

# **RUTA MAESTRA**

**Identificación Integral de Necesidades  
de Capacitación**

**Jury Jiseth Cruz jimenez  
Marianna Vargas Vargas**

**Especialización en Gestión Humana  
Escuela de Administración**

**25 de Mayo**

**Bogotá, Colombia**

**2024**



# Declaración

Declaramos bajo gravedad de juramento, que hemos escrito el presente proyecto integrador de especialización por nuestra propia cuenta, y que por lo tanto, su contenido es original. Declaramos que hemos indicado clara y precisamente todas las fuentes directas e indirectas de información, y que este proyecto integrador de especialización no ha sido entregado a ninguna otra institución con fines de calificación o publicación.

Marianna Vargas Vargas - Jury Jiseth Cruz Jiménez

25/mayo/2024

Declaramos que la responsabilidad intelectual del presente trabajo es exclusivamente de sus autores. La Universidad del Rosario no se hace responsable de contenidos, opiniones o ideologías expresadas total o parcialmente en él.

Marianna Vargas Vargas - Jury Jiseth Cruz Jiménez

25/mayo/2024

# Índice general

- 01** Nuestra Historia
- 02** Misión y Visión
- 03** Organigrama
- 04** Matriz FODA
- 05** Matrices Estratégicas
- 06** Diagnóstico
- 07** Plan de Mejoramiento
- 08** Conclusiones



# Nuestra Historia



**2007**

## Inicio de actividades

Inicia actividades en el sector de manera informal, marcando el compromiso inicial con el transporte especial de pasajeros.

**2017**

Abril - Mayo.

## Constitución formal

Constitución formal de TOURES CRUZ Y CIA S.A.S., consolidando años de experiencia en un marco legal y estructurado.

**2018**

Junio - Agosto.

## Mintransporte

Obtención de la habilitación por parte del Ministerio de Transporte mediante la resolución No. 833 de 2018, marcando un hito en la capacidad para ofrecer Servicio Público de Transporte Terrestre Automotor Especial de pasajeros.

**2019**

Septiembre - Diciembre.

## Resolución No. 00024 de 2019

Fijación de la Capacidad Transportadora por parte del Ministerio de Transporte mediante la resolución No. 00024 de 2019, consolidando la capacidad y autorización para brindar servicios de transporte.





## Misión

1

Prestar servicio de transporte de pasajeros especial a las empresas colombianas, apoyada en un sistema integrado de gestión, que le permite dar cumplimiento a los requisitos de sus clientes, trabajadores, proveedores y demás partes interesadas garantizando así un servicio confiable y seguro.

## Visión

2

Será reconocida en el 2025 a nivel regional y en el 2027 a nivel nacional como una de las mejores opciones en soluciones integrales en transporte de pasajeros, apoyados en el sistema integral de gestión certificado, evidenciando la mejora continua.

# ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA



**JURY CRUZ**

**GERENTE GENERAL**

**MERY JIMÉNEZ**

**DIR. TALENTO HUMANO**



**SANDRA CABALLERO**

**COORDINADOR  
HSEQ**

**FRANCY BENAVIDES**

**DIR. ADMINISTRATIVO Y  
CONTABLE**



**JUAN LARA**

**DIR. DE OPERACIONES**

**CONDUCTORES**

**CONDUCTORES**



# MATRIZ DE ANÁLISIS FODA

## Fortalezas

### Características y habilidades internas

- F1 - Flota bien mantenida
- F2 - Rutas estratégicas
- F3 - Tecnología avanzada
- F4 - Experiencia

**F**

**O**

## Oportunidades

### Características y habilidades externas

- O1 - Crecimiento de la industria
- O2 - Tendencia hacia la sostenibilidad
- O3 - Alianzas estratégicas
- O4 - Expansión geográfica
- O5 - Ampliación de la flota

**ANÁLISIS  
FODA**

## Debilidades

### Dificultades y limitaciones internas

- D1 - Costos operativos elevados
- D2 - Competencia intensa
- D3 - Dependencia precio de combustible
- D4 - Mantenimiento costoso
- D5 - Falta de diversificación de servicios

**D**

**A**

## Amenazas

### Dificultades y limitaciones externas

- A1 - Regulaciones gubernamentales
- A2 - Competencia desleal
- A3 - Eventos inesperados
- A4 - Cambios en las preferencias
- A5 - Crisis económicas

## Matrices Estratégicas (MEFE, MEFI, MIME)

1

### MEFE

- Equilibrio entre oportunidades y amenazas
- Puntuación general: 2.95

2

### MEFI

- Fortalezas superan debilidades
- Puntuación general: 2.81

3

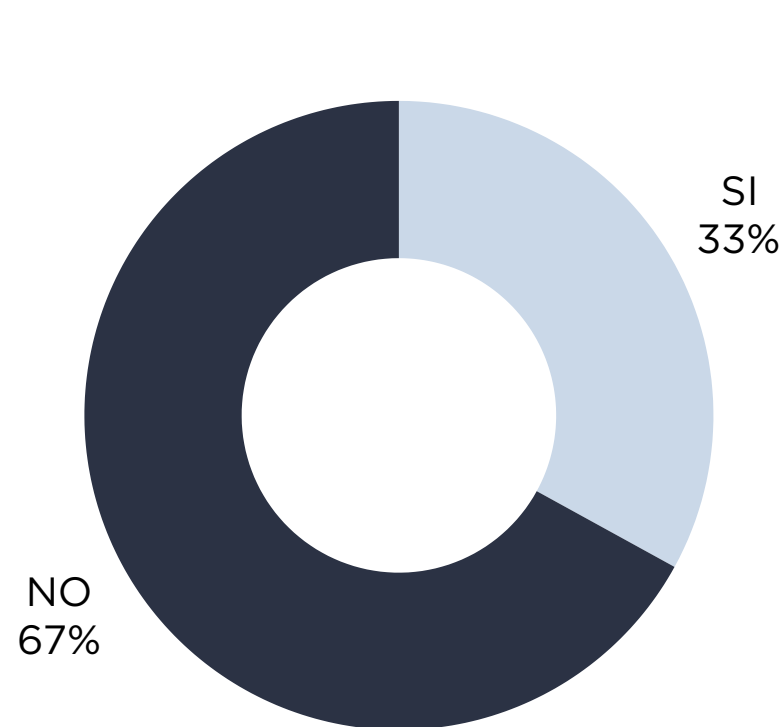
### MIME

- Estrategia de "resistir con tendencia al ataque"

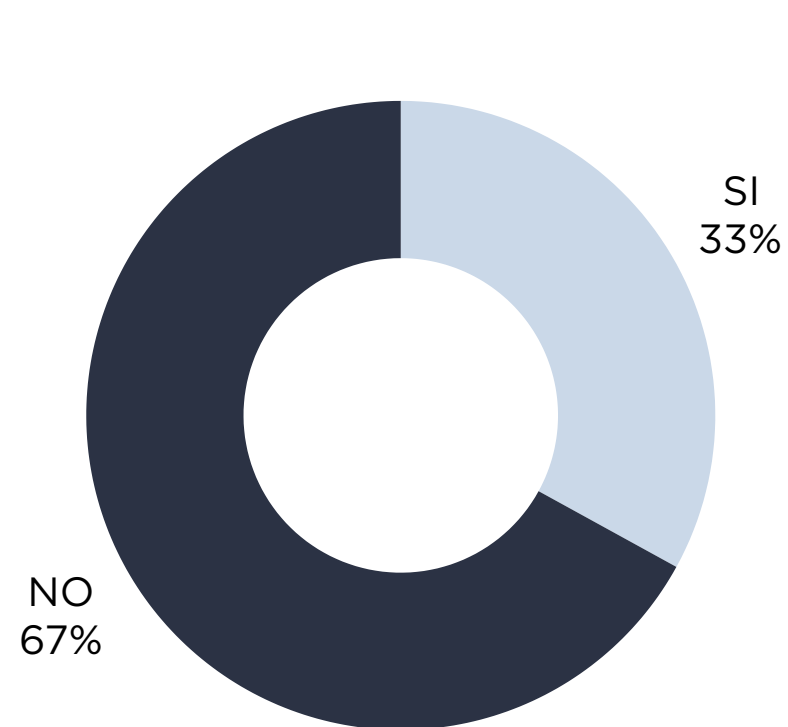
Toures Cruz y CIA SAS se encuentra en una posición donde sus fortalezas internas y las oportunidades externas le permiten mantener una posición competitiva. Sin embargo, debe trabajar en sus debilidades y amenazas para mejorar su sostenibilidad y competitividad a largo plazo.

# DIAGNÓSTICO

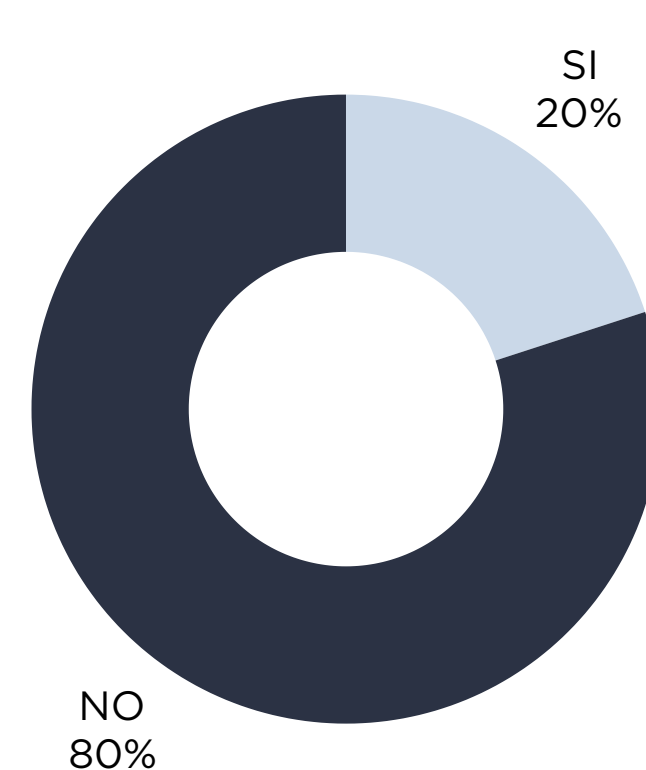
El Diagnóstico de Necesidades de Capacitación (DNC) identifica áreas críticas de mejora en **habilidades técnicas, conocimientos normativos y competencias de atención al cliente entre los conductores.**



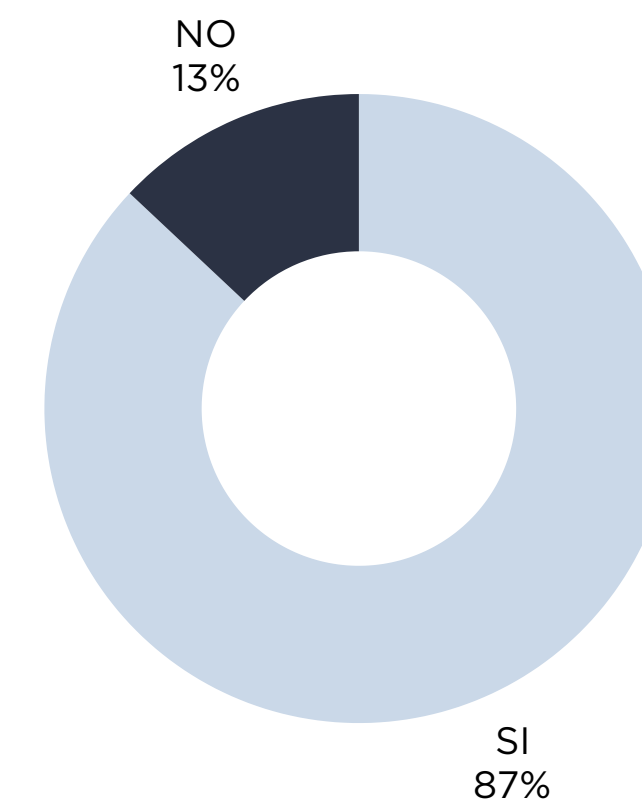
**Seguridad en Tareas  
Técnicas y Uso de Equipos  
en el Trabajo**



**Percepción de Preparación  
para Situaciones de  
Emergencia en la Carretera**

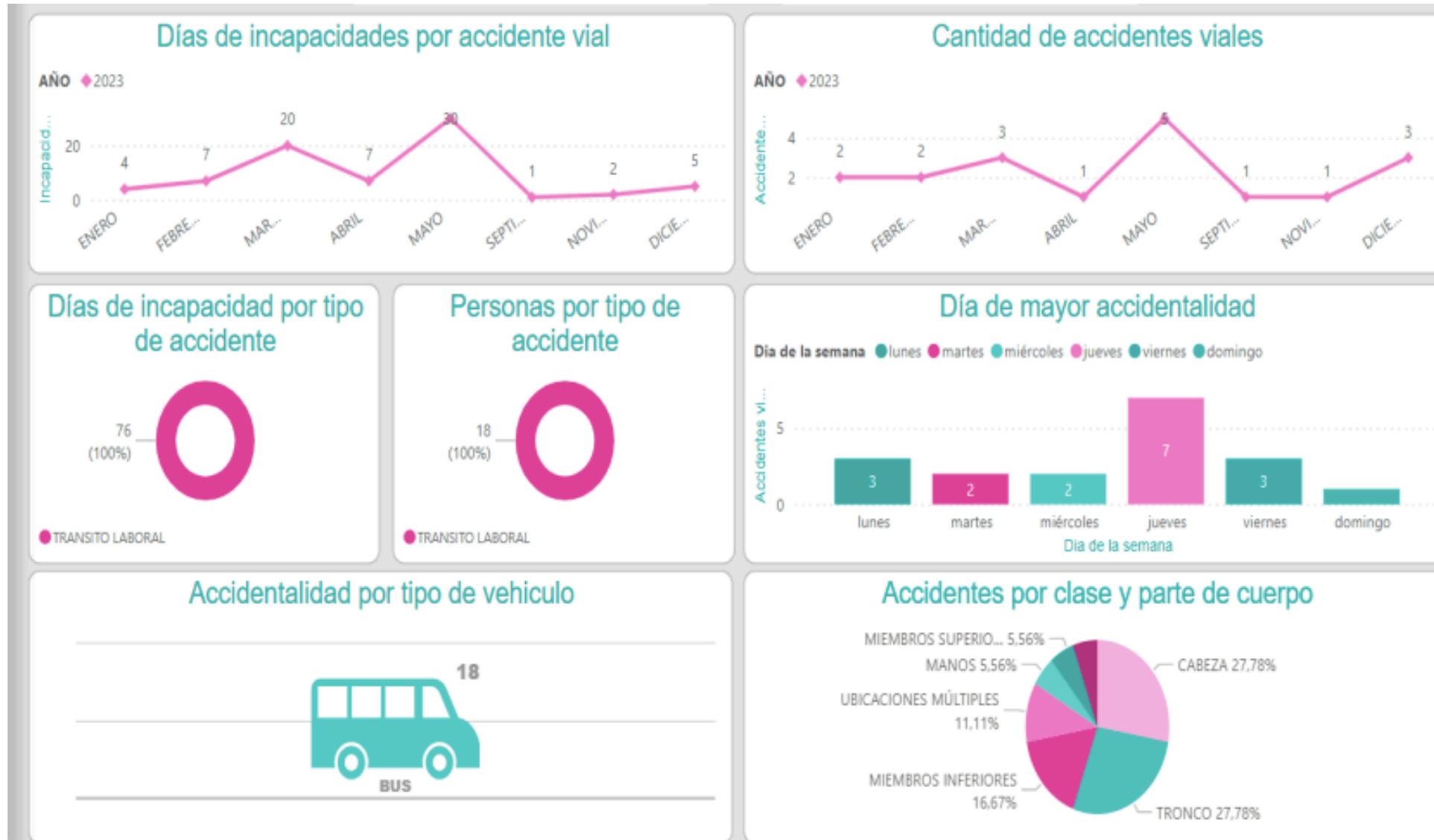


**Preparación para Brindar  
un Servicio de Alta Calidad  
en el Contacto con Cliente**

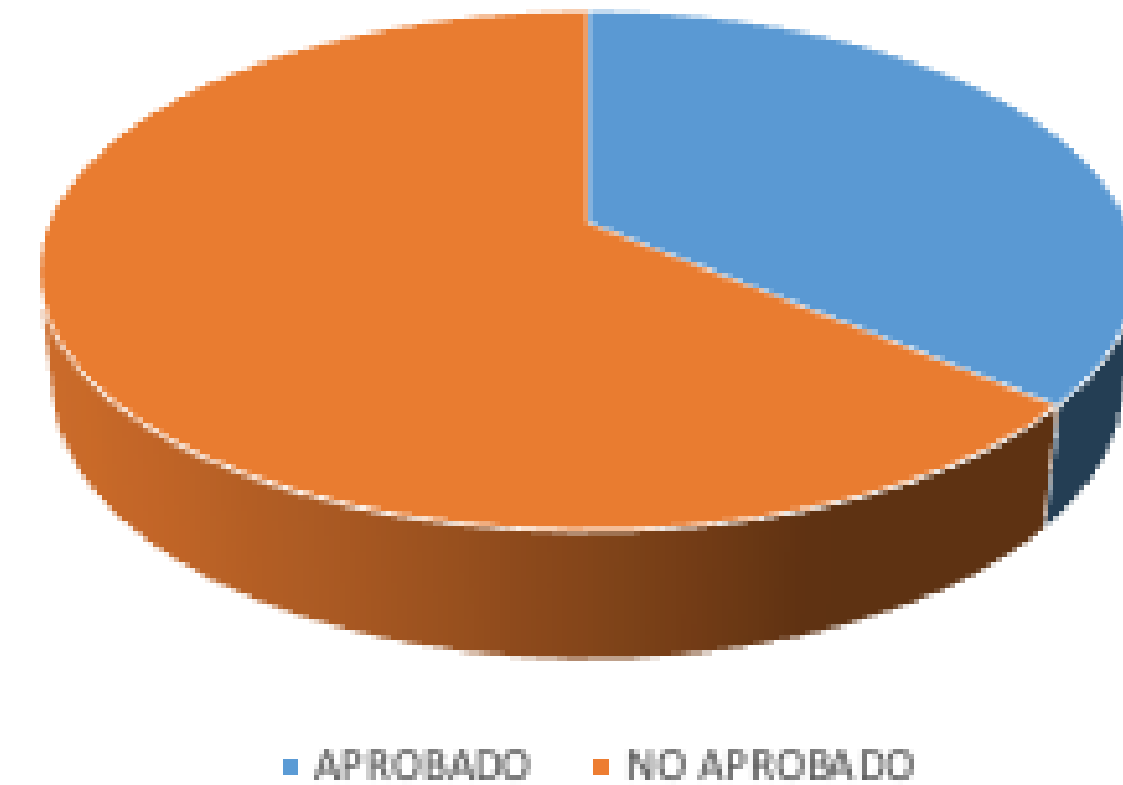


**Interés en Oportunidades  
de Aprendizaje**

# DIAGNÓSTICO



## Aprobación exámen de conocimiento básico de Seg. Vial



Tomado de: BOUQUET, C. I. (2024). MESA VIAL N. 1-2024.

Nota: Creación propia.

## HALLAZGOS

- La empresa Toures Cruz necesita mejorar las habilidades técnicas y blandas de su personal para garantizar una operación eficiente, segura y una satisfacción del cliente óptima.
- Se identifica un potencial significativo en la creación de una aplicación móvil para proporcionar capacitación continua y especializada al personal.



# Objetivos del Proyecto

Diseñar y desarrollar la aplicación móvil "Ruta Maestra" para la capacitación continua del personal de Toures Cruz en habilidades técnicas y blandas, con el fin de mejorar la calidad del servicio y la seguridad operativa

**01**

## **Análisis**

Identificar y diseñar una estrategia efectiva para la creación de la aplicación móvil.

**02**

## **Diseño de Módulos**

Desarrollar módulos de capacitación efectivos y para las necesidades de la empresa, utilizando metodologías SMART.

**03**

## **Planificación- Evaluación**

Implementar un plan de seguimiento y evaluación del progreso de los empleados en la aplicación.

**04**

## **Prueba Piloto**

·Realizar sesiones piloto de la app para obtener retroalimentación y realizar ajustes necesarios antes de su implementación..

# PROCESOS DE MEJORAMIENTO



# CRONOGRAMA







## PRESUPUESTO (Primer Año)

### DESARROLLO APP MÓVIL

1

**\$42'400.000**

- Diseñador y UX
- Frontend
- Backend
- DevOps
- Product Manager

### INFRAESTRUCTURA

2

**\$1'200.000**

Alojamiento de la  
App en la Nube

### PLAY STORE - APP STORE

3

**\$496.000**

- **App Store** (99 USD Anuales)
- **Play Store** (25 USD Única vez)

### ANALISTAS DE CAPACITACIÓN

4

**\$12'000.000**

Alianzas estratégicas  
con escuelas de  
formación.

**A 31 DIC - 23**

**01. Accidentes e Incidentes**

\$31'000.000

**02. Horas Muertas**

\$163'525.500

**03. Incapacidad**

\$ 3'851.400

**04. Hallazgos Mecánicos**

\$56'000.000



Ruta **Maestra**

**A 31 DIC - 26**

**-50%**

**01. Accidentes e Incidentes**

-\$15'500.000

**-30%**

**02. Horas Muertas**

-\$ 49'057.650

**-60%**

**03. Incapacidad**

-\$ 2'310.840

**-40%**

**04. Hallazgos Mecánicos**

-\$22'400.000

# ROI

INDICADOR	% DE IMPACTO TEÓRICO	VALOR ACTUAL (COP)	VALOR ESPERADO (COP)	VARIACIÓN REAL ESPERADO (COP)
ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE (ISC)	Incremento de 15-20%	12.7 (máx: 15)	14.92 (promedio)	2.22
TASA DE REDUCCIÓN DE COSTOS DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO (TRCMC)	Reducción de 20-25%	56,000,000	43,400,000	12,600,000
TASA DE RETENCIÓN DE CLIENTES (TRC)	Incremento de 5-10%	8 (en porcentaje)	8.6 (promedio, en porcentaje)	0.6
TASA DE ROTACIÓN DE PERSONAL (TRP)	Reducción de 10-20%	24%	20.4% (promedio)	3,6%

# ROI

INDICADOR	% DE IMPACTO TEÓRICO	VALOR ACTUAL (COP)	VALOR ESPERADO (COP)	VARIACIÓN REAL ESPERADO (COP)
TASA DE ACCIDENTES E INCIDENTES (TAI)	Reducción de 25-30%	31,000,000	22,475,000	8,525,000
TASA DE HORAS MUERTAS (THM)	Reducción de 10-15%	163,525,000	143,584,375	19,940,625
ÍNDICE DE AHORRO DE COMBUSTIBLE (IAC)	Reducción de 15-20%	135,082,738	111,443,258.85	23,639,479

**INVERSIÓN  
TOTAL**

**\$56'096.000**

**ROI ESPERADO**

**\$89'268.490**

**UTILIDAD**

**\$33'172.490**

## Conclusiones finales

La app "Ruta Maestra" tiene el potencial de mejorar la capacitación y seguridad de los conductores, reduciendo incidentes y accidentes.

Se espera que la capacitación efectiva incremente la calidad del servicio y la satisfacción del cliente, además de mejorar la retención y satisfacción de los empleados.

La capacitación en conducción eficiente y mantenimiento preventivo podría disminuir significativamente los costos de mantenimiento correctivo.

La implementación de la app promete incrementar la eficiencia operativa y se anticipa que los beneficios financieros superen los costos, mostrando un retorno de inversión favorable

## Referencias bibliográficas

- Sánchez-Hernández, R. M., Castro, B. A. A., Juárez, J. R., & Rivas, S. A. H. (2011). La capacitación como predictora de satisfacción del cliente en organizaciones turísticas. *Ingeniería Industrial*, 32(3), 207-212.
- Bazán Arroyo, E. A. (2018). Proyecto de mejora del mantenimiento productivo total (TPM) para reducir los costos de mantenimiento en la empresa Setrami SAC.-Trujillo.
- Dueñas Urrego, J., Molina Izquierdo, E. A., & Neira Alzate, R. J. (2021). Importancia de la capacitación en la atención al cliente.
- Romero Espínola, R. R., & Palacini, F. (2020). Relación entre niveles de engagement y niveles de intención de rotación en empleados de dos empresas privadas de Asunción. *Revista Científica de la UCSA*, 7(2), 3-25.
- Avila, C., & Luis, J. C. (2017). Capacitación de personal y su influencia en el nivel de accidentes de la empresa Molmar SA En el 2016
- Pastrana Román, I., Corrales Varela, A. I., Quintero Pérez, W., Rodríguez Rodríguez, M., & Álvarez Reinoso, S. (2012). Estrategia de capacitación en atención primaria y emergencias hospitalarias. Indicadores de calidad en sepsis. *Revista de Ciencias Médicas de Pinar del Río*, 16(3), 120-138.
- Rey, A. F., Cubillos, C. F., Martinez, G., Bocarejo, J. P., Sanchez, V., Demir, E., ... & Wilmsmeier, G. (2022). NECESIDADES DE CAPACITACIÓN-PROYECTO GIRO ZERO.

## Referencias bibliográficas

- Jovanovic, M., & Ivanov, I. (2016). Safety Training and Its Effectiveness in Reducing Workplace Accidents.
- Ramstad, E. (2009). Productivity Gains from Employee Training Programs.
- Brake, J., & Hutton, T. (2014). Fuel Efficiency Training for Drivers and Its Impact on Fuel Consumption.
- Reza, J. (2006). Nuevo diagnóstico de necesidades de capacitación y aprendizaje en las organizaciones. Panorama Editorial.
- Andriotis, N. (2019). Why You Need To Run A Training Needs Assessment (And How To Do It). ELearning Industry.
- Hernández Sellés, N. (2015). Redalyc. Obtenido de Redalyc.
- Espejo Torres, D., & Guatame Bermúdez, W. (2019). Fundación Universitaria San Mateo.
- López Arévalo, M., & De la Rosa Navarro, A. (2015). Universidad Francisco José de Caldas.