proporciona educación, ya sea como su principal objetivo o como una actividad complementaria. Esto puede incluir tanto instituciones educativas financiadas por el gobierno como empresas privadas, organizaciones no gubernamentales o entidades públicas que no son específicamente educativas (UNESCO, 2011).

**Servicio de transporte escolar**

El servicio de transporte escolar constituye un sistema personalizado para estudiantes del Sistema Educativo Nacional, que requieren de movilización desde sus hogares o la parada correspondiente, hasta las instituciones educativas y viceversa, de acuerdo a la necesidad de cada estudiante (Constituyente, 2017).

**Marketing**

La definición de marketing engloba el proceso social y de administración por el cual diversos grupos y personas satisfacen sus requerimientos y anhelos a través de la creación y el intercambio de productos y valores. Para comprender esta descripción, examinaremos los conceptos fundamentales del marketing que incluyen necesidades, deseos y demandas; las propuestas de marketing como productos, servicios y vivencias; la noción de valor y satisfacción; intercambios, transacciones y relaciones; y, por último, los mercados (Kotler & Armstrong, 2013)

## CAPÍTULO II

### **Metodología De La Investigación**

#### **Contexto**

La presente investigación considera a todos los actores involucrados en este sistema de transporte, incluyendo al Colegio Alliance International (AAI), fundado en 1929 con ocho estudiantes y dos maestros. Su objetivo inicial fue proporcionar educación estadounidense a los hijos de los misioneros de la Alianza Cristiana y Misionera (C&MA por sus siglas en inglés). Actualmente, AAI es un colegio independiente que atiende a estudiantes de diversas nacionalidades, ofreciendo un ambiente de inmersión en inglés con una perspectiva cristiana (Alliance Academy International, 2019).

Por otro lado, como socio estratégico está la empresa de transporte escolar Moncasbschool C.A., es una compañía que se constituyó el 1 de abril de 2016 y se encuentra debidamente legalizada en el Distrito Metropolitano de Quito, cuyo objetivo es la administración, coordinación y logística de transporte de personas, siendo su misión brindar un servicio de excelente calidad y seguridad de los pasajeros, cumpliendo los requerimientos de los clientes. (Moncasbschool , 2023)

Mediante concurso público de fecha 29 de junio del 2023 la empresa Moncasbschool C.A., resulta ser la ganadora del proceso para realizar el servicio de transporte puerta a puerta de los estudiantes de la Colegio Academia Alianza Internacional, ya que cumplieron con todos los requerimientos técnicos y económicos solicitados en la invitación.

Cuentan con 53 socios de acuerdo con lista de accionistas publicada en la Superintendencia de Compañías, de los cuales 11 prestan sus servicios al colegio Academia Alianza Internacional con sus unidades en buenas condiciones.

#### **Enfoque de la investigación**

Según Roberto Sampieri en su libro "Metodología de la Investigación," la investigación descriptiva es una fase inicial y preparatoria de un estudio que busca recopilar datos y precisar la naturaleza de un fenómeno. Su propósito radica en describir distintas pautas de comportamiento social en una comunidad, tales como su origen, opiniones, políticas y preferencias. Esta etapa

preparatoria del trabajo científico permite ordenar los resultados de las observaciones sobre conductas, características, factores, procedimientos y otras variables relacionadas con los fenómenos y hechos en cuestión. (Sampieri, 1998)

### **Cualitativo y Cuantitativo**

El enfoque adoptado para esta investigación se adscribe al método cualitativo, ya que se centra en variables de naturaleza cualitativa. Estas variables se someten a análisis e interpretación, y sus resultados y observaciones constituyen la base para aplicarlos en la formulación de un plan de mejora específico en la Cooperativa Moncasbschool C.A.

La investigación cuantitativa se fundamenta en la generalización y presupone, con el objetivo de lograr una mayor validez en sus resultados, el conocimiento cualitativo y teórico. Esta metodología facilita la comparación de diversas consideraciones y respuestas dentro del contexto investigado.

### **Diseño de la investigación**

#### **Métodos**

##### **Inductivo**

Se realiza un proceso de razonamiento basado en la observación, registro y experimentación de la información, para tener sustento y explicación al momento de ejecutar el plan de mejoramiento y poder resolver el problema planteado llegando a una conclusión lógica de resolución del problema.

##### **Analítico**

Partiendo de lo general a lo específico, se emplea el método analítico, describiendo el problema formulado, descomponiendo en sus partes junto con los elementos que participan en él y mediante este proceso obtener transparencia en la investigación para llegar al objetivo.

##### **Tipo de diseño**

Diseño de campo donde se va a recolectar información directamente de la fuente, es decir, de los usuarios del transporte escolar que brinda la Cooperativa.

### **Nivel de investigación**

Se usa la investigación descriptiva, donde se busca describir las características del servicio brindado por la Cooperativa Moncasbschool, sin intentar establecer relaciones causales y se va a recopilar datos y realizar un análisis estadístico.

### **Técnica**

#### **Encuesta**

Mediante la implementación de encuestas, se recopila la información necesaria para llevar a cabo el proyecto. Se dirigen preguntas específicas a un grupo de 74 usuarios que han tenido la experiencia de viajar con la Cooperativa Moncasbschool C.A. Estas preguntas están diseñadas con respuestas predefinidas con el propósito de evaluar el nivel de satisfacción en relación con la calidad del servicio proporcionado por la Cooperativa.

#### **Instrumento**

Se realizó el siguiente cuestionario a fin de obtener información relevante para el presente estudio, el cual se detalla a continuación:

1. ¿Cómo calificaría el servicio que brinda la Cooperativa MONCASBSCHOOL?

<input type="checkbox"/>	Excelente
<input type="checkbox"/>	Bueno
<input type="checkbox"/>	Malo
<input type="checkbox"/>	Regular

2. A su percepción el personal de la Cooperativa MONCASBSCHOOL cuenta con la capacidad necesaria para cumplir sus funciones.

Si

No

3. ¿Cómo califica la condición física de las unidades de la Cooperativa MONCABSC4OOL?

<input type="checkbox"/>	Excelente
<input type="checkbox"/>	Bueno
<input type="checkbox"/>	Malo
<input type="checkbox"/>	Regular

4. ¿Cómo califica la atención del acompañante o ayudante de la unidad?

<input type="checkbox"/>	Excelente
<input type="checkbox"/>	Bueno
<input type="checkbox"/>	Malo
<input type="checkbox"/>	Regular

5. Ha visitado las oficinas asignadas a la Cooperativa MONCASBSCHOOL

Si  No

6. Considera adecuada la comunicación con los conductores de la Cooperativa MONCASBSCHOOL

Si  No

7. Usted realiza sus pagos de forma cumplida

Si  No

*Si su respuesta anterior fue NO. Explique el ¿por qué?*

8. ¿Considera que el estudiante se trasladó en el transporte escolar de forma segura?

Si  No

9. ¿Considera que los tiempos y rutas marcadas en el trayecto del transporte son los adecuados?

Si  No

10. ¿Qué recomendación o sugerencia le daría a la Cooperativa MONCABSC4OOL?

### **Técnica de análisis de resultados**

Para este estudio se usa la estadística descriptiva que engloba los procedimientos empleados para recopilar, estructurar, resumir y exhibir un conjunto de datos y su propósito principal consiste en exponer las cualidades esenciales de los datos, para lo cual se emplean comúnmente medidas, representaciones gráficas y tablas.(López, 2019)

### **Población**

Dado el tamaño considerablemente reducido de la población, se opta por considerar el conjunto de estudiantes que hacen uso del transporte escolar en el Colegio Alliance Internacional de Quito como punto de referencia. Esto permitirá obtener un nivel de confianza más preciso y cercano a la realidad en cuanto al funcionamiento y las interacciones entre los proveedores de transporte y los usuarios finales. Es así que el número de encuestados es: 74 alumnos que participaron en la encuesta, proporcionando sus respuestas a través de sus representantes designados.

### **Análisis interno**

#### **Análisis FODA**

Es indispensable para la Cooperativa examinar sus mercados y el contexto en el que opera para descubrir oportunidades prometedoras y reconocer las amenazas presentes en el entorno. Asimismo, debe evaluar las capacidades sólidas y las limitaciones de la empresa, así como las estrategias de marketing actuales y potenciales, con el propósito de identificar qué oportunidades podría aprovechar de manera más efectiva. El objetivo es lograr una alineación entre las fortalezas de la empresa y las oportunidades atractivas en el entorno, al mismo tiempo



que se resuelven o superan las debilidades y se minimizan las amenazas (Kotler & Amstrong, 2013).

Con lo mencionado anteriormente se procede a realizar un análisis FODA con el fin de terminar las debilidades, amenazas y oportunidades que se puedan implementar en el plan de mejora a plantearse.

### ILUSTRACIÓN 5 MATRIZ FODA



Elaboración: Propia de la autora

### Estrategias de fortalecimiento

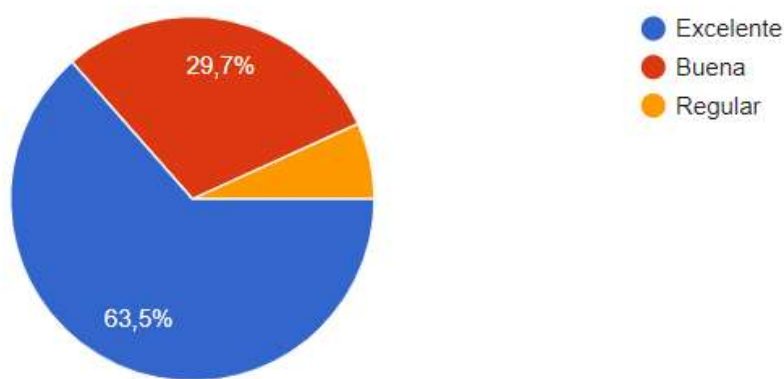
- Plan de capacitación a socios de la Cooperativa, en temas de incidencia en su labor diaria como es: habilidades blandas, educación financiera y mecánica.
- Plan básico de marketing para dar a conocer los servicios de la Cooperativa.
- Mejoramiento en la infraestructura de las oficinas facilitadas por el Colegio a la Cooperativa.

## Análisis externo

### Resultados de la encuesta

1. ¿Cómo calificaría el servicio que brinda la Cooperativa Moncasbschool C.A?

ILUSTRACIÓN 6 GRAFICO RESULTADOS PREGUNTA 1



Fuente: (Tomado de Google Forms, 2023)

TABLA 6 RESULTADOS PREGUNTA 1

CRITERIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>EXCELENTE</b>	47	63,51%
<b>BUENA</b>	22	29,73%
<b>REGULAR</b>	5	6,76%
<b>TOTAL GENERAL</b>	74	100%

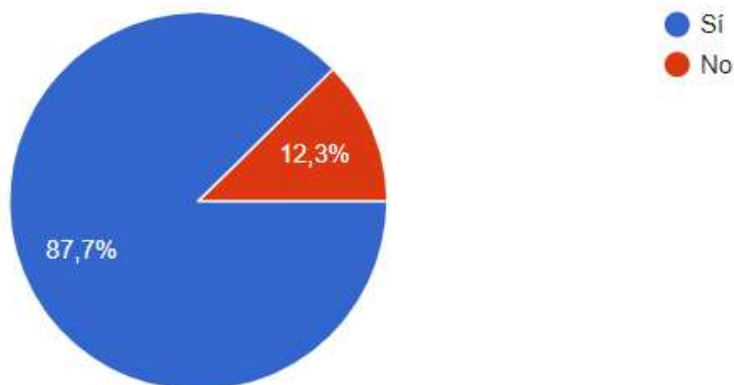
Fuente: Autora

### Análisis

En la respuesta 1, se tiene un 63,51% de usuarios que consideran que el servicio de transporte escolar que brinda la Cooperativa Moncasbschool es excelente, un 29,73% considera que el servicio es bueno y el 6,76% regular. De tal manera que se debe trabajar en la opinión de 36,49% que no se siente completamente satisfecho.

2. A su percepción el personal de la Cooperativa Moncasbschool C.A cuenta con la capacitación necesaria para cumplir sus funciones?

ILUSTRACIÓN 7 GRAFICO RESULTADOS PREGUNTA 2



Fuente: (Tomado de Google Forms, 2023)

TABLA 7 RESULTADOS PREGUNTA 2

CRITERIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	9	12,16%
NO	64	86,49%
BLANCO	1	1,35%
<b>TOTAL GENERAL</b>	74	100%

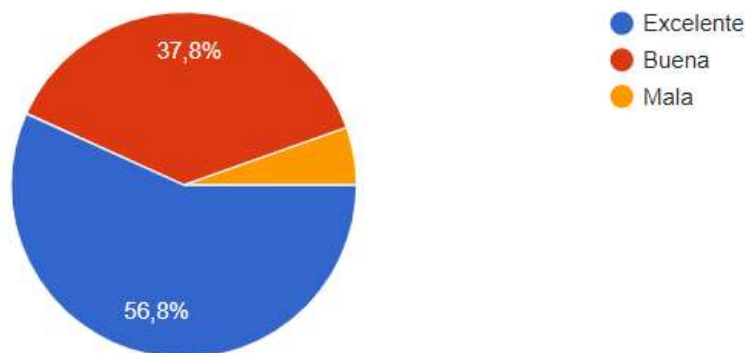
Fuente: Autora

### Análisis

En la respuesta 2, se tiene un 68,49% de usuarios que consideran que el personal de la Cooperativa Moncasbschool SI cuenta con la capacitación necesaria para cumplir sus funciones, un 12,16% considera que NO es suficiente la capacitación de los conductores y personal de servicio de transporte escolar. De tal manera que se debe trabajar en la opinión de 10 personas que quizá tuvieron inconvenientes en el servicio.

3. ¿Cómo califica el estado físico de las unidades de la Cooperativa Moncasbschool C.A?

ILUSTRACIÓN 8 GRAFICO RESULTADOS PREGUNTA 3



Fuente: (Tomado de Google Forms, 2023)

TABLA 8 RESULTADOS PREGUNTA 3

CRITERIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXCELENTE	42	56,76%
BUENA	28	37,84%
MALA	4	5,41%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>74</b>	<b>100%</b>

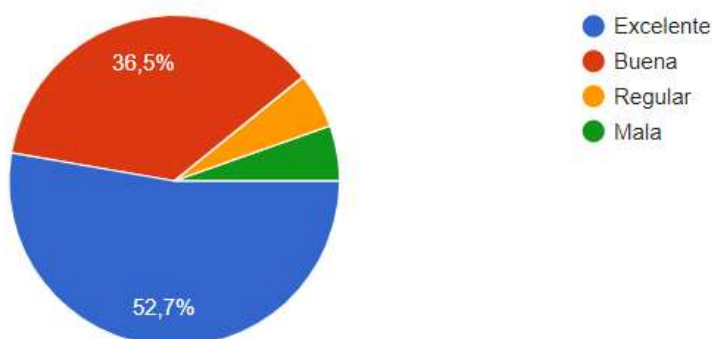
Fuente: Autora

### Análisis

En la respuesta 3, se tiene un 56,76% de usuarios que consideran que el estado físico de las unidades de la Cooperativa Moncasbschool es excelente, un 37,84% considera que están en buenas condiciones y el 5,41% que es malo. De tal manera que se debe indagar en las causales de esta problemática con 33 personas que no están conformes con el estado físico de las unidades y donde habría que tomar acciones.

4. ¿Cómo califica la atención del acompañante o ayudante de la unidad?

ILUSTRACIÓN 9 GRAFICO RESULTADOS PREGUNTA 4



Fuente: (Tomado de Google Forms, 2023)

TABLA 9 RESULTADOS PREGUNTA 4

CRITERIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXCELENTE	39	52,70%
BUENA	27	36,49%
REGULAR	4	5,41%
MALA	4	5,41%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>74</b>	<b>100%</b>

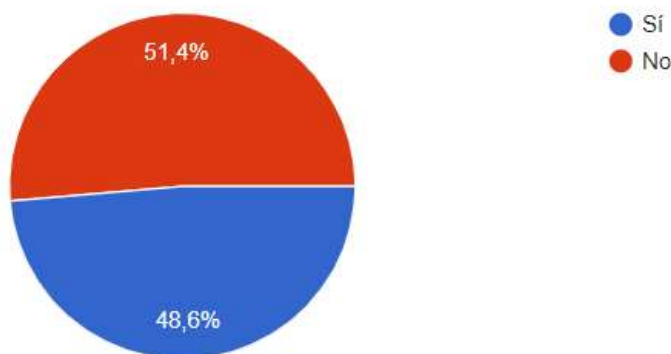
Fuente: Autora

### Análisis

En la respuesta 4, se tiene un 52,70% de usuarios que consideran que la atención del o la acompañante de las unidades de la Cooperativa Moncasbschool es excelente, un 36,49% considera que es buena y el 5,41% que es regular y el último 5,41% es malo. De tal manera que se debe trabajar con los usuarios insatisfechos que serían 8.

5. Ha visitado las oficinas asignadas a la Cooperativa Moncasbschool C.A?

ILUSTRACIÓN 10 GRAFICO RESULTADOS PREGUNTA 5



Fuente: (Tomado de Google Forms, 2023)

TABLA 10 RESULTADOS PREGUNTA 5

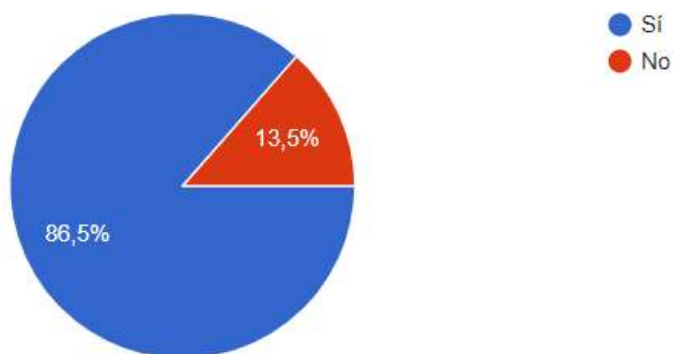
CRITERIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	38	51,35%
NO	36	48,65%
BLANCO	0	0,00%
TOTAL	74	100%

Fuente: Autora

En la respuesta 5, se tiene un 51,35% en 38 usuarios que SI han visitado las instalaciones físicas de la Cooperativa Moncasbschool y un 48,65% que corresponde a 36 encuestados que NO han visitado dichas instalaciones, quizá por falta de información o no han tenido la necesidad, hay que realizar una campaña interna de comunicación, donde se pueda información sobre la instructora física de atención al usuario.

6. ¿Considera adecuada la comunicación con los conductores de la Cooperativa Moncasbschool C.A?

ILUSTRACIÓN 11 GRAFICO RESULTADOS PREGUNTA 6



Fuente: (Tomado de Google Forms, 2023)

TABLA 11 RESULTADOS PREGUNTA 6

CRITERIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	64	86,49%
NO	10	13,51%
BLANCO	0	0,00%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>74</b>	<b>100%</b>

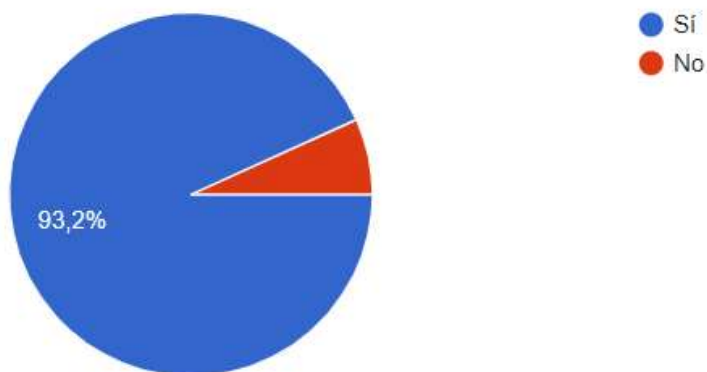
Fuente: Autora

### Análisis

En la respuesta 6, se tiene un 86,49% en 64 usuarios que consideran que Si existe una eficiente comunicación con el personal de la Cooperativa Moncasbschool y un 13,51% representados por 10 encuestados que NO se sienten satisfechos con la comunicación que tienen con los trabajadores de la Cooperativa, por lo cual es importante una campaña informativa de comunicación interna.

7. ¿Usted realiza sus pagos de forma cumplida?

ILUSTRACIÓN 12 GRAFICO RESULTADOS PREGUNTA 7



Fuente: (Tomado de Google Forms, 2023)

TABLA 12 RESULTADOS PREGUNTA 7

CRITERIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	69	93,24%
NO	5	6,76%
BLANCO	0	0,00%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>74</b>	<b>100%</b>

Fuente: Autora

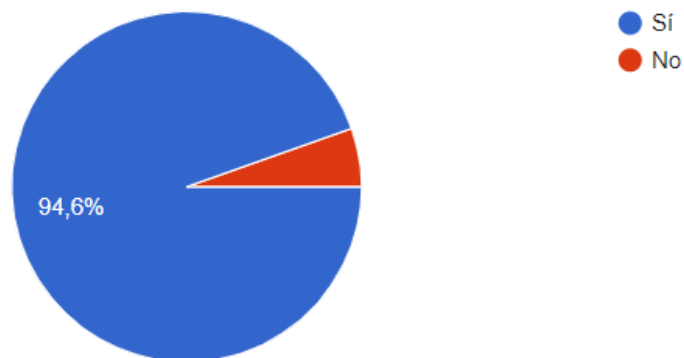
### Análisis

En la respuesta 7, se tiene un 92,24% de usuarios representados en 69 personas que consideran que Si realizan sus pagos a tiempo y un 6,76% en 5 encuestados que consideran que NO lo realizan, entre las causas más frecuentes de la falta de pago es: por olvido, por falta de tiempo, porque hay pocos métodos de pago, razones que hay que tomar en cuenta para realizar acciones de mejora.



8. ¿Considera que el estudiante se traslada en el transporte escolar de forma segura?

ILUSTRACIÓN 13 GRAFICO RESULTADOS PREGUNTA 8



Fuente: (Tomado de Google Forms, 2023)

Tabla 13 RESULTADOS PREGUNTA 8

<b>CRITERIO</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>SI</b>	70	94,60%
<b>NO</b>	4	5,40%
<b>BLANCO</b>	0	0,00%
<b>TOTAL GENERAL</b>	74	100%

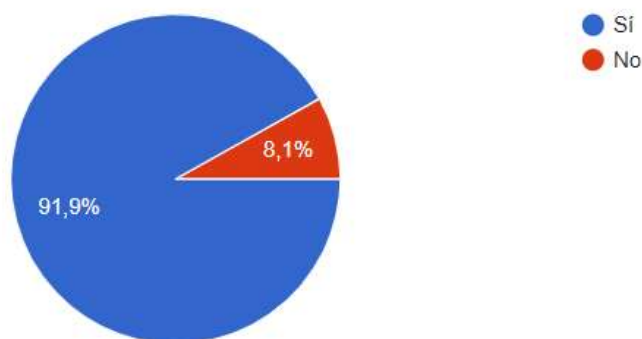
Fuente: Autora

### **Análisis**

En la respuesta 8, se tiene un 94,60% de usuarios que corresponde a 70 encuestados que considera que la seguridad de los estudiantes es la adecuada y se sienten conformes y un 5,40% que representan 4 personas que No sienten seguridad al momento de enviar a sus hijos en el transporte escolar, es así que se va a indagar sobre el sentir de las personas y sobre las posibles soluciones.

9. ¿Considera que los tiempos y rutas marcadas en el trayecto del transporte escolar son los adecuados?

ILUSTRACIÓN 14 GRAFICO RESULTADOS PREGUNTA 9



Fuente: (Tomado de Google Forms, 2023)

TABLA 14 RESULTADOS PREGUNTA 9

CRITERIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	68	91,90%
NO	6	8,10%
BLANCO	0	0,00%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>74</b>	<b>100%</b>

Fuente: Autora

### Análisis

En la respuesta 9, se tiene un 91,90% que representan 68 usuarios que consideran adecuadas las rutas del trayecto usado por los conductores de la Cooperativa desde la institución a los domicilios de los estudiantes y un 8,10% en 6 encuestados que NO lo les parece que las rutas sean las adecuadas, por lo que se debe trabajar con las 4 personas que no se encuentran satisfechas en este punto.

10. ¿Qué recomendación o sugerencia le daría a la Cooperativa Moncasbschool C.A?

TABLA 15 RESULTADO PREGUNTA 10

<b>Recomendaciones</b>	<b>Frecuencia</b>
Ahora con tanto cierre de vías deberían estar más informados para cumplir con las rutas adecuadamente	1
Capacitación en atención y calidad	1
Comunicación	1
Continúen con su excelente servicio	1
están muy bien	1
Los felicito por su excelente trabajo	1
Más rapidez	1
Me parece todo excelente	1
Mejor atención y seguridad vial	1
Mejora en general	1
Mejorar el trato de los conductores hacia el estudiante	1
ninguna	3
Ninguna	10
Ninguna excelente	1
Ninguna por el momento.	1
Ninguna, servicio exelente	1
Que siga así dando un buen servicio	1
Revisar que los chicos vayan siempre puestos el cinturón de seguridad	1
Seguridad, y facilidades de pago	1
Siempre mejorar continuamente el servicio	1
Sigan adelante	1
Sigan adelante con su excelente servicio	1
Tienen excelente servicio, son puntuales y cuidadosos.	1
Todo excelente	1
Todo excelente	1
Una comunicación más ampliación los padres de familia	1
Unidades nuevas	1
(en blanco)	36
Total	74

Fuente: (Tomado de Google Forms, 2023)

## **Análisis**

En la pregunta 10 se analizan datos cuantitativos sobre el servicio y la percepción del usuario de la Cooperativa, es así como se recibieron 38 respuestas de las cuales un alto porcentaje corresponde a felicitaciones y a comentarios positivos sobre la gestión del transporte, también existen 4 recomendaciones a ser tomadas en cuenta para poder mejorar el servicio, entre ellas mejorar la comunicación, mejorar el trato hacia los estudiantes y revisar la seguridad. Temas que se deben tratar en las capacitaciones planificadas.

## **Conclusiones del análisis interno y externo**

En el análisis FODA se determina que, al implementar un plan de capacitación en habilidades blandas, educación financiera y mecánica para los socios de la Cooperativa mejorará el desempeño diario y la eficiencia, lo que se traducirá en un transporte más seguro y satisfactorio, luego la aplicación del plan de marketing aumenta la visibilidad y la demanda, atrayendo a nuevos usuarios y oportunidades de negocios importantes y por último pero no menos importante la facilidad de disponer un espacio adecuado para atender a los usuarios, padres de familia y estudiantes.

Los resultados de la encuesta realizadas fueron en su mayoría sobre comentarios positivos de los usuarios de transporte escolar quienes indican que el servicio goza de alta satisfacción y confianza. Los usuarios se sienten seguros, valoran la comunicación efectiva, el comportamiento profesional de los conductores y el impacto positivo en su rutina diaria. Estos aspectos resaltan la calidad y eficacia del servicio, pero es importante seguir mejorando para mantener la satisfacción a largo plazo.

## CAPITULO III

### Plan de Mejora

Después de analizar las respuestas obtenidas en la encuesta dirigida a la totalidad de usuarios del servicio de transporte escolar, ahora procedemos a presentar las opciones de mejora detalladas en los siguientes procesos:

#### ILUSTRACIÓN 15 DISEÑO DE PLAN DE MEJORA



Fuente y elaboración: Autora

#### 1. Planificación y Coordinación

Realizar un análisis detallado de las ubicaciones de los estudiantes para determinar las rutas más eficientes y seguras.

Colaborar estrechamente con la dirección y administradora del contrato del Colegio para establecer horarios de recogida y entrega que se adapten al calendario escolar.

Designar conductores experimentados y responsables para cada ruta, teniendo en cuenta su conocimiento de las áreas locales y sus habilidades de manejo ofensivo y defensivo.

Asignar acompañantes adicionales en las rutas si es necesario, especialmente para grupos más jóvenes, para garantizar una supervisión y control adecuado.

Estas actividades se las debe realizar con un cronograma detallado de actividades a realizar al inicio de cada ciclo escolar.

De tal manera que se tiene el siguiente detalle:

**TABLA 16 ACTIVIDADES Y CRONOGRAMA PLANIFICACIÓN Y COORDINACIÓN**

<b>Actividades</b>	<b>Semana</b>	
	<b>1</b>	<b>2</b>
Realizar análisis de ubicaciones y diseñar rutas		
Reuniones el administrador del contrato y autoridades del Colegio		
Designar conductores y acompañantes		
Preparar el plan detallado para el inicio del ciclo		

Fuente y elaboración: Autora

## **2. Registro y contacto**

Elaborar un formulario de registro completo y fácil de entender para los padres o tutores legales de los estudiantes. El formato está disponible en forma física y digital por medio de Google Forms.

TABLA 17 FORMULARIO DE REGISTRO

<b>Formulario de Registro No. 0000-2023</b>	
Nombres y Apellidos del estudiante: _____	
Dirección: _____	
Teléfono: _____	
<b>Contacto de emergencia 1</b>	
Nombres y Apellidos: _____	
Dirección: _____	
Teléfono: _____	
<b>Contacto de emergencia 2</b>	
Nombres y Apellidos: _____	
Dirección: _____	
Teléfono: _____	
<b>Condiciones médicas del estudiante</b>	
Enfermedades importantes:	
Alergias:	
Dirección donde dejar al estudiante en caso de emergencia:	
Observaciones:	
Firma representante: _____	
Ci: _____	

Fuente y elaboración: Autora

<https://forms.gle/zjSxkpFQV5UdNA2j8>

En este documento de va a recopilar información vital, como nombres completos de los estudiantes, direcciones exactas, números de contacto de emergencia, alergias o condiciones médicas importantes y requisitos de ubicación en especial.

Implementar un sistema de comunicación en línea, como un portal web o una aplicación móvil, para que los padres de familia puedan realizar cambios en la información de contacto y recibir notificaciones importantes sobre el servicio de transporte.

Se van a realizar las siguientes actividades y plazos:

**TABLA 18 ACTIVIDADES Y CRONOGRAMA REGISTRO Y CONTACTO**

Actividades	Semana		
	1	2	3
Elaborar formulario de registro y comunicación			
Implementar sistema de comunicación en línea			
Lanzar el sistema de registro y comunicación en línea			
Recopilar información vital de los estudiantes			

Fuente y elaboración: Autora

### **3. Seguridad y Mantenimiento del Vehículo**

Establecer un calendario continuo para las inspecciones de seguridad de cada unidad, que incluya verificaciones de frenos, luces, neumáticos y sistemas de seguridad.

Asignar una mecánica autorizada y específica para realizar el mantenimiento y las reparaciones necesarias de manera oportuna y eficiente.

Mantener registros detallados de cada inspección y mantenimiento, incluyendo fechas, resultados y acciones tomadas de acuerdo con el formulario detallado en la siguiente tabla:



TABLA 19 REGISTRO DE NOVEDADES VEHICULOS

No. Unidad: _____			
Taller mecánico asignado: _____			
Kilometraje	5000 km a 50000 km	50000 km a 100000 km	100000 km en adelante
	cada 10000 km	cada 5000 km	cada 5000 km
	<input type="checkbox"/> cambio de aceite	<input type="checkbox"/> cambio de aceite	<input type="checkbox"/> cambio de aceite
	<input type="checkbox"/> cambio de filtros	<input type="checkbox"/> cambio de filtros	<input type="checkbox"/> cambio de filtros
	<input type="checkbox"/> ABC de frenos	<input type="checkbox"/> ABC de frenos	<input type="checkbox"/> ABC de frenos
	<input type="checkbox"/> revisión de luces	<input type="checkbox"/> revisión de luces	<input type="checkbox"/> revisión de luces
	<input type="checkbox"/> revisión de neumáticos	<input type="checkbox"/> revisión de neumáticos	<input type="checkbox"/> revisión de neumáticos
	<input type="checkbox"/> revisión de sistemas de seguridad	<input type="checkbox"/> revisión de sistemas de seguridad	<input type="checkbox"/> revisión de sistemas de seguridad
	<input type="checkbox"/> revisión de líquidos	<input type="checkbox"/> revisión de líquidos	<input type="checkbox"/> revisión de líquidos
		<input type="checkbox"/> revisión de bujías	<input type="checkbox"/> revisión de bujías
		<input type="checkbox"/> lavado de inyectores	<input type="checkbox"/> lavado de inyectores
		<input type="checkbox"/> revisión de alternador	<input type="checkbox"/> revisión de alternador
		<input type="checkbox"/> revisión de arranque	<input type="checkbox"/> revisión de arranque
		<input type="checkbox"/> tensión de embrague	<input type="checkbox"/> tensión de embrague
			<input type="checkbox"/> revisión de sistema de admisión
Observaciones:		Observaciones:	
_____		_____	
_____		_____	
_____		_____	
_____		_____	
			Observaciones:
			_____
			_____
			_____
			_____

A continuación, se presentan en detalle las actividades y los plazos necesarios para llevar a cabo este aspecto específico del plan de mejora.

TABLA 20 ACTIVIDADES Y CRONOGRAMA SEGUIMIENTO Y MANTENIMIENTO DE VEHICULOS

Actividades	Semana				
	1	2	3	4	5
Establecer calendario de inspecciones de seguridad					
Asignar mecánica para mantenimiento					
Implementar sistema de registro de inspecciones					
Realizar inspecciones y mantenimiento según el calendario					

Fuente y elaboración: Autora

#### 4. Monitoreo en Tiempo Real

Implementar un sistema de seguimiento por GPS en cada vehículo, permitiendo a la administración y a los padres rastrear las ubicaciones en tiempo real, una de las estrategias más usadas y que no incurre en gastos es el compartir la ubicación en tiempo real mediante WhatsApp.

Asignar personal responsable de monitorear el sistema en tiempo real y tomar medidas inmediatas ante cualquier problema. Para cumplir con esta fase del plan de mejora se procede a detallar los tiempos y actividades:

TABLA 21 ACTIVIDADES Y CRONOGRAMA MONITOREO

Actividades	Semana							
	1	2	3	4	5	6	7	8
Implementar sistema de seguimiento por GPS			■	■				
Designar personal para monitoreo en tiempo real					■			
Realizar pruebas y ajustes del sistema de seguimiento						■	■	
Capacitar al personal para el monitoreo efectivo								■

Fuente y elaboración: Autora

#### 5. Gestión de Incidentes y Emergencias

Desarrollar un plan de acción detallado para situaciones de emergencia, incluyendo procedimientos para evacuación segura y contacto con servicios de emergencia. (Anexo 2)

Realizar simulacros periódicos de situaciones de emergencia para garantizar la preparación de todo el personal involucrado.

TABLA 22 ACTIVIDADES Y CRONOGRAMA GESTION DE INCIDENTES

Actividades	Semana		
	1	2	3
Investigación y recopilación de información sobre estándares de seguridad y procedimientos de evacuación.			
Identificación de posibles situaciones de emergencia específicas para el contexto del transporte escolar.			
Reunión con expertos en seguridad y servicios de emergencia para obtener información y asesoramiento.			
Diseño del plan de acción detallado que abarque procedimientos de evacuación, comunicación y contacto con los servicios de emergencia.			

Fuente y elaboración: Autora

Este cronograma detallado asegura un desarrollo integral del plan de acción para situaciones de emergencia y garantiza que el personal esté adecuadamente preparado mediante simulacros regulares.

## 6. Evaluación y Mejora Continua

Diseñar y aplicar encuestas periódicas para evaluar la satisfacción de los padres y estudiantes con el servicio de transporte escolar. Disponible en formato físico y digital.

TABLA 23 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Encuesta de Satisfacción			
1. ¿Con qué frecuencia utiliza el servicio de transporte?			
Siempre	<input type="checkbox"/>	2 veces por semana	<input type="checkbox"/>
		1 vez por semana	<input type="checkbox"/>
2. ¿Cual es su nivel de satisfacción con el servicio de transporte?			
Muy satisfactorio	<input type="checkbox"/>	Regular	<input type="checkbox"/>
		Nada satisfactorio	<input type="checkbox"/>
3. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con la unidad asignada a su recorrido?			
Muy satisfactorio	<input type="checkbox"/>	Regular	<input type="checkbox"/>
		Nada satisfactorio	<input type="checkbox"/>
4. Escribe una sugerencia para mejorar el servicio			
<hr/>			
<hr/>			
<hr/>			

Fuente y elaboración: Autora

<https://forms.gle/yhvUZfSurRk6VueS9>

Analizar los resultados de las encuestas y usarlos para identificar áreas de mejora y tomar decisiones oportunas.

Mantener un proceso de revisión constante para actualizar y ajustar las operaciones del transporte escolar en función de la retroalimentación y las necesidades cambiantes.

Para cumplir este punto del plan de mejora se detalla las actividades a realizarse junto con el plazo estipulado.

TABLA 24 ACTIVIDADES Y CRONOGRAMA MEJORA CONTINUA

Actividades	Semana												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Revisar y validar el cuestionario	■												
Preparar los medios de distribución de la encuesta		■											
Realizar la primera encuesta			■										
Identificar áreas de mejora				■	■	■							
Realizar la segunda encuesta							■						
Identificar áreas de mejora								■	■	■			
Realizar la tercera encuesta												■	
Identificar áreas de mejora													■

## 7. Capacitación del Personal

Ofrecer programas de capacitación integral para conductores y monitores, que aborden temas como educación financiera, habilidades blandas, seguridad vial, relaciones con los estudiantes, manejo de conflictos y manejo de situaciones de emergencia. Dichas capacitaciones se pueden encontrar en varias Instituciones del Estado como son Ban Ecuador, Mies, Ieps, Secap, se realiza una oferta de dichos cursos para organizar con los conductores la disponibilidad de tiempo y recursos.

### ILUSTRACIÓN 16 OPCIONES PARA IMPLEMENTAR PLAN DE CAPACITACIÓN



Inscríbete en los talleres de Educación Financiera al siguiente email:

Educacion.Financiera@banecuador.fin.ec

### Taller de Educación Financiera Básica

Presencial: 8 horas  
Virtual: 4 horas

Fuente: <https://www.banecuador.fin.ec/educacion-financiera-en-banecuador/>

## INSTITUTO NACIONAL DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA

**CURSO**  
**Formación en educación financiera**

Fecha: Del 14 al 16 de Julio de 2021  
Horario: 19h00 a 21h00  
Carga horaria: 16 horas

¡INSCRÍBETE!  
<https://bit.ly/3hkhbdd>

ESTRATEGIA  
Instituto Nacional de Economía Popular y Solidaria

Gobierno del Encuentro | Juntos lo logramos

Fuente: <https://www.economiasolidaria.gob.ec/programas-y-proyectos/>

# COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO

Controlada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria



Sigue nuestro curso GRATUITO de Educación Financiera y aprende a administrar tu dinero.

Inscríbete y sigue el curso aquí

Al finalizar el curso obtienes una doble certificación de aprobación por parte de [alau.org](http://alau.org), Jardín Azuayo y la [Universidad Nacional de Educación UNAE](http://www.unae.edu.ec).

Fuente: <https://www.jardinazuayo.fin.ec/certificate-gratis-en-educacion-financiera>



### Contenido del curso

Fecha de inicio del curso: 3/12/20 Categoría: Educación Financiera para adultos

General	▼
Módulo 1: Manejo Financiero	▼
Módulo 2: Presupuesto	▼
Módulo 3: Sistemas Controlados, Productos y Servicios	▼
Módulo 4: Jubilación	▼

Fuente: <https://educacionfinanciera.superbancos.gob.ec/course/view.php?id=74>

The screenshot shows a website header with the text 'Secretaría de Gestión de Riesgos' and 'SGR: CFBS'. The main heading is 'PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA EN SITUACIONES DE EMERGENCIAS, DESASTRES O CATÁSTROFES. II EDICIÓN'. Below the heading is a search bar and a button labeled 'Inscribirse en CFBS'. To the right is an illustration of children in a park.

Fuente: <https://cursosvirtuales.gestionderiesgos.gob.ec/courses/course->


The screenshot shows a course titled 'Capacitación en normas de Tránsito y Seguridad Vial'. It features an illustration of a person pointing at a screen with a bar chart. Logos for 'Gobierno Técnico', 'Quito', and 'Quito' are visible. At the bottom, it says 'Formación proporcionada por: Sistema Autónomo Descentralizado del Distrito Metropolitano de Quito (GADQM)'. The background has faint silhouettes of people.

Fuente: <https://www.gob.ec/gaddmq/tramites/capacitacion-normas-transito-seguridad-vial>

Adicional se genera una ficha de registro para identificar las capacitaciones requeridas de acuerdo con la información obtenida en las encuestas.




## ILUSTRACIÓN 17 FICHA TÉCNICA - EDUCACIÓN FINANCIERA

			
<b>FICHA TECNICA DE CAPACITACIÓN</b>			
<b>TEMA:</b>	Educación Financiera para principiantes.		
<b>INSTITUCIÓN ENCARGADA:</b>	Ban Ecuador / Cooperativa Jardín Azuayo / Superintendencia de compañías		
<b>DURACIÓN:</b>	8 horas		
<b>MODALIDAD:</b>	Virtual		
<b>OBJETIVO DE LA CAPACITACIÓN:</b>			
Proporcionar los conocimientos y habilidades esenciales para tomar decisiones financieras informadas. . El curso busca desarrollar hábitos financieros saludables y fomentar la capacidad de tomar decisiones financieras informadas y seguras en la vida cotidiana.			
<b>TEMAS A TRATAR:</b>			
Ingresos, gastos, ahorro, inversión y deuda, así como aprender a gestionar un presupuesto, ahorrar, invertir de manera inteligente, manejar deudas de manera responsable y planificar para la jubilación			
<b>PRESUPUESTO:</b>			
<b>DETALLE</b>	<b>CANT</b>	<b>V.UNIT</b>	<b>V.TOTAL</b>
Valor del curso	53	0,00	0,00
Computador personal	53	0,00	0,00
Libreta de anotaciones	53	0,00	0,00
<b>COSTO TOTAL</b>			0,00
<b>OBSERVACIONES:</b>			
Este curso es gratuito en las Instituciones detalladas			

Fuente y elaboración: Autora

## ILUSTRACIÓN 18 FICHA TÉCNICA - HABILIDADES BLANDAS

				
<b>FICHA TÉCNICA DE CAPACITACIÓN</b>				
<b>TEMA:</b>	Habilidades blandas enfocadas al servicio al cliente			
<b>INSTITUCIÓN ENCARGADA:</b>	Instituto Nacional de Economía Popular y Solidaria			
<b>DURACIÓN:</b>	20 horas			
<b>MODALIDAD:</b>	Virtual			
<b>OBJETIVO DE LA CAPACITACIÓN:</b>				
El objetivo de desarrollar habilidades blandas enfocadas en el servicio al cliente es mejorar la capacidad de los profesionales para interactuar de manera efectiva, empática y satisfactoria con los clientes. Esto implica cultivar habilidades de comunicación clara, empatía genuina, resolución de problemas y manejo de situaciones difíciles.				
<b>TEMAS A TRATAR:</b>				
Mejora de la comunicación efectiva, el desarrollo de empatía y sensibilidad hacia las necesidades del cliente, la resolución ágil de problemas, la gestión del tiempo, la adaptabilidad a diferentes situaciones, el trabajo en equipo, la capacidad de manejar la frustración y el estrés, la habilidad persuasiva, la atención al detalle, el cierre satisfactorio de interacciones y el seguimiento posterior.				
<b>PRESUPUESTO:</b>				
	<b>DETALLE</b>	<b>CANT</b>	<b>V.UNIT</b>	<b>V.TOTAL</b>
	Valor del curso	53	0,00	0,00
	Computador personal	53	0,00	0,00
	Libreta de anotaciones	53	0,00	0,00
	<b>COSTO TOTAL</b>			<b>0,00</b>
<b>OBSERVACIONES:</b>				
Este curso es gratuito.				

Fuente y elaboración: Autora

Se van a realizar las siguientes actividades en el tiempo propuesto:

TABLA 25 ACTIVIDADES Y CRONOGRAMA CAPACITACIONES

Actividades	Semana												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Organizar grupos y horarios para las capacitaciones	■	■											
Invitaciones y comunicación			■										
Determinar espacio y logística				■									
Realización de las capacitaciones					■	■	■	■					
Evaluación									■	■			
Entrega de certificaciones												■	■

Fuente y elaboración: Autora

Actualizar regularmente la capacitación para mantener al personal informado sobre las últimas prácticas y regulaciones.

## 8. Cumplimiento Normativo

Mantenerse al día con las regulaciones locales y nacionales relacionadas con el transporte escolar, y asegurarse de que todas las operaciones cumplan con los estándares establecidos.

Designar a un responsable encargado de seguir y aplicar las normativas vigentes, y de mantener la documentación necesaria para la auditoría.

TABLA 26 ACTIVIDADES Y CRONOGRAMA CUMPLIMIENTO NORMATIVO

Actividades	Semana				
	1	2	3	4	5
Investigación de regulaciones locales y nacionales	■				
Desarrollo de procedimientos y documentación	■	■			
Inicio de la implementación de procedimientos			■		
Auditoría interna, mejora y plan de acción				■	
Revisión final					■

Fuente y elaboración: Autora

Este cronograma proporciona pasos clave para asegurar el cumplimiento y la documentación en el transporte escolar, culminando en la preparación para una posible auditoría.

## **9. Proyecto de comunicación interno y externo**

Este detalle de actividades en cada etapa del proceso de comunicación ayudará a garantizar una operación de transporte escolar eficiente y segura, y permitirá una mejor comprensión de las acciones y consideraciones involucradas en cada paso y sobre todo permitirá una operatividad más eficiente.

### **Objetivo del Plan de Comunicación:**

Facilitar la comunicación efectiva entre el personal del servicio de transporte escolar, padres/tutores, estudiantes y la comunidad en general, para garantizar la seguridad y eficiencia del servicio, así como la oportunidad de generar nuevas oportunidades de negocio.

### **Público Objetivo:**

#### Comunicación Interna:

- Conductores del transporte escolar.
- Coordinadores de transporte.
- Personal de acompañamiento.
- Personal de soporte del servicio de transporte.

#### Comunicación Externa:

- Padres/tutores de los estudiantes que utilizan el servicio de transporte.
- Estudiantes que utilizan el servicio.
- Comunidad escolar en general.

**Canal de Comunicación:**

- Chats y grupos de WhatsApp.
- Correo electrónico.
- Redes sociales.
- Carteleras en la escuela.
- Reuniones presenciales

**Estrategias de Comunicación:**

Dentro de estas estrategias es importante mencionar que no se incurren en gastos adicionales para la Cooperativa ni para los usuarios, son estrategias que pueden implementarse de forma inmediata con la correcta guía del personal encargado de la administración del contrato y personal administrativo, las artes de publicidad se pueden hacer en Canva o en cualquier otro programa gratuito de diseño, solo necesita un poco de imaginación e interés en promocionar sus servicios.

**Comunicación Interna****Chats y grupos de WhatsApp**

Integrar a los involucrados en el proceso interno es decir conductores, administradores y acompañantes, donde puedan acceder a rutas, horarios y comunicaciones importantes.

Permitir el seguimiento de ubicaciones en tiempo real.

**Reuniones de Actualización:**

Organizar reuniones regulares en las oficinas de la Cooperativa entre conductores y coordinadores para discutir problemas, compartir buenas prácticas y recibir retroalimentación.

Proporcionar un espacio para que el personal comparta sus comentarios y sugerencias.

## Comunicación Externa

Continuar utilizando la aplicación de WhatsApp para padres/tutores, permitiéndoles monitorear la ubicación del transporte y recibir notificaciones sobre horarios y cambios.

Enviar correos electrónicos regulares a padres/tutores con actualizaciones sobre el servicio, cambios de rutas o eventos especiales.

Redes Sociales y Carteleras Escolares:

Utilizar las redes sociales de la escuela para compartir información relevante sobre el transporte escolar, así como para informar sobre los servicios adicionales que brinda la Cooperativa a sus clientes.

Colocar carteleras en lugares visibles dentro de la escuela con horarios, recordatorios y datos de contacto.

Para cumplir con este propósito se plantean las siguientes actividades y sus tiempos de tal manera que se pueda visualizar de mejor manera la cronología.

TABLA 27 ACTIVIDADES Y CRONOGRAMA COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

Actividades	Semana											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Preparación y configuración de grupos whatsapp	■											
Programar la primera reunión de actualización		■										
Fomentar el seguimiento de ubicaciones en tiempo real			■									
Usar redes sociales de la escuela para informar sobre el servicio de transporte y los beneficios				■		■		■		■		■
Realizar una evaluación interna de la efectividad de los grupos de WhatsApp					■		■		■		■	
Continuar utilizando las redes sociales y las carteleras escolares para mantener la visibilidad del servicio de transporte	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

Fuente y elaboración: Autora

### Cronograma general de aplicación del plan de mejora

Se estipulan los siguientes plazos para la aplicación del plan de mejora:

TABLA 28 ACTIVIDADES Y CRONOGRAMA GENERAL DEL PLAN DE MEJORA

Actividades	Semana											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Planificación y Coordinación	■	■										
Registro y contacto	■	■	■									
Seguridad y Mantenimiento del Vehículo	■	■	■	■	■							
Monitoreo en Tiempo Real	■	■	■	■	■	■	■	■				
Gestión de Incidentes y Emergencias	■	■	■									
Evaluación y Mejora Continua			■				■				■	
Capacitación del Personal	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Cumplimiento Normativo	■	■	■	■	■							
Proyecto de comunicación interno y externo	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

Fuente y elaboración: Autora

### Presupuesto general de la implementación del plan de mejora

El presupuesto general del proyecto es una estimación detallada de los recursos financieros necesarios para llevar a cabo todas las etapas del proyecto.

TABLA 29 PRESUPUESTO GENERAL DEL PROYECTO

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	VALOR
Computador oficina	1	\$ 500,00
Internet	1	\$ 30,00
Infocus	1	\$ 200,00
Folletos comunicación	100	\$ 40,00
Diseños publicidad	20	\$ 30,00
Total		\$ 800,00

Fuente y elaboración: Autora

## **Conclusiones**

Se concluye que, las encuestas realizadas son satisfactorias para la mayoría de los usuarios del transporte escolar, dando como alertas el tema de capacitación y comunicación las cuales se pueden mejorar con una planificación adecuada, así como implementando las estrategias detalladas en este documento.

Además, este plan de mejora para la oficina administradora del transporte escolar del Colegio Alliance International de Quito busca abordar de manera integral y efectiva los desafíos actuales que enfrentamos en cuanto a la seguridad, eficiencia y satisfacción de todas las partes involucradas y al implementar medidas de mejora, garantiza la confiabilidad y la seguridad del transporte escolar, sin incurrir en mayores gastos, solo en una buena planificación de las estrategias de mejora.

La optimización de rutas y horarios no solo reducirá el tiempo de viaje, sino que también disminuirá el consumo de combustible y las emisiones, contribuyendo así a un impacto ambiental.



## **Recomendaciones**

Pese a lo que revela que las encuestas efectuadas donde se reflejan en su mayoría una satisfacción por parte de los usuarios del servicio de transporte escolar resaltan la necesidad de prestar una atención particular a dos aspectos críticos: la capacitación y la comunicación. Estos dos puntos, identificados como áreas de alerta, se recomienda que deben ser mejorados a través de la aplicación de la planificación propuesta y una ejecución rigurosa de las estrategias delineadas en este informe.

Se recomienda implementar las medidas de mejora propuestas, donde se garantiza la confiabilidad y seguridad del servicio de transporte escolar sin generar gastos significativos adicionales, todo gracias a una planificación estratégica adecuada detallada en este documento.

Se sugiere implementar la optimización de rutas y horarios con el fin de no solo acortar los tiempos de viaje, sino también para reducir de manera significativa el consumo de combustible y las emisiones de gases nocivos. Este enfoque no solo beneficia la eficiencia y el impacto financiero del servicio de transporte escolar, sino que también demuestra un compromiso activo con la sostenibilidad ambiental.

## Bibliografía

- Alliance Academy International. (2019). *Alliance Academy International*. Obtenido de <https://alliance.k12.ec/es/inicio/>
- Constituyente, A. N. (2017). *NORMATIVA DE TRANSPORTE ESCOLAR PARA LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS*.
- De Cárdenas, C. (2005). *El Benchmarking como herramienta de evaluación*. Obtenido de [http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol14\\_4\\_06/aci15406.htm](http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol14_4_06/aci15406.htm)
- Espinoza, F., Arenas, B., & Aparicio, F. (2016). *Modelo de evaluación de seguridad vial para países con escasez de información estructurada*. Obtenido de [https://oa.upm.es/46692/1/INVE\\_MEM\\_2016\\_253475.pdf](https://oa.upm.es/46692/1/INVE_MEM_2016_253475.pdf)
- Felizzola, H., & Luna, C. (2014). *Lean Six Sigma en pequeñas y medianas empresas: un enfoque metodológico*. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052014000200012>
- Haddon, W. (1972). *A logical framework for categorizing highway safety phenomena*.
- Harrington, J. (1997). *Administración total del mejoramiento continuo*. Editorial Mc. Graw Hill.
- Islas, V., & Lelis, M. (2008). *Transporte, concepto e importancia - National Academies*. Obtenido de <http://www.imt.mx/archivos/Publicaciones/PublicacionTecnica/pt307.pdf>
- Kotler, P., & Amstrong, G. (2013). *Fundamentos de Marketing*. México: PEARSON EDUCACIÓN.
- Moncabschool* . (2023). Obtenido de <https://www.moncabschool.com/>
- ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS PARA LA ALIMENTACIÓN Y LA AGRICULTURA - FAO. (2022). *Diagnóstico y análisis de brechas en la prestación de*

*los servicios financieros de BanEcuador B.P. articulados con el MAG para mujeres rurales.* Quito.

Organización Panamericana de la Salud. (2007). *Por una mejor seguridad vial en las Américas.*

Obtenido de <https://www3.paho.org/English/DD/PIN/seguridadvial.pdf>

Pico, M. (2011). Seguridad vial y peatonal: una aproximación teórica desde la política pública.

*Revista Hacia la Promoción de la Salud.*

Rojas, M. D., Henao, M., & Valencia, M. E. (2016). Lean construction – LC bajo pensamiento

Lean. *Revista Ingenierías Universidad de Medellín.* Obtenido de

<http://www.scielo.org.co/pdf/rium/v16n30/1692-3324-rium-16-30-00115.pdf>

Sampieri, R. (1998). *Metodología de la Investigación.*


UNESCO, U. (2011). *Red interagencial para personas en situación de emergencia - Glosario de*

*términos.* Obtenido de <https://inee.org/es/eie-glossary/institucion-educativa>

Zapata, A. (2016). *Ciclo de la calidad PHVA.* Ingenio propio.


## Anexos

### Anexo 1 Temario Plan De Capacitación Ban Ecuador



**Índice**

Objetivo del módulo.....	5
Aprendizajes esperados.....	5
<b>TEMA 1: EL CRÉDITO</b>	
¿Qué es el Crédito? .....	8
La capacidad de endeudamiento y de pago.....	8
El acceso al crédito .....	10
Obligaciones luego de obtener un crédito .....	10
Los componentes del crédito.....	11
Requisitos básicos para el acceso al crédito.....	12
Ejercicios de aplicación.....	13
<b>TEMA 2: LOS SEGUROS</b>	
¿Qué son los seguros? .....	18
¿Cómo funcionan los seguros? .....	19
Tipos de seguros .....	19
Derechos y obligaciones de los asegurados .....	21
Ejercicio de aplicación .....	22
<b>GLOSARIO .....</b>	<b>25</b>




**Índice**

Objetivo del módulo.....	5
Aprendizajes esperados.....	5
<b>TEMA 1: ELABORACIÓN DE UN PLAN DE NEGOCIOS</b>	
¿Para qué sirve un plan de negocios? .....	8
Elaboración de un plan de negocios.....	9
¿Cuáles son los principales componentes un plan de negocios? .....	11
¿Qué información general requiere un plan de negocios? .....	12
¿Cómo conceptualizar un negocio? .....	13
¿Qué aspectos de mercado se deben analizar para un negocio? .....	14
¿Qué aspectos organizacionales debo considerar para un negocio? .....	16
¿Qué aspectos financieros debo considerar para un negocio? .....	16
Estado de Resultados, Estado de Pérdidas o Ganancias o Estado de Ingresos y Gastos.....	18
Flujo de caja.....	19
Ejercicio práctico grupal.....	20
<b>TEMA 2: EVALUACIÓN DE UN PLAN DE NEGOCIOS</b>	
¿Cómo determinar si un negocio es adecuado? .....	22
¿Cómo analizar la factibilidad? .....	23
¿Cómo analizar la rentabilidad? .....	23
Ejercicio práctico grupal.....	25
<b>GLOSARIO .....</b>	<b>26</b>



**Índice**

Objetivo del módulo.....	5
Aprendizajes esperados.....	5
<b>TEMA 1: LA PREPARACIÓN Y SELECCIÓN DE UN PROYECTO PRODUCTIVO</b>	
¿Qué es un proyecto productivo? .....	8
Los componentes de un proyecto productivo .....	9
La necesidad de analizar varios proyectos productivos .....	11
La determinación del financiamiento necesario .....	13
Ejercicio de aplicación.....	15
<b>TEMA 2: LA GESTIÓN DE UN PROYECTO PRODUCTIVO</b>	
La importancia de registrar los ingresos y los gastos .....	20
Los conceptos de la contabilidad básica y su aplicación .....	20
Los principales elementos de la comercialización de la producción .....	22
Ejercicios de aplicación .....	26
<b>GLOSARIO .....</b>	<b>27</b>



**Índice**

Objetivo del módulo.....	5
Aprendizajes esperados.....	5
<b>TEMA 1: EL PRESUPUESTO</b>	
¿Qué es la planificación financiera? .....	8
¿Es importante tener un presupuesto? .....	8
¿Cómo elaborar un presupuesto? .....	9
Ejercicio de aplicación.....	12
<b>TEMA 2: EL AHORRO</b>	
¿Qué es el ahorro? .....	16
¿Por qué es importante el ahorro en el cálculo del presupuesto? .....	17
¿Cómo determinar una meta de ahorro? .....	18
Ajuste al presupuesto para poder cumplir la meta de ahorro propuesta.....	19
¿Cuáles son los gastos necesarios y cuáles son los gastos que pueden reducirse? .....	20
Ejercicios de aplicación .....	21
<b>GLOSARIO .....</b>	<b>23</b>

## Anexo 2

### Plan de acción en casos de emergencia

#### Plan de Acción en Casos de Emergencia

##### Ante accidentes de Tránsito

- Mantener la calma.
- Salir del vehículo a un lugar seguro.
- Llamar al 911 para reportar el accidente y solicitar ayuda.
- Ayudar (en el caso de encontrarse en condiciones) a los demás pasajeros.
- Comunicarse con representantes del Colegio y de la Cooperativa
- Esperar a los equipos de rescate.

##### Ante desastres naturales

- Mantener la calma.
- Buscar un lugar seguro para evitar derrumbes o agrietamientos en el camino.
- Buscar rutas de evacuación para encontrar un lugar seguro.
- Comunicarse con representantes del Colegio y de la Cooperativa
- Esperar disposiciones de las autoridades.

---

FIRMA DE CONOCIMIENTO

CONDUCTOR



# Paguay Mendizábal Mónica Cristina- Administración-2 4 TSADQ1 - 23 - 08 - 23

10%  
Similitudes



6% Texto entre comillas  
5% similitudes entre comillas  
< 1% Idioma no reconocido

Nombre del documento: Paguay Mendizábal Mónica Cristina-  
Administración-2 4 TSADQ1 - 23 - 08 - 23.pdf  
ID del documento: 137293cbd60fe5ae33ffae27921a19109ceb879c  
Tamaño del documento original: 1,02 MB

Depositante: Karla Elizabeth Maza Pazmiño  
Fecha de depósito: 24/8/2023  
Tipo de carga: interface  
fecha de fin de análisis: 24/8/2023

Número de palabras: 11.645  
Número de caracteres: 92.286

Ubicación de las similitudes en el documento:



## Fuentes principales detectadas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	<b>educacion.gob.ec</b> https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/07/borrador_acuerdo_de_transporte... 18 fuentes similares	4%		Palabras idénticas: 4% (489 palabras)
2	<b>educacion.gob.ec</b> https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2023/02/MINEDUC-MINEDUC-2022-00041... 24 fuentes similares	3%		Palabras idénticas: 3% (417 palabras)
3	<b>repositorio.utc.edu.ec</b>   Normas de seguridad para la trasportación de los estudi... http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/2369/6/T-UTC-3705.pdf.txt 11 fuentes similares	2%		Palabras idénticas: 2% (257 palabras)
4	<b>Chanatasi Freire, Ruth Andrea.pdf</b>   Chanatasi Freire, Ruth Andrea. #445cf6 El documento proviene de mi grupo	1%		Palabras idénticas: 1% (144 palabras)
5	<b>NAVARRETE SARZOSA JUAN CARLOS-4tsaq1.pdf</b>   NAVARRETE SARZOSA J... #6c4b51 El documento proviene de mi grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (117 palabras)

## Fuentes con similitudes fortuitas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	<b>repositorio.utn.edu.ec</b>   Influencia del clima laboral en la satisfacción del cliente. ... http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/9048/5/02_TUR_109_TRABAJO_DE_GRADO.pdf.txt	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (34 palabras)
2	<b>Estrada Siquihua Ana Lizbeth.docx</b>   Estrada Siquihua Ana Lizbeth #6bff2a El documento proviene de mi biblioteca de referencias	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (27 palabras)
3	<b>dspace.uniandes.edu.ec</b>   El servicio de transporte escolar e institucional y el dere... https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/12441/1/BAYAS_LÓPEZ_CÉSAR_SANTOS.pdf	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (20 palabras)
4	<b>dspace.esPOCH.edu.ec</b>   Evaluación de la formación en las escuelas de conducción ... http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/16083/3/112T0324.pdf.txt	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (20 palabras)
5	<b>www.doi.org</b>   Responsabilidad Social Corporativa en las Pérdidas y Desperdicios ... https://www.doi.org/10.11606/ISSN.1676-6288.PROLAM.2018.133625	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (20 palabras)

## Fuentes mencionadas (sin similitudes detectadas) Estas fuentes han sido citadas en el documento sin encontrar similitudes.

1	https://forms.gle/zjSxkpFQV5UdNA2j8
2	https://forms.gle/yhvUZfSurRk6VueS9
3	https://www.banecuador.fin.ec/educacion-financiera-en-banecuador/
4	https://www.economiasolidaria.gob.ec/programas-y-proyectos/
5	https://www.jardinazuayo.fin.ec/certificate-gratis-en-educacion-financiera