



UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA
GESTIÓN SERVICIOS BIBLIOTECARIOS



CARTA DE AUTORIZACIÓN

CÓDIGO

AP-BIB-FO-06

VERSIÓN

1

VIGENCIA

2014

PÁGINA

1 de 2

Neiva, Neiva, 15 de Diciembre de 2017

Señores

CENTRO DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA

Ciudad

El (Los) suscrito(s):

LILIANA CHAUX	con C.C. No.	55.172.370
JOSE DRIGELIO FONSECA	con C.C. No.	7.697.505
JUAN CAMILO OSORIO PERDOMO	con C.C. No.	1.082.215.523
YENY ANDREA PEÑA MAZABAE	con C.C. No.	36.303.693
MARIA TERESA VERGEL RODRIGUEZ	con C.C. No.	55.158.010

Autores del trabajo de grado titulado **PROCESO DEL CLIENTE EN EL DESISTIMIENTO DEL CONTRATO DE TRANSPORTE TERRESTRE** presentado y aprobado en el año 2017 como requisito para optar al título de ESPECIALISTA EN REVISORIA Y AUDITORIA

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

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

Vigilada Mineducación

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del sitio web Institucional www.usco.edu.co, link Sistema Gestión de Calidad. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es de responsabilidad de la Universidad Surcolombiana.



UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA
GESTIÓN SERVICIOS BIBLIOTECARIOS



CARTA DE AUTORIZACIÓN

CÓDIGO

AP-BIB-FO-06

VERSIÓN

1

VIGENCIA

2014

PÁGINA

2 de 2

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

Liliana ChauX

LILIANA CHAUX
C.C 55.172.370 de Neiva
Autor

JOSE DRIGELIO FONSECA
C.C 7.697.505 de Neiva
Autor

Juan Camilo Osorio Perdomo

JUAN CAMILO OSORIO PERDOMO
C.C 1.082.215.523
Autor

Yeny Andrea Peña Mazabel

YENY ANDREA PEÑA MAZABEL
C.C 36.303.693 de Neiva
Autor

Maria Teresa Vergel R

MARIA TERESA VERGEL RODRIGUEZ
C.C 55.158.010 de Neiva
Autor



TÍTULO COMPLETO DEL TRABAJO: PROCESO DEL CLIENTE EN EL DESISTIMIENTO DEL CONTRATO DE TRANSPORTE TERRESTRE

AUTOR O AUTORES:

Primero y Segundo Apellido	Primero y Segundo Nombre
CHAUX	LILIANA
FONSECA TOVAR	JOSE DRIGELIO
OSORIO PERDOMO	JUAN CAMILO
PEÑA MAZABEL	YENY ANDREA
VERGEL RODRIGUEZ	MARIA TERESA

DIRECTOR Y CODIRECTOR TESIS:

Primero y Segundo Apellido	Primero y Segundo Nombre
CUBILLOS IBATA	ANA DERLY

ASESOR (ES):

Primero y Segundo Apellido	Primero y Segundo Nombre
ZAMORA CASTRO	RICARDO LEON
ROJAS PUENTES	FELIIX ARMANDO

PARA OPTAR AL TÍTULO DE: ESPECIALISTA EN REVISORIA Y AUDITORIA

FACULTAD: DE ECONOMIA Y ADMINISTRACION

PROGRAMA O POSGRADO: ESPECIALIZACIÓN EN REVISORIA FISCAL Y AUDITORIA

CIUDAD: Neiva

AÑO DE PRESENTACION 2017 NÚMERO DE PÁGINAS: 55

TIPO DE ILUSTRACIONES (Marcar con una X):



CÓDIGO	AP-BIB-FO-07	VERSIÓN	1	VIGENCIA	2014	PÁGINA	2 de 3
--------	--------------	---------	---	----------	------	--------	--------

Diagramas___ Fotografías Grabaciones en discos___ Ilustraciones en general___ Grabados___
Láminas___ Litografías___ Mapas___ Música impresa___ Planos___ Retratos___ Sin ilustraciones___
Tablas o Cuadros

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

MATERIAL ANEXO: N/A

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

PALABRAS CLAVES

ESPAÑOL

1. Desistimiento
2. Empresa de Transporte
3. Normatividad
4. Tiquetes
5. Auditoria

INGLES

1. Withdrawal
2. Transport Company
3. Regulations
4. Tickets
5. Audit

RESUMEN DEL CONTENIDO:

Conocer cuáles son los procesos del cliente en el desistimiento del contrato de transporte en la ciudad de Neiva es una necesidad, cuando se trata de hablar de alternativas para evitar problemas en cuanto a la calidad del servicio del transporte. Por ello se pretende, en primera instancia listar la normatividad existente que se rige en el sector transporte en el contrato de venta de tiquetes a pasajeros, al mismo tiempo que tras identificar las empresas de transporte de pasajeros en la ciudad de Neiva, busca evaluar los procesos de desistimiento del contrato de pasajeros de transporte terrestre, enumerar las posibles causas que producen el desistimiento de los pasajeros en la empresa de transporte terrestre seleccionada; para poder realizar una propuesta, construida desde un proceso interno que permita el manejo del desistimiento en el contrato de transporte, en vista que le brinde a la empresa un mejor control en desistimiento del contrato de transporte de pasajeros terrestres. Metodológicamente se desarrolló desde la investigación no probabilística contando con la recolección de datos, dentro de una muestra específica: Coomotor. Dicho método permitió conocer cuáles son los procesos que el cliente puede tener en el momento de adquirir su contrato de transporte, en tanto este se vea en una situación de desistimiento para que la empresa se vea con responsabilidad de cumplir lo que rige la ley.



ABSTRACT:

Knowing the processes of the client in the withdrawal of the contract of transport in the city of Neiva is a necessity, when it comes to talking about alternatives to avoid problems in terms of the quality of the transport service. Therefore, it is intended, in the first instance, to list the existing regulations governing the transport sector in the contract for ticket sales to passengers, at the same time that after identifying the passenger transport companies in the city of Neiva, it seeks to evaluate the cancellation processes of the contract for land transport passengers, list the possible causes that produce the withdrawal of passengers in the selected land transport company; to be able to make a proposal, built from an internal process that allows the handling of the withdrawal in the transport contract, in view of providing the company with better control in desistance from the contract of transport of land passengers. Methodologically, it was developed from non-probabilistic research with the collection of data, within a specific sample: Coomotor. This method allowed to know what are the processes that the client can have at the moment of acquiring his contract of transport, as long as this is in a situation of desistance so that the company sees itself with responsibility to comply with the law.

APROBACION DE LA TESIS

Nombre Presidente Jurado: ANA DERLY CUBILLOS IBATA

Firma:

Nombre Jurado: RICARDO LEON CASTRO ZAMORA

Firma:

Nombre Jurado: FELIX ARMANDO ROJAS PUENTES

Firma:

**PROCESOS DEL CLIENTE EN EL DESISTIMIENTO DEL
CONTRATO DE TRANSPORTE TERRESTRE**

**MARÍA TERESA VERGEL RODRÍGUEZ
LILIANA CHAUX
YENY ANDREA PEÑA MAZABEL
JOSÉ DRIGELIO FONSECA TOVAR
JUAN CAMILO OSORIO PERDOMO**

**UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA
FACULTAD DE ECONOMÍA Y ADMINISTRACIÓN
ESPECIALIZACIÓN EN REVISORÍA FISCAL Y AUDITORÍA
NEIVA-HUILA
2017**

**PROCESOS DEL CLIENTE EN EL DESISTIMIENTO DEL
CONTRATO DE TRANSPORTE TERRESTRE**

**MARÍA TERESA VERGEL RODRÍGUEZ
LILIANA CHAUX
YENY ANDREA PEÑA MAZABEL
JOSÉ DRIGELIO FONSECA TOVAR
JUAN CAMILO OSORIO PERDOMO**

**Trabajo para la obtención de grado como especialistas
en revisoría fiscal y auditoría**

**Director de Proyecto:
RICARDO LEON CASTRO
ZAMORA**

**UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA
FACULTAD DE ECONOMÍA Y ADMINISTRACIÓN
ESPECIALIZACIÓN EN REVISORÍA FISCAL Y AUDITORÍA
NEIVA-HUILA
2017**

**NOTA DE
ACEPTACIÓN**

PRESIDENTE DEL
JURADO

JURADO

JURADO

Neiva, Octubre de 2017

TABLA DE CONTENIDO

1. ANTECEDENTES	5
1.1 HECHOS	5
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	9
1.3 RESPUESTAS AL INTERROGANTE	11
1.4 ORDENAMIENTO HIPÓTESIS.....	12
2. OBJETIVOS.....	13
2.1 OBJETIVO GENERAL.....	13
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	13
3. JUSTIFICACIÓN.....	14
4. MARCO REFERENCIAL.....	16
4.1 MARCO CONCEPTUAL.....	16
4.2 MARCO NORMATIVO.....	16
4.3 TRABAJOS DESARROLLADOS.....	23
5. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	24
5.1 CLASE DE INVESTIGACIÓN.....	24
5.2 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	24
5.2.1 Situación problema	25
5.2.2 Modelo de análisis de los datos	25
5.2.3 Resultados perados.....	26
5.3 MUESTREO.....	26
5.3.1 Clase de muestreo.....	26
5.3.2 La Población	26
5.3.3 La Muestra.....	27
5.4. INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS.....	27
5.4.1 Instrumentos aplicados a la situación problema.....	28
5.4.2 Instrumentos aplicados al modelo de análisis.....	28
5.5. RECURSOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	28
5.5.1 Humanos	28
5.5.2 Materiales.....	29
5.5.3. Financieros.....	30

5.6. CRONOGRAMA.....	31
6. RECOLECCIÓN Y PRESENTACIÓN DE DATOS.....	32
6.1 RECOLECCIÓN DE DATOS DE SITUACIÓN PROBLEMA.....	32
6.2 DATOS RECOLECTADOS PARA EL MODELO DE ANÁLISIS.....	33
6.3 RESUMEN DE DATOS.....	35
7. RESULTADOS	41
8. ANEXO.....	49
9. BIBLIOGRAFIA.....	50

1. ANTECEDENTES

Los hechos que se encuentran en la investigación dan inicio a la pregunta que se formuló el grupo acerca del desistimiento en el contrato de transporte terrestre de pasajeros. Surgen varios interrogantes los cuales nos dejan claro la existencia del hecho en las empresas de transporte de Neiva, lo cual al realizar el planteamiento del problema pensamos cuales serían las posibles estrategias que se aplicarían para controlar el desistimiento en la venta de tiquetes a sus usuarios.

Lo ideal sería construir un proceso interno que permita el manejo del desistimiento en el contrato de transporte que adquieren los usuarios de transporte.

En el mes de marzo del año 2017, en la clase de Seminario de Investigación Aplicado, como estudiantes de la especialización en Revisoría Fiscal y Auditoría Externa, el docente Ricardo León Castro Zamora, nos indica formar equipos de trabajo y que cada integrante plantee un hecho, para dar inicio al trabajo de investigación que deberá ser entregado al finalizar la especialización; como resultado de su petición, el equipo de trabajo formuló los siguientes hechos.

1.1 HECHOS

El día martes 31 de enero de 2017, María Teresa Vergel¹ observó en la página web de tv noticias el 20 de marzo de 2016 un artículo titulado ¿Compró el tiquete y no viajó, tiene derecho a que le devuelvan la plata? Existe para todos los consumidores el derecho de retracto que no es más que el derecho que tiene cualquier ciudadano en arrepentirse o desistir de una compra manifestando el incremento en las cifras de tiquetes sin utilizar por parte del usuario. La idea es especificar en el contrato de transporte la condiciones que tiene el cliente cuando se presenta el no uso del tiquete por diferentes razones, por lo cual el cliente debe conocer las alternativas que tiene para dar solución a su problema.

El día 15 de febrero de 2017, Liliana Chaux realizando sus actividades en la oficina de la cooperativa de motoristas del Huila Coomotor, ubicada en la ciudad Neiva, dentro de sus labores siendo funcionaria del área de Control Interno generó un reporte de cartera por vencimiento de los diferentes clientes por punto de recaudo por servicios prestados por transporte de pasajeros en el aplicativo stone, encontrando desorganización y falencias en el reporte. La idea sería crear

El texto hace referencia al párrafo utilizado en la descripción del hecho en su totalidad se encuentra disponible en:
<http://www.tvnoticias.com.co/index.php/2016/03/20/compro-el-tiquete-y-no-viajo-tiene-derecho-a-que-le-devuelvan-la-plata/>

un proceso que permita controlar la cartera frente al contrato de transporte que firman con los clientes.

El 20 de Febrero de 2017, Yenny Andrea Peña Mazabel quien se encontraba en la ciudad de Bogotá en las oficinas de Coomotor realizó una auditoría de las operaciones donde procedió a realizar arqueo de las ventas con tiquete de regreso con forma de pago cuenta corriente; en la revisión se halló que los tiquetes que corresponden a crédito, no coincide con la forma de pago soportada. La idea es que en los procesos internos de la empresa exista un control para el manejo de entradas y salidas en cuanto a la venta de tiquetes, de esta manera se podría controlar y saber la cantidad de tiquetes que no se utilizan y medir el desistimiento.

El paso a seguir dentro de la investigación sería verificar la venta de los tiquetes por los taquilleros sea la correcta y el uso del aplicativo stone sea el adecuado.

Realizar las observaciones de cuáles serían las herramientas que le hacen falta al aplicativo para generar un mejor servicio al cliente que no utiliza su tiquete de manera efectiva.

En el cual se describe el uso correcto de los aplicativos para la venta de tiquetes y sirve de referente para la elaboración de una aplicación nueva que ofrezca el nuevo servicio para los clientes que no hacen uso de sus tiquetes en la fecha estipulada.

El 23 de Febrero de 2017, Juan Camilo Osorio Perdomo pudo observar que en las oficinas de Inversiones Coomotor, realizando su labor como de Jefe del área de cartera reviso la liquidación del contrato No. 045 de Empresas Publicas de Neiva, pudo evidenciar que el monto facturado no corresponde al monto pactado en el contrato. Por lo cual se tendría que verificar cual es la causa para que haya la diferencia del contrato 045. La idea es crear el proceso para la generación de nuevos contratos llevando un mejor control de la cartera frente a los contratos firmados.

El 19 de Marzo del 2016, José Drigelio Fonseca se encontraba en la XIV asamblea general de asociados de preintermotor Ltda, donde se habló del debido proceso que se está realizando acerca de los ingresos generados por las inversiones que se presentan en vehículos afiliados a Coomotor. Para el transporte de pasajeros terrestres, que durante los últimos periodos fueron los ingresos más altos en la actividad económica de la empresa. La idea es realizar una auditoría sobre la normatividad de preintermotor y hacer las modificaciones correspondientes de acuerdo al hecho presentado.

Una vez que se han revisado todas las ideas, se selecciona el Proceso del cliente en el desistimiento del contrato de transporte terrestre, la cual fue presentada por uno de los integrantes del grupo teniendo en cuenta:

Juan Camilo Osorio Perdomo, escoge la idea, porque es un tema de gran interés para los usuarios del transporte de carretera.

Liliana Chaux, opta por la idea, porque considera que los clientes deben conocer las políticas de la empresa en la venta de los tiquetes.

José Drigelio Fonseca, escoge la idea, por qué se puede² socializar a los clientes de la empresa, que en caso de no utilizar el tiquete en la hora y fecha indicada podría reclamar el derecho de ser reutilizado.

Yenny Andrea Peña Mazabel, escoge la idea, porque se puede analizar que frente a la competencia, que tiene Coomotor, los usuarios no pierden los recursos al no utilizar el tiquete.

Por unanimidad del grupo escogió la idea de nuestra compañera María Teresa Vergel, cuya propuesta es dar a conocer el proceso del cliente en el desistimiento del contrato de transporte terrestre en la empresa Coomotor de la ciudad de Neiva, por las siguientes razones:

Por el fácil acceso a la información ya que los integrantes del equipo trabajan profesionalmente en el área de la investigación.

La temática tiene gran importancia en el sector de transporte terrestre ya que se puede convertir en un factor negativo para el servicio.

Observamos la necesidad de identificar qué tipo de alternativas existen para dar solución a esta actividad que se da al brindar el servicio de transporte terrestre a los usuarios. A pesar de los conocimientos que tienen el grupo sobre el tema, las experiencias y casos presentados en su trabajo, es poca la información sobre lo que está sucediendo actualmente y de qué manera se pueda intervenir para plantear la solución.

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Una de las dificultades que atraviesan las empresas de transporte público de la ciudad de Neiva, es el desistimiento de pasajeros a la hora de utilizar sus tiquetes,

² www. Fronteras.com

ocasionando graves consecuencias, como el aumento de pasajeros que hacen reclamación porque la empresa no cuenta con un recurso que dé solución a esta problemática.

Otro factor relevante es que hasta ahora las empresas de transporte no cuentan con un proceso adecuado el cual se puede estipular en el contrato de venta del ticket para que el usuario tenga referencia de qué hacer cuando no utiliza su ticket y cuál es la manera más oportuna de realizar la reclamación.

Dar una vía de solución a un problema de establecer áreas de servicio de transporte de pasajeros a los usuarios, con el fin de mejorar su calidad de vida, y dar solución a sus necesidades de movilización.

De manera concreta es brindarles a los usuarios de las empresas en Neiva una nueva alternativa de solución que disminuya de modo significativo el desistimiento de pasajeros, situación que se presenta por la falta del servicio automotor.

Liliana Chaux, el 25 de Abril de 2017, al consultar en distintas páginas web sobre el desistimiento del contrato de transporte de pasajeros observó varios artículos, y publicaciones en páginas de transporte, competitividad del sector transporte intermunicipal de pasajeros.

Por lo cual Liliana Chaux hace la pregunta **¿Qué se debe hacer cuando hay pérdida del ticket?**

José Drigelio Fonseca Tovar, el 27 de Abril de 2017 consultó en la página web de la empresa de transporte terrestre Expreso Bolivariano³ sobre los contratos de transporte de pasajeros (uso del ticket de transporte) donde observo las condiciones en caso de no utilizar su ticket en lo que encontró que tiene vigencia de 6 meses a partir de la fecha de compra, y puede ser cambiado en cualquier momento en una agencia de esta empresa. **¿Qué documentos debe presentar el cliente para hacer reclamación de un ticket no utilizado? .**

Yeny Andrea Peña Mazabel, después de la búsqueda en varios sitios web acerca del tema. El 25 de Abril de 2017, los resultados publicados por la cámara⁴ de comercio de Neiva a través de un artículo donde afirma unos resultados de la recolección de información acerca del desistimiento en el transporte de pasajeros terrestres, donde encontró las condiciones generales del contrato de transporte

3 <http://www.fronteras.com.co/corporativo/contrato-de-transporte>

4 www.camaradecomerciodeneiva.com

terrestre. **¿Cuáles serían las condiciones de la empresa para hacer valida la reclamación del cliente?**

María Teresa Vergel Rodríguez, en aras de investigar y conocer acerca del tema, en su búsqueda de información encontró en la página de tv noticias⁵ que habla acerca el derecho que tiene el cliente cuando no utiliza su tiquete, utilizando como referentes otras empresas que ya cuentan con un proceso aplicado al contrato de compra y venta de tiquetes el cual de solución definitiva al desistimiento en los contratos de transporte terrestre. **¿Cuáles son los procesos del cliente en el desistimiento del contrato de transporte?**

Juan Camilo Osorio Perdomo ⁶, en su consulta acerca de los contratos de transporte ventajas y desventajas en cuanto a la parte contable, realizo una comparación con las empresas de transporte actuales en Neiva. **¿Qué tipo de control realiza Coomotor con el dinero de los tiquetes que no utilizan los clientes?**

Luego de debatir los cuestionamientos planteados anteriormente, se acuerda que el interrogante que más se acerca a la idea elegida es:

¿Cuáles son los procesos del cliente en el desistimiento del contrato de transportes?

1.3 RESPUESTAS AL INTERROGANTE

Para el interrogante escogido, se formulan las siguientes respuestas:

Difundiendo los procesos al cliente en el desistimiento del contrato de transporte terrestre para el uso de los tiquetes.

Cumplir con el contrato de transporte terrestre de venta de tiquetes, para disminuir el desistimiento por parte de los usuarios.

Realizar actualización en la base de datos con cada uno de los clientes para que se minimice el desistimiento del contrato de transporte terrestre.

5 El texto utilizado para referenciar la descripción del hecho se encuentra disponible en: <http://www.semana.com/tecnologia/articulo/aplicaciones-para-comprar-pasaje-de-bus-en-colombia/520227>

6 <http://www.fronteras.com.co/corporativo/contrato-de-transporte>

En el proceso del desistimiento del contrato de transporte terrestre puede haber un nivel de importancia el cual afecta las otras labores y servicios de la empresa.

En la empresa actualmente no existe un proceso que ayude al control del desistimiento del contrato de transporte terrestre.

1.4 ORDENAMIENTO DE HIPÓTESIS

Orientación de la investigación: Conocer

Tema: los procesos del cliente en el desistimiento del contrato de transporte terrestre

Lugar: Neiva.

Tiempo: Actual

2. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

Conocer los procesos del cliente en el desistimiento del contrato de transporte en Neiva, actualmente.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Listar la normatividad existente que rige el contrato de transporte terrestre de pasajeros.

Identificar una empresa de transporte de pasajeros de la ciudad, que este realizando actividades de control en el desistimiento del contrato de transporte terrestre de pasajeros.

Enumerar las posibles causas que producen el desistimiento de los pasajeros de transporte terrestre.

3. JUSTIFICACIÓN

El presente trabajo se realiza con el fin de conocer las formas de cómo se podría manejar los procesos del cliente en el desistimiento del contrato de transporte terrestre para pasajeros, y que alternativas se pueden plantear dentro del contrato de venta de tiquetes para prevenir el riesgo y las causas que conllevan al incumplimiento del contrato de transporte de pasajeros terrestre.

Esta investigación beneficiará al usuario y la cooperativa de transporte terrestre de pasajeros, debido a que pueden conocer de forma clara las características del incumplimiento más común en el contrato de venta para pasajeros terrestres que afectan este sector.

Es factible debido a que la información de la población se encuentra al alcance de la investigación, esta será suministrada por el área de sistemas donde se encuentra la base datos de los clientes de la ciudad Neiva, además algunos integrantes del grupo trabajan en este sector y todo el equipo de trabajo tiene la disponibilidad para llevar a cabo el desarrollo de la investigación.

Se considera viable puesto que su financiación no implica altos costos y la investigación se enfocará en la recolección de información de las empresas objetos de consulta dedicadas al transporte de pasajeros terrestres y pueden ser asumidos por el equipo de trabajo.

Al evaluar la gestión de los recursos asignados a la prestación del servicio de transporte terrestre de personas, mediante la aplicación articulada y simultánea de los sistemas de control interno inherente, financiero, de legalidad y de gestión.

Determinará con conocimiento y certeza la calidad de sus controles, la debida imputación de las cuentas contables a través de las cuales se manejan estos recursos y el cumplimiento de la normatividad interna y externa, de manera tal que permita fundamentar las opiniones y conceptos para emitir un pronunciamiento sobre la razonabilidad de las cifras, el control interno inherente, el cumplimiento de las normas y la gestión de los recursos.

4. MARCO REFERENCIAL

Neiva es la ciudad capital del Departamento del Huila ubicado al sur Colombiano, su área metropolitana posee una economía muy dinámica basada en el ecoturismo, gastronomía, industria y comercio.

El sector del transporte en Neiva ha tenido en los últimos años uno de los crecimientos más importantes en el país en el desarrollo de proyectos. En la actualidad la capital del Huila sigue avanzando en su crecimiento urbanístico de la mano con nuevas unidades habitacionales y centros comerciales a la altura de los mejores modelos del país.

La Cámara de Comercio de Neiva en cumplimiento de la función establecida en

el numeral 5 del artículo 86 del Código de Comercio, y luego de haber adelantado la investigación jurídica y estadística en la cual se verificó que la práctica mercantil de desistimiento del pasajero en el contrato de transporte terrestre intermunicipal -devolviendo el dinero del tiquete o su equivalente en otro tiquete- cumple los requisitos de ley y encuentra viable certificarla como costumbre mercantil. (Cámara de comercio de Neiva, 2009), en Neiva opera el desistimiento del pasajero en los contratos de transporte terrestre intermunicipal, devolviendo el dinero del tiquete o su equivalente en la expedición de un nuevo tiquete.

Evolución histórica-política de la entidad y de su sistema de transporte: se debe aclarar si la empresa se dedica a prestar el servicio de transportación a terceros, si realiza sus transportaciones con medios propios o si lo alquila total o parcialmente, principales modos de transporte utilizados.

Medios de transporte: especificar cantidad, edades, tipo y finalidad (transporte de carga, transporte de pasajero).

Infraestructura: identificar si existen instalaciones fijas para las operaciones de los medios de transporte y para su atención técnica, además especificar el estado de los viales.

4.1 MARCO CONCEPTUAL

Para las empresas de transporte de pasajeros es muy importante la función que cumple el cliente dentro su organización⁷

Esa persona es aquella que recibe a cambio de un pago recibe servicios de alguien que se los presta por ese concepto, nos encontramos en la historia a un cliente como aquel bajo la responsabilidad de otro, este otro ofrecía servicios de protección, transporte y resguardo en todo momento, las indicaciones se debían cumplir bajo regímenes específicos de orden para que pudieran ser ejecutadas tal cual al pie de la letra. Un cliente desea que se le sea atendido a la medida de la exigencia por quien presta la colaboración.

Hay varios tipos de clientes, todos de acuerdo al tipo de compra o servicio que solicitan, por lo cual el desistimiento se emplea⁸ la, palabra que suele usarse dentro del campo del derecho o judicial, nos estamos refiriendo a una actitud de renuncia de derechos o de tipo procesal, pudiendo haber, en este caso, tres tipos de desistimiento, de la acción, de la instancia y de la demanda, se trata de un sustantivo, y por lo que se refiere a su

⁷ <http://conceptodefinicion.de/cliente/>

⁸ <http://www.quesignifica.org/desistimiento/>

significado en el diccionario, lo viene a definir como un abandono o cesión de ciertas cosas o deberes, una definición según la cual casi podemos considerar el desistimiento como un sinónimo de dejación o desinterés.

Dentro del contrato de transporte, podemos encontrar artículos y decretos donde se especifican los derechos y deberes tanto de la empresa como de sus usuarios, el contrato de transporte se perfecciona por el solo acuerdo de las partes y se prueba conforme a las reglas legales, en este evento en que el contrato o alguna de sus cláusulas sea ineficaz y se hayan ejecutado prestaciones, se podrá solicitar la intervención del juez a fin de que impida que una parte se enriquezca a expensas de la otra.

El tiquete representa el contrato de Transporte, que adquiere el cliente con la empresa y se estipula los servicios que brinda la empresa de transporte terrestre.

4.2 MARCO NORMATIVO

La temática propuesta, se buscara el apoyo en artículos y documentos que permitan la orientación adecuada de las necesidades que requiere la investigación. A continuación se dan a conocer las normas y leyes establecidas para el transporte terrestre de pasajeros, el cual es nuestro tema de investigación⁹, los cuales fueron obtenidos de la página encolombia.com.

Consideramos que los siguientes artículos del Código de Comercio son importantes para nuestro trabajo de Investigación ya que es significativo entender la dinámica normativa que deben cumplir las empresas o unidades de negocios, y usuarios, dentro del contrato de transporte de pasajeros.

Así mismo conocer los términos legales, en el desistimiento de un contrato de transporte y cuál es la facultad legal de un consumidor que ha tomado una decisión de compra de resolver unilateralmente ese contrato, devolviendo la cosa o el servicio, sin tener que alegar nada.

ARTICULO 1000. <OBLIGACIONES DEL PASAJERO>. *<Artículo subrogado por el artículo 15 del Decreto extraordinario 01 de 1990. El nuevo texto es el siguiente:> El pasajero estará obligado a pagar el pasaje y a observar las condiciones de seguridad impuestas por el transportador y por los reglamentos oficiales y a cumplir los reglamentos de la empresa, estos últimos siempre y cuando estén exhibidos en lugares donde sean fácilmente conocidos por el usuario o se inserten en el boleto o billete.*

⁹ <https://encolombia.com/derecho/codigos/comercio-colombiano/codcomerciolibro4-3/3/>

El contrato celebrado para sí por persona relativamente incapaz no será anulable.

– Artículo subrogado por el artículo 15 del Decreto extraordinario 01 de enero 2 de 1990, publicado en el Diario Oficial No. 39.127, del 2 de enero de 1990.

<Legislación

Anterior>

Texto original del Código de Comercio:

ARTÍCULO 1000. *El pasajero estará obligado a pagar el valor del pasaje y a observar los reglamentos de la empresa y las condiciones de seguridad impuestas por el transportador o por los reglamentos oficiales.*

ARTICULO 1001. <BOLETO Y CONTENIDO>. *El boleto o billete expedido por el empresario de transporte deberá contener las especificaciones que exijan los reglamentos oficiales y sólo podrá transferirse conforme a éstos.*

ARTICULO 1002. <DESISTIMIENTO>. *<Artículo subrogado por el artículo 16 del Decreto extraordinario 01 de 1990. El nuevo texto es el siguiente:> El pasajero podrá desistir del transporte contratado con derecho a la devolución total o parcial del pasaje, dando previo aviso al transportador, conforme se establezca en los reglamentos oficiales, el contrato o en su defecto, por la costumbre.*

– Artículo subrogado por el artículo 16 del Decreto extraordinario 01 de enero 2 de 1990, publicado en el Diario Oficial No. 39.127, del 2 de enero de 1990.

<Legislación

Anterior>

Texto original del Código de Comercio:

ARTÍCULO 1002. *El pasajero podrá desistir del transporte contratado, con derecho a la devolución del valor del pasaje, dando aviso al transportador con no menos de veinticuatro horas de anticipación a la hora indicada o pactada para la salida o iniciación del viaje, si los reglamentos oficiales, o la costumbre, no establecen otra cosa. Cuando el aviso no se dé con esta anticipación, pero si antes de iniciado el viaje, el transportador tendrá derecho a retener o a exigir la parte del valor del pasaje que determinen los reglamentos oficiales, sin exceder de la mitad del mismo.*

Si el pasajero ha pagado el precio y no da aviso alguno, ni está listo en el lugar, fecha y hora de iniciación del viaje, no tendrá derecho a la devolución del precio del pasaje; pero de presentarse en cualquier sitio de la ruta o vía, tendrá derecho a ser transportado por el resto del viaje.

4.3 TRABAJOS DESARROLLADOS

Para la realización de esta investigación se consultaron trabajos de grado relacionados con el tema de investigación. Entre ellos encontramos tesis, artículos y publicaciones que sirvieron de referencia para el desarrollo de esta investigación:

Título: La documentación del contrato en el transporte terrestre de personas.

Autores: Luis Alberto Marco Arcalá

Forma: Digital

Lenguaje: Español

Objetivo: Desarrollar la eficiencia del transporte como objetivo de la actuación de los poderes públicos: liberalización y responsabilidad.

Este trabajo aporta a esta investigación ya que su contexto, nos permite conocer con que debe contar la empresa tanto en documentación y normatividad para ofrecer un contrato de venta de tiquetes terrestre integral que sea del agrado de los clientes de la empresa.

Título: el derecho de retracto y desistimiento en los contratos de transporte aéreo de pasajeros desde la resolución 01375 del 2015

Autores: juan mateo alvarez quintero, laura vanessa perez y soto puerta

Forma: Digital

Lenguaje: Español

Objetivo: El transporte en Colombia es considerado un servicio público esencial, en tanto que permite materializar el derecho fundamental a la libre circulación contemplado en la Carta Política. La prestación del servicio de transporte puede estar a cargo de los particulares, pero su vigilancia compete al Estado colombiano para garantizar la prevalencia de los intereses generales sobre los particulares cuando se trata de la prestación del mismo y la protección a los usuarios.

El trabajo es importante para nuestra investigación ya que permite conocer cómo opera el desistimiento del contrato en transporte aéreo y conocer cuáles son las condiciones para ello.

Título: Desistimiento del pasajero en el contrato de transporte terrestre intermunicipal y fluvial

Autores: Cámara de comercio magangué

Forma: Digital

Lenguaje: Español

Objetivo: verificar que la práctica de hacer devolución del valor del pasaje una vez el pasajero desiste del transporte terrestre. Contratado de las empresas de transporte público intermunicipal.

El documento presentado por la Cámara de Comercio de Magangué es importante para esta investigación, porque nos permite conocer los resultados que se han obtenido en otras regiones del país, en trabajos similares

5. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño de la investigación comprende la clase, metodología, muestreo e instrumentos.

5.1 CLASE DE INVESTIGACIÓN

El presente proyecto de investigación se caracteriza por ser no experimental, debido a que no se realiza ningún tipo de ensayo ni se manipula ninguna variable; pero si observa hechos o situaciones ya existentes tal y como se dan en su contexto, para después ser analizados y de esta manera obtener conclusiones y resultados que se puedan implantar de aquí en adelante para obtener una calidad de servicio óptima.

5.2 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Para llevar a cabo esta investigación, en primera instancia se recolecta la información necesaria a través de entidades como Cámara de Comercio de las empresas de transporte terrestre de la ciudad de Neiva, además de la información obtenida en la web con el fin de conocer la población objetivo de estudio.

Dentro de la metodología encontramos la situación problema, modelo de análisis y resultados esperados.

5.2.1 Situación problema: Se establece la situación problema debido a que se presenta el desistimiento presentado durante los últimos años en las empresas transporte terrestre, ocasionado por el desistimiento de pasajeros de transporte terrestre y los continuos cambios de los usuarios en la forma de atención de la empresa, surge la necesidad de conocer las medidas de prevención contra el desistimiento por parte de los usuarios y clientes. Implementando nuevos recursos que controlen dentro del contrato de venta de los tiquetes el desistimiento en las empresas del sector de transporte en el municipio de Neiva actualmente.

5.2.2 Modelo de análisis de los datos: Los datos se recolectarán de tal manera que permitan conocer las medidas de prevención que están implementando contra el desistimiento de pasajeros en transporte terrestre, para lo cual se aplicará a las auditorías internas de la empresa Coomotor del sector transporte intermunicipal del municipio de Neiva, la técnica que será utilizada es la encuesta, que permitirá hacer un análisis detallado de los datos recolectados que serán la base para formular las respectivas conclusiones.

5.2.3 Resultados esperados: Los resultados esperados de la presente investigación son, cumplir con el objetivo general el cual es “Diseñar un procedimiento para la auditoría interna de la empresa Coomotor, que identifique las actividades que se estén realizando actualmente para manejar el desistimiento de pasajeros terrestres en la ciudad de Neiva.”, y los específicos propuestos en el desarrollo de esta investigación.

5.3 MUESTREO

Para esta investigación tenemos un muestreo no probabilístico por conveniencia ya que los sujetos serán seleccionados en funciones de accesibilidad y a nuestro criterio, es una técnica comúnmente usada, consiste en seleccionar una muestra de la población por el hecho de que sea accesible.

Es decir, la empresa empleada en la investigación se selecciona porque está fácilmente disponible, no porque hayan sido seleccionados mediante un criterio estadístico teniendo en cuenta que no se conoce la probabilidad de inclusión en la muestra para todos los elementos de la población seleccionados, ya que estos deben cumplir ciertas características y su selección se hace de forma accesible, disponible y de manera conveniente a la investigación, favoreciendo a la investigación la cantidad de información que se encuentra disponible a cerca del tema.

5.3.1 Clase de muestreo: La investigación es de tipo no probabilístico y la población objeto de investigación son la empresa de transporte terrestre de Neiva Coomotor.

5.3.2 La Población: Que hace parte de la investigación es la empresa Coomotor que cumple con las siguientes características:

Cuenta con registro en Cámara de Comercio Su actividad principal está relacionada con el sector del transporte terrestre su domicilio principal se encuentra en la ciudad de Neiva.

5.3.3 La Muestra: La empresa de transporte terrestre Coomotor, cuyas características son dedicadas al transporte de pasajeros terrestre, están obligadas a realizar procesos internos ya sea por mandato legal o por libre denominación, que tengan como domicilio principal la ciudad de Neiva, que sean de fácil acceso y que tengan la disposición de entregar la información necesaria para el desarrollo de la investigación¹⁰.

RESEÑA HISTÓRICA DE COOMOTOR

En el año 1960, once (11) visionarios afiliados al Sindicato Nacional de Choferes con sede en Neiva, decidieron crear su propia empresa dentro de un esquema incipiente de economía solidaria, como respuesta a la inconformidad por el maltrato por parte de las empresas individuales de taxis que explotaban el negocio del transporte en la ciudad, imponiendo condiciones arbitrarias a los despachos, servicios de mantenimiento y suministro de combustible.

Así, nació la Cooperativa de Motorista del Huila y Caquetá Limitada “COOMOTOR LTDA.”, como una empresa de transporte individual de pasajeros urbana, con cincuenta (50) asociados y un capital social de cien mil pesos (\$ 100.000.00) mcte, obteniendo su personería jurídica el 24 de Marzo de 1961.

Los gestores de Coomotor tuvieron una visión de largo plazo, y su objetivo fue desarrollarla como una empresa asociativa que integrara el Huila y Caquetá, con proyección nacional, fines de interés social y sin ánimo de lucro, con principios de solidaridad, equidad, ayuda mutua, gobernabilidad democrática, igualdad y fraternidad, con un número de asociados y patrimonio variable ilimitado.

En concordancia con los propósitos de sus fundadores, Coomotor cubre rutas hoy en once (11).Departamentos de la geografía nacional, siendo lo más importante para la organización el componente humano en su zona de influencia operativa, fieles a la tradición y aplicación de los valores y principios históricos de la empresa.

Pensando en estrategias de liderazgo tecnológico que beneficien al usuario, los servicios de COOMOTOR se trasladan a la comodidad de la casa, oficina, estudio o cualquier lugar, bajo las bondades de adquirir tiquetes por Internet. coomotor en sus cincuenta años de operaciones llega a la nueva era del comercio electrónico, auspiciando la modernización tecnológica, para cubrir toda la operación comercial y de negocios de la compañía, con una infraestructura en línea y en tiempo real. Este proceso marca un hito tecnológico para las empresas de transporte en la región surcolombiana.

¹⁰ www.coomotor.com

5.4. INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

Para llevar a cabo nuestra investigación que tiene como objeto principal conocer los procesos del cliente en el desistimiento del contrato de transporte de pasajeros se utilizarán los siguientes instrumentos:

5.4.1 Instrumentos aplicados a la situación problema: Para la situación problema se utiliza la observación a través de la recopilación documental. Los datos se obtienen mediante consultas en las diferentes páginas web realizadas por los cinco investigadores sobre la situación actual del sector del transporte terrestre, vulnerabilidad del sector, características del desistimiento, medidas de prevención y por último capacitación.

5.4.2 Instrumentos aplicados al modelo de análisis: Para el modelo de análisis aplicaremos los instrumentos de observación-recopilación documental e interrogación mediante el análisis de procesos existentes que se apliquen actualmente en el sector del transporte terrestre en Neiva, con el propósito de conocer las actividades del proceso en el manejo del desistimiento en el contrato de transporte terrestre, los datos que se pretenden recolectar con la aplicación de este análisis son: tiempo en la empresa que se ha utilizado para identificar este suceso, existencia de manuales o sistemas que prevengan el desistimiento, procedimientos realizados por la empresa, revisiones y seguimiento realizados por parte del grupo de trabajo, los procedimientos y por último actividades mediante las cuales se pueda presentar una auditoría en la empresa.

5.5. RECURSOS DE LA INVESTIGACIÓN

5.5.1 Humanos: El equipo de trabajo para esta investigación, está conformado por cinco personas, con una dedicación de 6 horas semanales durante 30 semanas, para un total de ciento ochenta horas durante todo el proyecto; valor de la hora \$ 12.000. Además del equipo de trabajo contaremos con la asesoría del docente Ricardo León Castro a quien se le asignará unos honorarios totales por valor de \$ 800.000.

Tabla No 1 Recurso Humano

No	Equipo de Investigación	No de Horas	Valor Unitario	Valor Total
1	María Teresa Vergel	150	\$ 12.000	\$ 1.800.000
2	Liliana Chaux	150	\$ 12.000	\$ 1.800.000
3	Yeny Andrea Peña Mazabel	150	\$ 12.000	\$ 1.800.000
4	José Drigelio Fonseca Tovar	150	\$ 12.000	\$ 1.800.000
5	Juan Camilo Osorio Prdomo	150	\$ 12.000	\$ 1.800.000
6	Ricardo Leon Castro Z			\$ 800.000
TOTAL				\$ 9.800.00

Fuente: propia

Fecha: Agosto de 2017

5.5.2 Materiales: Están conformados por los diferentes recursos que son necesarios para llevar a cabo el proyecto: informáticos, papelería, impresiones, fotocopias, gastos de transporte, imprevistos y otros suministros, como se detalla a continuación:

Tabla No 2 Recurso Material

Materiales	Cantidad	Valor Unitario	Valor total
Internet	180 horas	\$ 1.200	\$ 216.000
Impresiones	200	\$ 60	\$ 12.000
Carpetas	3	\$ 1.200	\$ 3.600
Transporte	30	\$ 1.700	\$ 51.000
Imprevistos			\$ 250.000
TOTAL			\$ 532.600

Fuente: propia

Fecha: Agosto de 2017

5.5.3. Financieros: El valor total entre los recursos humanos y materiales es de \$ 10.332.600 para desarrollar el presente trabajo de investigación, los cuales serán aportados por cada uno de los investigadores, así:

Tabla No 3 Recurso Financieros

No	Equipo de Investigación	Valor Total
1	María Teresa Vergel Rodríguez	\$ 2.066.520
2	Liliana Chaux	\$ 2.066.520
3	Yeny Andrea Peña Mazabel	\$ 2.066.520
4	José Drigelio Fonseca Tovar	\$ 2.066.520
5	Juan Camilo Osorio Perdomo	\$ 2.066.520
	Total	\$ 10.333.600

Fuente: propia

Fecha: Agosto de 2017

5.6 CRONOGRAMA

En el cronograma reflejaremos los tiempos de los procesos y acciones para llevar a cabo el desarrollo de nuestro proyecto. Se dividirá en dos etapas: Planeación y ejecución las cuales nos permitirán identificar a detalle todas las actividades a seguir para el cumplimiento de nuestro objetivo.

Tabla No 4 Cronograma de Actividades

PLANEACIÓN																	
	mes 1				mes 2				mes 3				mes 4				
	semanas				semanas				semanas				semanas				
Descripción de la actividad	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Planeación del proyecto	■	■	■														
Formulación de hechos				■	■												
Elección de la idea a desarrollar					■	■	■	■									
Planteamiento de hipótesis									■	■							
Objetivos, justificación											■	■	■	■			
Marco referencial														■	■	■	

EJECUCIÓN																	
	mes 5				mes 6				mes 7				mes 8				
	semanas				semanas				semanas				semanas				
Descripción de la actividad	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Diseño de la investigación	■	■	■														
Definición de la población y muestra				■	■												
Recursos de la investigación					■	■	■	■									
Ejecución del proyecto									■	■							
Aplicación de la encuesta y tabulación de la información											■	■	■	■			
Entrega del proyecto														■	■	■	

Fuente: Propia

Fecha: Agosto de 2017

6. RECOLECCIÓN Y PRESENTACIÓN DE DATOS

Después de definir el diseño de la investigación, se procedió a desarrollarlo, recolectando y tabulando los datos recolectados a través de la encuesta.

La empresa coomotor que presta el servicio de transporte terrestre intermunicipal en Neiva, indica que el desistimiento por parte de los pasajeros se presenta, en un gran porcentaje mensualmente, diariamente, y semanalmente.

De igual forma la empresa Coomotor realiza un proceso interno para dar manejo desistimiento en el contrato de transporte, devuelve el dinero a los pasajeros que desisten del contrato, bien sea en efectivo o su valor representado en la expedición de un nuevo tiquete; la empresa exige una antelación para efectos de que opere el mencionado desistimiento por parte del pasajero.

La empresa Coomotor, en todos los casos acepta el desistimiento del contrato por parte del pasajero. De igual forma, se determinó que esta es una práctica de las empresas que se viene realizando hace más de 10 años.

Para las empresas se puede considerar obligatorio efectuar la devolución del dinero al pasajero, cuando este cumple con todos los requisitos previstos para tal efecto por la empresa transportadora.

En la práctica mercantil consistente en devolver el dinero cuando hay desistimiento del contrato por parte del pasajero, se encuentra vigente.

6.1 RECOLECCIÓN DE DATOS SITUACIÓN PROBLEMA

El grupo Investigador en las actividades desarrolladas para el cumplimiento de los objetivos determinó aplicar una encuesta con 4 ítems en 5 puntos de Venta de la Empresa que se tomó como muestra

Taquilla coomotor Barrio Granjas

1. Dirección punto de venta: Avenida 26 Nro. 31-47
2. Realizada por Maria Teresa Vergel Rodriguez
3. Número de clientes encuestados: 10
4. Formato utilizado: encuesta

La frecuencia con que los usuarios utilizan los servicios de transporte terrestre de Pasajeros

Tabla No 5 Frecuencia

PERIODO	CANTIDAD
SEMANAL	3
QUINCENAL	1
MENSUAL	4
SEMESTRAL	2
TOTAL	10

Fuente: propia

Fecha: Octubre2017

Los Destinos más frecuentes que se utilizan

Tabla No 6 Destino

CIUDAD	CANTIDAD
BOGOTA	6
CALI	3
PEREIRA	1
TOTAL	10

Fuente: propia

Fecha: Octubre2017

Que hace el usuario cuando ha comprado el tiquete y decide no viajar

Tabla No 7 Desistimiento

PROCESO	CANTIDAD
CAMBIO DE FECHA EN LA TAQUILLA	6
SOLICITA DEVOLUCION	3
NO DESISTE	1
TOTAL	10

Fuente: propia

Fecha: Octubre2017

Causas que conllevan al desistimiento del tiquete

Tabla No 8 Causas

CAUSAS	CANTIDAD
DEMORA EN ARRIBAR A LA TERMINAL	1
FUERZA MAYOR	1
CITAS MEDICAS CANCELADAS	1
ASUNTOS PERSONALES Y/O FAMILIARES	6
NINGUNA	1
TOTAL	10

Fuente: propia

Fecha: Octubre2017

Taquilla Coomotor Barrio Santa Inés

1. Dirección punto de venta: Carrera 1 Nro. 34-27
2. Realizada por Juan Camilo Osorio
3. Número de clientes encuestados: 10
4. Formato utilizado: Encuesta

Es importante conocer la frecuencia con que los usuarios utilizan los servicios de transporte terrestre de Pasajeros

Tabla No 9 Frecuencia

PERIODO	CANTIDAD
SEMANAL	3
QUINCENAL	1
MENSUAL	4
SEMESTRAL	2
TOTAL	10

Fuente: propia

Fecha: Octubre2017

Los Destinos más frecuentes que se utilizan

Tabla No 10 Destino

CIUDAD	CANTIDAD
BOGOTA	6
CALI	3
PEREIRA	1
TOTAL	10

Fuente: propia

Fecha: Octubre2017

Que hace el usuario cuando ha comprado el tiquete y decide no viajar

Tabla No 11 Desistimiento

PROCESO	CANTIDAD
CAMBIO DE FECHA EN LA TAQUILLA	6
SOLICITA DEVOLUCION	3
NO DESISTE	1
TOTAL	10

Fuente: propia

Fecha: Octubre2017

Causas que conllevan al desistimiento del tiquete

Tabla No 12 Causas

CAUSAS	CANTIDAD
DEMORA EN ARRIBAR A LA TERMINAL	1
FUERZA MAYOR	1
CITAS MEDICAS CANCELADAS	1
ASUNTOS PERSONALES Y/O FAMILIARES	6
NINGUNA	1
TOTAL	10

Fuente: propia

Fecha: Octubre2017

Taquilla Neiva Jardín Coomotor

Dirección punto de venta: Carrera 31 Nro. 20ª-09

Realizada por: Liliana Chaux

Número de clientes encuestados: 10

Formato utilizado: encuesta

Es importante conocer la frecuencia con que los usuarios utilizan los servicios de transporte terrestre de Pasajeros

Tabla No 13 Frecuencia

PERIODO	CANTIDAD
SEMANTAL	2
QUINCENAL	1
MENSUAL	4
SEMESTRAL	3
TOTAL	10

Fuente: propia

Fecha: Octubre2017

Los Destinos más frecuentes que se utilizan

Tabla No 14 Destino

CIUDAD	CANTIDAD
BOGOTA	6
CALI	1
PEREIRA	1
IBAGUE	1
MEDELLIN	1
TOTAL	10

Fuente: propia

Fecha: Octubre2017

Que hace el usuario cuando ha comprado el tiquete y decide no viajar

Tabla No 15 Desistimiento

PROCESO	CANTIDAD
CAMBIO DE FECHA EN LA TAQUILLA	7
SOLICITA DEVOLUCION	3
NO DESISTE	0
TOTAL	10

Fuente: propia

Fecha: Octubre2017

Causas que conllevan al desistimiento del tiquete

Tabla No 16 Causas

CAUSAS	CANTIDAD
DEMORA EN ARRIBAR A LA TERMINAL	0
FUERZA MAYOR	4
CITAS MEDICAS CANCELADAS	4
ASUNTOS PERSONALES Y/O FAMILIARES	2
NINGUNA	0
TOTAL	10

Fuente: propia

Fecha: Octubre2017

Taquilla Neiva Terminal Centenario

Dirección punto de venta: Carrera 7 Nro 3a-76

Realizada por: Yenny Andrea Peña Mazabel

Número de clientes encuestados: 10

Formato utilizado: encuesta

Es importante conocer la frecuencia con que los usuarios utilizan los servicios de transporte terrestre de Pasajeros.

Tabla No 17 Frecuencia

PERIODO	CANTIDAD
SEMANAL	4
QUINCENAL	3
MENSUAL	2
SEMESTRAL	1
TOTAL	10

Fuente: propia

Fecha: Octubre2017

Los Destinos más frecuentes que se utilizan

Tabla No 18 Destino

CIUDAD	CANTIDAD
BOGOTA	6
CALI	2
PEREIRA	2
TOTAL	10

Fuente: propia

Fecha: Octubre2017

Que hace el usuario cuando ha comprado el tiquete y decide no viajar

Tabla No 19 Desistimiento

PROCESO	CANTIDAD
CAMBIO DE FECHA EN LA TAQUILLA	6
SOLICITA DEVOLUCION	3
NO DESISTE	1
TOTAL	10

Fuente: propia

Fecha: Octubre2017

Causas que conllevan al desistimiento del tiquete

Tabla No 20 Causas

CAUSAS	CANTIDAD
DEMORA EN ARRIBAR A LA TERMINAL	3
FUERZA MAYOR	1
CITAS MEDICAS CANCELADAS	2
ASUNTOS PERSONALES Y/O FAMILIARES	3
NINGUNA	1
TOTAL	10

Fuente: propia

Fecha: Octubre2017

Taquilla Neiva Centenario

Dirección punto de venta: Carrera 7 Nro 3a-76

Realizada por: José Drigelio Fonseca

Número de clientes encuestados: 10

Formato utilizado: encuesta

Es importante conocer la frecuencia con que los usuarios utilizan los servicios de transporte terrestre de Pasajeros.

Tabla No 21 Frecuencia

PERIODO	CANTIDAD
SEMANTAL	5
QUINCENAL	3
MENSUAL	2
SEMESTRAL	0
TOTAL	10

Fuente: propia

Fecha: Octubre2017

Los Destinos más frecuentes que se utilizan

Tabla No 22 Destino

CIUDAD	CANTIDAD
BOGOTA	2
CALI	4
PEREIRA	2
MEDELLIN	1
IBAGUE	1
TOTAL	10

Fuente: propia

Fecha: Octubre2017

Que hace el usuario cuando ha comprado el tiquete y decide no viajar

Tabla No 23 Desistimiento

PROCESO	CANTIDAD
CAMBIO DE FECHA EN LA TAQUILLA	4
SOLICITA DEVOLUCION	4
NO DESISTE	1
NO SABE	1
TOTAL	10

Fuente: propia

Fecha: Octubre2017

Causas que conllevan al desistimiento del tiquete

Tabla No 24 Causas

CAUSAS	CANTIDAD
DEMORA EN ARRIBAR A LA TERMINAL	1
FUERZA MAYOR	4
CITAS MEDICAS CANCELADAS	1
ASUNTOS PERSONALES Y/O FAMILIARES	3
NINGUNA	1
TOTAL	10

Fuente: propia

Fecha: Octubre 2017

Con el fin de dar ejecución al proyecto de investigación se utilizó la herramienta de la observación en la recopilación documental. Como evidencia se muestran los siguientes datos en donde se registra lo observado por cada integrante del grupo.

Imagen No 1 Dato artículo de tv noticias.



En la imagen N° 1. Encontramos un artículo de información denominado¹¹ “compro el ticket y no viajo, tiene derecho a que le devuelvan la plata” donde varios usuarios se hacen la pregunta que pasa cuando no utilizo mi ticket, es una de las observaciones que se menciona en el sector del transporte terrestre de pasajeros.

Imagen No 2. Datos de la app que debe usar para comprar su próximo pasaje de bus



En la imagen N° 2. En este artículo denominado “las apps que debe usar para comprar su próximo pasaje de bus” esta sería la nueva tendencia para las empresas de transporte terrestre que ofrecería a sus usuarios y donde se podría complementar lo sucedido con el desistimiento de tickets que hay actualmente.

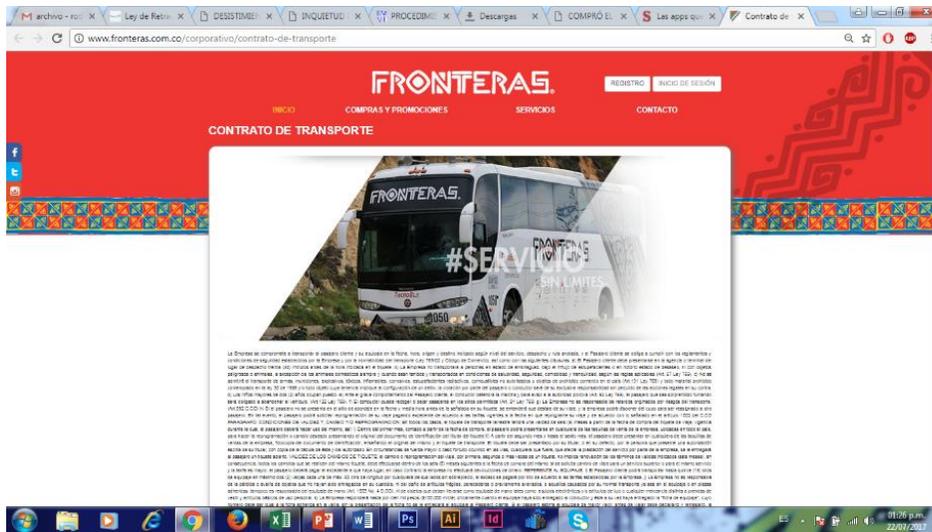
¹¹ Fuente; <http://www.semana.com/tecnologia/articulo/aplicaciones-para-comprar-pasaje-de-bus-en-colombia/520227>

Imagen No 3 Dato contrato de venta de tiquetes de fronteras



En la imagen N° 3. Podemos observar como la empresa Bolivariano¹² a través de su línea frontera especifica las condiciones a sus usuarios que hay en el contrato de venta de tiquetes terrestre cuáles son sus normas y que derechos tiene el cliente.

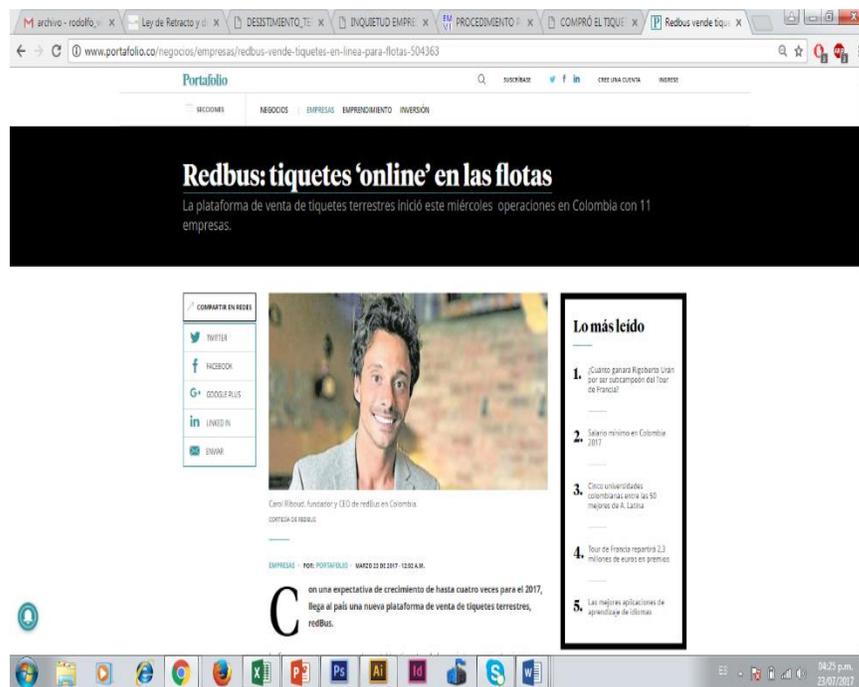
Imagen No 4 Datos de la primera plataforma web para compra de tiquetes de bus



¹² Fuente: <http://www.fronteras.com.co/corporativo/contrato-de-transporte>

En la imagen N° 4. El equipo de investigación¹³ pudo retroalimentar sus conocimientos en otras estrategias que se podrían implementar con los resultados de la investigación en curso, la cual pretende controlar el desistimiento del contrato de venta de tiquetes terrestres para pasajeros, podría ser un valor agregado mejorando la calidad del servicio de la empresa.

Imagen No 5 Datos Redbus: tiquetes “online” en las flotas

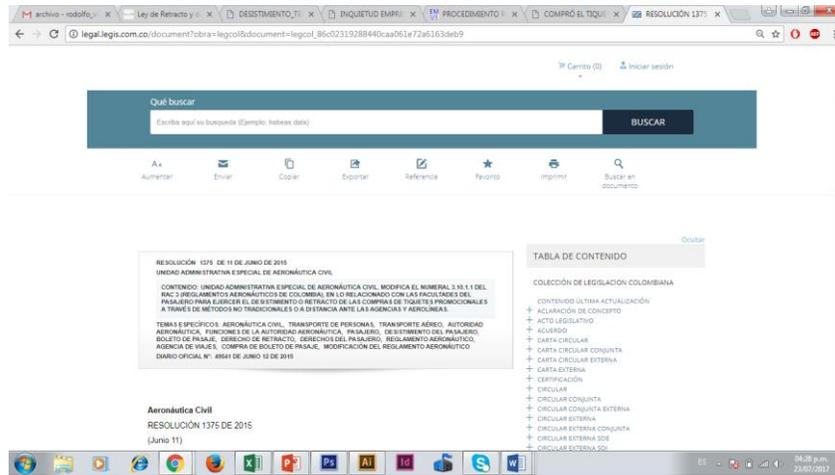


En la imagen N° 5. En este artículo encontramos otra herramienta¹⁴ en plataforma virtual la cual serviría de referente para la creación den contrato de venta virtual que contenga los hallazgos requeridos para controlar el desistimiento de tiquetes por parte de los clientes y usuarios de transporte terrestre.

¹³ Fuente: <http://www.elpais.com.co/economia/hace-primera-plataforma-web-para-compra-de-tiquetes-de-bus-en-colombia.html>

¹⁴ Fuente: <http://www.portafolio.co/negocios/empresas/redbus-vende-tiquetes-en-linea-para-flotas-504363>

Imagen No 6 Datos RESOLUCIÓN 1375 DE JUNIO 11 DE 2015 - Legis



En la imagen N° 6. Esta resolución deja claro el concepto¹⁵ y el servicio que debe prestar una empresa de transporte terrestre de pasajeros, además es un claro ejemplo que todavía las empresas de transporte terrestre de pasajeros no han acondicionado sus contratos de venta de tiquetes con el suceso actual como lo es el desistimiento a la hora de la venta de tiquetes por parte de la empresa.

Imagen No 7 Datos del IV: del contrato de transporte



¹⁵ http://legal.legis.com.co/document?obra=legcol&document=legcol_86c02319288440caa061e72a6163deb9

En la imagen N° 7. El decreto el cual respalda¹⁶ al usuario en la compra de su tiquete en sus deberes y derechos lo cual se cumple con lo que está relacionado y escrito en el contrato es claro pero no preciso a la hora que el usuario le surgen las dudas acerca del que hacer y cómo la empresa lo va a resolver.

6.2 DATOS RECOLECTADOS PARA EL MODELO DE ANÁLISIS

Causas que pueden producir el desistimiento en el contrato de transporte: El cliente ha comprado con dos días de anticipación su tiquete el día del viaje discute con el auxiliar del vehículo porque lleva consigo como equipaje dos maletas medianas y el auxiliar le indica que deberá cancelarle \$30.000 por el equipaje o de lo contrario no podrá viajar, al no brindarle ninguna solución el cliente molesto por lo ocurrido solicita la devolución del dinero cancelado por su tiquete.

Incumplimiento de la promesa del servicio el usuario adquiere su tiquete para viajar Neiva - Bogotá en un servicio de Navette G7 fascinado por el entretenimiento a bordo y el WiFi ofrecido ya que requiere realizar el envío de una información durante su viaje, sin embargo al abordar el vehículo se da cuenta que su pantalla está dañada y además que el vehículo no cuenta con WiFi por lo tanto solicita al taquillero una solución pero solo desea viajar en servicio navette G7 al no tener opciones el cliente solicita la devolución

Motivos personales como cliente tengo comprado un tiquete en la ruta Medellín - Neiva hace tres meses debido a circunstancias personales no podré hacer uso durante los próximos tres meses por lo cual requiero la devolución del dinero cancelado por el tiquete.

¹⁶ Fuente: <https://encolombia.com/derecho/codigos/comercio-colombiano/codcomerciolibro4-3/3/>

6.3 RESUMEN DE DATOS

Una vez realizado el cuestionario en los cinco (5) puntos de venta de la empresa coomotor ubicados en la ciudad de Neiva, se realizó un resumen del resultado de los mismos, así:

La frecuencia con que los usuarios utilizan los servicios de transporte terrestre de Pasajeros.

Tabla No 25 Frecuencia

PERIODO	CANTIDAD
SEMANAL	17
QUINCENAL	9
MENSUAL	16
SEMESTRAL	8
TOTAL	50

Fuente: propia

Fecha: Octubre2017

Tabla No 26 Los Destinos más frecuentes que se utilizan son:

CIUDAD	CANTIDAD
BOGOTA	26
CALI	13
PEREIRA	7
MEDELLIN	2
IBAGUE	2
TOTAL	50

Fuente: propia

Fecha: Octubre2017

Tabla No 27 Desistimiento

PROCESO	CANTIDAD
---------	----------

CAMBIO DE FECHA EN LA TAQUILLA	22
SOLICITA DEVOLUCION	17
NO DESISTE	7
NO SABE	4
TOTAL	50

Fuente: propia

Fecha: Octubre2017

Tabla No 28 Causas

CAUSAS	CANTIDAD
DEMORA EN ARRIBAR A LA TERMINAL	6
FUERZA MAYOR	11
CITAS MEDICAS CANCELADAS	9
ASUNTOS PERSONALES Y/O FAMILIARES	20
NINGUNA	4
TOTAL	50

Fuente: propia

Fecha: Octubre2017

7. ANÁLISIS DE LOS DATOS

Agencia
Granjas
Santa Inés
Jardín
Centenario

VS

Frecuencia
Semanal
Quincenal
Mensuales
semestral

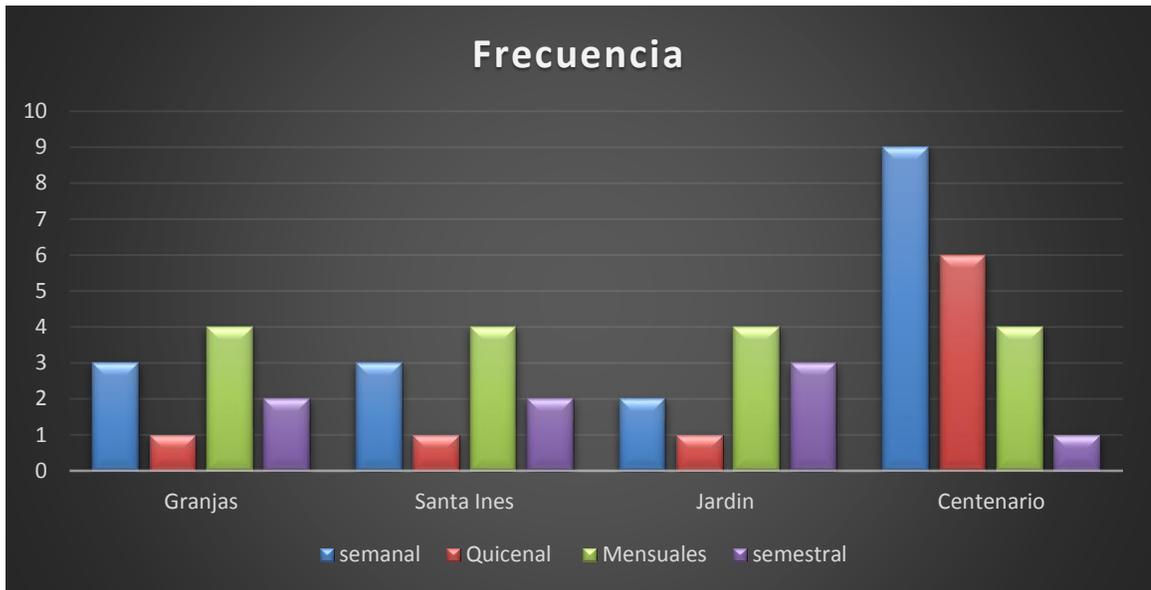
Agencia	Frecuencia				Total encuestas
	semanal	Quincenal	Mensuales	semestral	
Neiva					
Granjas	3	1	4	2	10
Santa Ines	3	1	4	2	10
Jardin	2	1	4	3	10
Centenario	9	6	4	1	20
total	17	9	16	8	50
% PARTICIPA	34%	18%	32%	16%	100%

Tabla No 29 Agencia vs Frecuencias

Fuente: propia

Fecha: Octubre de 2017

Grafica No 1 Frecuencia



Fuente: propia
2017

Fecha: Octubre de

Esta tabla representa la frecuencia en la cual los clientes utilizan el servicio en 4 de las agencias de la empresa coomotor de Neiva.

Como se observa, la mayor frecuencia es semanal con un porcentaje del 34% seguido de la frecuencia Mensual con un porcentaje del 32%, quincenal con un 18% y por ultimo semestral con un porcentaje del 16%. En la agencia del centenario 9 de cada 20 clientes encuestados utiliza el servicio cada semana, en las demás agencias Granjas, Santa Inés y Jardín el porcentaje es muy parecido.

Tabla No 30 Agencia vs Destinos

Agencia		Destino
Granjas	VS	Bogotá
Santa Inés		Cali
Jardín		Pereira
Centenario		Medellín
		Ibagué

Agencia	Destinos					
Neiva	Bogotá	Cali	Pereira	Medellín	Ibagué	Total encuestas
Granjas	6	3	1	0	0	10
Santa Inés	6	3	1	0	0	10
Jardín	6	1	1	1	1	10
Centenario	8	6	4	1	1	20
total	26	13	7	2	2	50
% PARTICIPA	52%	26%	14%	4%	4%	100%

Grafica No 2 Destino



Fuente: propia
2017

Fecha: Octubre de

Esta tabla representa los destinos más utilizados por los clientes que usan el servicio de las agencias de la empresa coomotor de Neiva.

Como se observa, el mayor destino utilizado por los encuestados es Bogotá con un porcentaje del 52%, seguido de la ciudad de Cali con un porcentaje del 26%, Pereira con el 14 % y Medellín e Ibagué con un 4% cada uno. Las Agencias de Granjas, Santa Inés y Jardín mantienen la misma cantidad de pasajeros a la ciudad de Bogota (6) en total cada una. Y hacia la ciudad de Cali centenario es la que más pasajeros viajan con 6 de 13 en total.

Tabla No 31 Agencia vs Desistimiento

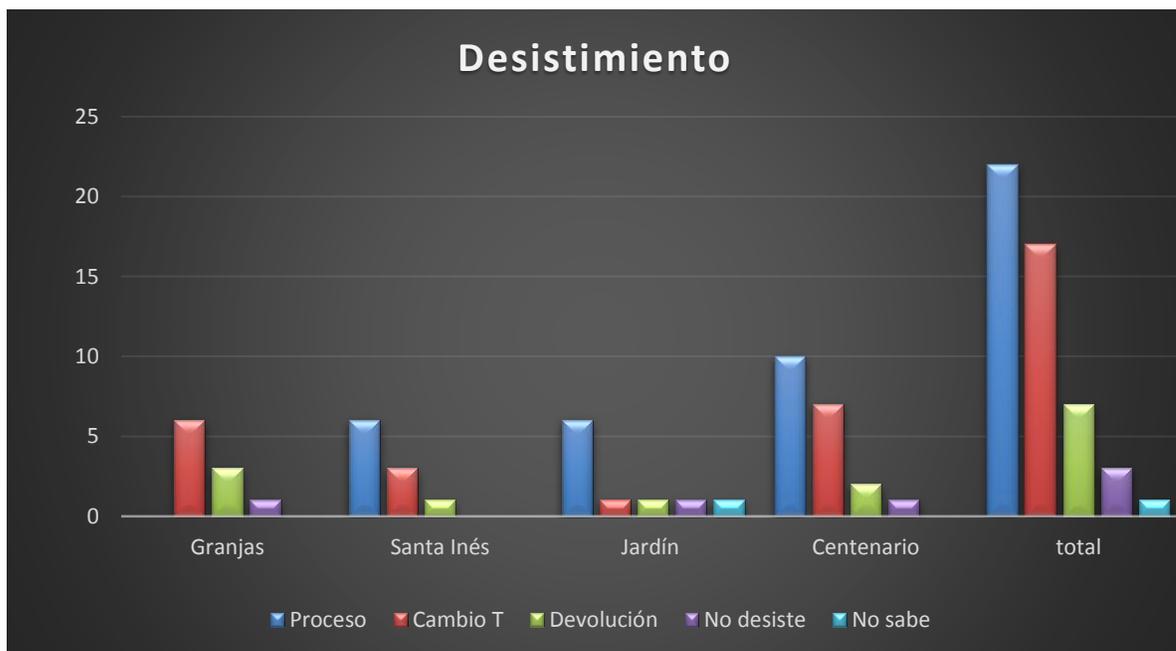
Agencia		Desistimiento
Granjas	VS	Cambio T
Santa Inés		Devolución
Jardín		No desiste
Centenario		No sabe

Agencia	Desistimiento				
Neiva	Cambio T	Devolución	No desiste	No sabe	Total encuestas
Granjas	0	6	3	1	10
Santa Inés	6	3	1	0	10
Jardín	6	1	1	2	10
Centenario	10	7	2	1	20
total	22	17	7	4	50
% PARTICIPA	44%	34%	14%	8%	100%

Fuente: propia

Fecha: Octubre de 2017

Grafica No 32 Desistimiento



Fuente: propia

Fecha: Octubre de 2017

Esta tabla representa el desistimiento que se genera por los clientes que usan el servicio de las agencias de la empresa coomotor de Neiva.

Como se observa, la mayor causa del desistimiento es el cambio de tiquete con un porcentaje del 44%, seguido de la devolución del dinero con un porcentaje del 34%, no desiste el 14% y no sabe el 2%.

Este resultado afirma en la investigación que en el área de Calidad de Coomotor los usuarios se les está dando a conocer que en esta empresa no pierde su dinero en ninguna circunstancia por políticas de la organización pensando siempre en el cliente, conociendo que en muchas ocasiones el usuario es el quien incumple con el contrato de transporte y aun así la empresa le da la oportunidad de cambio de tiquete para otro Horario.

6 clientes de 10 realizan cambio en la agencia de Santa Inés , 6 de 10 en la agencia en el Jardín y 10 de 20 en el centenario.

Tabla No 32 Agencia vs Causas

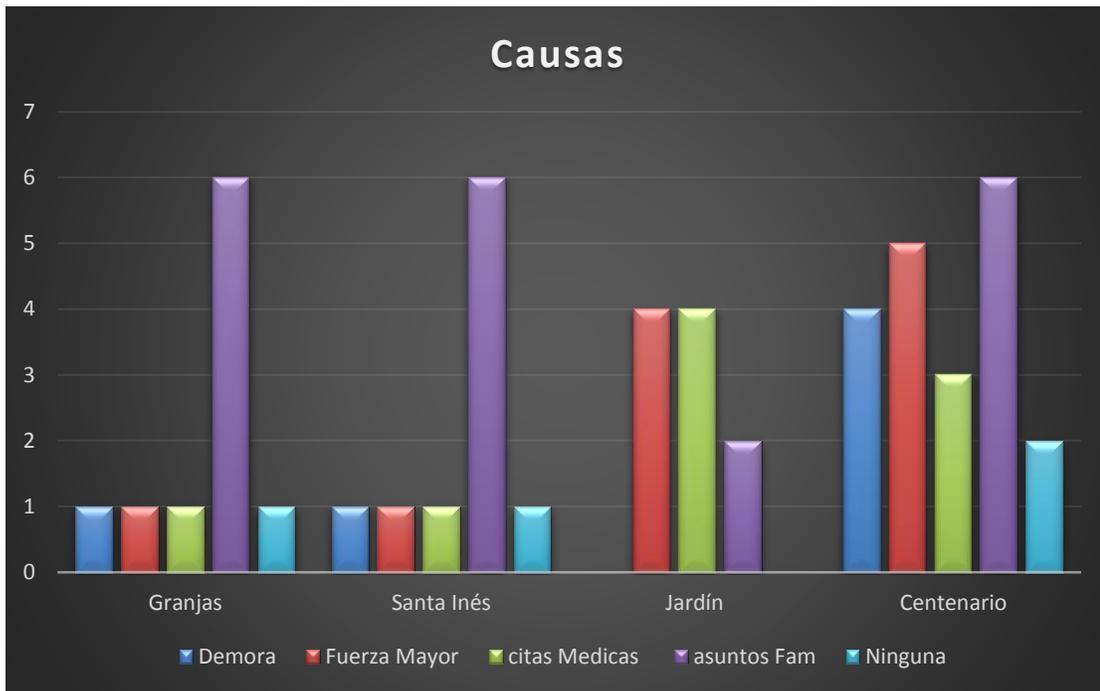
Agencia		Causas
Granjas	VS	Demora
Santa Inés		Fuerza Mayor
Jardín		citas Medicas
Centenario		asuntos Fam
		Ninguna

Agencia	Causas					
Neiva	Demora	Fuerza Mayor	citas Medicas	asuntos Fam	Ninguna	Total encuestas
Granjas	1	1	1	6	1	10
Santa Inés	1	1	1	6	1	10
Jardín	0	4	4	2	0	10
Centenario	4	5	3	6	2	20
total	6	11	9	20	4	50
% PARTICIPA	12%	22%	18%	40%	8%	100%

Fuente: propia

Fecha: Octubre de 2017

Grafica No 4 Causas



Fuente: propia

Fecha: Octubre de 2017

Esta tabla representa las causas por las cuales el cliente no utiliza su tiquete y genera desistimiento en el contrato de transporte de la empresa comotor de Neiva.

Como se observa, la mayor causa por la cual el cliente no utiliza su tiquete el día de su compra es por asuntos familiares con un porcentaje del 40%, seguido por Fuerza mayor con el 22%, por citas médicas 18%, demora en salida de buses con el 12% y ninguna con el 8%. Siendo granjas y santa Inés las agencias más altas con 6 de 10 clientes en las causas de asuntos familiares.

8. RESULTADOS

Los resultados de los de los objetivos específicos propuestos al inicio de esta investigación se describen a continuación:

Dando cumplimiento al objetivo específico sobre la normatividad existente que rige el contrato de transporte terrestre de pasajeros, se encontró la siguiente normatividad vigente para el contrato de transporte de pasajeros terrestre:

(Ver punto 4.2 Marco normativo)

Decreto 410 de 1971- Código de Comercio en sus Art. 1000. <OBLIGACIONES DEL PASAJERO>, Art. 1001. <BOLETO Y CONTENIDO>, Art. 1002. <DESISTIMIENTO>.

El objetivo que trata en Identificar una empresa de transporte de pasajeros de la ciudad, se realizó, haciendo uso de los servicios de la empresa coomotor de Neiva, donde se obtuvo la información sobre el manejo que se le da a los tiquetes que no son utilizados por el cliente.

La empresa Coomotor realiza un proceso interno para dar manejo desistimiento en el contrato de transporte, devuelve el dinero a los pasajeros que desisten del contrato, bien sea en efectivo o su valor representado en la expedición de un nuevo tiquete; la empresa exige una antelación para efectos de que opere el mencionado desistimiento por parte del pasajero

El último objetivo que trata de Enumerar las posibles causas que producen el desistimiento de los pasajeros de transporte terrestre de acuerdo a los datos recolectados por el equipo de trabajo teniendo como resultado las posibles causas del desestimiento del contrato de pasajeros terrestres.

(Ver punto 7 Análisis de Datos, grafica No. 4)

Las posibles causas que producen el desistimiento en el contrato de pasajeros terrestre de la ciudad de Neiva en la empresa Coomotor fueron las siguientes:

1. Demora en arribar a la terminal
2. Fuerza mayor
3. Citas médicas canceladas
4. Asuntos personales y/o familiares

En conclusión tenemos como resultado de esta investigación y el cumplimiento de nuestros objetivos específico se establecieron que el proceso que debe realizar el cliente para el desistimiento del contrato de transporte son:

1. Informar a la empresa de transporte la cancelación del viaje, ya sea vía telefónica o personalmente.
2. presentar el ticket original para hacer el respectivo cambio de hora y fecha que desee el pasajero o en su defecto la devolución del dinero.
3. Si el ticket original se le extravió debe diligenciar el formato de pérdida de ticket presentado su cedula de ciudadanía.
4. Si desea la devolución debe diligenciar el formato de desistimiento del contrato para la devolución del dinero.

9. BIBLIOGRAFÍA

CASTRO ZAMORA, Ricardo León, Metodología y técnica de Investigación, Neiva (H) Universidad Surcolombiana: Primera Edición Enero 2012.

LAFRANCESCO V. Giovanni M., la investigación en Educación y Pedagogía, Bogotá, Cooperativa Editorial Magisterio, Primera Edición 2013.

Cámara de comercio de Neiva, 2009

<http://www.tvnoticias.com.co/index.php/2016/03/20/compro-el-tiquete-y-no-viajo-tiene-derecho-a-que-le-devuelvan-la-plata/>

<http://www.anato.org/sites/default/files/Decreto%202438%20de%202010.pdf>

<http://www.semana.com/tecnologia/articulo/aplicaciones-para-comprar-pasaje-de-bus-en-colombia/520227>

<http://www.fronteras.com.co/corporativo/contrato-de-transporte>

<http://conceptodefinicion.de/cliente/>

<http://www.quesignifica.org/desistimiento/>

<https://encolombia.com/derecho/codigos/comercio-colombiano/codcomerciolibro4-3/>

<https://www.easyfly.com.co/contrato-de-transporte>

[file:///C:/Users/andres/Downloads/DESISTIMIENTO TERRESTRE INTERMUNICIPAL.pdf](file:///C:/Users/andres/Downloads/DESISTIMIENTO_TERRESTRE_INTERMUNICIPAL.pdf)

<http://bibliotecadigital.ccb.org.co/bitstream/handle/11520/14481/CostumbreMercantilID2.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/10430/Alvarez_Perez_2017.pdf

<http://repository.unilibre.edu.co/handle/10901/10430>

http://www.aytojaen.es/portal/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/0_984_1.pdf

<http://www.tvnoticias.com.co/index.php/2016/03/20/compro-el-tiquete-y-no-viajo-tiene-derecho-a-que-le-devuelvan-la-plata/>

<http://www.anato.org/sites/default/files/Decreto%202438%20de%202010.pdf>

<http://www.semana.com/tecnologia/articulo/aplicaciones-para-comprar-pasaje-de-bus-en-colombia/520227>

<http://www.fronteras.com.co/corporativo/contrato-de-transporte>

<https://encolombia.com/derecho/codigos/comercio-colombiano/codcomerciolibro4-3/3/>

http://legal.legis.com.co/document?obra=legcol&document=legcol_86c02319288440caa061e72a6163deb9

<http://www.portafolio.co/negocios/empresas/redbus-vende-tiquetes-en-linea-para-flotas-504363>

<http://www.elpais.com.co/economia/nace-primer-plataforma-web-para-compra-de-tiquetes-de-bus-en-colombia.html>

<http://www.fronteras.com.co/corporativo/contrato-de-transporte>

<http://www.semana.com/tecnologia/articulo/aplicaciones-para-comprar-pasaje-de-bus-en-colombia/520227>

10. ANEXOS

10.1 CARACTERIZACIÓN VENTA DIRECTA EN COOMOTOR

10.1.1 Procesos operativos

Código: MG-SIG-14

Vigencia: enero 09 de 2015

Objetivo: Lograr una venta efectiva, ofreciendo a los clientes toda la información sobre las especificaciones de la prestación del servicio Navette, Navette XL y Navette G7

Responsable: Responsables de puntos de venta de pasajes.

Requisitos aplicables: Norma ISO 9001-2008: 7.2, Procesos relacionados con el cliente.

Documentos asociados

INS-DCA-01 "Protocolo operativo para responsables de punto de venta de pasajes y encomiendas"

INS-DTE-10 "Módulo ventas FICS-ERP AGILIS"

Procesos con los que interactúa.

Procesos:

Gestión de Calidad

Prestación del Servicio

Recursos: Humano: Colaboradores con las competencias necesarias para realizar las actividades del proceso.

Técnico: Equipos de oficina, módulo de pasajes.

Financiero: Asignación presupuestal.

Indicador:

Nombre: Cumplimiento de ventas

Formula o método: Ventas ejecutadas/Ventas presupuestadas

Naturaleza de los cambios:

Caracterización atención al cliente

Código: MG-SIG-10 Vigencia: Febrero 24 de 2017

10.1.2 Procesos gerenciales

atención al cliente

Objetivo: Dar solución de manera oportuna a las quejas, reclamos y sugerencias de los clientes y determinar el nivel de satisfacción del servicio prestado en la modalidad Navette, Navette XL, Navette G7 y en el Servicio Especial.

Responsable: Coord. División de Calidad, Auxiliar de calidad, Administrador del Servicio de Lujo, Jefe División Administrativa, Jefe División Comercial, Gerente.
Requisitos aplicables: Norma ISO 9001-2008: 7.2.3 Comunicación con el cliente, 8.2.1 Satisfacción del cliente.

Documentos asociados

PRO-G-03 “atención al cliente”

INS-G-01 “identificación, aplicación y análisis de las encuestas de satisfacción al cliente – servicio de lujo (Navette, Navette XL, Navette G7).

Procesos con los que interactúa

Procesos

Todos los procesos

Recursos

Humano: Colaboradores capacitados para el desempeño del proceso

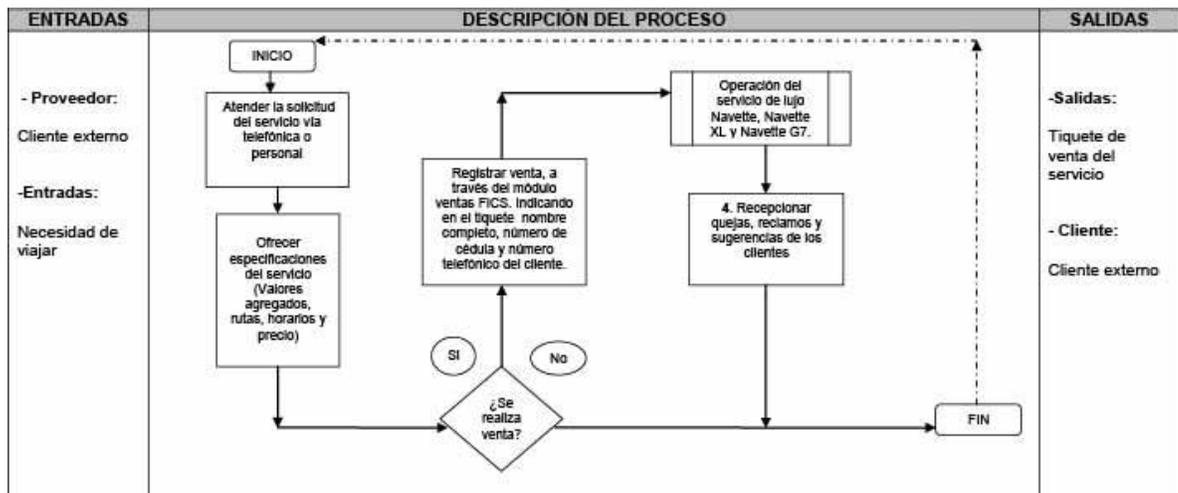
Técnico: Equipos de oficina y computación, páginas web

Financiero: Asignación presupuestal

Naturaleza de los cambios:

No. VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN	SOLICITÓ
3	Septiembre 20 de 2010	Se incluye en la descripción del proceso y en los documentos asociados la referencia a la realización de la venta mediante el módulo ventas, FICS-ERP AGILIS.	Jefe División de Calidad
4	Enero 10 de 2013	Se incluye la operación del servicio Navette XL	Coordinadora de Calidad
5	Enero 08 de 2014	Se modifica el código de identificación de la presente caracterización	Coordinadora de Calidad
6	Enero 09 de 2015	Se incluye el servicio Navette G7 en el objetivo del presente proceso.	Coordinadora de Calidad

No. VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN	SOLICITÓ
5	Enero 13 de 2014	Se modifica el código de identificación de la presente caracterización.	Coordinadora de Calidad
6	Enero 09 de 2015	Se incluye el servicio Navette G7 en el objetivo del presente proceso.	Coordinadora de Calidad
7	Febrero 24 de 2017	Se modifica la redacción del objetivo y los indicadores de gestión asociados al proceso	Coordinadora de Calidad



	PRESTACIÓN DEL SERVICIO	CODIGO: FOR-SC-29
DEVOLUCION TIQUETE		VIGENCIA: ENERO 27 DE 2017

Fecha: D / M / A

El presente formato se diligencia ante la solicitud del usuario de la devolución del dinero cancelado por su tiquete dejando en constancia las siguientes políticas establecidas por la organización para dicho trámite:

1. El usuario deberá presentar su documento de identidad original y una fotocopia del mismo.
2. Contar con el tiquete original el cual deberá estar completo.
3. Acogerse a la política del 10% de descuento por la no utilización del servicio, política especificada al respaldo de su tiquete.

Para el desarrollo de dicho trámite se deja en constancia la presente información:

Nombre del usuario: _____

Documento de Identidad N° _____

Telefono _____

Email: _____

Ruta _____

Numero Tiquete: _____

Valor total tiquete: _____

Descuento: _____

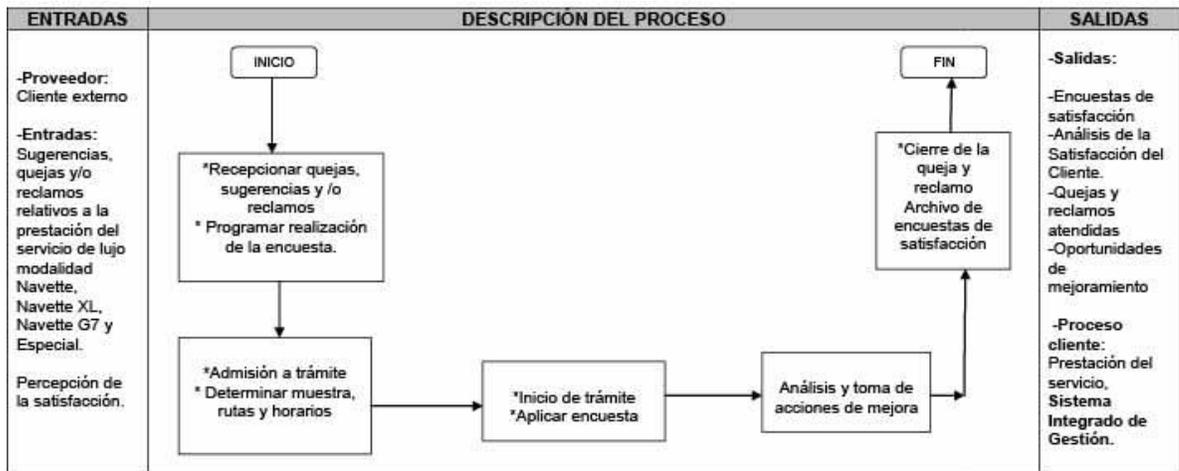
Valor Devolución: _____

Observaciones:

En constancia de la presente solicitud declaro recibir a satisfacción el valor de la devolución del tiquete adquirido con la empresa COOMOTOR y por tal motivo firma a continuación:

Usuario Solicitante

**Taquillero Responsable
 Devolución**



INDICADOR:	
NOMBRE: Quejas y reclamos	FORMULA O METODO: (Número de quejas resueltas / número de quejas recibidas)*100. (Número de reclamos resueltas / número de reclamos recibidos)*100.
NOMBRE: Tiempo promedio de Respuesta	FORMULA O METODO: $(\sum \text{de tiempos de respuestas en quejas} / \text{No. De quejas recibidas})$. $(\sum \text{de tiempos de respuestas en reclamos} / \text{No. De reclamos recibidos})$.
NOMBRE: Satisfacción del cliente	FORMULA O METODO: (Número de calificaciones en los rangos de excelente y bueno/número de encuestas aplicadas).

	PRESTACIÓN DEL SERVICIO	CÓDIGO: FOR-SC-23
	DECLARACIÓN JURAMENTADA DE PÉRDIDA DE TIQUETE	VIGENCIA: JULIO 01 DE 2010

Declaración Juramentada de Pérdida de Tiquete
(Debe ser diligenciada por el comprador del tiquete)

Yo, _____, identificado con la Cédula de Ciudadanía No. _____ expedida en _____ me permito declarar libre y espontáneamente la siguiente información bajo la gravedad de juramento:

1. Que conozco la importancia moral y legal de esta declaración bajo juramento y las sanciones civiles y penales establecidas contra los que declaren falsamente.
2. Que adquirí el (los) tiquete (s) de viaje relacionado (s) a continuación:

Fecha de Adquisición	No. Tiquete	Origen	Destino	Hora de Viaje	Valor cancelado

El (los) cual (es) se me extravió (aron) antes de su uso, por lo cual solicito se me expidan un (unos) tiquete (s) en su reemplazo asignado fecha y hora de viaje de acuerdo a la disponibilidad de cupo para el destino donde me dirijo.

Rindo la presente declaración a los _____ () días del mes de _____ del año _____ en la ciudad de _____

Firma de quien adquirió el (los) tiquete (s)
 Nombre: _____
 Cédula: _____
 Teléfono Fijo: _____
 Celular: _____
 E mail: _____



Vo. Bo. DIRECTOR DE LA AGENCIA _____

ENCUESTA SOBRE EL

10.1 ENCUESTA SOBRE EL DESISTEIMIENTO DEL CONTRATO DE TRANSPORTE

PUNTO DE VENTA:

1. Con que frecuencia utiliza los servicios de Transporte Terrestre de Pasajeros:

2. El Destino a donde viaja con más frecuencia es:

3. ¿Qué hace usted cuando desiste de viajar si ya ha comprado su tiquete?

5. Que causas han conllevado a que desista del contrato de transporte de pasajeros:
