

**PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE RUTA URBANA
PRESTADO POR LA CONTRATISTA AMTUR, PARA LA SUPERINTENDENCIA DE
SERVICIOS CORPORATIVOS EN CARBONES DEL CERREJON LIMITED**



Aleidis Marcela Pérez Arregoces

Id. 000240765

Universidad Pontificia Bolivariana – Seccional Bucaramanga

Escuela de Ingeniería

Facultad de Ingeniería Industrial

2018

**PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE RUTA URBANA
PRESTADO POR LA CONTRATISTA AMTUR, PARA LA SUPERINTENDENCIA DE
SERVICIOS CORPORATIVOS EN CARBONES DEL CERREJON LIMITED**

ii

Aleidis Marcela Pérez Arregoces

Id. 000240765

Proyecto de grado presentado como requisito para optar al título de:

INGENIERA INDUSTRIAL

Supervisor de prácticas

Olmedo González Herrera

Universidad Pontificia Bolivariana – Seccional Bucaramanga

Escuela de Ingeniería

Facultad de Ingeniería Industrial

2018

Tabla de Contenido

iii

Introducción	1
Capítulo 1 Generalidades de la Empresa.....	2
Capítulo 2 Diagnóstico de la Empresa	3
Capítulo 3 Alcance.....	5
Capítulo 4 Justificación	6
Capítulo 5 Objetivos.....	7
Capítulo 6 Marco Teorico	8
Capítulo 7 Metodología	11
Capítulo 8 Estandar de busetas Ruta Urbana	13
Capítulo 9 Indicadores de seguimiento	16
Capítulo 10 Plan de mejoramiento	17
Capítulo 11 Resultados y discusiones	29
Conclusiones	36
Recomendaciones.....	37
Lista de Referencias	38

Lista de tablas

iv

Tabla 1. Generalidades de la empresa.....	2
Tabla 2. Indicadores de seguimiento.....	16
Tabla 3. Plan de accion de busetas.	18

Lista de gráficos

v

Gráfico 1. Rutas no realizadas.	30
Gráfico 2. Causalidades de rutas no realizadas.	30
Gráfico 3. Consideración de los usuarios del aseo interno de las busetas de P1-Mushaida- Administrativos.....	31
Gráfico 4. Comentarios respecto al aseo de las busetas.....	32
Gráfico 5. Opinión del aseo interno de las busetas en la ruta Isla 5 – Early Start.....	32
Gráfico 6. Causalidades de rutas no realizadas.	33
Gráfico 7. Opinión acerca del uso de los cinturones de seguridad.	34
Gráfico 8. Comentarios acerca del uso de los cinturones de seguridad.	34
Gráfico 9. Comentarios y recomendaciones sobre el servicio de Ruta Urbana.	35

Lista de anexos

vi

Anexo A. Guia de observacion de aseo y estado de busetas.....	39
Anexo B. Encuesta.	40

RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO

TITULO:	Plan de mejoramiento de la calidad del servicio de Ruta Urbana prestado por la contratista Amtur, para la superintendencia de servicios corporativos en Carbones del Cerrejón Limited
AUTOR(ES):	Aleidis Marcela Pérez Arregoces
PROGRAMA:	Facultad de Ingeniería Industrial
DIRECTOR(A):	Olmedo González Herrera

RESUMEN

El presente proyecto, se basó en la formulación e implementación de un plan de mejoramiento a la calidad del servicio de Ruta Urbana, prestado por la contratista Amtur en la compañía Carbones del Cerrejón Limited, con el fin de conocer el grado de satisfacción de los usuarios que residen y laboran en esta compañía, para ello fue necesario generar un instrumento ayuda a realizar un análisis del diagnóstico inicial, el cual presenta el grado de satisfacción que tenían los usuarios con respecto a lo que se estaba implementado en el momento, igualmente se identificaron aspectos de mejora para llevar a cabo el plan de mejoramiento. Se elaboró un plan de mejoramiento para los aspectos identificados en el diagnóstico inicial, para así lograr un mayor nivel de satisfacción de los usuarios. Para la implementación del plan de mejoramiento, fue necesario realizar varias observaciones a toda la flota que presta el servicio de transporte de Ruta Urbana, conociendo así el estado de las busetas, en cuanto al mantenimiento, aseo, frecuencia y cumplimiento de rutas. Finalmente se realizó un diagnóstico final al servicio por medio de una encuesta que permitió identificar el cumplimiento de recomendaciones y conocer el grado de satisfacción de los usuarios luego de la implementación del plan de mejoramiento, arrojando buenos resultados.

PALABRAS CLAVE:

Transporte, Ruta Urbana, Satisfacción, Implementación, plan de mejoramiento

V° B° DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

GENERAL SUMMARY OF WORK OF GRADE

TITLE: Plan to improve the quality of the Urban Route service provided by the contractor Amtur, for the superintendence of corporate services in Carbones del Cerrejón Limited

AUTHOR(S): Aleidis Marcela Pérez Arregoces

FACULTY: Facultad de Ingeniería Industrial

DIRECTOR: Olmedo González Herrera

ABSTRACT

The present project was based on the formulation and implementation of a plan to improve the quality of Urban Route service, provided by the contractor Amtur in the company Carbones del Cerrejón Limited, in order to know the degree of satisfaction of the users. who reside and work in this company, for it was necessary to generate an instrument that helped to carry out an analysis of the initial diagnosis, which presents the degree of satisfaction that users had with respect to what was being implemented at the time, they were also identified aspects of improvement to carry out the improvement plan. An improvement plan was developed for the aspects identified in the initial diagnosis, in order to achieve a higher level of user satisfaction. For the implementation of the improvement plan, it was necessary to make several observations to the entire fleet that provides the Urban Route transport service, thus knowing the status of the buses, in terms of maintenance, cleaning, frequency and route compliance. Finally, a final diagnosis was made to the service by means of a survey that allowed to identify the fulfillment of recommendations and to know the degree of satisfaction of the users after the implementation of the improvement plan, yielding good results.

KEYWORDS:

Improvement plan, Transportation, Urban route, Satisfaction, Implementation.

V° B° DIRECTOR OF GRADUATE WORK

Introducción

El transporte de personal en La Mina Carbones del Cerrejón está liderado por la empresa aliada Amtur, la cual es la encargada de brindarle el beneficio transporte trasladando a todos los empleados y residentes a sus lugares de trabajo y viviendas, esta se ha desempeñado en la compañía por varios años, en los cuales se han destacados aspectos de mejora.

El siguiente proyecto trata sobre la formulación e implementación de un plan de mejoramiento al servicio de Ruta Urbana, en el cual se presentarán varios capítulos que se llevarán a cabo para la realización de este trabajo.

El primer capítulo presenta las generalidades del Cerrejón, seguido el diagnóstico de la empresa, el cual contiene el planteamiento del problema que describe la situación problemática del proyecto y se plantea el enunciado de la investigación, el tercer capítulo muestra el alcance o delimitación del proyecto, hace referencia al tipo de investigación a realizar, el siguiente capítulo es la justificación, donde se exponen las razones que justifican la realización del trabajo de grado, en el quinto capítulo se muestran los objetivos del proyecto, los cuales especifican la acción y medios para alcanzar la satisfacción de los usuarios al utilizar el servicio de Ruta Urbana, el sexto capítulo presenta el marco teórico, en el cual se encuentran los principales conceptos relacionado con el transporte urbano, como la importancia, normas y decretos, en el siguiente capítulo es la metodología, donde se da a conocer la población estudio e instrumentos a utilizar para la recopilación de información para llevar a cabo el proyecto, seguidamente se presentan las actividades a realizar en su orden cronológico y el presupuesto, y por último se presentaran los resultados y discusiones de los hallazgos, el análisis, sugerencias y conclusiones.

Capítulo 1

Generalidades de la Empresa

Tabla 1. Generalidades de Cerrejón

Nombre de la empresa	Carbones del Cerrejón Limited
Actividad Económica	Exploración, explotación, transformación, beneficio y comercialización de carbón.
Número de empleados	5.880 empleados directos
Teléfono	+57-1-5952171
Dirección	La Mina - Albania La Guajira
Área de trabajo	Recursos Humanos-Servicios Corporativos
Nombre y cargo de supervisor	Amin Asscar – Superintendente Servicios Corporativos

Fuente: Autor del proyecto.

Capítulo 2

Diagnóstico de la Empresa

Carbones del Cerrejón Limited, es una de las minas de carbón a cielo abierto más grande del mundo, la cual cuenta con sistemas de ferrocarril y puerto privado para el transporte y exportación del carbón, siendo uno de los mayores exportadores del país. El área de Recursos Humanos y Servicios está ubicada en la mina, además de llevar a cabo todo el tema de capital humano, se encarga de todo lo relacionado con servicios corporativos.

Servicios corporativos en Carbones del Cerrejón Limited, es el área encargada de los contratos más grandes de la empresa, en los cuales está el servicio de transporte urbanos y que es prestado por la contratista Amtur, este se encarga de transportar a todos los empleados de compañía desde el primero de diciembre de 2014; además es una empresa con una larga trayectoria en el sector de transporte de personas y cuenta con 400 empleados.

El servicio de transporte Ruta Urbana es usado por los trabajadores de Cerrejón residentes en Mushaisa, visitantes y contratistas que requieren desplazarse desde el sector industrial del complejo a los diferentes lugares en la URM (Unidad Residencial Mushaisa) y área de servicios y acceso principal (P1). Este servicio es prestado con una flota de 10 vehículos, con capacidad para 31 pasajeros, se tiene un recorrido establecido, y la frecuencia de despacho entre una y otra buseta depende de la hora y día de la semana.

Cerrejón ha visto la necesidad de conocer la opinión de los usuarios respecto a este servicio, con el objetivo de identificar aspectos de mejora, lo anterior con base a quejas o sugerencias expresadas por algunos usuarios, tales como: Aseo interno de las busetas, cumplimiento de la frecuencia de las rutas, cinturones averiados y uso de busetas con estándar diferente.

En diciembre de 2017, como parte del proceso de revisión de la satisfacción de los usuarios de la ruta urbana, se encuestaron a 198 personas a las que se les preguntó sobre temas relacionadas con calidad, puntualidad, confort y seguridad en el servicio. Los resultados obtenidos en términos generales reflejaron buena aceptación del servicio, el 87% de los usuarios consideran que el aseo interno de las busetas es bueno, el 86% que la atención del conductor hacia el usuario es buena y el 83% que el conductor cumple con las normas de tránsito. Adicionalmente, se les preguntó sobre recomendaciones con respecto al uso del cinturón de seguridad.

La encuesta reflejó algunos aspectos a mejorar en el servicio, para lo cual se requiere implementar un plan de mejoramiento a aplicar por parte de AMTUR para los siguientes ítems:

- Deficiencia de aseo en pasillos y ventanas.
- Dispersores de aire acondicionado sucios.

- Cinturones sucios.
- Mal olor en la silletería.
- Conductores malgeniados, no esperan a los usuarios que están cerca de llegar a la parada.
- Volumen excesivamente alto en la consola de sonido.
- Cinturones de seguridad en mal estado y se atascan.
- Timbre inactivo, fuera de servicio.
- No hay buen empalme de la ruta interna con Ruta Early Start, ésta es una de las quejas más frecuente y repetitiva.
- Sobrecupo en algunas rutas y tiempo de espera prolongado.

Tomando como base lo planteado anteriormente y entendiendo como usuarios a todos los empleados y residentes de la mina surge la pregunta ¿Aumentó la satisfacción de los usuarios respecto a la calidad del servicio de ruta urbana que presta la contratista Amtur de Carbones del Cerrejón Limited, a comparación de los resultados anteriores?

Capítulo 3

Alcance

Teniendo en cuenta que la investigación del proyecto es aplicada y se busca responder un problema concreto, el alcance de la investigación es de tipo descriptivo, debido a que recopila la información para conocer el aumento de la satisfacción de los usuarios frente al servicio de ruta urbana en la mina Cerrejón (Mushaisa, área industrial y administrativos) comparando los resultados obtenidos en el estudio anterior, utilizando instrumentos estadísticos como encuestas y guía de observación que permitirá tener un vista extensa del proyecto, para así responder adecuadamente a la pregunta de la investigación.

La presente propuesta se ha diseñado para ser aplicada en la empresa Carbones del Cerrejón Limited, en el área de Recursos Humanos para Servicios corporativos, comprende un plan de mejoramiento del servicio ruta urbana que se presta dentro de las instalaciones de La Mina, este servicio cuenta con una flota de 13 vehículos, con capacidad para 31 pasajeros, se tiene un recorrido establecido, y la frecuencia de despacho entre una y otra buseta depende de la hora y día de la semana, se movilizan aproximadamente 1.580 empleados y/o residentes.

El tiempo estipulado para la formulación e implementación del plan de mejoramiento es de cinco meses, desarrollando las actividades estipuladas dentro de los objetivos, las investigaciones y presentación del proyecto.

Capítulo 4

Justificación

Carbones del Cerrejón Limited es una empresa que se preocupa por la seguridad, salud, bienestar y calidad de vida, ofreciendo siempre un mejor servicio de transporte a sus empleados, escuchando sus comentarios y propuestas de mejoramiento, para así brindar calidad y confort. Esta investigación se enfocará en elaborar un plan de mejoramiento al servicio prestado por la contratista Amtur de Ruta Urbana en los diferentes lugares de la Mina el Cerrejón, con el objetivo de satisfacer las necesidades de los usuarios de transportarse de su residencia hasta el Área Industrial y Administrativos, esto con el fin de mejorar la calidad de vida de los usuarios y conocer la satisfacción al implementar el plan de mejoramiento al servicio.

En este orden de ideas, el proyecto servirá como guía para realizar el plan de mejoramiento al servicio y conocer el aumento de la satisfacción de los usuarios, frente al estudio realizado anteriormente; Los resultados de la investigación serán clave para contrarrestar los puntos de vista de los empleados y residentes del Cerrejón y de mostrar si el servicio de Ruta Urbana se brinda de la mejor manera.

Capítulo 5

Objetivos

Objetivo General

Formular e implementar un plan de mejoramiento del servicio de Ruta Urbana, prestado por la contratista Amtur, a los residentes y trabajadores del Cerrejón que permita mejorar la satisfacción de los usuarios.

Objetivos Específicos

Analizar el diagnóstico inicial del servicio de ruta urbana que se realizó por medio de una encuesta para identificar el grado de cumplimiento y aspectos de mejora.

Elaborar un plan de mejoramiento para los aspectos identificados en el diagnóstico que logre un mayor nivel de satisfacción de los usuarios.

Formular indicadores para el seguimiento de la implementación del plan de mejoramiento a cargo de la empresa contratista Amtur.

Realizar un diagnóstico final al servicio de ruta urbana por medio de una encuesta que permita identificar el grado de cumplimiento.

Evaluar la satisfacción de los usuarios luego de la implementación del plan de mejoramiento.

Capítulo 6

Marco Teórico

6.1 El transporte

“Es una actividad económica que tiene por objeto el desplazamiento en el espacio de personas, cosas y energía “. (Gran Larousse Universal, 1988, p.140).

6.2 Importancia del transporte

El transporte es productivo en cuanto supone un consumo directo de servicio por los individuos que se desplazan o un aumento de valor de los bienes que se transportan de los lugares de producción o de oferta a la de demanda y consumo. A este respecto, el transporte origina una transformación de los bienes en el espacio, mientras que los procesos de fabricación, se puede decir los modifica en el tiempo. (Gonzalez, 1973, p.37).

En síntesis, las funciones del transporte son las siguientes:

- Satisfacer las necesidades humanas en cuanto se refiere al deseo de movilidad o desplazamiento. En tal aspecto participa directamente en el consumo que realizan las economías familiares.
- Satisfacer las necesidades de los sectores productivos en orden a la reunión de medios y factores en el lugar donde se llevan a efecto los procesos de transformación y a la distribución en el mercado de los bienes elaborados.
- Contribuir a la integración de los grupos sociales y la difusión de la cultura.

6.3 La importancia de la higiene de vehículos de transporte

La higiene en los medios de transporte público es una cuestión fundamental, ya que trasladan un elevado número de pasajeros cada día. Además de la suciedad propia de los vehículos, como puede ser el polvo o las manchas en las lunas, hay que tener en cuenta que los pasajeros pueden consumir comidas y bebidas durante el viaje. Factor que puede incrementar la suciedad en el interior de los autobuses, trenes o aviones. Sin embargo, en los autobuses pueden viajar pasajeros de pie, cogiéndose a las agarraderas y barras para no caerse. Las manos son uno de los puntos clave para el contagio de enfermedades, motivo por el que la higienización de estos vehículos es especialmente importante. (Abando, 2015).

Según el periódico El Tiempo, en poco tiempo todos los vehículos de transporte público (buses, taxis y sistemas de transporte masivo y transporte escolar), y los particulares que ruedan por las carreteras nacionales deberán someterse periódicamente a un proceso de desinfección.

Para el caso de los vehículos de transporte público, la desinfección se haría cada mes, y en los particulares cada seis meses. Además, las empresas que presten el servicio de control de plagas entregarán un certificado a conductores y propietarios.

Así está previsto en un proyecto de ley radicado en el Congreso de la República por el representante Jorge Enrique Rozo, quien explica en la sustentación de la iniciativa que el objetivo es establecer medidas preventivas en materia de salud pública.

Los problemas en el transporte público van desde los malos olores, el mal aspecto de muchos de los vehículos, y sobre todo, dice el autor, las afecciones a la salud por el hacinamiento de pasajeros. (2008)

6.4 Decreto 431

El Ministerio de Transporte considera que, por tratarse de una actividad peligrosa, el Estado tiene el deber de regular la prestación del servicio público de transporte de manera rigurosa y, por tanto, puede limitar legítimamente la libertad de empresa, para garantizar la seguridad de los usuarios y el bien común; de acuerdo con los estudios realizados por el Sector, la modalidad de Transporte Terrestre Automotor Especial presenta una sobreoferta importante, pues las empresas habilitadas no han logrado copar, por falta de demanda, su capacidad transportadora; y la prohibición para que las juntas de acción comunal, administradores y consejos de administración de conjuntos residenciales puedan contratar el Servicio Público de Transporte Terrestre Automotor Especial es una medida necesaria para evitar que este servicio sea utilizado como transporte terrestre automotor colectivo o individual de pasajeros. (Decreto 431, 2017, p. 2)

6.4.1 Contrato para transporte empresarial

Es el que se celebra entre el representante legal de una empresa o entidad, para el desplazamiento de sus funcionarios, empleados o

contratistas, y una empresa de Servicio Público de Transporte Terrestre Automotor Especial debidamente habilitada para esta modalidad, cuyo objeto es la prestación del servicio de transporte de los funcionarios, empleados o contratistas de la contratante, desde la residencia o lugar de habitación hasta el lugar en el cual deban realizar la labor, incluyendo traslados a lugares no previstos en los recorridos diarios, de acuerdo con los términos y la remuneración pactada entre las partes. (Decreto 431, 2017, p. 6)

Según el Artículo 29 del Decreto 348, en todos los casos los vehículos que se destinen a la prestación del Servicio Público de Transporte Terrestre Automotor Especial deberán cumplir con las condiciones técnico-mecánicas, de emisiones contaminantes y las especificaciones de tipología vehicular requeridas y homologadas por el Ministerio de Transporte para la prestación del servicio. (2015)

Capítulo 7

Metodología

7.1 Diseño de la investigación

El diseño de la investigación es de tipo no experimental, puesto que se está estudiando un fenómeno que ya existe, no se manipulan variables intencionalmente y transaccional debido a que se observa un fenómeno en el ambiente y se realiza en un momento único en el tiempo buscando la aplicación de principios de satisfacción, analizando y describiendo las variables de estudio que conciernen en la mina.

Para el desarrollo de este tipo de diseño es necesario planificar una serie de pasos y actividades que se realizaran con el fin de lograr los objetivos planteados, definidas de la siguiente manera:

- Análisis de recorridos, paradas y frecuencia de cada ruta
- Exploración y conocimiento en general la empresa Amtur (infraestructura, personal), mediante la observación.
- Realizar y enviar comunicado a la empresa del proyecto a aplicar.
- Definición la población objeto de estudio.
- Revisión de inventario de flota.
- Verificación de las condiciones de implemento de aseo que utilizan para realizar las labores.
- Diagnóstico y programas de inspección aleatorios a la flota y programas de mantenimiento.
- Plan de mejoramiento.
- Creación de formato de observación de aseo para conocer y mejorar las condiciones antes de poner en marcha el vehículo.
- Seguimientos aleatorios a los conductores para verificar si realizan la inspección al vehículo correctamente.
- Verificación de formato de control de mantenimiento preventivo.
- Seguimientos a los talleres de mantenimiento.
- Divulgación de los recorridos y paradas de cada ruta.
- Diseño y validación del instrumento (Encuesta y formato de observación)
- Aplicación de los instrumentos.
- Conocimiento de resultados.
- Entrega estudio.

7.2 Área de Estudio

Carbones del Cerrejón Limited se sitúa geográficamente en uno de los treinta y dos departamentos de Colombia (La Guajira) en el municipio Albania, el cual se encuentra localizado en el extremo noreste del país, en la región Caribe, limitado al norte y este con el mar Caribe, al sureste con Venezuela, al sur con Cesar y al oeste con Magdalena, la investigación se limita en el área industrial de la mina, en donde se encuentran ubicados los talleres de mantenimiento, zona administrativa y en la Unidad Residencial Mushaisa, donde residen algunos empleados.

7.3 Población

7.3.1 Unidad de investigación

Unidad 1: Empleados y residentes que se transportan de P1 a la URM y de P1 a las áreas industriales y administrativos de la mina en el servicio que presta la contratista Amtur de ruta urbana.

7.3.2 Tamaño de la población

Según el estimado realizado en enero de 2018, entregado por el Sr, Carlos Peñuela, Analista de transporte de Carbones del Cerrejón Limited, los usuarios que utilizan el servicio de ruta urbana es de 1.580 aproximadamente, el estimado se realizó teniendo en cuenta que se hacen 68 recorridos diarios de lunes a viernes y cada uno cuenta con 31 pasajeros y una ocupación del 75%.

7.3.3 Tipo de investigación estadística

Teniendo en cuenta que los recursos de tiempo y costos son limitados se decide realizar un muestreo de forma probabilístico que permite generalizar las conclusiones de la muestra y la población.

Se utilizó la técnica de muestreo aleatorio simple, por proporciones sin remplazo, puesto que permite seleccionar unidades de la población sin reponer los elementos observados.

$$n = \frac{k^2 * p * q * N}{(e^2 * (N - 1)) + k^2 * p * q}$$

Tomando como nivel de confianza un 99%, el error estadístico de 10%, el p de 0.5, el q de 0.5, y k de 2.575, el valor de la muestra que se tomara para la realización de proyecto es de 150.

Capítulo 8

Estándar de Busetas Ruta Urbana

8.1 Ruta Urbana

Según el contrato firmado y pactado por la contratista Amtur y la compañía Cerrejón, las busetas deben cumplir con el siguiente estándar:

El contratista se obliga a prestar los servicios de transporte terrestre a los pasajeros de Cerrejón entre URM (Unidad residencial Mushaisa) y los edificios administrativos, instalaciones, áreas, terminales, cambiaderos del complejo y La Mina y en general a los diferentes sitios y áreas de trabajo, teniendo en cuenta horarios y rutas.

El Cerrejón con el propósito de garantizar la prestación de servicios tiene implementado un sistema de control satelital que registra la frecuencia de paso de los vehículos por estaciones de control definida entre las partes, durante todo el horario de servicio de ruta residencial.

8.1.1 Aire acondicionado

La unidad de aire acondicionado debe estar ubicado en la parte central de la carrocería para asegurar el enfriamiento uniforme de toda la cabina de pasajeros.

Los ductos del aire deben ser parte integral de la carrocería, sin que estén expuestos ni claramente visibles.

Los difusores serán de las máximas dimensiones posibles, para lograr bajos niveles de ruido.

Las salidas de aire para los pasajeros deben ser independientes de las salidas de aire para el conductor.

El aire acondicionado debe ser capaz de mantener la temperatura en la cabina de pasajeros de 18 grados centígrados, así la temperatura ambiente este en 38 o 40 grados centígrados.

El aire acondicionado debe ser por ductos hacia cada silla de los pasajeros y del conductor, con rejillas difusoras independiente para cada silla, tipo media luna, con dos aletas.

8.1.2 Área de conductor

Área del conductor Silla graduable hacia arriba y hacia abajo, hacia adelante y hacia atrás.

Área para guardar pertenencias del conductor.

Área para colocar planillas y documentos de vehículo (porta mapa).

Área para el botiquín de fácil acceso a pasajeros y conductor.

8.1.3 Cabina de pasajeros

Altura interna libre mínimo 180 cm.

Ancho del pasillo Mínimo. 35 cm.

Pasamanos Ovalados sin aristas, diámetro 2.5 a 4.5 cm a una altura entre 175 a 180 cm, mínimo secciones de 10 cm de largo para acomodar las manos. Ubicados a distancia máxima de 15 cm del pasillo hacia ventana.

La carrocería debe tener palomeras o paqueteros y no debe tener división entre cabinas de conductor y pasajeros.

8.1.4 Sillas

Las sillas deben ser anatómicas, abullonadas, con inclinación fija de aproximadamente 13 grados respecto a la horizontal y 7 grados respecto al plano del asiento, estas deben ser mostradas y aprobadas por CERREJON previamente a su fabricación.

Todas las sillas deben estar aseguradas al piso con pernos pasantes y tuercas de seguridad.

Todas las sillas deben tener cinturón de seguridad, deben ser de tres puntos y retráctil.

8.1.5 Vidrios y ventanas

El vidrio parabrisas debe ser laminado color verde oscuro y de dos cuerpos. Debe tener una visibilidad frontal de tal manera que un objeto de 140 cm ubicado a 60 cm de la defensa delantera sea visible por el conductor sentado en su silla.

En caso de emergencia las ventanas deben tener mecanismos de fragmentación, de fácil y rápida utilización desde el interior de vehículos, utilizando martillos para fragmentar los vidrios los cuales deben estar colocados a la vista de los pasajeros sin ningún tipo de interferencia y debidamente señalizado de tal manera que permita identificar su ubicación.

Los martillos de fragmentación deben estar colocados de manera intercalada, de tal manera que haya un martillo por cada dos vidrios.

Todas las ventanas deben estar habilitadas como salidas de emergencia.

Cada ventana de emergencia y las claraboyas deben tener un área libre mínima de cuatro mil (4000) centímetros cuadrados, de tal forma que un rectángulo de 50 centímetros por 70 centímetros pase dentro de ella. Las claraboyas deben ser del mismo material de la carrocería. Las salidas de emergencias deben estar señalizadas por medio de un aviso cuyo texto diga: "SALIDA DE EMERGENCIA" en "FONDO ROJO Y LETRAS BLANCAS".

8.1.6 Otros estándares

La identificación externa del bus debe cumplir con lo establecido de la normativa colombiana legal vigente.

Espejos retrovisores, interiores mínimos uno y exteriores mínimos dos con visión normal y panorámica (dos lunas sin aumento), de fácil visual y manipulación por parte del conductor.

Los espejos retrovisores externos deben tener bases que no permitan la vibración excesiva cuando el vehículo transita por carretera destapada.

Plumillas limpia parabrisas, en los dos lados del panorámico de amplio barrido dando cubrimiento especialmente el área de abajo. La salida del chorro de agua debe ser desde las plumillas.

Parasoles enrollables para los vidrios panorámicos.

Todas las puertas de bodegas laterales exteriores deben ser panto gráficas.

Rutero frontal con las mismas especificaciones descritas en el servicio de transporte en poblaciones.

Dos espejos interiores redondos para visión panorámica del conductor al bajar los pasajeros.

Todos los vehículos deben estar dotados con un extintor de 20 libras en la cabina del conductor.

Cestas para la basura, con las mismas especificaciones descritas en el servicio intermunicipal.

8.2 Formato de observación

Teniendo en cuenta el estándar de las busetas de Ruta Urbana especificado anteriormente, se llevó acabo el diseño del formato de observación de estado y aseo. (Ver Anexo A)

Capítulo 9

Indicadores de seguimiento

Para el análisis del seguimiento del plan de mejoramiento, se desarrollaron los siguientes indicadores.

Tabla 2. Indicadores de seguimiento

Objetivos	Meta	Indicador
Lograr el cumplimiento de las recomendaciones planteadas a las oportunidades de mejora en el plan de mejoramiento	Lograr un cumplimiento mayor al 70% de las recomendaciones	$\% \text{ de Cumplimiento} = \frac{\text{Recomendaciones cerradas}}{\text{Total de recomendaciones}} \times 100$
Aumentar la satisfacción de los usuarios de servicio Ruta Urbana en la Mina Carbones del Cerrejón	Aumentar el promedio de satisfacción de los usuarios de Ruta Urbana en 90% en junio frente a enero del 2017.	$\% \text{ Satisfaccion} = \frac{C.Satisfaccion_t - C.Satisfaccion_{t-1}}{C.Satisfaccion_{t-1}}$
Aumentar la calidad del aseo de las busetas de Ruta Urbana en la Mina Carbones del Cerrejón	Aumentar al 80% la percepción de los usuarios frente al aseo de las busetas en junio frente a enero del 2017.	$\% \text{ Satisfaccion} = \frac{\text{Resul. encuestas}_t - \text{Resul. encuestas}_{t-1}}{\text{Resul. encuestas}_{t-1}}$

Fuente: Autor del proyecto.

Capítulo 10





Plan de mejoramiento



10.1 Diagnóstico del servicio de Ruta Urbana

En las observaciones realizadas a la flota de la compañía, se hallaron las siguientes oportunidades de mejoras y se aplicaron las respectivas recomendaciones para el mejoramiento de estas.

Tabla 3. Plan de acción de busetas






Plan de acción de observación de busetas									
No	Buseta	Acción de Mejoramiento	Ítem	Fecha primera	Fecha segunda observa	Cerrada- Abierta	Comentarios	Evidencia	Evidencia de Cierre
1	4000	Se Realizó limpieza a palomeras	Aseo	Mayo/8/18	Mayo/30/18	CERRADA	Palomeras cubiertas de barro		
		Cambiarlo	Mantenimiento	Mayo/8/2018	Mayo/30/18	CERRADA	Estribo de abordaje partido		





2	4001	Se cambió estribo de abordaje para así evitar la caída de algún pasajero	Mantenimiento	Abril/4/2018	Mayo/9/2018	CERRADA	Estribo de abordaje partido	 	
3	4002	Se realizó el arreglo pertinente.	Mantenimiento	24/Abril/2018	Junio/14/18	CERRADA	Cinturones de los puestos, 5, 8 y 12 atascados.		




		Se colocaron los tornillos	Mantenimiento	Mayo/30/18	CERRADA	Baranda de la parte trasera de la cabina de pasajeros sin tornillos.	 
--	--	----------------------------	---------------	------------	----------------	--	---



		Plumillas de parabrisas amarradas con cinta.	Mantenimiento		Mayo/30/18	ABIERTA	Retirarle la cinta		
4	4003	Se reforzó limpieza de sillas.	Aseo	Abril/16/2018		CERRADA	Silla delantera de la cabina del conductor cubierta de polvo.		







		Se realizó el arreglo pertinente	Mantenimiento			CERRADA	Cinturón del puesto 01 y 02 atascado		
5	4004	Se Colocó el respectivo protector	Mantenimiento	Abril/4/2018	Mayo/9/2018	CERRADA	Martillo de fragmentación sin protector		
6	4005	Perfecto estado		Abril/4/2018		CERRADA	Aseada		





7	4006	Proceder a arreglarlo.	Mantenimiento	24/Abril/2018	Mayo/9/2018	ABIERTA	Difusor de aire acondicionado de los puestos 27 y 28 partido. (SIGUE IGUAL)		
		Se le colocó los tornillos.	Mantenimiento		Mayo/9/2018	CERRADA	Baranda trasera de la cabina de pasajeros desajustada, sin tornillos.		
8	4007	Se informó a la coordinadora para que retiraran el chicle.	Aseo	Abril/16/2018	Abril/16/2018	CERRADA	Timbre del puesto 14 cubierto con chicle.		

9	4008	Se requiere revisar esta situación y realizar el arreglo pertinente	Mantenimiento	Abril/4/2018	Mayo/8/2018	ABIERTA	Base de manubrio sujeta con cinta de papel SIGUE IGUAL		
		Colocarles los dos espejos redondos	Mantenimiento			ABIERTA	Cabina de pasajeros sin espejo retrovisor trasero SIGUE IGUAL		
		Realizar lavado	Aseo			CERRADA	Lavaron conos	 	

10	4009	Se requiere colocarle es espejo delantero	Mantenimiento	Abril/16/2018	ABIERTA	La buseta no cuenta con el espejo delantero de la cabina de los pasajeros.		
		Cambiar el estribo de abordaje de la puerta principal	Mantenimiento		ABIERTA	Estribo de abordaje de puerta principal partido.		
		Se requiere revisar esta situación y realizar el arreglo pertinente.	Mantenimiento		ABIERTA	Barra y tapa de motor aseguradas con cinta.		

<p>11</p>	<p>4010</p>	<p>Cinturones subestandar. El cinturón de la silla ubicada en la cabina del conductor está atascado.</p>	<p>Mantenimiento</p>	<p>Abril/4/2018</p>	<p>Mayo/30/18</p>	<p>CERRADA</p>		
<p>12</p>	<p>4011</p>	<p>Se realizó el cambio de botones</p>	<p>Mantenimiento</p>	<p>Abril/20/2018</p>	<p>Abril/24/2018</p>	<p>CERRADA</p>	<p>Botones con acunados con papel</p>	

		Se retiraron las cintas	Mantenimiento		Abril/24/2018	CERRADA	Base de caja de cambios con cinta		
		Se colocó el espejo	Mantenimiento		Mayo/8/ 2018	CERRADA	Cabina de pasajeros sin espejo retrovisor delantero. Sigue igual		
		Se arreglo	Mantenimiento	Mayo/8/ 2018		CERRADA	Parlante en mal estado (Nuevo hallazgo)		

13	4012	Se cambió el estribo de abordaje	Mantenimiento	Abril/16/2018	Mayo/9/2018	CERRADA	Estribo de abordaje de puerta principal partido. (SIGUE IGUAL)		
		Se realizó limpieza en el sistema de aire acondicionado.	Mantenimiento		Mayo/9/2018	CERRADA	Saturación de polvo en el sistema de aire acondicionado		

Fuente: Autor del proyecto

Las busetas observadas no cuentan con las salidas de emergencia señalizadas.

Recomendación: Para cumplir el estándar, se requiere colocarles stickers por lo menos a dos ventanas de la cabina de pasajeros, que diga "Salida de Emergencia" (Fondo rojos y letras blancas).

Capítulo 11

Resultados y Discusiones

11.1 Cumplimiento de recomendaciones.

En las observaciones y seguimientos realizados a la flota que presta el servicio de Ruta Urbana en la mina del Cerrejón, se hicieron 27 recomendaciones a la contratista Amtur, para el mejoramiento de la flota en cuanto al mantenimiento y aseo.

De las 27 recomendaciones realizadas, cumplieron con 20, obteniendo un cumplimiento de recomendaciones del 74.1% por parte de la contratista Amtur. Superando así el indicador de requerido para el análisis de mejoramiento.

En el proceso de seguimiento se pudo notar la mejora continua que ha tenido la flota con respecto al mantenimiento y aseo, cumpliendo con cada una de las recomendaciones planteada y siguiendo el estándar de esta.

11.2 Análisis de cumplimiento de rutas

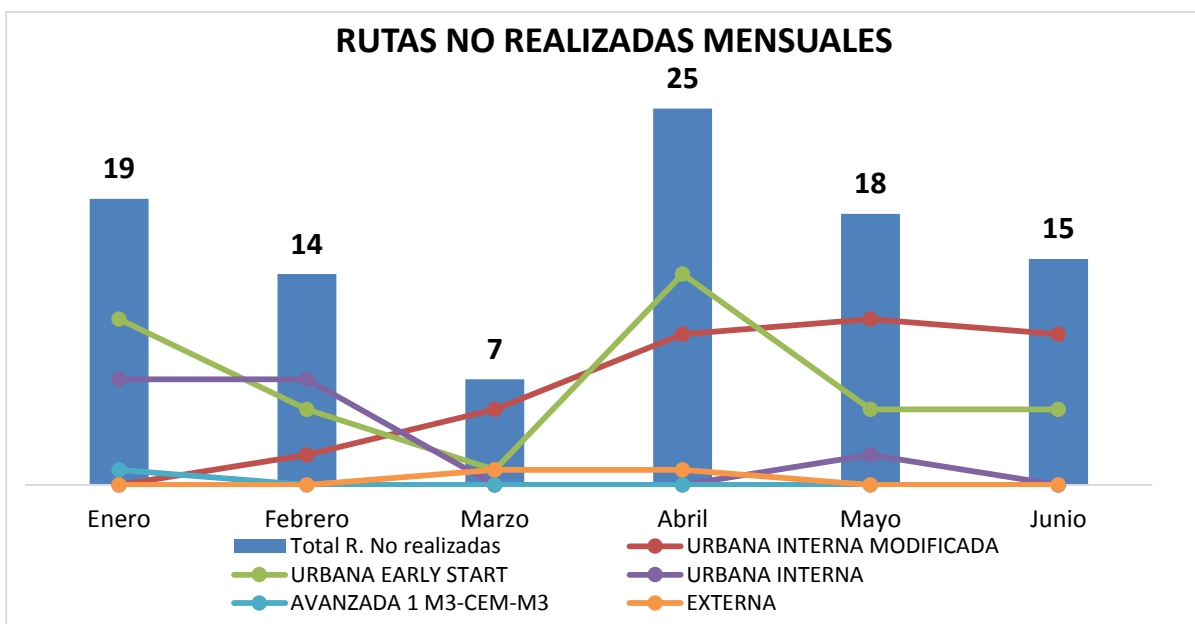
Desde el mes de enero hasta junio se presentaron algunos incumplimientos de rutas establecidas en la compañía.

En el mes de enero la ruta que menos se llevó acabo fue la ruta urbana Early Start, el cumplimiento se vio afectado por la disponibilidad de busetas, puesto que no se contaba con busetas disponibles para el cubrimiento de la ruta, pero esta ha ido mejorando significativamente, en el mes de marzo solo se dejaron de realizar siete rutas, ya que se cumpliendo con el programa de mantenimiento preventivo de busetas, para evitar daños que afecte el servicio.

En el mes de abril nuevamente se vio afectado el cumplimiento de rutas, se dejaron de realizar 25 y la mayor causa fue la llegada tarde para el cumplimiento de la siguiente ruta, esta se dio porque en el mes hubo mucho flujo vehicular e igualmente aumento el personal y se presentaban sobrecupos y se demoraba más en las paradas por el arribo y descenso de los usuarios.

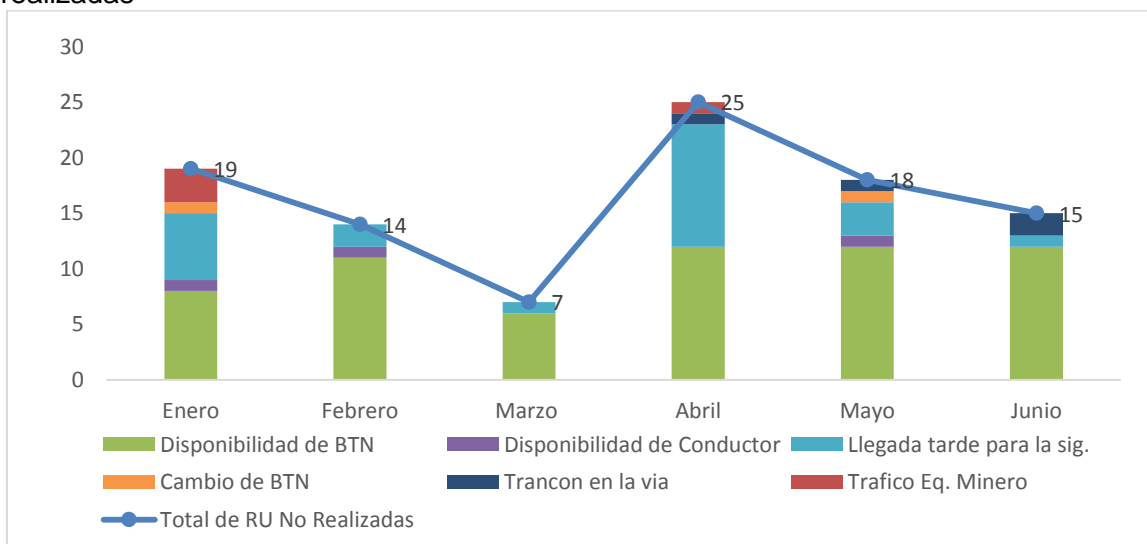
En los últimos dos meses fue disminuyendo el incumplimiento de rutas, puesto que se empezó a aplicar multas a la contratista Amtur por parte del Cerrejón, obligándolos a controlar las causas y a comprometerse con el servicio.

Grafico 1. Rutas no realizadas.



Fuente: Autor del proyecto

Grafico 1. Causalidad de rutas no realizadas



Fuente: Autor del proyecto

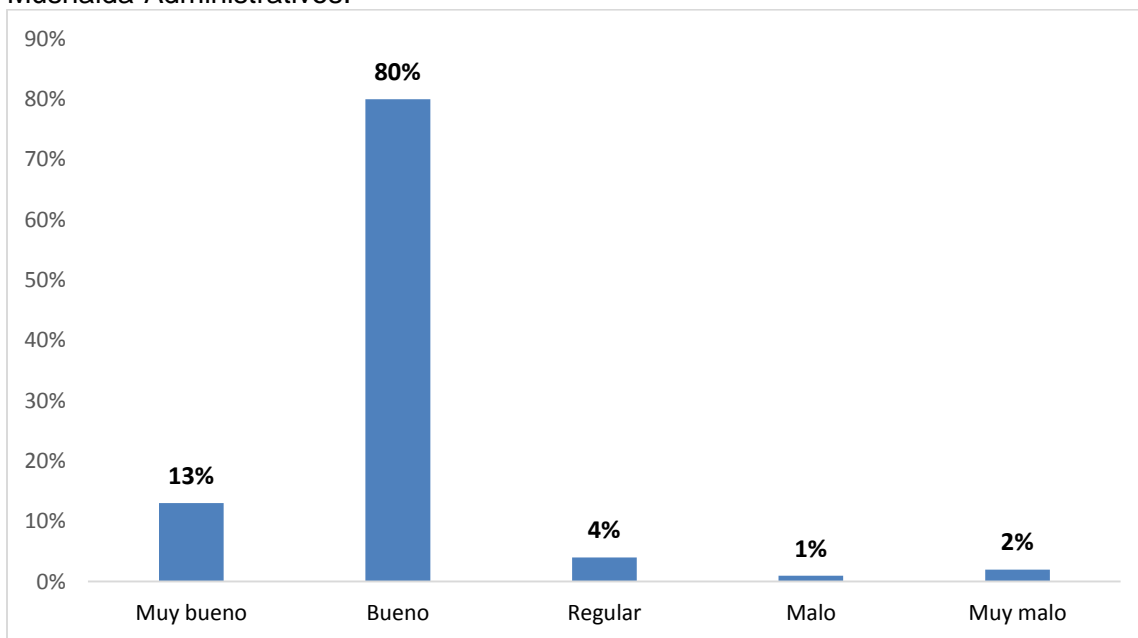
11.3 Análisis de satisfacción

El cuestionario que se realizó contiene un número de preguntas las cuales serán graficadas y analizadas para tomar las decisiones pertinentes a la hora del análisis del plan de mejoramiento, con el fin de ver el cumplimiento de los indicadores requeridos para el análisis de satisfacción del servicio y calidad del aseo de la flota

A continuación, se presenta la interpretación de las preguntas que se realizaron en las encuestas:

¿Cómo considera el aseo interno de las busetas de ruta urbana P1-Mushaisa-Administrativos?

Gráfico 3. Consideración de los usuarios del aseo interno de las busetas de P1-Mushaida-Administrativos.

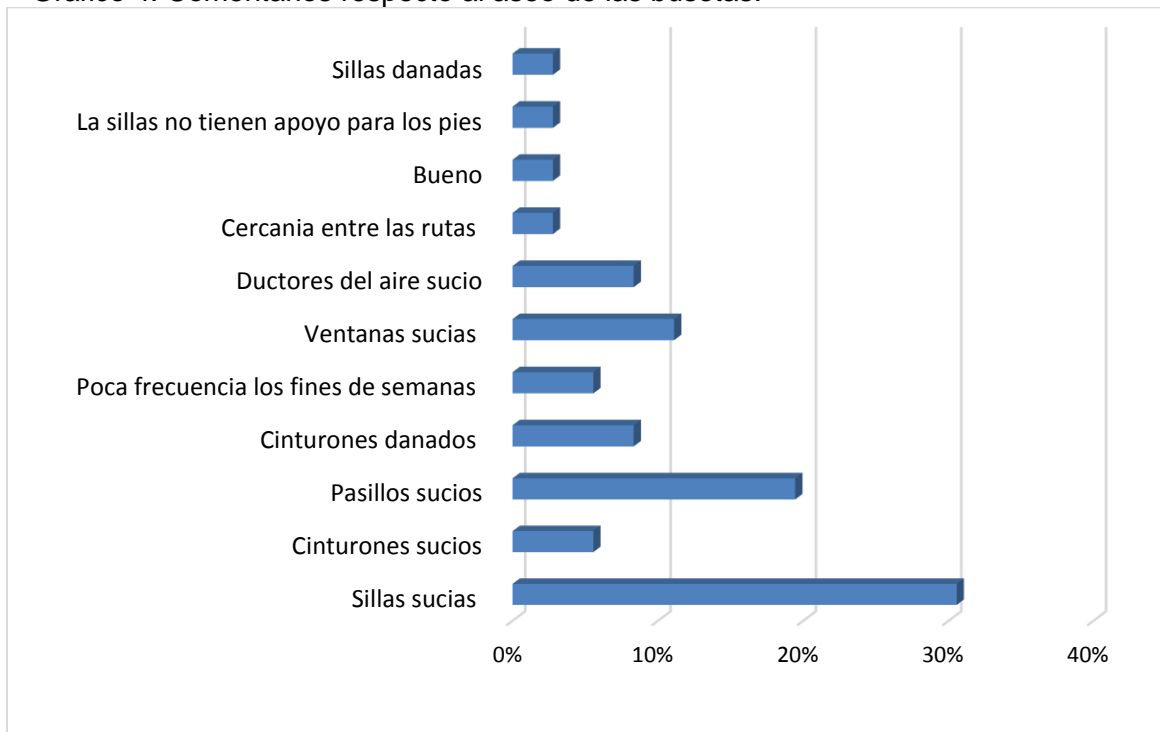


Fuente: Autor del proyecto

El 80% de los usuarios encuestados respondieron que el aseo interno de la buseta en la Ruta P1-URM-Administrativos era bueno, se obtuvo un aumento del 5% frente a la encuesta del año anterior, esto se dio porque Amtur siguió y aplicó las recomendaciones planteadas frente al aseo.

En caso de que su respuesta con respecto al aseo de las busetas haya sido regular, malo o muy malo por favor déjenos sus comentarios.

Grafico 4. Comentarios respecto al aseo de las busetas.

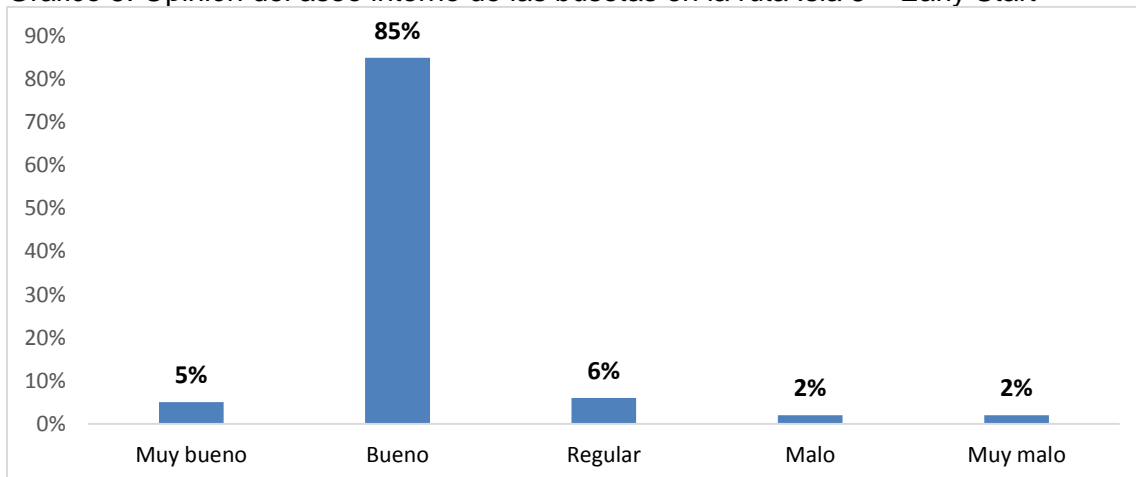


Fuente: Autor del proyecto

Se tomarán las recomendaciones propuestas para seguir mejorando en el proceso.

¿Cómo considera el aseo interno de las busetas en la ruta Isla 5 – Early Start?

Grafico 5. Opinión del aseo interno de las busetas en la ruta Isla 5 – Early Start

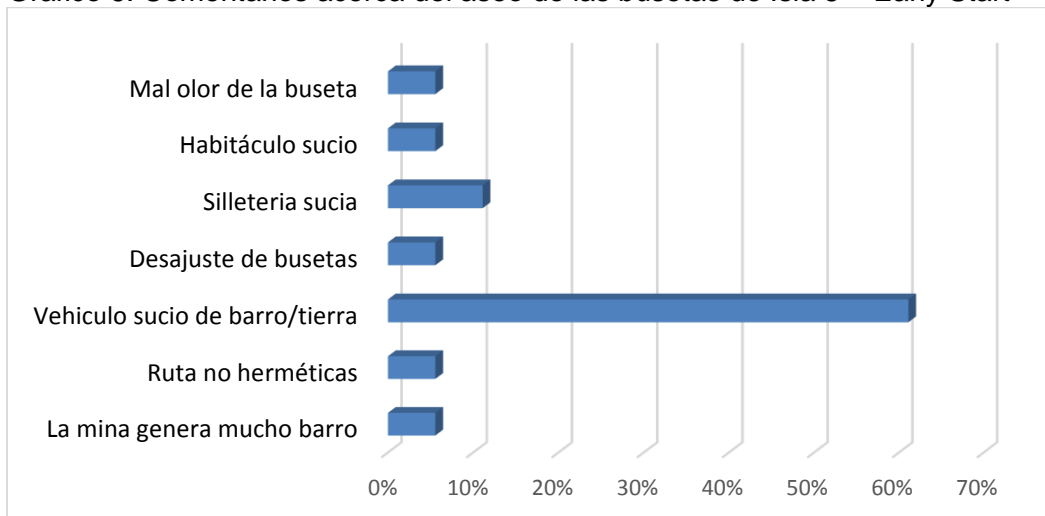


Fuente: Autor del proyecto

El 85% de los usuarios encuestados respondieron que el aseo interno de la buseta en la Ruta Isla 5 – Early Start era bueno, se obtuvo un aumento del 3% frente a la encuesta del año anterior, esto se dio porque Amtur siguió y aplicó las recomendaciones planteadas frente al aseo, no se notó un aumento significativo porque esta ruta entra a la mina, por lo tanto, los usuarios tienden a montarse con las botas cubiertas de barro, complicando así el aseo de estas.

En caso de que su respuesta con respecto al aseo de las busetas haya sido regular, malo o muy malo por favor déjenos sus comentarios.

Grafico 6. Comentarios acerca del aseo de las busetas de Isla 5 – Early Start

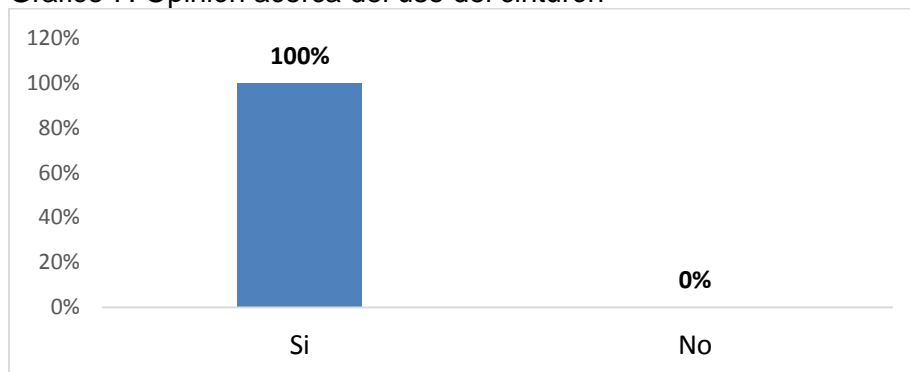


Fuente: Autor del proyecto

El 60% de la población respondió que el vehículo se encontraba sucio de barro y tierra, esto se da porque en Early Start se trabaja a aire libre, por lo tanto, no hay piso y los usuarios toman el servicio con las botas cubiertas de barro.

¿Sabe usted que el uso del cinturón de seguridad es obligatorio?

Grafico 7. Opinión acerca del uso del cinturón

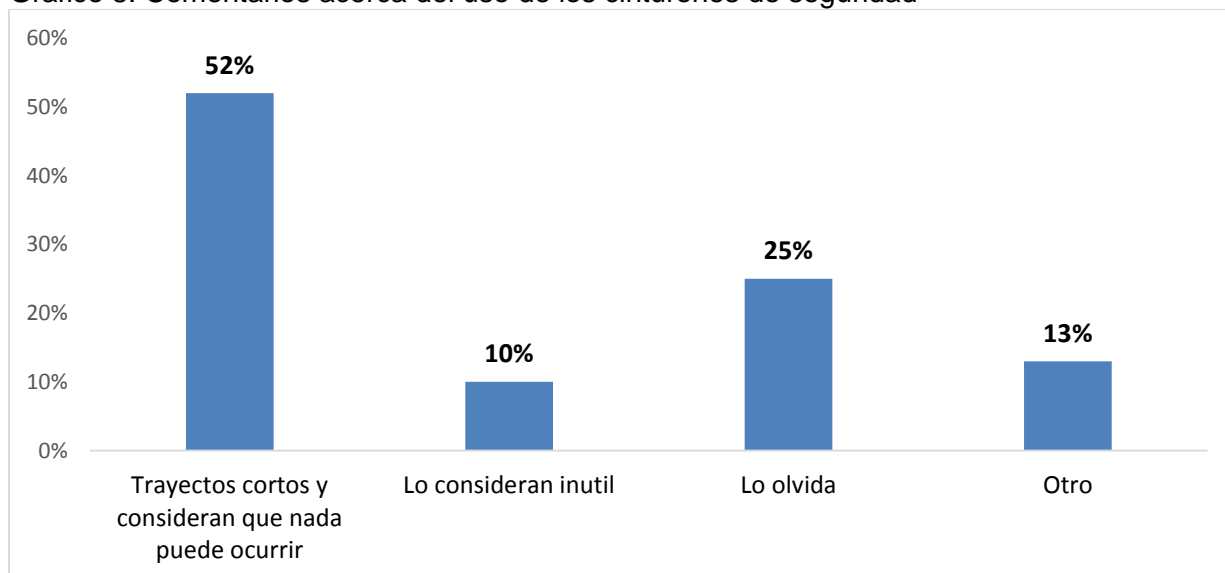


Fuente: Autor del proyecto

Todos los usuarios encuestados son conscientes que los usos de los cinturones son obligatorios.

15. ¿Por qué cree que algunas personas no utilizan el cinturón de seguridad?

Grafico 8. Comentarios acerca del uso de los cinturones de seguridad



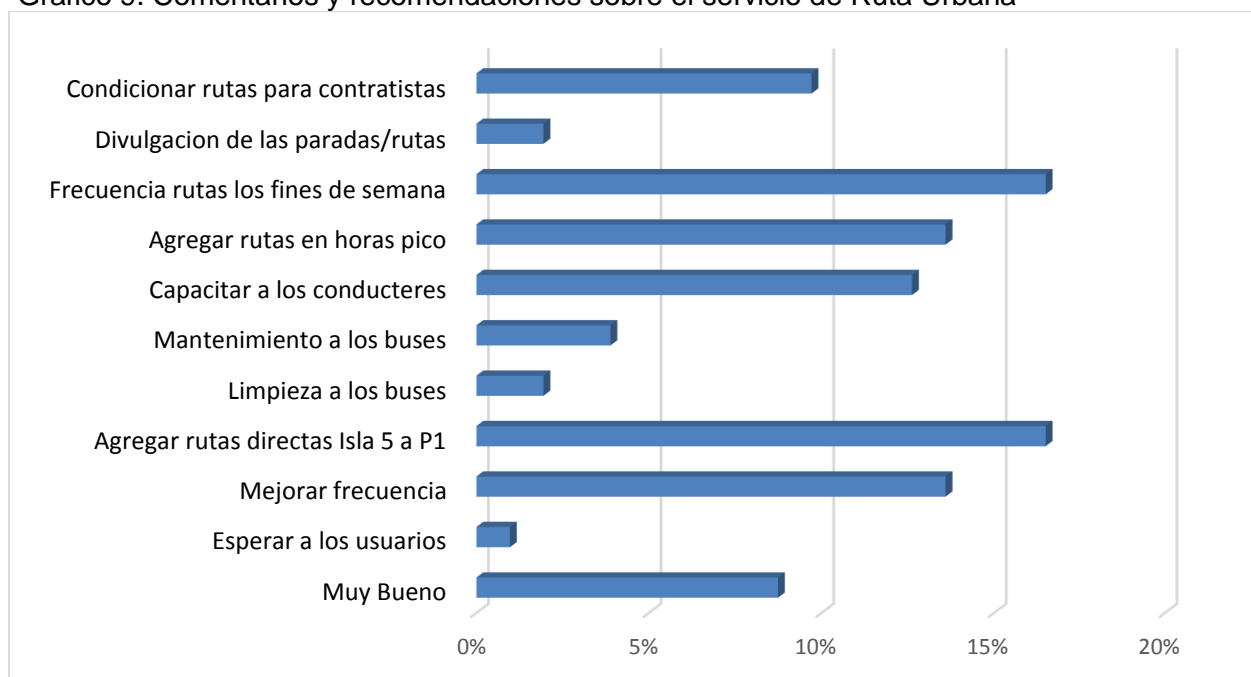
Fuente: Autor del proyecto

El 52% de la población encuestada no usan el cinturón de seguridad porque los trayectos son cortos y consideran que nada puede ocurrir y el 25% porque lo olvida.

Para evitar que los usuarios no usen el cinturón, se están realizando campañas para concientizar a los usuarios sobre la importancia del uso de estos, también se instaló un audio en las busetas el cual indica que el uso de los cinturones es obligatorio y si decide no usarlo debe descender del vehículo.

Agradecemos sus comentarios o recomendaciones sobre el servicio

Grafico 9. Comentarios y recomendaciones sobre el servicio de Ruta Urbana



Fuente: Autor del proyecto

Con las recomendaciones dadas por los usuarios se decidió retroalimentar el plan de mejoramiento para seguirlo aplicando en lo que resta del año para así mantener una mejora continua en el servicio de Ruta Urbana.

Conclusiones

Según el diagnóstico inicial la contratista Amtur no contaba con un plan de mejoramiento para el aseo, mantenimiento y frecuencia de rutas, teniendo así una desmejora continua en el servicio ya que los coordinadores y conductores no tenía en cuenta que el servicio no se basaba solamente en cumplir las rutas sino en ofrecer seguridad y confort a los empleados y residentes del complejo.

Se elaboró y aplico un plan de mejoramiento para los aspectos identificados en las encuestas realizadas en el 2017 al servicio de Ruta Urbana prestado por la contratista Amtur, logrando un nivel de satisfacción de calidad de aseo en usuarios del 92%, teniendo un aumento del 5% frente a los resultados obtenidos el año anterior.

Al evaluar la satisfacción de los usuarios en cuanto el servicio, se pudo notar que faltan muchos aspectos sobre mantenimiento y aseo en el cual se ve afectado la disponibilidad de busetas para cumplir con las rutas establecidas, por mejorar en cuanto al mantenimiento de las busetas, para así tener una mayor disponibilidad de estas y poder cumplir con el servicio bajo los estándares deseado por Carbones del Cerrejón.

Se les pregunto a los usuarios sobre algunas recomendaciones sobre el aseo interno de las busetas, uso del cinturón de seguridad y frecuencia de rutas del servicio, las cuales serán tomadas en cuenta para la retroalimentación y mejora continua del servicio Ruta Urbana, las cuales serán analizadas por la contratista para poner en marcha algunas de ellas.

Se cumplieron los indicadores esperados en el proyecto, se obtuvo un aumento del 3% en la calidad del aseo interno de las busetas frente a la encuesta del año anterior, de igual manera se obtuvo un cumplimiento de recomendaciones del 74.1% por parte de la contratista Amtur, superando el indicador requerido para el análisis de recomendaciones el cual el esperado era de un 70%.

Se llevó acabo implementación del plan de mejoramiento exitosamente, se presentaron algunos inconvenientes por que los insumos necesarios los debía proveer la contratista Amtur y no el Cerrejón directamente, pero aun así se hizo lo posible para cumplir con lo requerido, igualmente hubo una demora al aplicar la encuesta por parte de la empresa, pero al final se llevó acabo lo planeado.

Se obtuvo una aceptación del 90% a la campaña realizada sobre el uso obligatorio del cinturón de seguridad, los usuarios a escuchar el audio recordatorio instados en la flota, no hacen caso omiso al mensaje y prosiguen a realizar las recomendaciones.

Recomendaciones

Se recomienda a la empresa contratista Amtur hacerle seguimiento constante al plan de mejoramiento y retroalimentarlo con los aspectos de mejora que se vayan encontrando al pasar el tiempo, para contribuir con una mejora continua al servicio en general.

Seguir implementado la campaña del uso del cinturón de seguridad para evitar fracturas o fatalidades al momento de que ocurra algún evento en la mina.

Se recomienda a la empresa ser más ágiles en la aplicación de encuestas, facilitar el acceso a la plataforma teniendo en cuenta las fechas planeadas.

Lista de Referencias

- About admin. (2015). La importancia de la higiene en los autobuses. Marzo 8, 2018, de Abando Limpieza Sitio web: <https://limpiezasbilbao.com/importancia-higiene-autobuses/>
- Cerrejón. (2017). Ruta Urbana. Febrero 2018, de Cerrejón Sitio web: <http://intranetcerrejon/Paginas/default.aspx>
- El Tiempo. (2018). A desinfectar buses de servicio público y carros particulares. Marzo 8, 2018, de El Tiempo Sitio web: <http://www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-3112470>
- González. P., J. Los Transportes ed Barcelona Salvat Ediciones, 1973. p. 37.
- Gran Larousse Universal. Enciclopedia Gran Larousse. Universal No 34, (Vol.34). Barcelona.: Plaza y Janes 1998.p.140.
- UPB. (2017). Requisitos para trabajo de grado. Julio 14, 2018, de Universidad Pontificia Bolivariana Sitio web: <https://www.upb.edu.co/es/bibliotecas/biblioteca-bucaramanga/entrega-trabajo-de-grado>
- M-Lab. (2018). Desarrollo Sostenible. Febrero 2018, de Cerrejón Sitio web: <https://www.cerrejon.com/index.php/desarrollo-sostenible/>
- Ministerio de Transporte. (2015). Decreto 348 de Febrero 25, 2015. Colombia
- Ministerio de Transporte. (2017). Obligaciones de las Empresas habilitadas. En Decreto 431 del 14 Marzo, 2017 p. (2, 6,21). Colombia
- UPB, (2018). Modelo Libro Final Normas APA. Febrero 2018, de SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA TRABAJOS DE GRADO Sitio web: <https://stgmultif.bucaramanga.upb.edu.co/application/trabajo/resumen/400>
- UPB. (2018). Guía para la Presentación de Anteproyecto. .Versión 01, pág. 1 a 7.

ANEXO A



OBSERVACION ESTADO Y ASEO DE Busetas

Nombre del observado _____ CC _____
 Observador _____ Cargo _____
 Fecha _____ Hora _____
 Lugar _____
 No. Equipo _____

Ítem	OBSERVACION					COMENTARIOS
		C	IC	C	IC	
CABINA DE PASAJEROS						
1	Pasillos sin grietas o deterioros y limpios					
2	Ventanas protegidas y polarizadas de color verde oscuro y limpias					
3	Puertas operativas y limpia					
4	Sillas aseguradas al piso con tuercas y pernos					
5	Sillas limpias					
6	Cinturones retráctil y limpios					
7	Salidas de emergencia señalizadas (Fondos rojos, letras blancas)					
8	Martillos de fragmentación habilitados					
9	Ausencia de olores					
10	Dispensores de aire operativos y limpios					
11	Barandas pasamanos en buen estado					
12	Dos espejos redondos internos en buen estados					
13	Canastas para la basura habilitadas y señalizadas					
14	Timbres operativos					
CABINA DEL CONDUCTOR						
15	Panorámico laminado en color verde oscuro					
16	Plumillas de parabrisas operativas					
17	Parasoles enrollables					
18	Rutero frontal operativo					
19	Botiquín en fácil acceso					
20	Dos conos de 70 cm con cinta reflectiva					
21	Radio de comunicación operativo					
22	Equipo de carretera completo					
23	Extintor de 20 libras					
IMPLEMENTOS DE ASEO						
24	Traperos					
25	Cepillos					
26	balde					
27	Detergente/Desinfectante					
28	Trapos para limpiar					

Nota: La observación consta de 28 ítems a evaluar, para aprobar la observación se debe cumplir con los 28 ítems, para obtener un cumplimiento de 100% de la observación. _____ **ítems positivos**

PLAN DE ACCION

ACCION	RESPONSABLE	FECHA

Firma del evaluador _____

ANEXO B

ENCUESTA

Queremos conocer su opinión acerca del servicio de ruta urbana entre P1 e Isla 5.

Agradecemos su valioso tiempo.

Es usted:

- Empleado de Cerrejón, residente en Mushaisa
- Empleado de Cerrejón no residente en Mushaisa
- Contratista

¿Cuál es el trayecto que utiliza con mayor frecuencia?

- Interna (P1 -Mushaisa – Administrativos)
- Early Start (Isla 5- Early Start)
- Ruta Externa (P1 – Administrativos/ Isla5)
- Todas

¿Qué días utiliza el servicio de ruta urbana?

- De lunes a viernes
- Fines de semana
- De lunes a domingo

¿Cuántas veces al día utiliza el servicio de ruta urbana?

- Entre una y dos veces
- Entre dos y cuatro veces
- Cinco o más veces

De lunes a Viernes ¿cuántos minutos espera la ruta en la parada?

- 3 minutos
- 8 minutos
- 10 o más minutos

Los Sábados, domingos y festivos ¿cuántos minutos espera la ruta en la parada?

- 15 minutos
- 20 minutos
- 25 o más minutos

¿Cómo considera el aseo interno de las busetas de la ruta urbana?

- Muy bueno
- Bueno
- Regular
- Malo
- Muy malo

En caso de que su respuesta con respecto al aseo de las busetas haya sido regular, malo o muy malo, por favor déjenos sus comentarios

La atención del conductor hacia el usuario es:

- Muy bueno
- Bueno
- Regular
- Malo
- Muy malo

En caso de que su respuesta con respecto al aseo de las busetas haya sido regular, malo o muy malo, por favor déjenos sus comentarios

El conductor cumple con las Normas de Tránsito:

- Siempre
- Algunas veces
- Nunca

¿En la ruta urbana usted usa el cinturón de seguridad?

- Siempre
- Algunas veces
- Nunca

¿Por qué cree que algunas personas no utilizan el cinturón de seguridad?

¿Agradecemos sus comentarios o recomendaciones sobre el servicio?