



**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL POLITÉCNICA**  
**“ANTONIO JOSÉ DE SUCRE”**  
**VICERRECTORADO PUERTO ORDAZ**  
**DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**  
**PRÁCTICA PROFESIONAL**

**ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS DE OPERACIONES  
EN RUTA URBANA E INTERURBANA DE LA GERENCIA DE  
OPERACIONES DE LA EMPRESA TRANSBOLÍVAR C.A.**

**SÁNCHEZ D’ALESSIO, NATHALY DEL ALBA**

**CIUDAD GUAYANA, DICIEMBRE DE 2012**



**ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS DE OPERACIONES  
EN RUTA URBANA E INTERURBANA DE LA GERENCIA DE  
OPERACIONES DE LA EMPRESA TRANSBOLÍVAR C.A.**

U  
N  
E  
X  
P  
O



**U  
N  
E  
X  
P  
O**

**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL POLITÉCNICA  
“ANTONIO JOSÉ DE SUCRE”  
VICERRECTORADO PUERTO ORDAZ  
DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA INDUSTRIAL  
PRÁCTICA PROFESIONAL**

**ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS DE OPERACIONES  
EN RUTA URBANA E INTERURBANA DE LA GERENCIA DE  
OPERACIONES DE LA EMPRESA TRANSBOLÍVAR C.A.**

**SÁNCHEZ D’ALESSIO, NATHALY DEL ALBA**

**Trabajo que se presenta ante el Departamento de Ingeniería Industrial de la UNEXPO Vicerrectorado Puerto Ordaz como requisito de aprobación de la Práctica Profesional.**

**TUTOR ACADÉMICO:  
ING. ANDRÉS ELOY BLANCO**

**TUTOR INDUSTRIAL:  
ING. LEONARDO GÓNGORA**

**PUERTO ORDAZ, DICIEMBRE DE 2012**

**SÁNCHEZ D’ALESSIO, NATHALY DEL ALBA**

**Elaboración de procedimientos de operaciones en ruta urbana e interurbana de la Gerencia de Operaciones de la Empresa Transbolívar C.A., 2012.**

Práctica Profesional

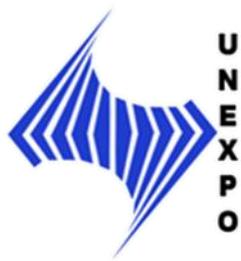
Universidad Nacional Experimental Politécnica “Antonio José de Sucre”.  
Vicerrectorado Puerto Ordaz. Departamento de Ingeniería Industrial.

**Tutor Académico:** Ing. Andrés Eloy Blanco.

**Tutor Industrial:** Ing. Leonardo Góngora

**Capítulos:**

I. El Problema. II. Marco Referencial. III. Marco Teórico. IV. Marco Metodológico. V. Situación Actual. VI. Análisis v Resultados.



**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL POLITÉCNICA**  
**“ANTONIO JOSÉ DE SUCRE”**  
**VICERRECTORADO PUERTO ORDAZ**  
**DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**  
**PRÁCTICA PROFESIONAL**

**ACTA DE APROBACIÓN**

Quienes suscriben, los tutores académico e industrial, para examinar el Trabajo de la Práctica Profesional presentado por la **Br. Sánchez Nathaly**, portador(a) de la cédula de identidad **Nº 20.494.478**, titulado **“ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS DE OPERACIONES EN RUTA URBANA E INTERURBANA DE LA GERENCIA DE OPERACIONES DE LA EMPRESA TRANSBOLIVAR C.A.”**, como requisito para la aprobación de la Práctica Profesional, consideramos que dicho trabajo cumple con los requisitos exigidos para tal efecto y por tanto lo declaramos: **APROBADO**.

En la Ciudad de Puerto Ordaz, a los 28 días del mes de noviembre de 2012.

---

**Ing. Andrés Eloy Blanco**  
**Tutor Académico**

---

**Ing. Leonardo Góngora**  
**Tutor Industrial**

**PUERTO ORDAZ, DICIEMBRE DE 2012**

## DEDICATORIA

Este informe técnico se lo dedico en primer lugar a **Jehová Dios** por darme la vida, la oportunidad y el privilegio de conocerlo, por brindarme su amor, por estar conmigo siempre, ser mi fortaleza y por darme la oportunidad de tener unos padres maravillosos.

Se lo dedico a mi padre **José Gregorio Sánchez Lira**, por ser mi amigo, mi gran apoyo, por enseñarme los valores y principios de los que hoy en día me siento orgullosa.

Se lo dedico a mi bella madre **Rosalba D'Alessio Velásquez**, una persona a la que le debo parte de mi vida, por ser mi amiga y compañera, por darme sus acertados consejos y su gran amor.

A mis hermanos **Albanis Rosel Sánchez D'Alessio y Juan José Sánchez D'Alessio** por darme su cariño.

**Esto es para ustedes... Gracias por su apoyo**

## **AGRADECIMIENTOS**

**A Jehová Dios**, por ser mi fortaleza, mi refugio y por guiarme siempre en sus caminos. **Por eso y mucho más, te doy las gracias Jehová.**

**A mis Padres José Sánchez y Rosalba D'Alessio**, por estar conmigo en todo momento, por sus consejos, sus enseñanzas, su cariño y su amor. **LOS AMO.**

**A mis hermanos Albanis Sánchez y Juan Sánchez**, por su cariño.

**A todos mis compañeros**, especialmente a **Naileth Zamora, Víctor Sánchez y Alcybel Rodríguez**; por el apoyo brindado y por recorrer este camino junto a mí.

**A Ernesto Guzmán y Zoriany Oviedo**, por brindarme su amistad, su cariño y apoyo incondicional, así como los momentos de gracia y humor.

**A mis tutores, Ing. Andrés Eloy Blanco**, Tutor académico, **Ing. Leonardo Góngora**, Tutor Industrial, por compartir parte de sus conocimientos conmigo y poder lograr la culminación de mi Práctica Profesional.

**A la Empresa TRANSBOLÍVAR C.A.** por permitirme hacer mi pasantía dentro de sus instalaciones.

**A todo el equipo de trabajo de la empresa**, en especial a **Luigi Marsili, Alison Angulo, Alejandra Martínez, Laura Guerrero y Luis Ruiz** por sus conocimientos, orientación y dedicación para lograr la realización de este trabajo.

A todas las personas que de una u otra manera aportaron un granito de arena para que esta investigación se convirtiera en realidad.

**Gracias a todos, sin la conjugación de todos ustedes, este logro alcanzado, simplemente, no existiría.**



**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL POLITÉCNICA**  
**“ANTONIO JOSÉ DE SUCRE”**  
**VICERRECTORADO PUERTO ORDAZ**  
**DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**  
**PRÁCTICA PROFESIONAL**

**“ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS DE OPERACIONES EN RUTA  
URBANA E INTERURBANA DE LA GERENCIA DE OPERACIONES DE LA  
EMPRESA TRANSBOLIVAR C.A.”**

**Autor:** Sánchez, D’Alessio, Nathaly Del Alba.

**Tutor Académico:** Ing. Andrés Eloy Blanco.

**Tutor Industrial:** Ing. Leonardo Góngora.

**Año:** 2012

**RESUMEN**

La siguiente investigación se presenta con el objeto de elaborar procedimientos de operaciones en rutas urbanas e interurbanas de la Gerencia de Operaciones de la Empresa de Transporte Público del Estado Bolívar C.A., para ello se recolectó toda la información referente a las unidades que conforman la flota vehicular, seguidamente se elaboraron los procesos y/o procedimientos necesarios para registrar información específica al control de despacho de las unidades. El estudio se realizó metodológicamente en una investigación descriptiva, de campo, documental y no experimental.

**Palabras claves:** Control, Despacho, Gestión, Operaciones, Procedimientos, Procesos, Transporte.

## INDICE GENERAL

	<b>Página</b>
<b>DEDICATORIA</b>	v
<b>AGRADECIMIENTO</b>	vi
<b>RESUMEN</b>	vii
<b>INTRODUCCIÓN</b>	1
<b>CAPÍTULO I. EL PROBLEMA</b>	3
Planteamiento del Problema	3
Objetivo General	6
Objetivos Específicos	6
Justificación o Importancia	7
Delimitación o Alcance	7
<b>CAPÍTULO II. MARCO REFERENCIAL</b>	8
Antecedentes de Transporte Público del Estado Bolívar C.A.	8
Filosofía de Gestión	9
Misión	9
Visión	9
Objetivo Institucional	10
Política de Calidad	10
Objetivos de Calidad	10
Estructura Organizativa de TRANSBOLÍVAR C.A.	11
Servicios de Transporte Público del Estado Bolívar C.A.	12
Gerencia de Operaciones de Transporte Público del Estado Bolívar C.A.	13
Objetivo Funcional de la Gerencia de Operaciones	13
Unidad de Operaciones	13
Unidad de Mantenimiento	14
Misión de la Unidad de Mantenimiento	14
Descripción de la Ruta Urbana	15

Descripción de la Ruta Interurbana	17
Unidades Modelo Paradiso 1200	19
Unidades Modelo Viale	19
Unidades Modelo Volare	20
Ubicación Geográfica de TRANSBOLÍVAR C.A.	21
Valores y Principios	23
<b>CAPÍTULO III: MARCO TEÓRICO</b>	<b>24</b>
Diagrama Causa – Efecto (Ishikawa)	24
Ventajas Adicionales que tiene el uso del Diagrama Causa – Efecto	26
Diagrama de Flujo	26
Características del Diagrama de Flujo	28
Simbología Utilizada en los Diagramas de Flujo	29
Ventajas de los Diagramas de Flujo	30
Tipos de Diagramas de Flujo	31
Glosario de Términos	32
<b>CAPÍTULO IV: MARCO METODOLÓGICO</b>	<b>33</b>
Diseño de la Investigación	33
Tipo de la Investigación	34
Población y Muestra	36
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información	36
Procedimiento de Recolección de Información	39
Procesamiento de la Información	40
Procedimiento Metodológico	40
<b>CAPÍTULO V: SITUACIÓN ACTUAL</b>	<b>42</b>
Descripción de la Gerencia de Operaciones de TRANSBOLÍVAR C.A.	42
Descripción de los Procesos de la Unidad de Operaciones	44
Actividades Operativas y Administrativas del personal adscrito a la Unidad de Operaciones de TRANSBOLÍVAR C.A.	48

Descripción de los Procesos de la Unidad de Mantenimiento	49
Actividades Operativas y Administrativas del personal adscrito a la Unidad de Mantenimiento de TRANSBOLÍVAR C.A.	50
<b>CAPÍTULO VI: ANÁLISIS Y RESULTADOS</b>	<b>51</b>
Diagnosticar la ejecución actual de las actividades en la Gerencia de Operaciones de la Empresa TRANSBOLÍVAR C.A.	51
Establecer las relaciones sistemáticas entre Unidades y cargos inherentes a las actividades.	56
Realizar los procedimientos de ruta Urbana e Interurbana según los lineamientos del Sistema de Gestión de la Calidad	64
Realizar Diagramas de Flujo para los procedimientos	97
Proponer Acciones de Implementación para los procedimientos diseñados.	104
<b>CONCLUSIONES</b>	<b>118</b>
<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>120</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	<b>121</b>
<b>APÉNDICES</b>	<b>122</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>135</b>

## ÍNDICE DE FIGURAS

	<b>Página</b>
<b>Figura 1:</b> Organigrama de TRANSBOLÍVAR C.A.	11
<b>Figura 2:</b> Mapa de Proceso	12
<b>Figura 3:</b> Mapa de Ruta Urbana (25 de Marzo-UD. 338)	16
<b>Figura 4:</b> Mapa de Ruta Urbana (Francisca Duarte-Villa Jade)	17
<b>Figura 5:</b> Mapa de Ruta Interurbana (Ciudad Bolívar-Santa Elena)	18
<b>Figura 6:</b> Unidades Modelo Paradiso 1200	19
<b>Figura 7:</b> Unidades Modelo Viale	20
<b>Figura 8:</b> Unidades Modelo Volare	21
<b>Figura 9:</b> Mapa de Venezuela	21
<b>Figura 10:</b> Mapa de Ciudad Guayana	22
<b>Figura 11:</b> Ubicación del CTE Cachamay	22
<b>Figura 12:</b> Valores y Principios	23
<b>Figura 13:</b> Estructura del Diagrama Causa-Efecto	25
<b>Figura 14:</b> Estructura del Diagrama de Flujo	27
<b>Figura 15:</b> Organigrama funcional de la Gerencia de Operaciones	43
<b>Figura 16:</b> Organigrama de los cargos relacionados a las actividades de la Gerencia de Operaciones	44
<b>Figura 17:</b> Mapa de Proceso de Transporte de Ruta Interurbana	45
<b>Figura 18:</b> Mapa de Proceso de Transporte de Ruta Urbana	46
<b>Figura 19:</b> Diagrama Causa-Efecto de la Gerencia de Operaciones	55

## INDICE DE TABLAS

	<b>Páginas</b>
<b>Tabla 1.</b> Codificación de Rutas	51

---

## INTRODUCCIÓN

El transporte, es un medio de traslado de personas o bienes desde un lugar hasta otro. La historia del transporte forma parte de la evolución de la humanidad, pasa por los sistemas clásicos de tracción animal, fundamentalmente el caballo, el uso de carretas y de caravanas; en el caso del transporte por tierra, y de canoas, barcas y barcos de vela en el transporte fluvial y marítimo.

En la actualidad, uno de los medios más utilizados para la movilización de personas son los transportes públicos, el cual es un sistema en el que los viajeros comparten el medio y que está disponible para todo tipo de personas. Existe gran variedad de este tipo de servicio el cual incluye autobuses, trolebuses, tranvías, trenes, ferris entre otros.

TRANSBOLÍVAR, C.A. es una organización adscrita a la gobernación del Estado Bolívar dedicada a la prestación de un servicio económico, seguro y de calidad por medio de unidades de transporte público urbano e interurbano, ubicada en Ciudad Guayana, Estado Bolívar.

TRANSBOLÍVAR C.A, cuenta con dos rutas de transporte urbano, la primera ruta parte de 25 de Marzo y llega a la UD-338, la segunda inicia en Francisca Duarte y tiene como punto final Villa Jade. En cuanto a las rutas interurbanas, se realizan viajes hasta Ciudad Bolívar, Upata, Tumeremo, Santa Elena de Uairén y otras localidades del sur del Estado.

La Gerencia de Operaciones de la empresa TRANSBOLÍVAR C.A. planifica, dirige y controla todas actividades del servicio de transporte público,

garantiza la operatividad de la flota y la correcta aplicación del mantenimiento.

Para la prestación del servicio de transporte público se necesita realizar un conjunto de actividades. Una de estas tareas está relacionada al despacho de las unidades, que consiste en darle salida a las mismas para el cumplimiento de las rutas urbanas e interurbanas.

El presente informe está orientado a elaborar los procedimientos de operaciones de ruta urbana e interurbana de la Gerencia de Operaciones con la finalidad de que el personal encargado de realizar el despacho de las unidades hacia su ruta (supervisores) tenga un soporte para realizar dicha actividad a fin de optimizar el proceso, mejorar la calidad en los servicios y servir como guía para el personal que aspire en un futuro laborar en esta área.

La investigación se encuentra estructurada en 6 Capítulos, como se describe a continuación:

El Capítulo I explica el problema existente, los objetivos, la justificación, el alcance y la delimitación del mismo.

El Capítulo II presentan las generalidades de la empresa.

El Capítulo III describe las bases teóricas claves para comprender el trabajo ejecutado.

El Capítulo IV detalla la metodología empleada, y se explican las actividades relacionadas con el trabajo asignado.

El Capítulo V exhibe el diagnóstico o la situación actual.

El Capítulo VI muestra los resultados obtenidos después de finalizar la investigación.

Luego se presentan las conclusiones, recomendaciones, bibliografía, apéndices y anexos.

---

## CAPÍTULO I

### EL PROBLEMA

Este capítulo esboza la problemática a estudiar, los objetivos de la investigación del cual se desprende el plan de desarrollo del trabajo, la justificación y delimitación que sustenta el mismo con el fin de ofrecer una solución.

#### Planteamiento del Problema

La Empresa Transporte Público del Estado Bolívar. C.A. (TRANSBOLÍVAR, C.A.), inicia operaciones el 10/11/2008, con la finalidad de prestar un servicio de calidad, enmarcado en un sistema socialista cómodo y seguro.

TRANSBOLÍVAR C.A. cuenta con un total de cinco (5) gerencias: Gerencia Administración y Finanzas, Gerencia General, Gerencia Recaudación, Gestión Talento Humano y Gerencia de Operación, siendo ésta última la Unidad Organizativa más importante de la Empresa, la cual tiene como objetivo planificar, organizar y coordinar las operaciones de las rutas urbanas, interurbanas y servicios especiales mediante la utilización de las diferentes unidades que componen la flota vehicular.

TRANSBOLÍVAR C.A. está compuesta por cincuenta y uno (51) unidades, de las cuales treinta y cinco (35) están destinadas a prestar servicio de transporte público, desglosadas en las siguientes rutas urbanas: desde 25 de

Marzo (San Félix) hasta la UD. 338 (Puerto Ordaz) y desde Francisca Duarte (San Félix) hasta su punto final en Puerto Ordaz, específicamente Villa Jade.

También tiene disponibles seis (6) unidades para prestar servicios de apoyo institucional.

Las unidades restantes (once en total), realizan las rutas interurbanas, cubriendo distintas partes del Estado Bolívar: Ciudad Bolívar, Puerto Ordaz, Upata, Tumeremo, Santa Elena, entre otros. Éstas también realizan servicios especiales a nivel local, estatal y nacional con las mismas unidades que realizan rutas interurbanas.

La Gerencia de Operaciones ejecuta diversas actividades para garantizar la operatividad de la flota y la aplicación del mantenimiento, una de estas acciones está relacionada con los despachos de las unidades, la cual consiste en dar salida a las mismas para cumplir las rutas urbanas e interurbanas y ofrecer a su vez un servicio de transporte público, garantizando la movilización de la comunidad, sea en Ciudad Guayana o en diversas localidades del Estado Bolívar.

Actualmente, la Gerencia de Operaciones de la Empresa TRANSBOLÍVAR C.A. no cuenta con un procedimiento para el control de despacho de la flota, donde se explique detalladamente y de forma precisa los procesos que se deben ejecutar para llevar un mejor control de la misma.

La falta de un procedimiento explicativo y conocimiento por parte del personal responsable (supervisores), origina impedimentos y dificultades en las actividades operativas de la Gerencia, de allí radica la importancia de llevar de manera adecuada un control de los despachos.

---

La problemática presente en la Gerencia de Operaciones puede tener origen en las siguientes causas:

1. Desconocimiento del personal responsable para llevar de manera ordenada el control de despacho de la flota.
2. Resistencia del personal a cambios que se deseen realizar.
3. Poca supervisión.

Así mismo, estas causas ocasionan las siguientes consecuencias:

1. El personal actual no lleva un procedimiento para la ejecución de las actividades, ocasionando dificultad de comprensión para el personal que aspire laborar en ésta área.
2. No obedecen las instrucciones dadas.
3. Omisión de alguna información importante.

Con la problemática planteada, surgen las siguientes interrogantes:

1. ¿Es posible realizar los procedimientos de operaciones de ruta urbana e interurbana?
2. ¿Cuán afectada están las actividades en la Gerencia de Operaciones al no existir un procedimiento operativo de rutas urbanas e interurbanas relacionadas al control de despacho de las unidades?
3. ¿Es necesario contar con un procedimiento explicativo donde se indique paso a paso las tareas a realizar?
4. ¿Qué ventajas tendrá la implementación de los procedimientos operativos en cuanto al despacho de las unidades?

Por lo descrito anteriormente, la Gerencia de Operaciones de la empresa Transporte Público del Estado Bolívar C.A., necesita un procedimiento de operaciones con respecto al control de despacho de la flota vehicular para poder plasmar así toda la información necesaria que facilite las actividades operativas y cumplan a cabalidad las tareas de dicha Gerencia.

### **Objetivo General**

Elaborar procedimientos de operaciones en ruta urbana e interurbana de la Gerencia de Operaciones de la Empresa Transporte Público del Estado Bolívar C.A.

### **Objetivos Específicos**

1. Diagnosticar la ejecución actual de las actividades en la Gerencia de Operaciones.
2. Establecer las relaciones sistemáticas entre Unidades y cargos inherentes a las actividades.
3. Realizar los procedimientos de operaciones de ruta urbana e interurbana según los lineamientos del Sistema de Gestión de la Calidad.
4. Realizar diagramas de flujo para los procedimientos.
5. Proponer acciones de implementación para los procedimientos diseñados.

---

## **Justificación o Importancia**

La Empresa de Transporte Público del Estado Bolívar C.A., específicamente en la Gerencia de Operaciones, necesita implementar un procedimiento de operaciones en las diferentes rutas urbanas e interurbanas. Es por eso la importancia de contar con un documento procedimental que describa las actividades relacionadas al despacho de las diferentes rutas, para que el personal responsable cumpla de forma ordenada las acciones necesarias a fin de llevar a cabo sus funciones, contrarrestar o minimizar ineficiencias en la Gerencia y garantizar un mejor desarrollo de los procesos.

## **Delimitación o Alcance**

La presente investigación está enfocada en la elaboración de procedimientos de operaciones en ruta urbana e interurbana de la Gerencia de Operaciones de TRANSBOLÍVAR C.A., con respecto al control de despacho de unidades, permitiendo facilitar las actividades operativas y poder contar con esta información que quedará en el archivo para el manejo del personal encargado del área administrativa y operativa de dicha Gerencia. La misma se realizará durante dieciséis (16) semanas, con el propósito de contribuir con el mejoramiento del control de las actividades que se llevan a cabo.

---

## CAPITULO II

### MARCO REFERENCIAL

El siguiente capítulo muestra la información relacionada con la empresa, se menciona la fecha de su creación, sus funciones, objetivos, misión, visión entre otros aspectos que se detallan a continuación.

#### **Antecedentes de Transporte Público del Estado Bolívar C.A.**

TRANSBOLIVAR C.A., fue creada mediante Decreto del Ejecutivo Regional del Estado Bolívar N° 194 de fecha 30/05/2008, iniciando operaciones en fecha 10/11/2008, con el servicio de transporte urbano en el Municipio Caroní, y posteriormente en fecha 18/11/2008 incorpora el servicio de transporte interurbano para los Municipios del Sur del Estado Bolívar, bajo un marco socialista incluyente, con esquemas de operación conceptualizados en la interconexión de centros poblados, salarios justos a la condición del operador de transporte público y unidades dignas para el usuario de servicio, como lo merece el pueblo de Bolívar.

Transporte Público del Estado Bolívar (TRANSBOLIVAR C.A.), es una Empresa de Producción Social Indirecta (EPSI), con capital accionario 100 % de la Gobernación del Estado Bolívar, destinada al servicio de transporte público en rutas urbanas e interurbanas en el ámbito del Estado Bolívar, generando trabajo estable, cuya propiedad es ejercida por el Estado a nombre de la comunidad, el cual y progresivamente podrá transferir la

propiedad a una o varias comunidades, a una o varias comunas, en beneficio del colectivo. (Ver anexos 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 y 8)

Su objetivo principal es el de prestar un servicio de transporte público urbano e interurbano, eficiente, confiable y de alto valor estratégico, fundamentado en el nuevo modelo productivo socialista, que permita mejorar los niveles de bienestar social de las comunidades y el desarrollo integral del Estado.

### **Filosofía de Gestión**

La Filosofía de Gestión de la empresa se constituye en un documento orientador del desarrollo de las operaciones y de los servicios prestados. En ella se encuentra la Misión y la Visión, cuyos elementos sustentan a la organización.

#### **Misión**

“Somos una empresa al servicio del transporte público regional confiable y eficiente que contribuye a fortalecer la propiedad social, con la finalidad de colaborar en la construcción de una nueva estructura socio-productiva incluyente, coadyuvando a mejorar la calidad de vida de los usuarios del transporte público, permitiendo aumentar los niveles de bienestar social y desarrollo integral del Estado”.

#### **Visión**

Ser una empresa de transporte público que ofrezca servicios oportunos, eficaces y seguros; en el ámbito urbano e interurbano, fundamentada en el nuevo modelo productivo socialista, que promocióne y fortalezca la desconcentración territorial y el desarrollo integral del estado bolívar, contribuyendo con la diversificación y bienestar de la nación.

---

## **Objetivo Institucional**

Coordinar, dirigir y administrar la prestación de un servicio de transporte público urbano e interurbano, eficiente, planificado, confiable, con fuerza colectiva, fundamentado en la autogestión, de alto valor estratégico para el desarrollo socio-productivo, que fortalezca la cultura solidaria de servicio públicos y la participación protagónica ciudadana, en beneficio de las comunidades del Estado Bolívar.

## **Política de la Calidad**

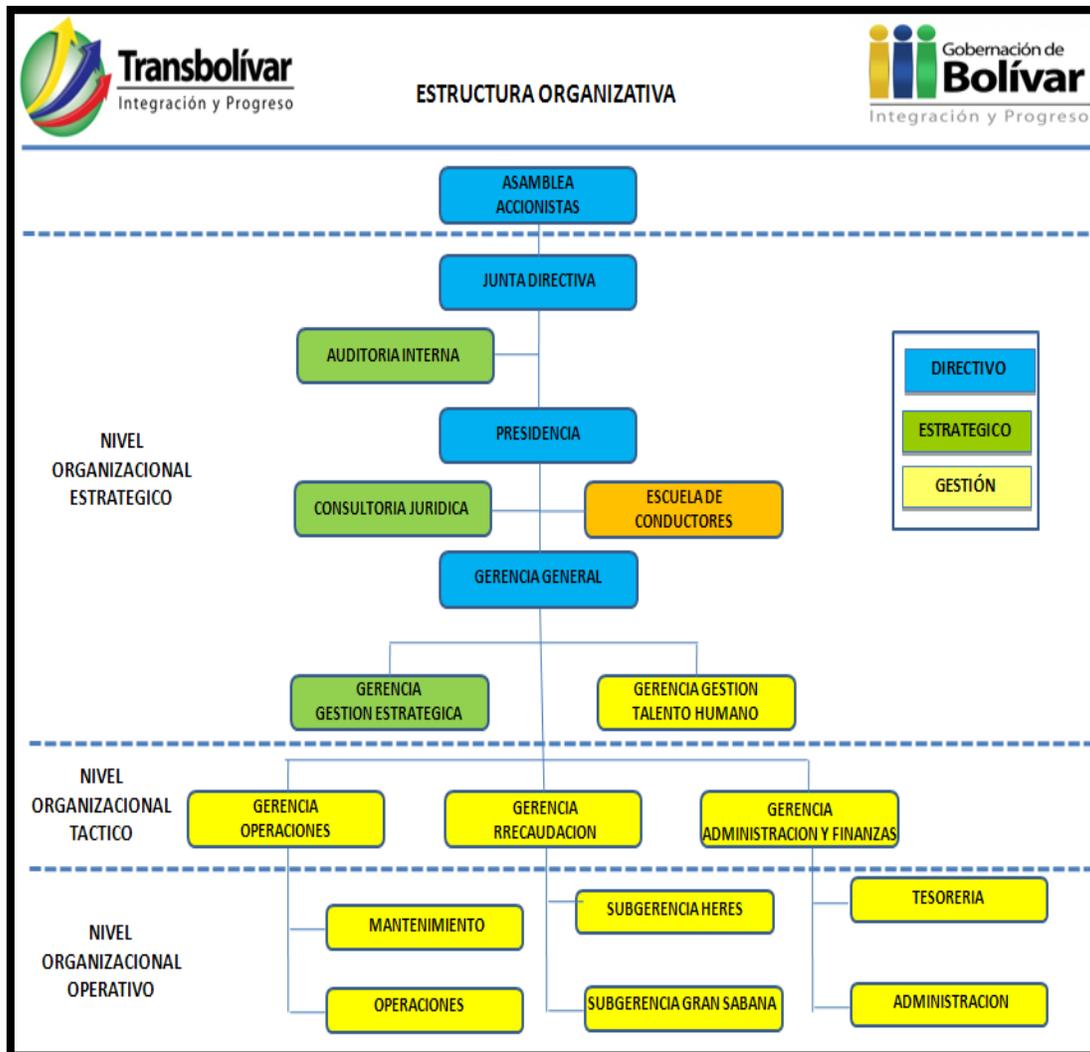
Nuestro compromiso es generar bienestar social a las comunidades, prestando un servicio de transporte público urbano e interurbano de pasajeros, incluyente a precios solidarios, enmarcado en la confiabilidad y seguridad al usuario, fortaleciendo la propiedad social, dignificando la condición del trabajador a través de la formación profesional, que promueva una buena relación con la comunidad, conceptualizando en la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad.

## **Objetivos de Calidad**

- a) Ofrecer un servicio de calidad de transporte público que garantice la movilización de usuarios en interconexión de rutas urbanas e interurbanas en el Estado Bolívar.
- b) Adiestrar y capacitar el recurso humano, como un servidor público que valore la vida, la seguridad y el respeto a los usuarios, sensibilizado en lo social.
- c) Fortalecer el Sistema Gestión de la Calidad.
- d) Consolidar el transporte público de pasajeros como una institución pública de calidad al servicio de los ciudadanos y ciudadanas.

## Estructura Organizativa de TRANSBOLÍVAR C.A.

A continuación se presenta el Organigrama general de la Empresa TRANSBOLIVAR C.A. (Ver figura 1).



**Figura 1:** Organigrama TRANSBOLÍVAR C.A.

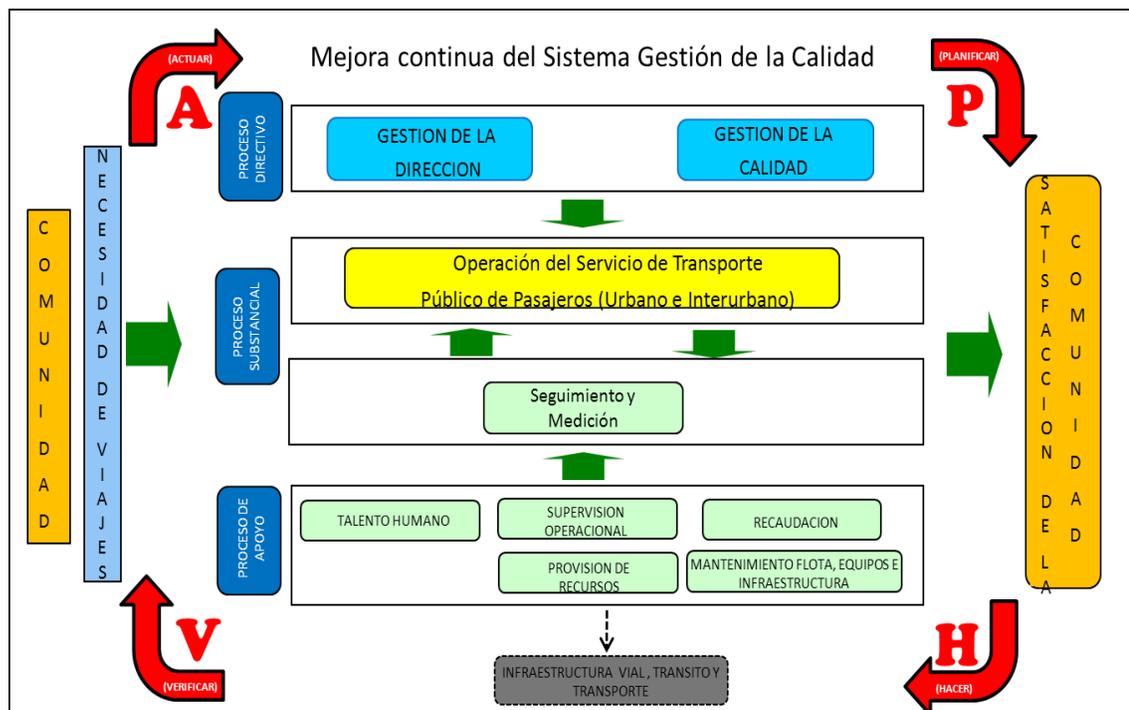
Fuente: TRANSBOLIVAR C.A. 2012

**Servicios de Transporte Público del Estado Bolívar C.A.**

TRANSBOLIVAR C.A presta los siguientes servicios:

- ✓ Transporte Urbano a la comunidad del municipio Caroní.
- ✓ Transporte Interurbano a la comunidad del Estado Bolívar.
- ✓ Servicio Especiales:
  - Sociales a la comunidad.
  - Comerciales:
    - a) Transporte de personal.
    - b) Transporte para traslado de grupo.
    - c) Transporte para paseos turísticos.

La siguiente figura presenta el mapa de procesos de Transporte Público del Estado Bolívar. (Ver figura 2).



**Figura 2:** Mapa de procesos.

Fuente: TRANSBOLIVAR C.A. 2012

**Gerencia de Operaciones de Transporte Público del Estado Bolívar C.A.**

La Gerencia de Operaciones es la unidad más importante de la empresa, ya que aquí se planifica las diversas actividades de modo de garantizar la operatividad de la flota y la correcta aplicación de mantenimiento, además de eso, la organización y la planificación para cumplir con los diferentes servicios.

### **Objetivo Funcional de la Gerencia de Operaciones**

Planificar, dirigir, controlar y evaluar la operación del servicio de transporte público prestado por la empresa de Transporte Público del Estado Bolívar C.A., en rutas urbanas e interurbanas, en condiciones adecuadas de desempeño, acorde a las necesidades de desplazamiento de los pasajeros, garantizando su funcionamiento en forma segura y confiable.

### **Unidad de Operaciones**

La Unidad de Operaciones ejecuta, supervisa, coordina y controla las operaciones del servicio de Transporte Público de pasajeros realizadas mediante la utilización de la flota vehicular prestado por la empresa TRANSBOLÍVAR C.A., en rutas urbanas e interurbanas y en servicios especiales, sociales y comerciales, en condiciones adecuadas de desempeño, acorde a las necesidades de desplazamiento de los pasajeros, garantizando su funcionamiento en forma segura y confiable.

Las diversas funciones de la Unidad de Operaciones se mencionan a continuación:

- Planificar en lapso de tiempo establecidos, las salidas a ruta de las unidades vehiculares.

- Coordinar la distribución y asignación de recurso humano para la ejecución de las actividades.
- Controlar el cumplimiento de las rutas y horarios planificados.
- Garantizar el despacho eficiente de las unidades.
- Supervisar el retorno de las unidades y el estado físico de las mismas.
- Reportar las fallas de funcionamiento de las unidades vehiculares.

### **Unidad de Mantenimiento**

Para la puesta en marcha de los diversos métodos de mantenimiento preventivo y correctivos de la empresa, involucra la unidad responsable la cual lleva por nombre, Unidad de Mantenimiento, la cual se encuentra adscrita a la Gerencia de Operaciones.

Su objetivo primordial es asegurar que las diferentes actividades programadas y no programadas se lleven a cabo correctamente, teniendo presente la confiabilidad y responsabilidad, de igual manera cumplir con los parámetros de calidad y rentabilidad, a los fines de contribuir con la continuidad de las operaciones, de acuerdo a los requerimientos exigidos.

### **Misión De La Unidad De Mantenimiento.**

Elaborar planes, programas y mecanismos de control para llevar a cabo las diversas actividades de mantenimiento, que permita garantizar la disponibilidad operativa de la flota vehicular cumpliendo con las normas de higiene y seguridad.

La unidad de mantenimiento está centrada en:

- Realizar trabajos con rapidez y prontitud.

- Ejecutar tareas y actividades de calidad.
- Mantiene la higiene y seguridad al momento de realizar las tareas.
- Fomentar el trabajo en equipo.

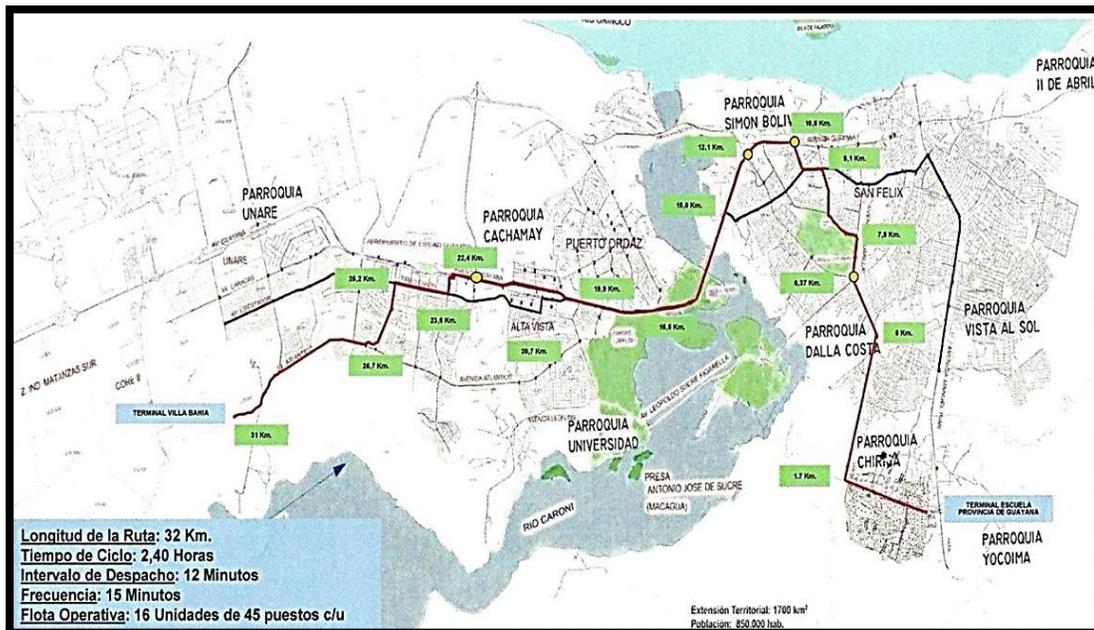
### **Descripción de la Ruta Urbana**

La Empresa TRANSBOLÍVAR C.A. presta servicio de transporte urbano, la cual se realiza en la región de Puerto Ordaz y San Félix, municipio Caroní. Existen dos rutas urbanas, una de las cuales está comprendida desde 25 de marzo hasta la UD. 338 y la otra parte en Francisca Duarte y finaliza en Villa Jade.

#### **Ruta 25 de Marzo – UD 338**

La primera es la ruta que parte de 25 de Marzo (San Félix) y culmina en la Ud. 338 (Puerto Ordaz). Cabe destacar que desde el punto de salida (25 de Marzo) hasta el punto de llegada en la UD 338, se le denomina medio ciclo y la unidad tarda aproximadamente 2 horas en realizar la ruta (Ver Figura 3).





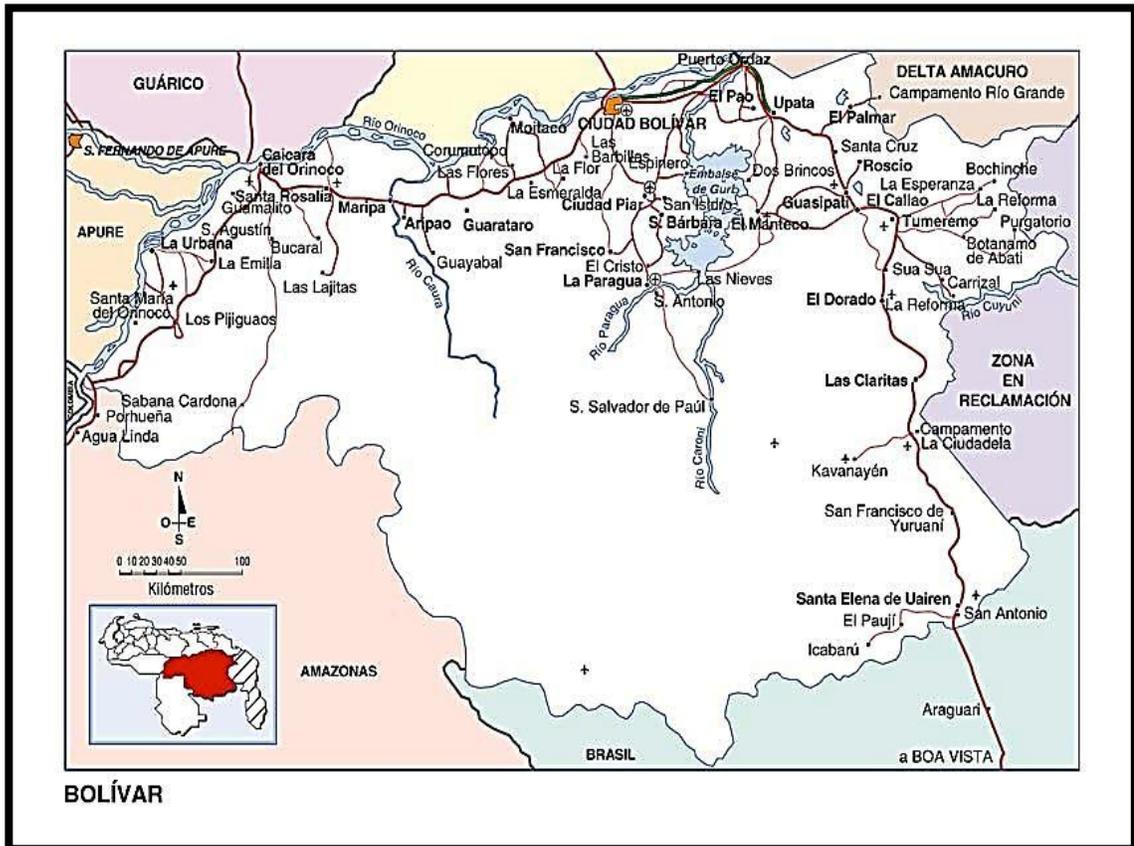
**Figura 4:** Mapa de ruta urbana (Francisca Duarte – Villa Jade).

**Fuente:** TRANSBOLIVAR C.A. 2012

### Descripción de la Ruta Interurbana

Existen diversas rutas, la primera es la que se dirige hasta Santa Elena de Uairén la cual parte de la empresa ubicada en el CTE Cachamay, cubriendo la ruta Ciudad Bolívar y se destina a Santa Elena propiamente dicha. La segunda ruta es la que parte del CTE Cachamay, pasando por Ciudad Bolívar y finaliza en Tumeremo.

Además de estos servicios, la empresa realiza rutas más cortas, una que va a Upata y la otra a Ciudad Bolívar. Con estas localidades mencionadas TRANSBOLÍVAR C.A. cubre casi todas las localidades del Estado. A continuación se observa el trazado de la ruta Interurbana (Ver Figura 5).



**Figura 5:** Mapa de ruta interurbana (Ciudad Bolívar – Santa Elena).

**Fuente:** TRANSBOLIVAR C.A. 2012

Para la prestación de los diferentes servicios de transporte se cuenta con las siguientes unidades:

Cabe destacar que dichas unidades de TRANSBOLIVAR C.A., están enumeradas con un código asignado por la empresa, la cual parte del N° 100 y finaliza en el N° 151 (Ver Anexo 9):

### ✓ Unidades Modelo Paradiso 1200

Están enumeradas desde el N°100 hasta el N° 110 y son asignadas a la rutas comercial interurbanas, ya que son transportes ejecutivos con condiciones de comodidad tales como aire acondicionado, esta ruta cubre diversas partes del Estado Bolívar como son, Ciudad Bolívar, Puerto Ordaz, Upata, Tumeremo y Santa Elena de Uairén. Son de la marca Marcopolo, Modelo Paradiso G6 1200 y cuenta con cincuenta y seis (56) puestos. (Ver Figura 6).



**Figura 6:** Unidades Modelo Paradiso 1200.

**Fuente:** TRANSBOLÍVAR C.A. 2012

### ✓ Unidades Modelo Viale

Están enumeradas desde el N° 111 hasta el N° 145 y están destinadas a las rutas urbanas, cubriendo Puerto Ordaz y San Félix. Son de marca Marcopolo, Modelo Viale, con una capacidad de cuarenta y seis (46) puestos. (Ver Figura 7).



**Figura 7:** Unidades Modelo Viale  
**Fuente:** TRANSBOLÍVAR C.A. 2012

✓ **Unidades Modelo Volare**

Este tipo de unidad cuenta con una capacidad de veinticuatro (24) puestos, son llamados Ómnibus, y están destinados para prestar diversos servicios, tales como servicios comerciales y comunitarios, transporte del personal administrativo, transporte al personal de la Gran Misión Vivienda, transporte al personal Hidrobolívar, entre otros. Están enumerados desde el N° 146 hasta el N° 151. (Ver Figura 8).



**Figura 8:** Unidades Modelo Volare.

**Fuente:** TRANSBOLÍVAR C.A. 2012

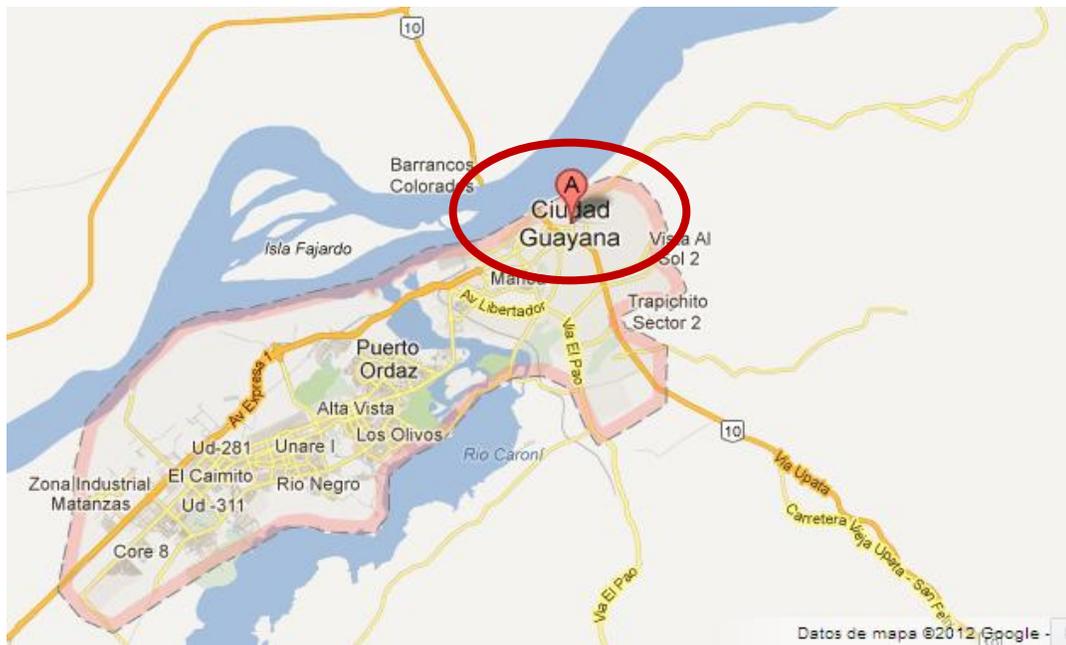
### Ubicación Geográfica de la Empresa TRANSBOLÍVAR C.A.

TRANSBOLIVAR C.A, se encuentra ubicada en Venezuela (Ver Figura 9), localizada en Ciudad Guayana (Ver Figura 10) específicamente en el sector Castillito, dentro de las instalaciones del Centro Total de Entrenamiento (CTE) CACHAMAY (Ver Figura 11), en el segundo piso del Gimnasio Hermanas González. (Ver Anexo 10)



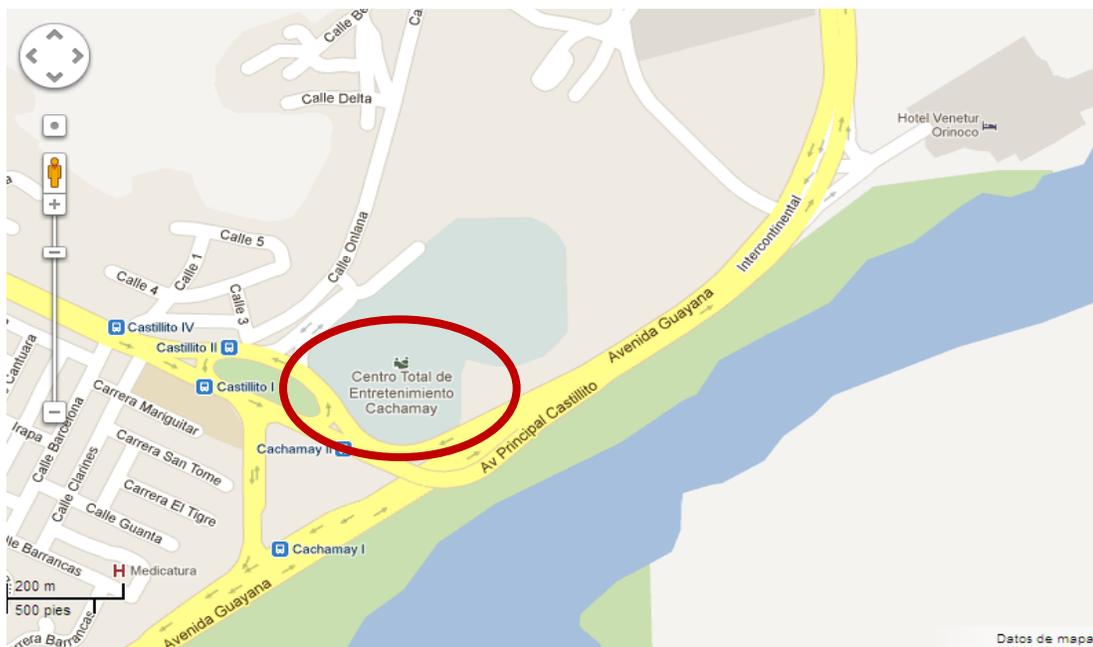
**Figura 9:** Mapa de Venezuela.

**Fuente:** <http://www.patriagrande.com.ve>



**Figura 10:** Mapa de Ciudad Guayana.

**Fuente:** <http://maps.google.es/>



**Figura 11:** Ubicación del CTE Cachamay.

**Fuente:** <http://maps.google.es/>

## Valores y Principios

Los valores y principios están referidos a las relaciones que fundamentan los vínculos de acuerdo a las actividades y servicios que cumple la organización en su totalidad, tanto con la comunidad, como con todos los integrantes de la misma, expresándose a través de los principios que conforman el referente ético, los cuales son el soporte para el cumplimiento de la Misión y Visión.

Los valores y principios, son en última instancia, simultáneamente, los medios y fin último de la empresa (Ver figura 12).

Se definen los siguientes:



**Figura 12:** Valores y Principios

**Fuente:** TRANSBOLÍVAR C.A. 2012

---

## CAPÍTULO III

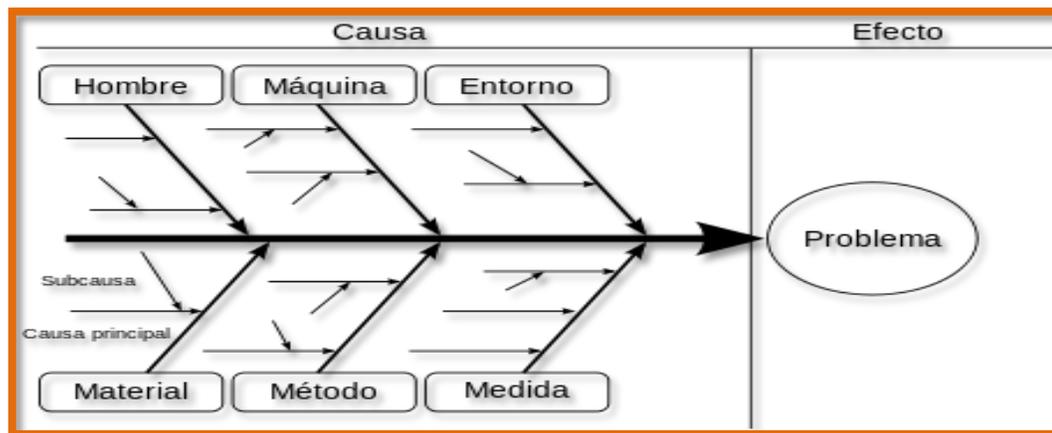
### MARCO TEÓRICO

Para la elaboración del presente trabajo fue necesaria la utilización de bases teóricas fundamentales con el propósito de desarrollar algunos aspectos tales como los procesos y procedimientos; ahora se presenta alguna teoría seguido de un glosario de términos para lograr una mejor comprensión de lo que será presentado.

#### **Diagrama de Causa – Efecto (Ishikawa)**

El Diagrama Causa-Efecto, es una de las diversas herramientas surgidas a lo largo del siglo XX en ámbitos de la industria y posteriormente en el de los servicios, para facilitar el análisis de problemas y sus soluciones en esferas como lo son; calidad de los procesos, los productos y servicios. Fue concebido por el licenciado en química japonés Kaoru Ishikawa en el año 1943.

Es una manera de organizar y representar las diferentes teorías propuestas sobre las causas de un problema. Se conoce también como diagrama de Ishikawa (por su creador, el Dr. Kaoru Ishikawa, 1943), o diagrama de Espina de Pescado y se utiliza en las fases de Diagnóstico y Solución de la causa. (Ver figura 13).



**Figura 13:** Estructura del Diagrama Causa-Efecto.

**Fuente:** <http://commons.wikipedia.org/wiki/file:Diagrama-general-de-causa-y-efecto>.

2012

El diagrama Causa Efecto está compuesto por un recuadro (cabeza), una línea principal (columna vertebral), y 4 o más líneas que apuntan a la línea principal formando un ángulo aproximado de 70° (espinas principales). Estas últimas poseen a su vez dos o tres líneas inclinadas (espinas), y así sucesivamente (espinas menores), según sea necesario.

Cada grupo formado por una posible causa primaria y las causas secundarias que se le relacionan forman un grupo de causas con naturaleza común. Este tipo de herramienta permite un análisis participativo por medio de grupos de mejora o grupos de análisis, que mediante técnicas como por ejemplo la lluvia de ideas, sesiones de creatividad, y otras, facilita un resultado óptimo en el entendimiento de las causas que originan un problema, con lo que puede ser posible la solución del mismo.

Este diagrama es utilizado cuando:

- Se necesite analizar una situación, condición o problema específico a fin de determinar las causas que los originan.
- Se requiere realizar un análisis en forma gráfica y estructurada.
- Se desea analizar el resultado de un proceso y las cosas que necesitamos para lograrlo (visualización positiva)

### **Ventajas Adicionales que Tiene el Uso del Diagrama Causa-Efecto**

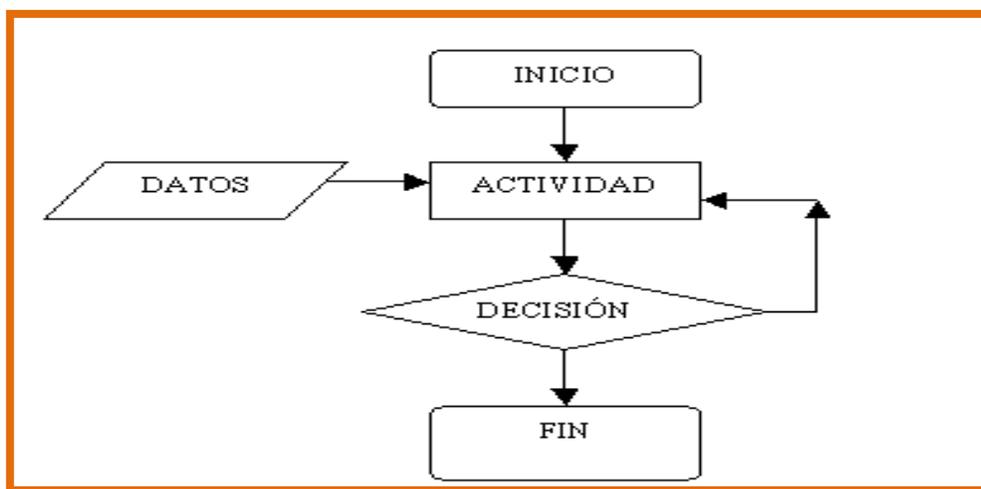
- Las causas del problema se buscan activamente y los resultados quedan plasmados en el diagrama.
- Muestra el nivel de conocimientos técnicos que se han logrado sobre el proceso.
- Sirve para señalar todas las posibles causas de un problema y cómo se relacionan entre sí, con lo cual la solución de del problema se vuelve un reto y se motiva así el trabajo por la calidad.
- Los Diagramas Causa-Efecto son ideales para motivar y/o estimular el análisis y la discusión grupal en los estudiantes, para que cada equipo pueda aumentar su comprensión del problema, identificar posibles soluciones, tomar decisiones y, organizar planes de acción.

### **Diagrama De Flujo**

Un diagrama de flujo es la representación gráfica del flujo o secuencia de rutinas simples. Tiene la ventaja de indicar la secuencia del proceso en cuestión, las unidades involucradas y los responsables de su ejecución, es

decir, viene a ser la representación simbólica o pictórica de un procedimiento administrativo.

Luego, un diagrama de flujo es una representación gráfica que desglosa un proceso en cualquier tipo de actividad a desarrollarse tanto en empresas industriales o de servicios y en sus departamentos, secciones u áreas de su estructura organizativa. (Ver Figura 14)



**Figura 14:** Estructura del Diagrama de Flujo.

**Fuente:** <http://diagramas-de-flujo-herramientas.wikispaces.com/>. 2012

Son de gran importancia ya que ayudan a designar cualquier representación gráfica de un procedimiento o parte de este. En la actualidad los diagramas de flujo son considerados en la mayoría de las empresas como uno de los principales instrumentos en la realización de cualquier método o sistema.

---

## Características Del Diagrama de Flujo

Un diagrama de flujo siempre tiene un único punto de inicio y un único punto de término. Las siguientes son acciones previas a la realización del diagrama de flujo:

- Identificar las ideas principales a ser incluidas en el diagrama de flujo. Deben estar presentes el dueño o responsable del proceso, los dueños o responsables del proceso anterior y posterior y de otros procesos interrelacionados, otras partes interesadas.
- Definir qué se espera obtener del diagrama de flujo.
- Identificar quién lo empleará y cómo.
- Establecer el nivel de detalle requerido.
- Determinar los límites del proceso a describir.

Los pasos a seguir para construir el diagrama de flujo son:

- Establecer el alcance del proceso a describir. De esta manera quedará fijado el comienzo y el final del diagrama. Frecuentemente el comienzo es la salida del proceso previo y el final la entrada al proceso siguiente.
- Identificar y listar las principales actividades/subprocesos que están incluidos en el proceso a describir y su orden cronológico.
- Si el nivel de detalle definido incluye actividades menores, listarlas también.
- Identificar y listar los puntos de decisión.
- Construir el diagrama respetando la secuencia cronológica y asignando los correspondientes símbolos.
- Asignar un título al diagrama y verificar que esté completo y describa con exactitud el proceso elegido.

## Simbología Utilizada en los Diagramas de Flujo

**Terminal:** representa el inicio y el fin de un programa. También puede representar una parada o interrupción programada que sea necesario realizar. En su interior situamos materiales, información o acciones para comenzar el proceso o para mostrar el resultado en el final del mismo.



**Entrada/Salida:** Situamos en su interior alguna información necesaria para alimentar una actividad (datos para realizarla).



**Proceso:** Es cualquier tipo de operación que pueda originar cambio de valor, formato o posición de la información almacenada en memoria, operaciones aritméticas, de transformaciones, etc. Corresponden a las tareas o actividades llevadas a cabo durante el proceso. Puede tener muchas entradas, pero solo una salida.



**Decisión:** Indicamos puntos en que se toman decisiones: si o no. Comprende operaciones lógicas o de comparación entre datos y en función del resultado de la misma determina cuál de los distintos caminos alternativos del programa se debe seguir.



**Conector:** Sirve para enlazar dos partes cualesquiera de un diagrama a través de un conector en la salida y otro conector en la entrada. Se refiere a la conexión en la misma página del diagrama.

 **Línea de Flujo:** Muestra la dirección y sentido del flujo del proceso, conectando los símbolos.

 **Documento:** Se utiliza para hacer referencia o consulta de un documento específico en un punto del proceso.

### Ventajas De Los Diagramas De Flujo

- Favorecen la comprensión del proceso al mostrarlo como un dibujo. El cerebro humano reconoce muy fácilmente los dibujos. Un buen diagrama de flujo reemplaza varias páginas de texto.
- Permiten identificar los problemas y las oportunidades de mejora del proceso. Se identifican los pasos, los flujos de los re-procesos, los conflictos de autoridad, las responsabilidades, los cuellos de botella, y los puntos de decisión.
- Muestran las interfaces cliente-proveedor y las transacciones que en ellas se realizan, facilitando a los empleados el análisis de las mismas.
- Son una excelente herramienta para capacitar a los nuevos empleados y también a los que desarrollan la tarea, cuando se realizan mejoras en el proceso. Al igual que el pseudocódigo, el diagrama de flujo con fines de análisis de algoritmos de programación puede ser ejecutado en un ordenador.
- Permite que cada persona de la empresa se sitúe dentro del proceso, lo que conlleva a poder identificar perfectamente quien es su cliente y proveedor interno dentro del proceso y su cadena de relaciones, por lo que se mejora considerablemente la comunicación entre los departamentos y personas de la organización.
- Lo más reseñable es que realmente se consigue que todas las personas que están participando en el proceso lo entenderán de la misma manera, con lo que será más fácil lograr motivarlas a conseguir

procesos más económicos en tiempo y costes y mejorar las relaciones internas entre los cliente-proveedor del proceso.

### **Tipos De Diagramas De Flujo**

- **Formato vertical:** el flujo o la secuencia de las operaciones, va de arriba hacia abajo. Es una lista ordenada de las operaciones de un proceso con toda la información que se considere necesaria, según su propósito.
- **Formato horizontal:** el flujo o la secuencia de las operaciones, va de izquierda a derecha.
- **Formato panorámico:** el proceso entero está representado en una sola carta y puede apreciarse de una sola mirada mucho más rápido que leyendo el texto, lo que facilita su comprensión, aún para personas no familiarizadas. Registra no solo en línea vertical, sino también horizontal, distintas acciones simultáneas y la participación de más de un puesto o departamento que el formato vertical no registra.
- **Formato Arquitectónico:** describe el itinerario de ruta de una forma o persona sobre el plano arquitectónico del área de trabajo. El primero de los flujogramas es eminentemente descriptivo, mientras que los utilizados son fundamentalmente representativos.

---

## Glosario de Términos

**Control:** Es el proceso para determinar lo que se está llevando a cabo, valorización y, si es necesario, aplicando medidas correctivas, de manera que la ejecución se desarrolle de acuerdo con lo planeado.

**Despacho:** consiste en dar salida a la flota para cumplir las rutas urbanas e interurbanas y ofrecer a su vez un servicio de transporte público para la movilización de la comunidad, sea en Ciudad Guayana o en diversas localidades del Estado Bolívar.

**Gestión:** Es la acción o trámite que hay que llevar a cabo para conseguir o resolver una cosa.

**Operación:** El método, acto, proceso, o efecto de utilizar un dispositivo o sistema.

**Procedimientos:** Es un conjunto de acciones u operaciones que tienen que realizarse de la misma forma, para obtener siempre el mismo resultado bajo las mismas circunstancias.

**Procesos:** Es un conjunto de actividades o eventos (coordinados u organizados) que se realizan o suceden (alternativa o simultáneamente) bajo ciertas circunstancias con un fin determinado.

**Transporte:** Se denomina transporte o transportación al traslado de algún lugar a otro algún elemento, en general personas o bienes, pero también un fluido.

---

## CAPÍTULO IV

### MARCO METODOLÓGICO

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación se hace necesario enmarcar el mismo dentro de un contexto metodológico, permitiendo así, situar al detalle, las técnicas aplicadas en lo que respecta al proceso de recolección de los datos requeridos en la misma. En este capítulo se determinará el diseño y el tipo de investigación, la población y la muestra de estudio así como el procedimiento de recolección de datos, el procesamiento y análisis de la información.

#### Diseño De La Investigación

La investigación corresponde al diseño de campo no experimental, debido a que las variables no se modifican, los fenómenos se observan en su estado natural, estudiándolos, describiéndolos, interpretándolos y analizándolos tal cual como presenta.

**Hernández y otros (1991)**, definen la investigación no experimental como **“Aquella que se realiza sin manipular deliberadamente las variables. Es la investigación en donde no se modifican intencionalmente la (s) variable (s) independiente (s)”**. (P.23). Es no experimental pues sólo se observó el fenómeno en estudio, sin modificar ningún factor que afecte las actividades o tareas de la Gerencia de Operaciones.

---

## Tipo De Investigación

### - CAMPO:

Se tiene que es una investigación de Campo de acuerdo a la estrategia de recolección de datos, debido a que la información estuvo cimentada en actividades que permitieron recabar la misma desde el propio lugar de trabajo.

FEDUPEL (2006) indica que **“Se entiende por Investigación de Campo, el análisis sistemático de problemas en la realidad. Los datos de interés son recogidos en forma directa de la realidad; en este sentido se trata de investigaciones a partir de datos originales o primarios” (P. 18)**. En otras palabras, el investigador efectúa una medición de los datos, con esto, se puede decir que el tipo de investigación de campo, se realiza en el sitio objeto de estudio.

Según **Sabino (2000)**, menciona que la investigación de campo, **“se basa en informaciones obtenidas directamente de la realidad, permitiéndole al investigador cerciorarse de las condiciones reales en que se han conseguido los datos” (P.36)**. Es de campo debido a que los datos necesarios para la realización del presente trabajo fueron obtenidos visitando el área de trabajo (Gerencia de Operaciones de la Empresa TRANSBOLIVAR C.A.).

### - DESCRIPTIVA:

El tipo de estudio se enmarca en una investigación descriptiva, debido a que se puede detallar con precisión la situación presentada, pues se trabaja sobre realidades de hechos y se caracteriza principalmente por presentar

una interpretación precisa con relación a la necesidad de optimizar y perfeccionar las diversas actividades operativas de la Gerencia de Operaciones de la Empresa TRANSBOLÍVAR C.A.

Al respecto, ROJAS DE NARVÁEZ (1997), enfatiza que **“la investigación descriptiva de la composición a los procesos de los fenómenos para presentar una interpretación correcta.” (P.35)**

Según Arias (1999), la investigación descriptiva **“consiste en la caracterización de un hecho o fenómeno con establecer su estructura o comportamiento”.** (P.20). El autor explica que los estudios descriptivos miden de forma independiente las variables, para llegar a conocer situaciones logrando así, aportar soluciones, mejoras, recomendaciones entre otros.

**- CUALITATIVA**

De igual manera es de tipo cualitativa porque a partir de las técnicas de revisión documental, la observación y la entrevista no estructurada permitirán emitir un diagnóstico y una solución.

**- DOCUMENTAL**

Es del tipo documental debido a que se permitió utilizar diversos recursos de gran ayuda como libros de texto, de donde se extrajo alguna teoría que se encuentra asentada en el **Capítulo II**, se consultó la web para investigar alguna información inherente con el informe.

Según **Picón y Saud (1987)**, la investigación documental, **“representa el proceso a través del cual el investigador parte de un problema claramente definido y orienta su atención a la planificación de estrategias que lo conduzcan a recopilar datos documentales que confirmen o rechacen las conjeturas planteadas”**. (P. 25.).

### **Población y Muestra**

Según Levin & Rubin (1996) **"Una población es un conjunto de todos los elementos que estamos estudiando, acerca de los cuales intentamos sacar conclusiones"**.

Cadenas (1974) señala que **"Una muestra debe ser definida en base de la población determinada, y las conclusiones que se obtengan de dicha muestra solo podrán referirse a la población en referencia"**.

Debido a que se está evaluando la totalidad de procesos y actividades de la Gerencia de Operaciones de TRANSBOLIVAR C.A., la población en estudio está formada por los procesos operativos y administrativos de dicha Gerencia. El tamaño de la muestra coincide con el tamaño de la población, por la razón de que no se puede excluir ninguna actividad para realizar el procedimiento de operaciones.

### **Técnicas E Instrumentos De Recolección De Información**

Para la elaboración de procedimientos de operaciones en ruta urbana e interurbana de la Gerencia de Operaciones de la Empresa TRANSBOLIVAR C.A., se emplearon los siguientes instrumentos y técnicas de recolección,

con el fin de recabar la información necesaria y certera para cumplir con los objetivos expuestos:

#### ♣ **Observación Directa.**

La observación directa consiste en tener un contacto directo con los elementos o caracteres en los cuales se presenta el fenómeno que se pretende investigar o estudiar, permite observar a las personas cuando efectúan su trabajo, logrando determinar qué se está haciendo, cómo se está haciendo, quién lo hace, cuándo se lleva a cabo, dónde se hace y por qué se hace.

Según, MÉNDEZ (1.992), **“la observación es directa cuando el investigador pertenece al grupo, organización o realidad sobre el cual se investiga” (P.37)**. Mediante la técnica de observación directa se conocieron cada una de las actividades y tareas realizadas en la Gerencia de Operaciones de la empresa Transporte Público del Estado Bolívar C.A. La misma es útil para evaluar y describir los objetivos específicos que persigue el trabajo.

#### ♣ **Entrevistas No Estructuradas.**

Permite una comunicación entre el investigador y el objeto de estudio logrando facilitar la obtención de información, opiniones, conocimientos técnicos y situación actual.

Al respecto, SABINO (1.922) expresa, **“que la entrevista no estructurada se realiza sin prever las preguntas, es decir, que ni las preguntas ni las respuestas están predeterminadas” (P. 40)**. Se realizaron entrevistas no estructuradas al personal adscrito a la Gerencia de Operaciones, con el fin

de buscar asesoría, aclarar inquietudes, pedir opiniones para obtener información precisa y detallada del estudio.

Según Fidias Arias (2006), la entrevista no estructurada “**Es una modalidad que no dispone de una guía de preguntas elaboradas previamente. Sin embargo se orienta por unos objetivos preestablecidos, lo que permite definir el tema de la entrevista**”. (P.74). Tomando en cuenta estas palabras del autor, el entrevistador debe poseer gran habilidad para formular las interrogantes sin perder la coherencia.

Cabe destacar que las entrevistas no estructuradas sirven de base para dar respuesta a los siguientes objetivos específicos:

- Recopilar la información de las actividades operativas.
- Diagnosticar la situación actual.
- Diseñar formularios, instrucciones de trabajo y procedimientos.

#### ♣ **Análisis Documental.**

El análisis documental consistió en consultas, revisión de textos y búsqueda de información en la web de los procedimientos, revisión de textos, acceso al portal electrónico de la empresa, con la finalidad de recopilar la información necesaria para complementar los diversos fundamentos teóricos para la elaboración del presente informe.

En tal sentido, la U.N.A. (1.985) acota que “**constituye la etapa a través de la cual se reúnen los antecedentes teóricos de investigaciones anteriores sobre un problema dado.**” (P. 143)

### ♣ Recursos Físicos.

- Bolígrafo.
- Cámara fotográfica.
- Papel.
- Lápiz.
- Impresora.
- Dispositivo de Almacenamiento Masivo (*PenDrive*)
- Libreta de notas.
- Computador.
- Archivos.
- Carpetas de Apoyo.

### Procedimiento De Recolección De Información

El procedimiento que se utilizó para la recolección de datos fue manual y mecánica (computadora). Primeramente al llegar a la Gerencia de Operaciones, se establecieron diferentes objetivos para diagnosticar la situación actual y proponer las mejoras pertinentes para la solución de los problemas, optimizando las actividades a través de la elaboración de procedimientos de operaciones en la ruta urbana e interurbana. Para la recolección de estos datos se siguió este procedimiento:

- ♣ Se anotó de forma manual todas las observaciones del área laboral en estudio, para diagnosticar la situación actual de la Gerencia de Operaciones.
- ♣ Para la elaboración del procedimiento de operaciones se solicitó por parte del personal toda la información necesaria de las diversas actividades que se llevan a cabo en la Gerencia.

---

## **Procesamiento De La Información**

Los datos obtenidos de las diferentes tareas realizadas en la Gerencia de Operaciones con respecto a la elaboración de procedimientos de operaciones en ruta urbana e interurbana, se estudian, se ordenan y se tabulan para una mejor visualización.

Se utilizaron herramientas tales como diagramas de Causa-Efecto y diagramas de flujo para comprender los diversos problemas y actividades que se llevan a cabo en la Gerencia de Operaciones.

## **Procedimiento Metodológico**

Para llevar a cabo el desarrollo del trabajo asignado y cumplir con los objetivos establecidos, fueron necesarias una serie de actividades que permitieron elaborar los procedimientos de operaciones en ruta urbana e interurbana, las cuales se mencionan a continuación:

1. Charlas de inducción, con el fin de conocer el proceso llevado a cabo en la Gerencia de Operaciones, las diversas instalaciones de la empresa TRANSBOLÍVAR C.A. y el servicio que presta la misma.
2. Revisión de las literaturas anteriores relacionadas con el tema de investigación.
3. Reconocimiento del área de estudio, donde se realizará una observación directa de toda la Gerencia, permitiendo así estar en contacto directo con los involucrados en la investigación, y tener una mejor

---

perspectiva de cómo se realizan las actividades para obtener un enfoque directo del problema y describir la situación actual de la misma.

4. Obtención y registro de información para diseñar y/o elaborar los diversos procedimientos operativos con respecto al despacho de las rutas urbanas e interurbanas en la Gerencia de Operaciones.

5. Seguimiento y determinación de las actividades de la Gerencia de Operaciones.

6. Comparación de los resultados con la situación actual, a fin de concluir y recomendar mejoras en el lugar del estudio, que permitan solucionar la problemática

## CAPITULO V

### SITUACION ACTUAL

En este capítulo se presenta una descripción general de la Gerencia de Operaciones de TRANSBOLIVAR C.A., donde se realizó el estudio, especificando las actividades que se llevan a cabo y describiendo el proceso general de la misma.

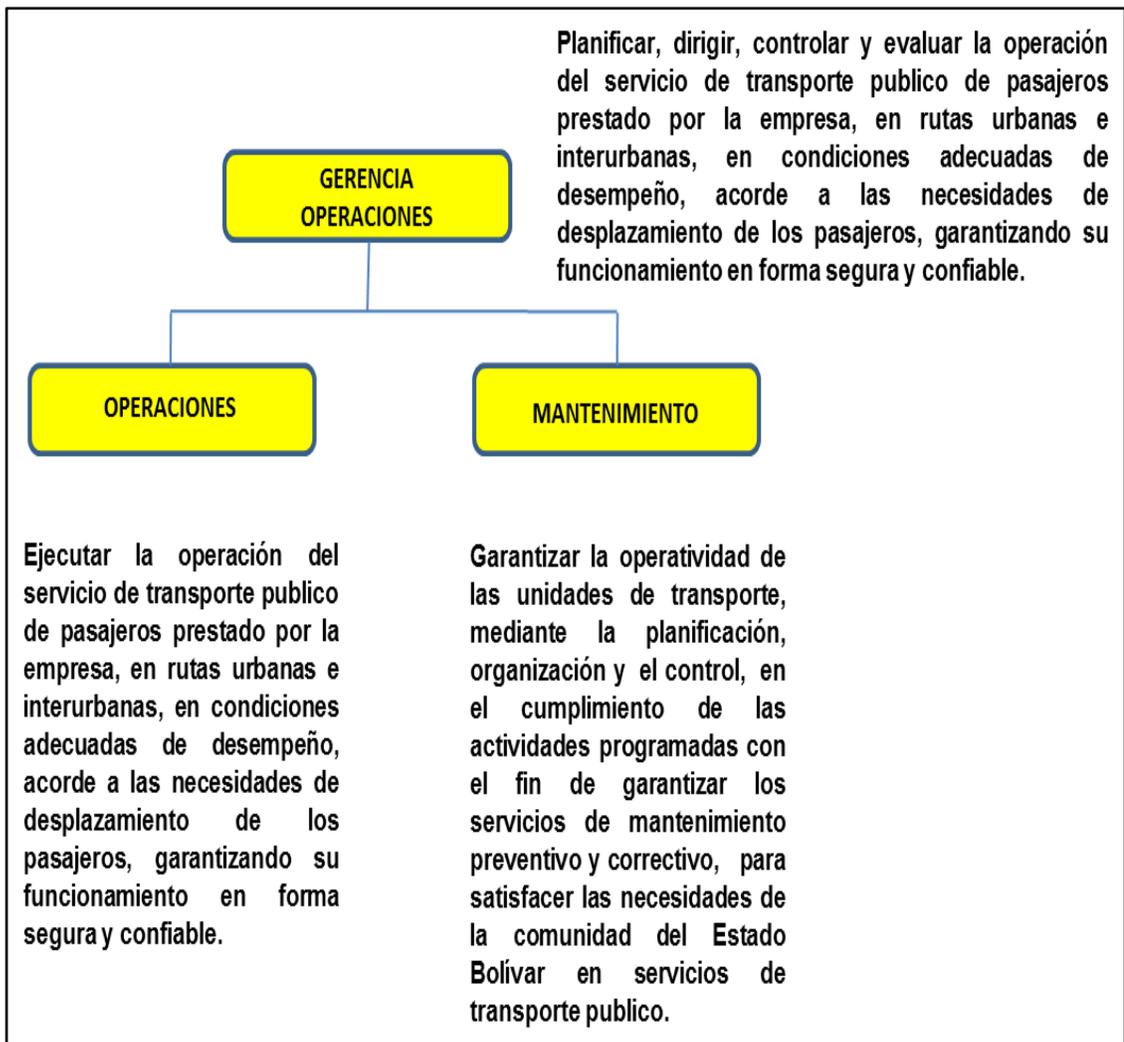
#### **Descripción de la Gerencia de Operaciones de TRANSBOLIVAR C.A.**

En la Empresa TRANSBOLÍVAR C.A. existe un total de cinco (5) gerencias, entre las cuales, la Gerencia de Operaciones es la más importante, debido a que representa el pilar fundamental de la empresa, donde se da el proceso principal de prestar un servicio de transporte público o comercial óptimo.

La Gerencia de Operaciones planifica, dirige, controla y ejecuta todas las actividades enfocadas a prestar servicios de transporte en diversas categorías: el transporte público en rutas urbanas, transporte público en rutas interurbanas y los servicios especiales a clientes específicos de los cuales hay dos modalidades que son los comerciales y los sociales.

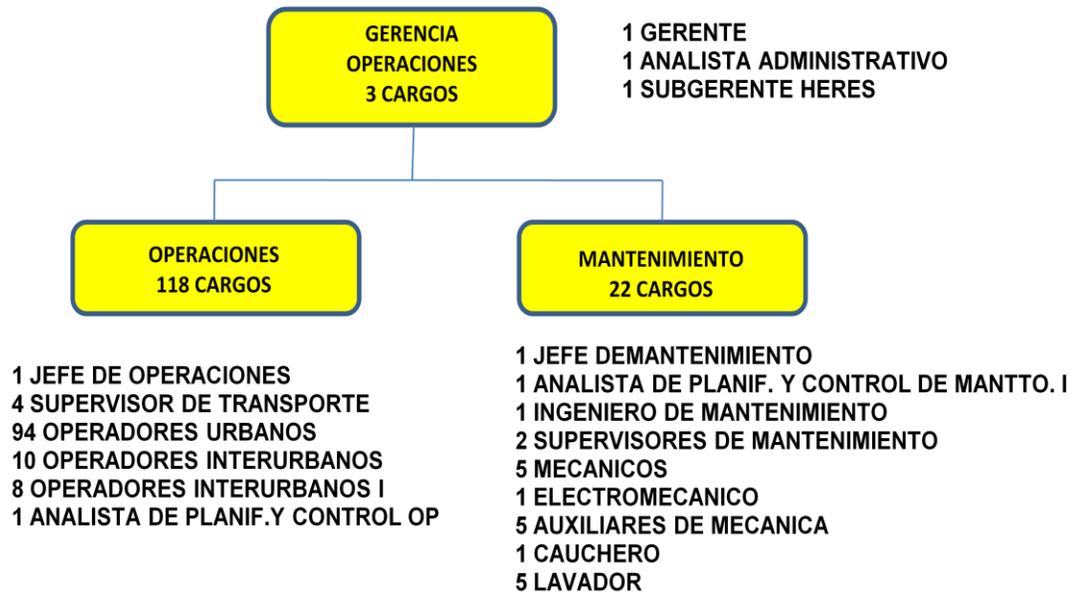
En la Gerencia de Operaciones está adscrita dos Unidades: la Unidad de Mantenimiento y la Unidad de Operaciones. La Unidad de Mantenimiento es la que se encarga de asegurar que las diversas actividades programadas y no programadas se lleven a cabo correctamente, teniendo

presente la confiabilidad y responsabilidad, con el fin de cumplir con los parámetros de calidad, rentabilidad y oportunidad, contribuyendo con la continuidad de las operaciones, de acuerdo a los requerimientos exigidos. Por su parte la Unidad de Operaciones planifica, dirige y ejecuta las actividades programadas y no programadas antes mencionadas. (Ver Figura 15 y 16).



**Figura 15:** Organigrama funcional de Gerencia de Operaciones.

**Fuente:** TRANSBOLIVAR C.A. 2012



**Figura 16:** Organigrama de los Cargos relacionados a las actividades de la Gerencia de Operaciones.

**Fuente:** TRANSBOLIVAR C.A. 2012

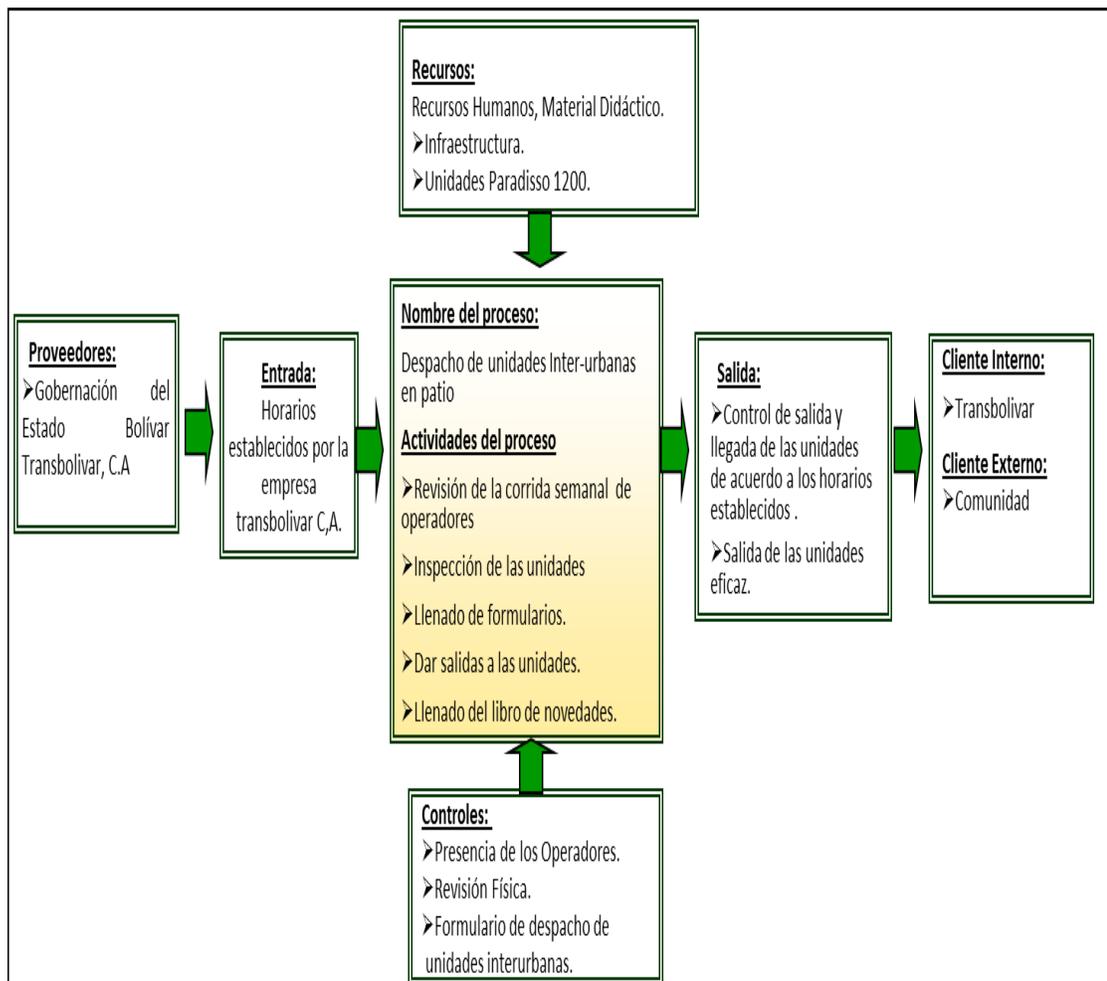
### **Descripción de los procesos de la Unidad de Operaciones de TRANSBOLIVAR C.A.**

La Unidad de Operaciones es la encargada de controlar, supervisar y ejecutar las operaciones de servicio de transporte que presta TRANSBOLÍVAR C.A. Este proceso se lleva a cabo a partir de una programación o planificación previamente revisada la cual contiene información pertinente a horarios, destinos, rutas, unidades entre otros.

La fuente de ingreso de la Empresa TRANSBOLÍVAR C.A. es la prestación de servicios de transporte, la cual se realiza tanto en rutas urbanas (25 de marzo- UD 338 y Francisca Duarte- Villa Jade) como en interurbanas (municipios del sur del Estado Bolívar) también comerciales y sociales (servicios gratuitos) ayudando de esta forma a la población en general.

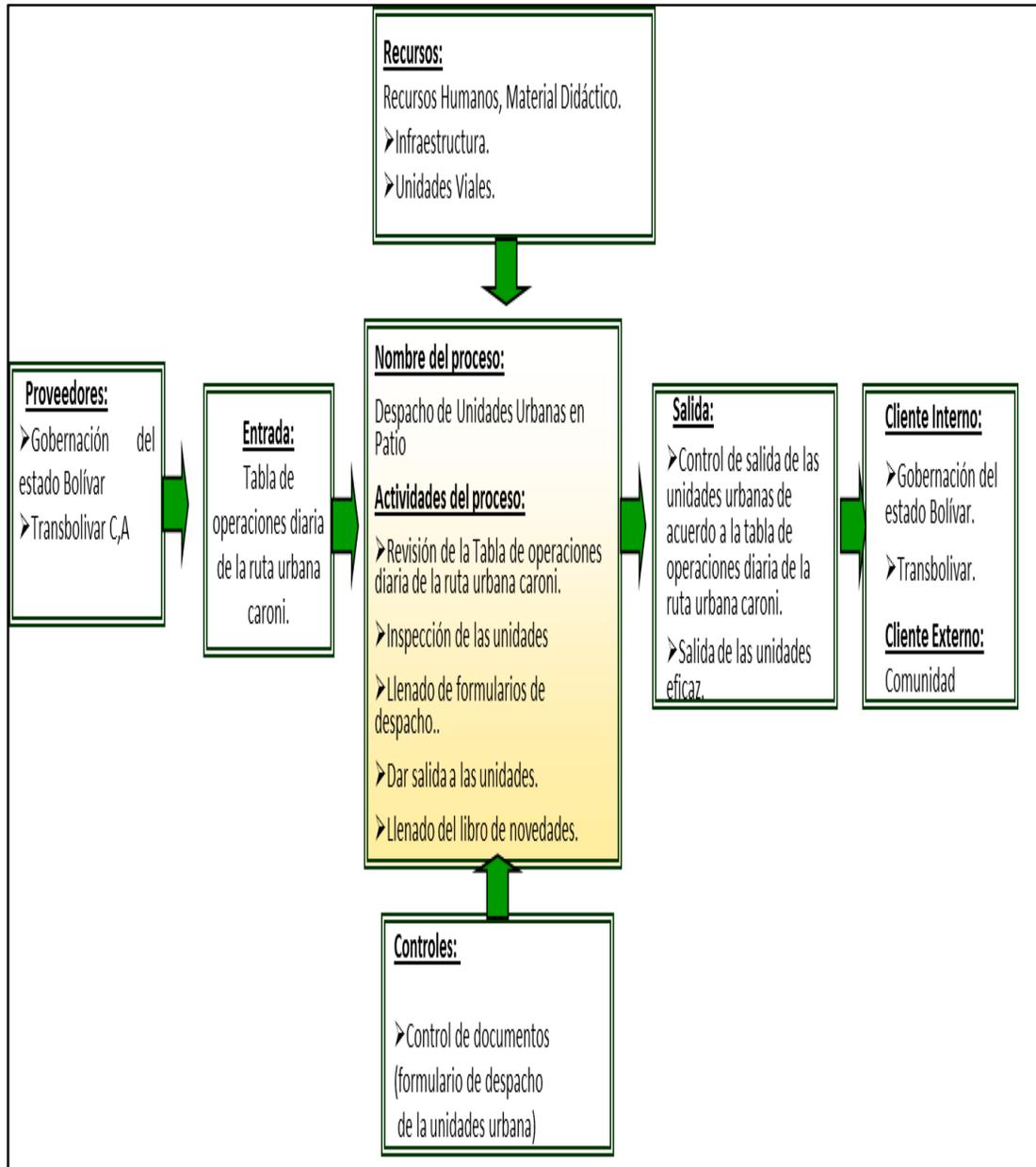
Cabe destacar que las rutas urbanas e interurbanas son controladas desde la Gerencia de Operaciones, allí los supervisores se encargan de observar el desempeño de las mismas y a su vez notificar cualquier eventualidad que se presente. Con respecto a los servicios comerciales y sociales, se debe entregar una solicitud por parte del ente interesado, la cual pasa directamente a la Gerencia de Operaciones donde evalúa la disponibilidad de la flota y se determina si se realizará o no el servicio solicitado.

A continuación se muestran los mapas de proceso de los servicios de transporte urbano e interurbano. (Ver Figura 17 y 18)



**Figura 17:** Mapa de procesos de transporte de ruta interurbana.

**Fuente:** TRANSBOLIVAR C.A. 2012



**Figura 18:** Mapa de Procesos de transporte de ruta urbana.

**Fuente:** TRANSBOLIVAR C.A. 2012

### CODIFICACION DE RUTAS

RUTA URBANA					
CODIGO DE RUTA	RUTA	PUNTO DE DESPACHO	SUB-CODIGO DE RUTA	PUNTO DE PARTIDA	PUNTO DE LLEGADA
1	25 DE MARZO - UD-338 - 25 DE MARZO	CTE CACHAMAY	1.A	25 DE MARZO	25 DE MARZO
		CTE CACHAMAY	1.B	UD - 338	UD - 338
2	FRANCISCA DUARTE - VILLA JADE - FRANCISCA DUARTE	CTE CACHAMAY	2.A	FRANCISCA DUARTE	FRANCISCA DUARTE
		CTE CACHAMAY	2.B	VILLA JADE	VILLA JADE
RUTA INTERURBANA					
CODIGO DE RUTA	RUTA	PUNTO DE DESPACHO	SUB-CODIGO DE RUTA	PUNTO DE PARTIDA	PUNTO DE LLEGADA
3	TUMEREMO - CIUDAD BOLIVAR-TUMEREMO	TUMEREMO	3.A	TUMEREMO	CTE CACHAMAY
		CTE CACHAMAY	3.B	CTE CACHAMAY	CIUDAD BOLIVAR
		CIUDAD BOLIVAR	3.C	CIUDAD BOLIVAR	CTE CACHAMAY
		CTE CACHAMAY	3.D	CTE CACHAMAY	TUMEREMO
4	CIUDAD BOLIVAR - SANTA ELENA DE UAIREN-CIUDAD BOLIVAR	CIUDAD BOLIVAR	4.A	CIUDAD BOLIVAR	CTE CACHAMAY
		CTE CACHAMAY	4.B	CTE CACHAMAY	SANTA ELENA
		SANTA ELENA	4.C	SANTA ELENA	CTE CACHAMAY
		CTE CACHAMAY	4.D	CTE CACHAMAY	CIUDAD BOLIVAR
5	CIUDAD BOLIVAR - UPATA - CIUDAD BOLIVAR	CIUDAD BOLIVAR	5.A	CIUDAD BOLIVAR	UPATA
		CTE CACHAMAY	5.B	CTE CACHAMAY	CTE CACHAMAY
		UPATA	5.C	UPATA	CIUDAD BOLIVAR
		CTE CACHAMAY	5.D	CTE CACHAMAY	UPATA
		UPATA	5.E	UPATA	CIUDAD BOLIVAR
		CTE CACHAMAY	5.F	CTE CACHAMAY	UPATA
SERVICIOS ESPECIALES					
CODIGO DE RUTA	RUTA	PUNTO DE DESPACHO	SUB-CODIGO DE RUTA	PUNTO DE PARTIDA	PUNTO DE LLEGADA
6	SERVICIOS DE HIDROBOLIVAR	CTE CACHAMAY	6.A	CTE CACHAMAY	ACUEDUCTO SAN FELIX
		CTE CACHAMAY	6.B	CTE CACHAMAY	ACUEDUCTO TORO MUERTO
		CTE CACHAMAY	6.C	CTE CACHAMAY	ACUEDUCTO INDUSTRIAL
		CTE CACHAMAY	6.D	CTE CACHAMAY	EDIFICIO UD-321
		CTE CACHAMAY	6.E	CTE CACHAMAY	EDIFICIO UD-321
7	SERVICIOS COMERCIALES FUERA DEL ESTADO	CTE CACHAMAY	7	CTE CACHAMAY	N/A
8	SERVICIOS COMERCIALES DENTRO DEL ESTADO	CTE CACHAMAY	8	CTE CACHAMAY	N/A

**Tabla 1: Codificación de Rutas**

**Fuente: TRANSBOLÍVAR C.A. 2012**

En la Tabla anterior (Ver Tabla 1) se observa la Codificación de las Rutas Urbanas, Interurbanas y Servicios Especiales. La Empresa TRANSBOLÍVAR C.A. le asigna un código interno a cada una de las rutas, dependiendo del lugar hacia donde tenga que realizarse el servicio de transporte.

Los supervisores se valen de esta herramienta para efectuar el despacho de la flota vehicular, identificando el código de ruta, el sub-código de la misma, así como su punto de despacho, punto de partida y punto de llegada. Todo esto se efectúa para llevar un buen control de las unidades transportistas.

Sin embargo, la Gerencia de Operaciones no cuenta con un procedimiento que exponga de forma clara y precisa la ejecución del control de despacho de las rutas urbanas e interurbanas y sirva como guía para la mejora de las tareas del personal adscrito en dicha Gerencia.

Es indispensable tener los documentos e instrucciones previamente establecidas donde se deje por escrito la información referente a las actividades realizadas, con el fin de analizarlas o estudiarlas y así llevar un buen registro de las mismas.

### **Actividades operativas y administrativas del personal adscrito a la Unidad de Operaciones de TRANSBOLIVAR C.A.**

- ✓ Transporte de Rutas Urbanas, Interurbanas y Servicios Especiales.
- ✓ Despacho de Unidades Urbanas en patio.
- ✓ Despacho de Unidades Interurbanas.
- ✓ Despacho para Servicios Sociales y Comerciales.
- ✓ Reporte de fallas.
- ✓ Revisión de Despacho de las unidades Paradiso 1200.
- ✓ Reporte de Situación de la Flota.
- ✓ Informe de Novedades.
- ✓ Recepción de Valores de Recaudación Diaria.

- ✓ Solicitud de Viáticos, Reintegro de Viáticos, Anulación de Viáticos.
- ✓ Elaboración de programación semanal de operadores que cubrirán rutas interurbanas.
- ✓ Elaboración de Carga Horaria de los trabajadores o elaboración de la nómina.
- ✓ Elaboración del Informe de Gestión Mensual.

### **Descripción de los procesos de la Unidad de Mantenimiento de TRANSBOLIVAR C.A.**

Se encarga de planificar, organizar y controlar la operatividad de las unidades, garantizando el cumplimiento de las tareas programadas y no programadas con el fin de ejecutar los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo, para satisfacer las necesidades de la comunidad del Estado Bolívar en los servicios de transporte. Es importante resaltar que las unidades vehiculares con el uso constante se deprecian; es decir, se acorta su vida útil a medida que pasa el tiempo, de allí radica la importancia de tener actividades planificadas y organizadas de mantenimiento mediante formatos existentes en la Unidad.

El registro histórico de la información es un método fundamental debido a que se puede diagnosticar y/o detectar posibles y futuras fallas.

---

**Actividades operativas y administrativas del personal adscrito a la  
Unidad de Mantenimiento de TRANSBOLIVAR C.A.**

- ✓ Limpieza de Unidades (casco interno y externo).
- ✓ Reparación, Rotación e Instalación de Neumáticos.
- ✓ Mantenimiento Preventivo.
- ✓ Mantenimiento Correctivo.
- ✓ Inspección visual de Neumáticos.
- ✓ Revisión de Despacho de las Unidades Paradiso 1200.
- ✓ Elaboración de la Carga Horaria de los Trabajadores o elaboración de Nómina.
- ✓ Requisición/ Requerimiento de Insumos, Materiales y Repuestos.
- ✓ Informes de Conformidad.
- ✓ Planificación de Horarios.

---

## CAPÍTULO VI

### ANÁLISIS Y RESULTADOS

En este capítulo se presentan los resultados obtenidos con respecto a los procedimientos de operaciones de rutas urbanas e interurbanas relacionados al control de despacho de la flota, de acuerdo a los objetivos específicos planteados en el estudio, con la finalidad de dar una solución a la problemática existente en la Gerencia de Operaciones de la Empresa TRANSBOLÍVAR C.A.

#### **Diagnosticar la ejecución actual de las actividades en la Gerencia de Operaciones de la Empresa TRANSBOLÍVAR C.A.**

A continuación se presentan las posibles causas que originan la problemática de inexistencia de un procedimiento de operaciones de las diferentes rutas en la Gerencia de Operaciones de TRANSBOLÍVAR C.A.:

##### ✓ **Medio Ambiente:**

El espacio en la oficina donde se ejecutan las diversas actividades de la Gerencia de Operaciones es suficiente, sin embargo se necesitan más archiveros donde se pueda registrar ordenadamente la información, debido a que existe una gran cantidad de papeles que se generan a lo largo del desarrollo de las actividades de la Gerencia.

---

✓ **Maquinaria:**

Los equipos de computación son escasos e insuficientes en comparación con todo el personal que labora en la Gerencia, esto ocasiona que se tergiverse la continuidad de las actividades que se necesiten realizar al momento de ocurrir alguna emergencia donde se tenga que usar el equipo y ceder el puesto de forma circunstancial.

Cabe destacar que las computadoras existentes son poco confiables y muy lentas debido al tiempo de uso, por lo que se requiere actualizarlas mediante la instalación de un sistema operativo más avanzado para poder elaborar los procedimientos operativos de las diferentes rutas con mayor rapidez.

✓ **Mano de Obra:**

Es importante contar con personal calificado y con experiencia para que las actividades operativas se realicen correctamente.

El desconocimiento del personal al no tener las instrucciones de trabajo establecidas, la desmotivación para realizar nuevas tareas o actividades que permitan el funcionamiento de la Gerencia y la resistencia a los cambios originan despreocupación al no elaborar los procedimientos de las diferentes rutas en cuanto al control de despacho se refiere. El personal muchas veces está saturado de trabajo, por lo tanto, se le hace difícil elaborar dichos procedimientos por no contar con suficiente tiempo.

✓ **Material:**

Una causa posible por la cual no existe un procedimiento operativo de las diversas rutas con respecto al despacho de las mismas es que hay un descontrol de las hojas por parte de los empleados responsables de ejecutar esta tarea. Actualmente es insuficiente el suministro de materiales como hojas, para la elaboración de los diversos documentos, registros, etc., representando así un obstáculo para realizar las actividades operativas y administrativas de la Gerencia.

✓ **Método:**

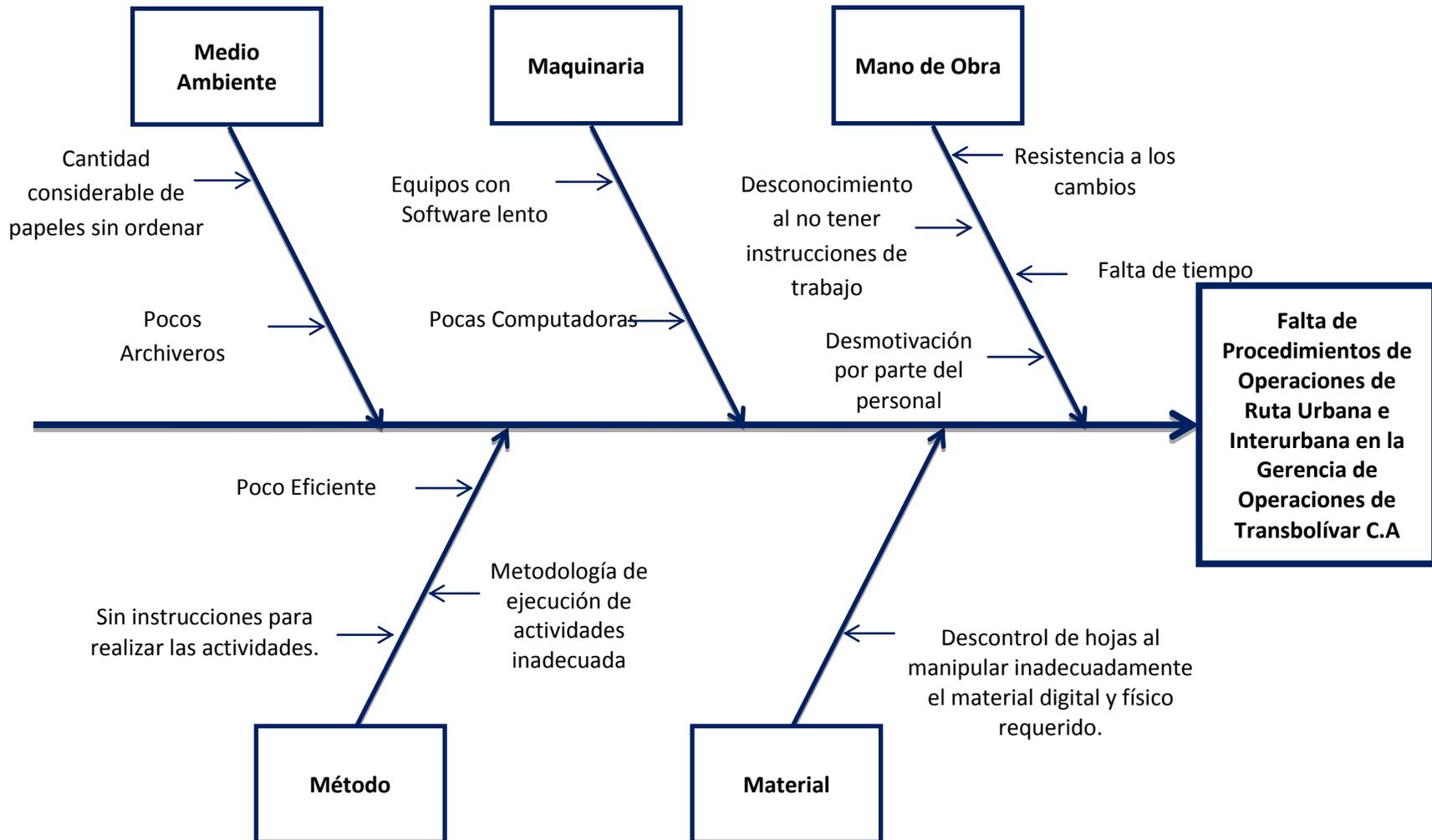
El personal utiliza un método de trabajo poco eficiente, debido a la inexistencia de un procedimiento establecido en la Gerencia o que desconozcan que la elaboración del mismo puede optimizar las actividades pautadas y a su vez mejorar la gestión.

Una de las mejores formas para seguir un buen método de trabajo es estableciendo una metodología de ejecución y siguiendo lineamientos o instrucciones, lo cual se puede conseguir si se elabora un procedimiento operativo de las rutas urbanas e interurbanas para el personal responsable de realizar el control de despacho de las mismas (supervisores) en la Gerencia.

---

Las causas antes mencionadas son tan solo algunas, es necesario tener presente que pueden existir otras, pero vale la pena acotar que según la elaboración del Diagrama Causa-Efecto estas son las más relevantes.

A continuación se muestra el diagrama donde están gráficamente representadas las causas que incurren en la ejecución de los procedimientos operativos de las diferentes rutas en la Gerencia de Operaciones de la Empresa Transporte Público del Estado Bolívar C.A. (Ver figura 19)



**Figura 19: Diagrama Causa - Efecto de la Gerencia de Operaciones**  
Fuente: Elaboración Propia. 2012

---

**Establecer las Relaciones Sistemáticas entre Unidades y cargos inherentes a las actividades.**

**Unidad de Operaciones**

A continuación se presentan las actividades operativas y administrativas del personal adscrito a la Unidad de Operaciones de TRANSBOLIVAR C.A.

- ✓ **Elaboración de programación semanal de operadores que cubren ruta interurbana.**

Esta actividad consiste en realizar la programación semanal de todos los operadores que cubren la ruta interurbana, con la finalidad de planificar cuáles son los choferes que van a realizar las rutas de Tumeremo, Santa Elena y Ciudad Bolívar, esto se ejecuta para llevar un registro histórico de las operaciones y dar un correcto despacho de las unidades.

- ✓ **Solicitud y Reintegro de Viáticos.**

Su propósito es poder requerir el pago por concepto de hospedaje, comida y peajes al operador interurbano en el cumplimiento de la ruta y en la prestación de un servicio especial que lo requiera.

- ✓ **Anulación de Viáticos.**

La anulación implica cancelar el pago de los viáticos, debido a la suspensión de algún transporte u otra situación que se presente repentinamente.

✓ **Despacho de Unidades de Rutas Urbanas en Patio.**

Esta actividad tiene como fin dar salida a la flota vehicular Tipo Viale para realizar las rutas urbanas y ofrecer el transporte público para la movilización de la comunidad dentro de Ciudad Guayana.

✓ **Despacho de Unidades de Rutas Interurbanas.**

El Despacho de las Unidades de Rutas Interurbanas consiste en dar salida a la flota Tipo Paradiso 1200 para poder cumplir las rutas interurbanas y ofrecer un servicio de transporte a la comunidad para su movilización en diversas localidades del Estado Bolívar.

✓ **Despacho de Unidades para Servicios Sociales y Comerciales.**

El Despacho de las Unidades para servicios especiales se realiza para dar salida a las mismas y así prestar un servicio de tipo social o de tipo comercial a un cliente específico que lo requiera dentro del Territorio Nacional.

✓ **Revisión de las Unidades Tipo Pulman Modelo Paradiso 1200.**

Para la revisión de las Unidades Paradiso 1200 es necesario controlar la condición de la misma, tomando en cuenta aspectos mecánicos, verificando las luces e implementos de seguridad, para luego dar despacho a la unidad y cumplir la ruta interurbana o algún servicio.

✓ **Elaboración de la Situación de la Flota.**

Se realiza con la finalidad de:

- a) Reportar diariamente la condición en que se encuentran cada una de las unidades que componen la flota.
- b) Manifiestar las unidades que realizan diariamente la ruta interurbana y los operadores que las conducen, con el objeto de tener un registro de la operatividad diaria.

✓ **Reporte de Fallas.**

Implica realizar una descripción detallada de las fallas presentes en las unidades para poder transferir esta información a la Unidad de Mantenimiento y se encarguen de las medidas de corrección para el buen funcionamiento de las mismas.

✓ **Informe de Siniestros y Novedades.**

Es fundamental realizar los informes de los siniestros y novedades para poder participar las situaciones repentinas que se puedan presentar con las unidades y/o los operadores y tomar las acciones pertinentes en cada caso.

✓ **Recepción de Valores de Recaudación Diaria.**

La recepción de los valores de recaudación diaria tiene como finalidad registrar digitalmente en los archivos de la Unidad de Operaciones el valor monetario recaudado por cada operador diariamente, mensual y el total de

todos los operadores a fines de reflejar esa información en el informe de gestión mensual.

✓ **Elaboración de la Carga Horaria de los Trabajadores.**

Tiene como propósito enviar a la Unidad de Gestión del Talento Humano un resumen de las horas extras y nocturnas de todos los empleados y el horario cumplido por cada uno para su posterior pago quincenal.

✓ **Elaboración del Informe de Gestión Mensual**

Elaborar el informe de gestión mensual implica informar a la Gerencia General de TRANSBOLIVAR C.A. cómo se ejecutaron las actividades de la Unidad de Operaciones, resume la operatividad de la flota en el mes, con el fin de tomar las acciones correctivas pertinentes para mejorar el desarrollo de las actividades y la productividad.

**Unidad de Mantenimiento**

A continuación se presentan las actividades operativas y administrativas del personal adscrito a la Unidad de Mantenimiento de TRANSBOLIVAR C.A.

✓ **Limpieza de Unidades (casco interno y externo)**

Consiste en el lavado de las unidades, una limpieza profunda. Los principales insumos son agua, detergentes, cubetas, cepillos, entre otros.

---

### ✓ **Reparación, Rotación e Instalación de Neumáticos**

La rotación de neumáticos se refiere al cambio de su posición en el vehículo, esto ayuda a los neumáticos a desgastarse uniformemente y evita los pinchazos potencialmente peligrosos que ocurren cuando la banda de rodamiento se desgasta en un solo lugar. Es por eso que si se rotan con frecuencia, las llantas durarán más tiempo. La reparación consiste en arreglar algún neumático dañado e instalar uno nuevo.

### ✓ **Inspección visual de Neumáticos**

Consiste en un chequeo visual de los neumáticos para observar si éstos se encuentran aptos para la unidad.

### ✓ **Mantenimiento Preventivo de las unidades.**

Se lleva a cabo una programación de mantenimiento preventivo con el fin de conservar las unidades para evitar o mitigar fallas a posterior logrando prevenir incidencias antes de que éstas ocurran.

### ✓ **Mantenimiento Correctivo de las unidades**

Consiste en reparar las unidades que dejaron de funcionar o están dañadas.

### ✓ **Revisión de Despacho de las Unidades Tipo Pulman Modelo Paradiso 1200**

Para la revisión de las Unidades Paradiso 1200 es necesario controlar la condición de la misma, tomando en cuenta aspectos mecánicos, verificando las luces e implementos de seguridad, así como niveles de agua, aceite,

estado de los parabrisas, etc., para luego dar despacho a la unidad y cumplir la ruta interurbana o algún servicio.

✓ **Elaboración de la Carga Horaria de los Trabajadores.**

Tiene como propósito enviar a la Unidad de Gestión del Talento Humano un resumen de las horas extras y nocturnas de todos los empleados de la Unidad de Mantenimiento y el horario cumplido por cada uno para su posterior pago quincenal.

✓ **Requisición/ Requerimiento de Insumos, Materiales y Repuestos.**

Implica realizar un informe donde se destaque todo lo que se necesita en la Unidad de Mantenimiento tanto para surtir a la misma con recursos de trabajo como para las piezas mecánicas que requieran las unidades. Este informe va dirigido a la Gerencia de Administración y Finanzas.

✓ **Planificación de Horarios.**

Esta actividad consiste en programar los horarios de los empleados de la Unidad de Mantenimiento donde se destaca la fecha en que está de guardia un personal mecánico, lavador, etc.

**Relación entre las Unidades adscritas a la Gerencia de Operaciones**

La Gerencia de Operaciones cuenta con:

- ✓ 1 Gerente de Operaciones, que se encarga de organizar, elegir y entrenar al personal adscrito a la misma, el cual está exclusivamente bajo su responsabilidad, lleva un registro de las actividades realizadas

en la Gerencia y toma decisiones con respecto a continuar una relación laboral o no con algún personal.

- ✓ 1 Analista Administrativo, el cual se encarga de llevar a cabo un examen constante de los formularios utilizados en la Gerencia y evaluar los métodos aplicados en la misma con el fin de mejorar las prácticas administrativas y el desempeño de la Unidades respectivas.
- ✓ 1 Sub-gerente Heres, que llena las mismas cualidades del gerente donde amortigua al mismo de la carga de responsabilidades, dirige la elaboración del programa de trabajo para sistematizar las actividades del personal en el Municipio Heres en TRANSBOLÍVAR C.A. que tiene sede en Ciudad Bolívar.

La Unidad de Operaciones está conformada por:

- ✓ 1 Jefe de Operaciones, que se encarga del control de las actividades diarias del de manejo de las operaciones.
- ✓ 4 Supervisores de Transporte, que controlan la asignación y el despacho del transporte público, supervisando y verificando el cumplimiento de las rutas establecidas a fin de garantizar un servicio eficiente. (Ver Anexos 11 y 12)
- ✓ 94 Operadores Urbanos, los cuales son asignados para cumplir con la ruta realizada dentro del Municipio Caroní desde 25 de Marzo hasta la UD.338 y desde Francisca Duarte hasta Villa Jade y viceversa.
- ✓ 10 Operadores Interurbanos, que son los conductores asignados para realizar la ruta a Upata y Ciudad Bolívar.

- ✓ 8 Operadores Interurbanos I, que son los conductores asignados para realizar la ruta a Santa Elena de Uairén y Tumeremo.
- ✓ 1 Analista de Planificación y Control de Operaciones, que concreta y desarrolla las actividades respectivas a la Unidad y organiza los servicios de transporte.

La Unidad de Mantenimiento está conformada por:

- ✓ 1 Jefe de Mantenimiento, que controla la ejecución de todas las actividades realizadas en la Unidad de Mantenimiento y supervisando los trabajos del personal a su cargo, para garantizar el buen funcionamiento de las unidades de transporte.
- ✓ 1 Analista de Planificación y Control de Mantenimiento, que se encarga de planificar todas las actividades que respectan a la Unidad y organiza las acciones programadas de mantenimiento preventivo y correctivo.
- ✓ 1 Ingeniero de Mantenimiento, donde su función está orientada hacia la instalación, montaje y reparación de piezas de las unidades de transporte, la planificación, programación y evaluación del mantenimiento de los mismos.
- ✓ 2 Supervisores de Mantenimiento, que vela por la ejecución de las actividades de mantenimiento preventivo y correctivo en las unidades, distribuyendo y supervisando los trabajos de los grupos a su cargo, a fin de garantizar el progreso y la calidad de los mismos e instalaciones físicas en óptimas condiciones.

- ✓ 5 Mecánicos, que se ocupan del montaje y mantenimiento de las piezas mecánicas de las unidades de transporte.
- ✓ 5 Auxiliares de Mecánica, que son los colaboradores del personal de mecánica para cumplir las actividades programadas.
- ✓ 1 Electromecánico, el cual se encarga de mantener los sistemas eléctricos y mecánicos de las unidades vehiculares, utilizando las técnicas, equipos y materiales requeridos para asegurar el funcionamiento adecuado de dichos sistemas.
- ✓ 1 Cauchero, su trabajo consiste en reparar e instalar los cauchos o neumáticos a las unidades.
- ✓ 5 Lavadores, que se encargan de la limpieza de las unidades.

Tanto la Unidad de Operaciones como la Unidad de Mantenimiento tienen el mismo objetivo trazado: garantizar la operatividad de la flota vehicular mediante un conjunto de actividades programadas coordinando, organizando y ejecutando todas aquellas tareas que estén relacionadas para el mejor funcionamiento de las unidades, tomando en cuenta factores de gran importancia tales como recursos, costo y tiempo y a su vez brindarle a la comunidad un servicio de transporte confiable, seguro y oportuno.

**Realizar los procedimientos de operaciones de ruta urbana e interurbana según los lineamientos del Sistema de Gestión de la Calidad.**

 <p><b>Transbolívar</b> Integración y Progreso</p>	<p><b>PROCEDIMIENTOS DE OPERACIONES</b></p>	<p>Octubre 2012</p>
	<p><b>Gerencia de Operaciones</b></p>	<p>Página: 1 de 7</p>
<p><b>CONTROL DE DESPACHO DE UNIDADES DE LA RUTA URBANA EN PATIO</b></p>		
<p><b><u>Objetivo del procedimiento:</u></b></p> <p>Radica en dar salida a la flota vehicular modelo Viale, con el fin de cumplir las respectivas rutas urbanas para ofrecer el transporte público que necesita la población en Ciudad Guayana.</p> <p>Esta actividad incluye a la Unidad de Operaciones adscrita a la Gerencia de Operaciones.</p> <p><b><u>Responsabilidad de Ejecución:</u></b></p> <p>El personal encargado para realizar el despacho de las unidades de rutas urbanas en patio son los supervisores de la Unidad de Operaciones.</p> <p>Para el despacho de estas unidades, se requiere el uso de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Formulario de “Control de Despacho de Unidades de la Ruta Urbana en Patio”</li> <li>✓ Libro de operaciones.</li> <li>✓ Tabla de operaciones</li> </ul>		
<p><b>Realizador por:</b> Sánchez, Nathaly</p>	<p><b>Revisado por:</b></p>	<p><b>Aprobado por:</b></p>

 <p><b>Transbolívar</b> Integración y Progreso</p>	<p><b>PROCEDIMIENTOS DE OPERACIONES</b></p>	<p>Octubre 2012</p>
	<p><b>Gerencia de Operaciones</b></p>	<p>Página: 2 de 7</p>
<p><b>CONTROL DE DESPACHO DE UNIDADES DE LA RUTA URBANA EN PATIO</b></p>		
<p><b><u>Especificación:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Libro de Operaciones:</b> Es un cuaderno donde se toma nota de todas las novedades ocurridas en los diversos turnos de trabajo con respecto a las operaciones diarias de la unidad.</li> <li>✓ <b>Ruta Urbana:</b> Es el recorrido realizado dentro del Municipio Caroní desde 25 de Marzo hasta la UD.338 y desde Francisca Duarte hasta Villa Jade y viceversa.</li> <li>✓ <b>Tabla de Operaciones:</b> Contiene toda la programación de los servicios de transporte urbano establecidas en la Empresa TRANSBOLIVAR C.A.</li> </ul>		
<p><b>Realizador por:</b> Sánchez, Nathaly</p>	<p><b>Revisado por:</b></p>	<p><b>Aprobado por:</b></p>

 <p><b>Transbolívar</b> Integración y Progreso</p>	<b>PROCEDIMIENTOS DE OPERACIONES</b>	Octubre 2012
	<b>Gerencia de Operaciones</b>	Página: 3 de 7
<b>CONTROL DE DESPACHO DE UNIDADES DE LA RUTA URBANA EN PATIO</b>		
<p><b><u>Lineamientos para realizar las actividades</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Las unidades a despachar que deben cumplir las rutas urbanas dentro del Municipio Caroní son las de Modelo Viale.</li> <li>✓ Los responsables directos para despachar las unidades de ruta urbana son los supervisores y en su defecto el Jefe de Operaciones. Ninguna otra Unidad correspondiente a la empresa puede despachar las unidades.</li> <li>✓ Antes de despachar la unidad a la ruta, el supervisor de turno debe dirigirse a ésta y realizar una inspección visual del estado actual de la misma, verificando diferentes aspectos de chequeo diario como el kilometraje y el nivel de gasoil.</li> <li>✓ El despacho de las unidades urbanas en patio, se debe registrar en el formulario “<b>CONTROL DE DESPACHO DE UNIDADES DE LA RUTA URBANA EN PATIO</b>” y seguidamente en el libro de operaciones se escriben todas observaciones de las operaciones diarias de la unidad.</li> </ul>		
<b>Realizador por:</b> Sánchez, Nathaly	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>

 <p><b>Transbolívar</b> Integración y Progreso</p>	<p><b>PROCEDIMIENTOS DE OPERACIONES</b></p>	<p>Octubre 2012</p>
	<p><b>Gerencia de Operaciones</b></p>	<p>Página: 4 de 7</p>
<p><b>CONTROL DE DESPACHO DE UNIDADES DE LA RUTA URBANA EN PATIO</b></p>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Debe revisarse la programación de los servicios de transporte que contiene la tabla de operaciones. Esta tabla muestra información aproximada concerniente a las horas de llegada y salida de los destinos a cada ruta.</li>   <li>✓ Existen dos tipos de ruta urbana, la primera abarca desde 25 de Marzo hasta la UD.338 y desde Francisca Duarte hasta Villa Jade. Cada ruta tiene un código interno establecido por la empresa y deberá ser especificado en el registro de información del despacho.</li>   <li>✓ El despacho de las unidades urbanas debe realizarse dos veces al día, uno en el turno A (Mañana) y uno en el Turno B (Tarde).</li>   <li>✓ El formulario de <b>“CONTROL DE DESPACHO DE UNIDADES DE LA RUTA URBANA EN PATIO”</b> se debe archivar de acuerdo a la fecha, número correlativo y el turno en que se realizó el despacho en la carpeta titulada <b>“Control de despacho de Unidades”</b> para la conservación del mismo.</li> </ul>		
<p><b>Realizador por:</b> Sánchez, Nathaly</p>	<p><b>Revisado por:</b></p>	<p><b>Aprobado por:</b></p>

 <b>Transbolívar</b> Integración y Progreso	<b>PROCEDIMIENTOS DE OPERACIONES</b>	Octubre 2012
	<b>Gerencia de Operaciones</b>	Página: 5 de 7
<b>CONTROL DE DESPACHO DE UNIDADES DE LA RUTA URBANA EN PATIO</b>		
<b><u>Descripción de Actividades</u></b>		
<p><b><u>Paso 1:</u></b> Revisar la tabla de operaciones de la ruta urbana diaria con el fin de obtener la programación del día para el despacho de las Unidades Modelo Viale.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Responsable:</b> Unidad de Operaciones adscrita a la Gerencia de Operaciones.</li> <li>✓ <b>Documento Clave:</b> Tabla de Operaciones.</li> </ul>		
<p><b><u>Paso 2:</u></b> Revisada la tabla de operaciones, el supervisor de turno debe asignar a los operadores a cada unidad urbana según la programación de dicha tabla.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Responsable:</b> Unidad de Operaciones adscrita a la Gerencia de Operaciones.</li> <li>✓ <b>Documento Clave:</b> Tabla de Operaciones.</li> </ul>		
<p><b><u>Paso 3:</u></b> El supervisor debe realizar la inspección de los valores de kilometraje y nivel de combustible de la unidad transportista, en presencia del operador.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Responsable:</b> Unidad de Operaciones adscrita a la Gerencia de Operaciones.</li> </ul>		
<b>Realizador por:</b> Sánchez, Nathaly	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>

 <b>Transbolívar</b> Integración y Progreso	<b>PROCEDIMIENTOS DE OPERACIONES</b>	Octubre 2012
	<b>Gerencia de Operaciones</b>	Página: 6 de 7
<b>CONTROL DE DESPACHO DE UNIDADES DE LA RUTA URBANA EN PATIO</b>		
<p><b><u>Paso 4:</u></b> Seguidamente llenar el formulario “<b>CONTROL DE DESPACHO DE UNIDADES DE LA RUTA URBANA EN PATIO</b>” completando los campos que exige el mismo. Esta tarea la realiza el supervisor de la Unidad de Operaciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Responsable:</b> Unidad de Operaciones adscrita a la Gerencia de Operaciones.</li> <li>✓ <b>Documento Clave:</b> Formulario “Control de Despacho de Unidades de la Ruta Urbana en Patio”.</li> </ul> <p><b><u>Paso 5:</u></b> Dar salida a las unidades Modelo Viale a fin de dirigirse a los puntos de partida de cada ruta urbana: 25 de Marzo, UD 338, Francisca Duarte y Villa Jade, donde comienza la recaudación diaria.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Responsable:</b> Unidad de Operaciones adscrita a la Gerencia de Operaciones</li> </ul> <p><b><u>Paso 6:</u></b> Se debe registrar en el libro de operaciones los despachos realizados a las unidades urbanas, donde se anote de manera específica el nombre del operador, el número de la unidad, el código de ruta que cumplirá y la hora de salida de la misma.</p>		
<b>Realizador por:</b> Sánchez, Nathaly	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>

 <p><b>Transbolívar</b> Integración y Progreso</p>	<b>PROCEDIMIENTOS DE OPERACIONES</b>	Octubre 2012
	<b>Gerencia de Operaciones</b>	Página: 7 de 7
<b>CONTROL DE DESPACHO DE UNIDADES DE LA RUTA URBANA EN PATIO</b>		
<p>✓ <b>Responsable:</b> Unidad de Operaciones adscrita a la Gerencia de Operaciones.</p> <p>✓ <b>Documento Clave:</b> Libro de Operaciones.</p> <p><b>Paso 7:</b> Sacar copia al formulario de control de despacho llenado.</p> <p>✓ <b>Responsable:</b> Unidad de Operaciones adscrita a la Gerencia de Operaciones.</p> <p>✓ <b>Documento Clave:</b> Formulario “Control de despacho de unidades de la ruta urbana en patio”.</p> <p><b>Paso 8:</b> Entregar la copia del formulario de control de despacho a la Unidad de Recaudación.</p> <p>✓ <b>Responsable:</b> Unidad de Operaciones adscrita a la Gerencia de Operaciones.</p> <p><b>Paso 9:</b> Archivar el formulario “<b>CONTROL DE DESPACHO DE UNIDADES DE LA RUTA URBANA EN PATIO</b>” en la carpeta que corresponde.</p> <p>✓ <b>Responsable:</b> Unidad de Operaciones adscrita a la Gerencia de Operaciones.</p> <p>✓ <b>Documento Clave:</b> Carpeta “Control de Despacho de Unidades”.</p>		
<b>Realizador por:</b> Sánchez, Nathaly	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>

 <p><b>Transbolívar</b> Integración y Progreso</p>	<b>PROCEDIMIENTOS DE OPERACIONES</b>	Octubre 2012
	<b>Gerencia de Operaciones</b>	Página: 1 de 8
<b>CONTROL DE DESPACHO DE UNIDADES DE LA RUTA INTERURBANA</b>		
<p><b><u>Objetivo del procedimiento:</u></b></p> <p>Consiste en dar salida a la flota vehicular modelo Paradiso 1200, con el fin de cumplir las respectivas rutas interurbanas ofreciendo un transporte público que necesita la población para movilizarse hacia diversas localidades del Estado Bolívar.</p> <p>Esta actividad incluye a la Unidad de Operaciones adscrita a la Gerencia de Operaciones.</p> <p><b><u>Responsabilidad de Ejecución:</u></b></p> <p>El personal encargado para realizar el despacho de las unidades de rutas interurbanas son los supervisores de la Unidad de Operaciones.</p> <p>Para el despacho de estas unidades, se requiere el uso de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Libro de operaciones.</li> <li>✓ Formulario de “Control de Despacho de Unidades de Ruta Interurbana.</li> <li>✓ Formulario de “Revisión de Despacho de Unidades Tipo Pulman Modelo Paradiso 1200.</li> <li>✓ Programación semanal de operadores de rutas interurbanas.</li> </ul>		
<b>Realizador por:</b> Sánchez, Nathaly	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>

 <p><b>Transbolívar</b> Integración y Progreso</p>	<b>PROCEDIMIENTOS DE OPERACIONES</b>	Octubre 2012
	<b>Gerencia de Operaciones</b>	Página: 2 de 8
<b>CONTROL DE DESPACHO DE UNIDADES DE LA RUTA INTERURBANA</b>		
<p><b><u>Especificación:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Despacho:</b> Consiste en dar salida a la unidades modelo Paradiso 1200 para cumplir las rutas interurbanas.</li> <li>✓ <b>Revisión:</b> Implica un chequeo visual que se realiza a la unidades Paradiso 1200 antes de despachar las unidades.</li> <li>✓ <b>Ruta Interurbana:</b> Son los recorridos que se realizan a Upata y Ciudad Bolívar.</li> <li>✓ <b>Ruta Interurbana 1:</b> Son los recorridos que se realizan a Santa Elena de Uairén y Tumeremo.</li> </ul>		
<b>Realizador por:</b> Sánchez, Nathaly	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>

 <p><b>Transbolívar</b> Integración y Progreso</p>	<b>PROCEDIMIENTOS DE OPERACIONES</b>	Octubre 2012
	<b>Gerencia de Operaciones</b>	Página: 3 de 8
<b>CONTROL DE DESPACHO DE UNIDADES DE LA RUTA INTERURBANA</b>		
<b><u>Lineamientos para realizar las actividades</u></b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Las unidades a despachar que deben cumplir las rutas interurbanas fuera del Municipio Caroní son las de Modelo Paradiso 1200.</li> <li>✓ Los responsables directos para despachar las unidades de ruta interurbana son los supervisores y en su defecto el Jefe de Operaciones. Ninguna otra Unidad correspondiente a la empresa puede despachar las unidades.</li> <li>✓ Antes de despachar la unidad tipo Pulman, el supervisor de turno debe dirigirse a ésta y realizar una inspección visual del estado actual de la misma, verificando diferentes aspectos de chequeo diario como el kilometraje y el nivel de gasoil.</li> <li>✓ Durante la inspección visual, debe realizarse un chequeo mecánico registrándose las observaciones en el formulario <b>“REVISIÓN DE DESPACHO DE UNIDADES TIPO PULMAN MODELO PARADISO 1200”</b>.</li> </ul>		
<b>Realizador por:</b> Sánchez, Nathaly	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>

 <p><b>Transbolívar</b> Integración y Progreso</p>	<p><b>PROCEDIMIENTOS DE OPERACIONES</b></p>	<p>Octubre 2012</p>
	<p><b>Gerencia de Operaciones</b></p>	<p>Página: 4 de 8</p>
<p><b>CONTROL DE DESPACHO DE UNIDADES DE LA RUTA INTERURBANA</b></p>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ El despacho de las unidades urbanas en patio, se debe registrar en el formulario <b>“CONTROL DE DESPACHO DE UNIDADES DE RUTA INTERURBANA”</b> y seguidamente en el libro de operaciones se escriben todas observaciones de las operaciones diarias de la unidad.</li> <li>✓ Debe revisarse la programación de los operadores de ruta interurbana.</li> <li>✓ El formulario de <b>“CONTROL DE DESPACHO DE UNIDADES DE LA RUTA INTERURBANA”</b> se debe archivar de acuerdo a la fecha, número correlativo de hojas y el turno en que se realizó el despacho en la carpeta titulada <b>“Control de despacho de Unidades”</b> para la conservación del mismo.</li> <li>✓ El formulario de <b>“REVISIÓN DE DESPACHO DE UNIDADES TIPO PULMAN MODELO PARADISO 1200”</b> se debe archivar de acuerdo al número de unidad, la fecha, número correlativo y el turno en que se realizó el despacho en la carpeta titulada <b>“Revisión de Despacho”</b> para la conservación del mismo.</li> </ul>		
<p><b>Realizador por:</b> Sánchez, Nathaly</p>	<p><b>Revisado por:</b></p>	<p><b>Aprobado por:</b></p>

 <p><b>Transbolívar</b> Integración y Progreso</p>	<b>PROCEDIMIENTOS DE OPERACIONES</b>	Octubre 2012
	<b>Gerencia de Operaciones</b>	Página: 5 de 8
<b>CONTROL DE DESPACHO DE UNIDADES DE LA RUTA INTERURBANA</b>		
<b><u>Descripción de Actividades</u></b>		
<p><b><u>Paso 1:</u></b> Revisar la programación semanal de los operaciones de la ruta interurbana.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Responsable:</b> Unidad de Operaciones adscrita a la Gerencia de Operaciones.</li> <li>✓ <b>Documento Clave:</b> Programación Semanal de operadores de Ruta Interurbana.</li> </ul> <p><b><u>Paso 2:</u></b> Revisada la programación, el supervisor de turno debe asignar a los operadores a la unidad a utilizar para la ruta interurbana.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Responsable:</b> Unidad de Operaciones adscrita a la Gerencia de Operaciones.</li> </ul> <p><b><u>Paso 3:</u></b> El supervisor debe realizar la inspección de los valores de kilometraje y nivel de combustible de la unidad, en presencia del operador interurbano.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Responsable:</b> Unidad de Operaciones adscrita a la Gerencia de Operaciones.</li> </ul>		
<b>Realizador por:</b> Sánchez, Nathaly	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>

 <p><b>Transbolívar</b> Integración y Progreso</p>	<p><b>PROCEDIMIENTOS DE OPERACIONES</b></p>	<p>Octubre 2012</p>
	<p><b>Gerencia de Operaciones</b></p>	<p>Página: 6 de 8</p>
<p><b>CONTROL DE DESPACHO DE UNIDADES DE LA RUTA INTERURBANA</b></p>		
<p><b>Paso 4:</b> Seguidamente llenar el formulario “<b>CONTROL DE DESPACHO DE UNIDADES DE RUTA INTERURBANA</b>” completando los campos que exige el mismo. Esta tarea la realiza el supervisor de la Unidad de Operaciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Responsable:</b> Unidad de Operaciones adscrita a la Gerencia de Operaciones.</li> <li>✓ <b>Documento Clave:</b> Formulario “Control de Despacho de Unidades de la Ruta Interurbana”.</li> </ul> <p><b>Paso 5:</b> Se realiza un chequeo mecánico, asegurándose de los implementos de seguridad respectivos y revisión de luces en presencia de los operadores que estarán a cargo de la unidad interurbana.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Responsable:</b> Unidad de Operaciones adscrita a la Gerencia de Operaciones.</li> </ul> <p><b>Paso 6:</b> El supervisor de turno debe anotar las observaciones obtenidas en la inspección realizada en el formulario “<b>REVISIÓN DE DESPACHO DE UNIDADES TIPO PULMAN MODELO PARADISO 1200</b>”.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Responsable:</b> Unidad de Operaciones adscrita a la Gerencia de Operaciones.</li> <li>✓ <b>Documento Clave:</b> Formulario “Revisión de Despacho de Unidades Tipo Pulman Modelo Paradiso 1200”</li> </ul>		
<p><b>Realizador por:</b> Sánchez, Nathaly</p>	<p><b>Revisado por:</b></p>	<p><b>Aprobado por:</b></p>

 <p><b>Transbolívar</b> Integración y Progreso</p>	<p><b>PROCEDIMIENTOS DE OPERACIONES</b></p>	<p>Octubre 2012</p>
	<p><b>Gerencia de Operaciones</b></p>	<p>Página: 7 de 8</p>
<p><b>CONTROL DE DESPACHO DE UNIDADES DE LA RUTA INTERURBANA</b></p>		
<p><b><u>Paso 7:</u></b> Dar salida a las unidades Modelo Paradiso 1200 a fin de dirigirse a la ruta interurbana asignada.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Responsable:</b> Unidad de Operaciones adscrita a la Gerencia de Operaciones</li> </ul> <p><b><u>Paso 8:</u></b> Se debe registrar en el libro de operaciones los despachos realizados a las unidades interurbanas, donde se anote de manera específica el nombre del operador, el número de la unidad Paradiso 1200, el turno, el código de ruta interurbana que cumplirá y la hora de salida de la misma.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Responsable:</b> Unidad de Operaciones adscrita a la Gerencia de Operaciones.</li> <li>✓ <b>Documento Clave:</b> Libro de Operaciones.</li> </ul> <p><b><u>Paso 9:</u></b> Sacar copia al formulario de control de despacho llenado.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Responsable:</b> Unidad de Operaciones adscrita a la Gerencia de Operaciones.</li> <li>✓ <b>Documento Clave:</b> Formulario “Control de Despacho de Unidades de la Ruta Interurbana”.</li> </ul>		
<p><b>Realizador por:</b> Sánchez, Nathaly</p>	<p><b>Revisado por:</b></p>	<p><b>Aprobado por:</b></p>

 <p><b>Transbolívar</b> Integración y Progreso</p>	<p><b>PROCEDIMIENTOS DE OPERACIONES</b></p>	<p>Octubre 2012</p>
	<p><b>Gerencia de Operaciones</b></p>	<p>Página: 8 de 8</p>
<p><b>CONTROL DE DESPACHO DE UNIDADES DE LA RUTA INTERURBANA</b></p>		
<p><b>Paso 10:</b> Entregar la copia del formulario de control de despacho a la Unidad de Recaudación.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Responsable:</b> Unidad de Operaciones adscrita a la Gerencia de Operaciones.</li> </ul> <p><b>Paso 11:</b> Archivar el formulario “<b>CONTROL DE DESPACHO DE UNIDADES DE LA RUTA INTERURBANA</b>” en la carpeta correspondiente.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Responsable:</b> Unidad de Operaciones adscrita a la Gerencia de Operaciones.</li> <li>✓ <b>Documento Clave:</b> Carpeta “Control de Despacho de Unidades”.</li> </ul> <p><b>Paso 12:</b> Archivar el formulario “<b>REVISIÓN DE DESPACHO DE UNIDADES TIPO PULMAN MODELO PARADISO 1200</b>”.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Responsable:</b> Unidad de Operaciones adscrita a la Gerencia de Operaciones.</li> <li>✓ <b>Documento Clave:</b> Carpeta “Revisión de Despacho”.</li> </ul>		
<p><b>Realizador por:</b> Sánchez, Nathaly</p>	<p><b>Revisado por:</b></p>	<p><b>Aprobado por:</b></p>

 <p><b>Transbolívar</b> Integración y Progreso</p>	<p><b>PROCEDIMIENTOS DE OPERACIONES</b></p>	<p>Octubre 2012</p>
	<p><b>Gerencia de Operaciones</b></p>	<p>Página: 1 de 7</p>
<p><b>REVISIÓN DE DESPACHO DE UNIDADES TIPO PULMAN MODELO PARADISO 1200</b></p>		
<p><b><u>Objetivo del Procedimiento:</u></b></p> <p>Implica en realizar una inspección a las unidades Modelo Paradiso 1200 donde se chequea la condición interna y externa del mismo, con respecto a las luces, implementos de seguridad, revisión mecánica, etc., antes de darle salida a su ruta interurbana.</p> <p>Esta actividad involucra a la Unidad de Operaciones y a la Unidad de Mantenimiento adscritas a la Gerencia de Operaciones.</p> <p><b><u>Responsabilidad de Ejecución:</u></b></p> <p>El personal encargado para realizar el despacho de las unidades Paradiso 1220 son los supervisores de la Unidad de Operaciones y el personal mecánico adscrito a la Unidad de Mantenimiento.</p> <p>Para la revisión de despacho de las unidades Modelo Paradiso 1200, se requiere el uso de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Formulario de “<b>REVISIÓN DE DESPACHO DE LAS UNIDADES PARADISO 1200</b>”.</li> <li>✓ Carpeta “Revisión de Despacho”</li> </ul>		
<p><b>Realizador por:</b> Sánchez, Nathaly</p>	<p><b>Revisado por:</b></p>	<p><b>Aprobado por:</b></p>

 <p><b>Transbolívar</b> Integración y Progreso</p>	<b>PROCEDIMIENTOS DE OPERACIONES</b>	Octubre 2012
	<b>Gerencia de Operaciones</b>	Página: 2 de 7
<b>REVISIÓN DE DESPACHO DE UNIDADES TIPO PULMAN MODELO PARADISO 1200</b>		
<p><b><u>Especificaciones:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Implementos de Seguridad:</b> Incluyen todos los accesorios de seguridad de la unidad.</li> <li>✓ <b>Revisión de Luces:</b> Chequeo a todas las luces de la unidad.</li> <li>✓ <b>Revisión Mecánica:</b> Chequeo mecánico que se realiza a la Unidad Paraiso 1200.</li> </ul>		
<b>Realizador por:</b> Sánchez, Nathaly	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>

 <b>Transbolívar</b> Integración y Progreso	<b>PROCEDIMIENTOS DE OPERACIONES</b>	Octubre 2012
	<b>Gerencia de Operaciones</b>	Página: 3 de 7
<b>REVISIÓN DE DESPACHO DE UNIDADES TIPO PULMAN MODELO PARADISO 1200</b>		
<b><u>Lineamientos para realizar las actividades</u></b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La revisión de despacho, se realizará solamente a las unidades Modelo Paradiso 1200, debido a que están destinadas a rutas más largas.</li> <li>✓ La revisión de despacho se debe realizar en presencia del operador interurbano encargado de conducir la unidad Modelo Paradiso 1200.</li> <li>✓ El chequeo de luces se efectúa con el operador interurbano, observando y verificando todas las luces de la unidad transportista. El supervisor registrará los datos obtenidos en la revisión.</li> <li>✓ El supervisor de turno debe cerciorarse que la unidad Modelo Paradiso 1200 posea los implementos de seguridad correspondiente antes de realizar el despacho de la misma.</li> </ul>		
<b>Realizador por:</b> Sánchez, Nathaly	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>

 <p><b>Transbolívar</b> Integración y Progreso</p>	<b>PROCEDIMIENTOS DE OPERACIONES</b>	Octubre 2012
	<b>Gerencia de Operaciones</b>	Página: 4 de 7
<b>REVISIÓN DE DESPACHO DE UNIDADES TIPO PULMAN MODELO PARADISO 1200</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ En cuanto a la revisión mecánica, debe ser ejecuta por el personal mecánico de la Unidad de Mantenimiento, donde ellos les notificará a los supervisores las condiciones actuales de la unidad de transporte interurbano y puedan registrar en el formulario los datos correspondientes.</li>   <li>✓ El formulario que se utilizará para llevar el registro de la información de estas unidades es <b>“REVISIÓN DE DESPACHO DE UNIDADES TIPO PULLMAN MODELO PARADISO 1200”</b>, donde se debe entregar una copia a la Unidad de Mantenimiento, para que, en caso de haberlo, si se encuentra alguna falla al momento de la revisión, se realice una programación de mantenimiento y se solvente.</li> </ul>		
<b>Realizador por:</b> Sánchez, Nathaly	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>

 <p><b>Transbolívar</b> Integración y Progreso</p>	<p><b>PROCEDIMIENTOS DE OPERACIONES</b></p>	<p>Octubre 2012</p>
	<p><b>Gerencia de Operaciones</b></p>	<p>Página: 5 de 7</p>
<p><b>REVISIÓN DE DESPACHO DE UNIDADES TIPO PULMAN MODELO PARADISO 1200</b></p>		
<p><b><u>Descripción de Actividades</u></b></p>		
<p><b><u>Paso 1:</u></b> El supervisor de turno adscrito a la Unidad de Operaciones debe inspeccionar el nivel de combustible y kilometraje de la unidad Paradiso 1200.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Responsable:</b> Unidad de Operaciones adscrita a la Gerencia de Operaciones.</li> </ul>		
<p><b><u>Paso 2:</u></b> El personal mecánico debe revisar el nivel de aceite, agua, frenos, limpiaparabrisas y verificar el estado de los neumáticos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Responsable:</b> Unidad de Mantenimiento adscrita a la Gerencia de Operaciones.</li> </ul>		
<p><b><u>Paso 3:</u></b> El supervisor debe registrar en el formulario los datos obtenidos en la revisión.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Responsable:</b> Unidad de Operaciones adscrita a la Gerencia de Operaciones.</li> <li>✓ <b>Documento Clave:</b> Formulario “Revisión de Despacho de Unidades Tipo Pulman Modelo Paradiso 1200”</li> </ul>		
<p><b>Realizador por:</b> Sánchez, Nathaly</p>	<p><b>Revisado por:</b></p>	<p><b>Aprobado por:</b></p>

 <b>Transbolívar</b> Integración y Progreso	<b>PROCEDIMIENTOS DE OPERACIONES</b>	Octubre 2012
	<b>Gerencia de Operaciones</b>	Página: 6 de 7
<b>REVISIÓN DE DESPACHO DE UNIDADES TIPO PULMAN MODELO PARADISO 1200</b>		
<p><b><u>Paso 4:</u></b> Seguidamente el supervisor junto con el operador interurbano que conducirá la unidad, debe revisar el estado de todas las luces de la misma.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Responsable:</b> Unidad de Operaciones adscrita a la Gerencia de Operaciones.</li> </ul> <p><b><u>Paso 5:</u></b> Registrar los datos obtenidos de la revisión de las luces en el formulario correspondiente.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Responsable:</b> Unidad de Operaciones adscrita a la Gerencia de Operaciones.</li> <li>✓ <b>Documento Clave:</b> Formulario “Revisión de Despacho de Unidades Tipo Pulman Modelo Paradiso 1200”</li> </ul> <p><b><u>Paso 6:</u></b> Se debe revisar que la unidad Paradiso 1200 posea todos los implementos de seguridad.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Responsable:</b> Unidad de Operaciones adscrita a la Gerencia de Operaciones.</li> </ul> <p><b><u>Paso 7:</u></b> El supervisor de turno debe registrar en el formulario los datos de la inspección de los implementos de seguridad de la unidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Responsable:</b> Unidad de Operaciones adscrita a la Gerencia de Operaciones.</li> </ul>		
<b>Realizador por:</b> Sánchez, Nathaly	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>

 <b>Transbolívar</b> Integración y Progreso	<b>PROCEDIMIENTOS DE OPERACIONES</b>	Octubre 2012
	<b>Gerencia de Operaciones</b>	Página: 7 de 7
<b>REVISIÓN DE DESPACHO DE UNIDADES TIPO PULMAN MODELO PARADISO 1200</b>		
<p>✓ <b>Documento Clave:</b> Formulario “Revisión de Despacho de Unidades Tipo Pulman Modelo Paradiso 1200”</p> <p><b>Paso 8:</b> Sacar copia del formulario firmado por el operador, el encargado de Mantenimiento y el supervisor de la Unidad de Operaciones.</p> <p>✓ <b>Responsable:</b> Unidad de Operaciones adscrita a la Gerencia de Operaciones.</p> <p><b>Paso 9:</b> Se debe entregar copia del formulario a la Unidad de Mantenimiento, para que incluyan en su programación acciones necesarias para solucionar cualquier falla que se haya presentado en la Revisión de Despacho.</p> <p>✓ <b>Responsable:</b> Unidad de Operaciones adscrita a la Gerencia de Operaciones.</p> <p>✓ <b>Documento Clave:</b> Formulario “Control de Despacho de Unidades de la Ruta Interurbana”.</p> <p><b>Paso 10:</b> Archivar el formulario “<b>REVISIÓN DE DESPACHO DE UNIDADES TIPO PULMAN MODELO PARADISO 1200</b>” para su conservación.</p> <p>✓ <b>Responsable:</b> Unidad de Operaciones adscrita a la Gerencia de Operaciones.</p> <p>✓ <b>Documento Clave:</b> Carpeta “Revisión de Despacho de Unidades”</p>		
<b>Realizador por:</b> Sánchez, Nathaly	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>

 <p><b>Transbolívar</b> Integración y Progreso</p>	<b>PROCEDIMIENTOS DE OPERACIONES</b>	Octubre 2012
	<b>Gerencia de Operaciones</b>	Página: 1 de 10
<b>DESPACHO DE UNIDADES PARA SERVICIOS SOCIALES Y COMERCIALES</b>		
<p><b><u>Objetivo del procedimiento:</u></b></p> <p>Dar salida a las unidades para prestar servicios de transporte especial de tipo social o comercial a un determinado cliente que lo requiera dentro del territorio Nacional.</p> <p>Esta actividad involucra a la Unidad de Operaciones adscrita a la Gerencia de Operaciones</p> <p><b><u>Responsabilidad de Ejecución:</u></b></p> <p>El personal encargado para realizar el despacho de las unidades para estos servicios son los supervisores de la Unidad de Operaciones.</p> <p>Para el despacho de estas unidades para servicios especiales, se requiere el uso de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Libro de Operaciones.</li> <li>✓ Formato de “Control de Despacho de Unidades de Ruta Urbana o Interurbana”.</li> <li>✓ Formato de “Revisión de Despacho de Unidades Tipo Pulman Modelo Paradiso 1200”.</li> <li>✓ Reporte de Servicios Especiales.</li> </ul>		
<b>Realizador por:</b> Sánchez, Nathaly	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>

 <p><b>Transbolívar</b> Integración y Progreso</p>	<p><b>PROCEDIMIENTOS DE OPERACIONES</b></p>	<p>Octubre 2012</p>
	<p><b>Gerencia de Operaciones</b></p>	<p>Página: 2 de 10</p>
<p><b>DESPACHO DE UNIDADES PARA SERVICIOS SOCIALES Y COMERCIALES</b></p>		
<p><b><u>Especificaciones:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Servicios Especiales:</b> Es un servicio de transporte que se realiza a clientes específicos, de tipo social o comercial.</li> <li>✓ <b>Orden de Despacho:</b> Es un planilla que se utiliza para despachar las unidades y así prestar el servicio especial, dependiendo si se aprueba o no la disponibilidad de la misma.</li> </ul>		
<p><b>Realizador por:</b> Sánchez, Nathaly</p>	<p><b>Revisado por:</b></p>	<p><b>Aprobado por:</b></p>

 <p><b>Transbolívar</b> Integración y Progreso</p>	<b>PROCEDIMIENTOS DE OPERACIONES</b>	Octubre 2012
	<b>Gerencia de Operaciones</b>	Página: 3 de 10
<b>DESPACHO DE UNIDADES PARA SERVICIOS SOCIALES Y COMERCIALES</b>		
<b><u>Lineamientos para realizar las actividades</u></b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Los responsables directos para despachar las unidades que van a prestar servicio especial son los supervisores y en su defecto el Jefe de Operaciones. Ninguna otra Unidad correspondiente a la empresa puede despachar las unidades.</li>   <li>✓ Las unidades a despachar para la prestación del servicio, depende del número de personas que van a movilizarse y el destino. Si el destino es dentro del Municipio Caroní se utilizarán unidades Modelo Viale o Volare, si el destino es fuera del Municipio Caroní, en diversas localidades del Estado Bolívar o un sector del Territorio Nacional; indudablemente se utilizarán unidades Modelo Paradiso 1200.</li>   <li>✓ Se debe llenar una Orden de Despacho donde se refleje las características del servicio a prestar con el fin de cumplir el mismo.</li>   <li>✓ El supervisor de turno debe dirigirse a la unidad y realizar una inspección visual del estado actual de la misma, verificando diferentes aspectos de chequeo diario como el kilometraje y el nivel de gasoil.</li> </ul>		
<b>Realizador por:</b> Sánchez, Nathaly	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>

 <p><b>Transbolívar</b> Integración y Progreso</p>	<b>PROCEDIMIENTOS DE OPERACIONES</b>	Octubre 2012
	<b>Gerencia de Operaciones</b>	Página: 4 de 10
<b>DESPACHO DE UNIDADES PARA SERVICIOS SOCIALES Y COMERCIALES</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Durante la inspección visual, debe realizarse un chequeo mecánico, de implementos de seguridad y de luces, registrándose las observaciones en el formulario <b>“REVISIÓN DE DESPACHO DE UNIDADES TIPO PULMAN MODELO PARADISO 1200”</b>. Esto se realizará si el servicio exige unidades de este Tipo.</li>   <li>✓ El despacho de las unidades para prestar servicios especiales, se debe registrar en el formulario <b>“CONTROL DE DESPACHO DE UNIDADES DE RUTA URBANA O INTERURBANA”</b> y seguidamente en el libro de operaciones se escriben todas las observaciones de las operaciones diarias de la unidad.</li>   <li>✓ El formulario <b>“CONTROL DE DESPACHO DE UNIDADES DE RUTA URBANA O INTERURBANA”</b> se debe archivar de acuerdo a la fecha, número correlativo y el turno en que se realizó el despacho en la carpeta titulada <b>“Control de Despacho”</b> para la conservación del mismo</li> </ul>		
<b>Realizador por:</b> Sánchez, Nathaly	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>

 <p><b>Transbolívar</b> Integración y Progreso</p>	<b>PROCEDIMIENTOS DE OPERACIONES</b>	Octubre 2012
	<b>Gerencia de Operaciones</b>	Página: 5 de 10
<b>DESPACHO DE UNIDADES PARA SERVICIOS SOCIALES Y COMERCIALES</b>		
<u><b>Descripción de Actividades</b></u>		
<p><b><u>Paso 1:</u></b> Revisar la planilla de Solicitud de Servicios, verificando si el transporte a realizar es de tipo social o comercial y firmar la disponibilidad por parte del Jefe de la Unidad de Operaciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Responsable:</b> Unidad de Operaciones adscrita a la Gerencia de Operaciones.</li> <li>✓ <b>Documento Clave:</b> Planilla de Solicitud de Servicios.</li> </ul>		
<p><b><u>Paso 2:</u></b> Se debe emitir la Orden de Despacho de la unidad que prestará el servicio especial y entregarla al supervisor de turno para que éste le sea entregado al operador. La emisión de la Orden de Despacho lo realizará el Analista Administrativo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Responsable:</b> Unidad de Operaciones adscrita a la Gerencia de Operaciones.</li> <li>✓ <b>Documento Clave:</b> Planilla “<b>ORDEN DE DESPACHO</b>”</li> </ul>		
<p><b>¿SERVICIOS ESPECIALES DENTRO O FUERA DEL MUNICIPIO?</b></p>		
<p><b>DENTRO DEL MUNICIPIO</b></p>		
<b>Realizador por:</b> Sánchez, Nathaly	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>

 <p><b>Transbolívar</b> Integración y Progreso</p>	<b>PROCEDIMIENTOS DE OPERACIONES</b>	Octubre 2012
	<b>Gerencia de Operaciones</b>	Página: 6 de 10
<b>DESPACHO DE UNIDADES PARA SERVICIOS SOCIALES Y COMERCIALES</b>		
<p><b><u>Paso 3:</u></b> El supervisor de turno debe gestionar que la unidad Modelo Viale o Volare esté disponible para realizar el servicio de transporte especial.</p> <p>✓ <b>Responsable:</b> Unidad de Operaciones adscrita a la Gerencia de Operaciones</p> <p><b><u>Paso 4:</u></b> Debe asignarse un operador urbano para que conduzca la unidad que va hacer utilizada para el servicio especial.</p> <p>✓ <b>Responsable:</b> Unidad de Operaciones adscrita a la Gerencia de Operaciones.</p> <p><b><u>Paso 5:</u></b> El supervisor debe realizar la inspección de los valores de kilometraje y nivel de combustible de la unidad transportista, en presencia del operador.</p> <p>✓ <b>Responsable:</b> Unidad de Operaciones adscrita a la Gerencia de Operaciones.</p>		
<b>Realizador por:</b> Sánchez, Nathaly	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>

 <p><b>Transbolívar</b> Integración y Progreso</p>	<b>PROCEDIMIENTOS DE OPERACIONES</b>	Octubre 2012
	<b>Gerencia de Operaciones</b>	Página: 7 de 10
<b>DESPACHO DE UNIDADES PARA SERVICIOS SOCIALES Y COMERCIALES</b>		
<p><b><u>Paso 6:</u></b> El supervisor de turno debe anotar las observaciones obtenidas en la inspección realizada en el formulario “<b>CONTROL DE DESPACHO DE UNIDADES DE RUTA URBANA O INTERURBANA</b>”. <u>Continuar con el Paso 7.</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Responsable:</b> Unidad de Operaciones adscrita a la Gerencia de Operaciones.</li> <li>✓ <b>Documento Clave:</b> Formulario “Control de Despacho de Unidades de Ruta Urbana o Interurbana”</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>FUERA DEL MUNICIPIO</b></p> <p><b><u>Paso 3:</u></b> El supervisor de turno debe gestionar que la unidad Modelo Paradiso 1200 esté disponible para realizar el servicio de transporte especial.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Responsable:</b> Unidad de Operaciones adscrita a la Gerencia de Operaciones.</li> </ul> <p><b><u>Paso 4:</u></b> Debe asignarse un operador interurbano para que conduzca la unidad que va hacer utilizada para el servicio especial.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Responsable:</b> Unidad de Operaciones adscrita a la Gerencia de Operaciones.</li> </ul>		
<b>Realizador por:</b> Sánchez, Nathaly	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>

 <p><b>Transbolívar</b> Integración y Progreso</p>	<b>PROCEDIMIENTOS DE OPERACIONES</b>	Octubre 2012
	<b>Gerencia de Operaciones</b>	Página: 8 de 10
<b>DESPACHO DE UNIDADES PARA SERVICIOS SOCIALES Y COMERCIALES</b>		
<p><b><u>Paso 5:</u></b> Se realiza un chequeo mecánico, asegurándose de los implementos de seguridad respectivos y revisión de luces en presencia de los operadores que estarán a cargo de la unidad interurbana.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Responsable:</b> Unidad de Operaciones adscrita a la Gerencia de Operaciones.</li> </ul> <p><b><u>Paso 6:</u></b> El supervisor de turno debe anotar las observaciones obtenidas en la inspección realizada en el formulario <b>“REVISIÓN DE DESPACHO DE UNIDADES TIPO PULMAN MODELO PARADISO 1200”</b>.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Responsable:</b> Unidad de Operaciones adscrita a la Gerencia de Operaciones.</li> <li>✓ <b>Documento Clave:</b> Formulario “Revisión de Despacho de Unidades Tipo Pulman Modelo Paradiso 1200”.</li> </ul> <p><b><u>Paso 7:</u></b> Dar salida a las unidades a fin de cumplir con el servicio de transporte especial asignada.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Responsable:</b> Unidad de Operaciones adscrita a la Gerencia de Operaciones.</li> </ul>		
<b>Realizador por:</b> Sánchez, Nathaly	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>

 <p><b>Transbolívar</b> Integración y Progreso</p>	<b>PROCEDIMIENTOS DE OPERACIONES</b>	Octubre 2012
	<b>Gerencia de Operaciones</b>	Página: 9 de 10
<b>DESPACHO DE UNIDADES PARA SERVICIOS SOCIALES Y COMERCIALES</b>		
<p><b><u>Paso 8:</u></b> Se debe registrar en el libro de operaciones el despacho realizado de la unidad para servicio especial, donde se anote de manera específica el nombre del operador, el número de la unidad, el turno, nombre del cliente, destino y la hora de salida de la misma.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Responsable:</b> Unidad de Operaciones adscrita a la Gerencia de Operaciones.</li> <li>✓ <b>Documento Clave:</b> Libro de Operaciones</li> </ul> <p><b><u>Paso 9:</u></b> Sacar copia al formulario.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Responsable:</b> Unidad de Operaciones adscrita a la Gerencia de Operaciones.</li> </ul> <p><b><u>Paso 10:</u></b> Entregar la copia del formulario de control de despacho a la Unidad de Recaudación.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Responsable:</b> Unidad de Operaciones adscrita a la Gerencia de Operaciones.</li> </ul>		
<b>Realizador por:</b> Sánchez, Nathaly	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>

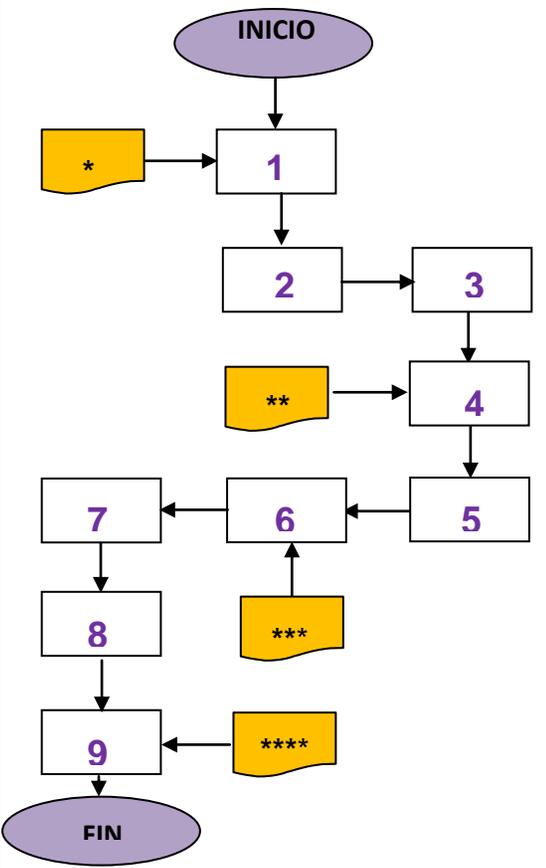
 <b>Transbolívar</b> Integración y Progreso	<b>PROCEDIMIENTOS DE OPERACIONES</b>	Octubre 2012
	<b>Gerencia de Operaciones</b>	Página: 10 de 10
<b>DESPACHO DE UNIDADES PARA SERVICIOS SOCIALES Y COMERCIALES</b>		
<p><b><u>Paso 11:</u></b> Archivar el formulario “<b>CONTROL DE DESPACHO DE UNIDADES DE RUTA URBANA E INTERURBANA</b>” en la carpeta correspondiente.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Responsable:</b> Unidad de Operaciones adscrita a la Gerencia de Operaciones.</li> <li>✓ <b>Documento Clave:</b> Carpeta “Control de Despacho de Unidades”.</li> </ul> <p><b><u>Paso 12:</u></b> Archivar el formulario “<b>REVISIÓN DE DESPACHO DE UNIDADES TIPO PULMAN MODELO PARADISO 1200</b>”.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Responsable:</b> Unidad de Operaciones adscrita a la Gerencia de Operaciones.</li> <li>✓ <b>Documento Clave:</b> Carpeta “Revisión de Despacho”.</li> </ul> <p><b><u>Paso 13:</u></b> Se debe registrar la información de los reportes del servicio prestado en el formulario de Servicios Especiales.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Responsable:</b> Unidad de Operaciones adscrita a la Gerencia de Operaciones.</li> <li>✓ <b>Documento Clave:</b> Formulario “Reporte de Servicios Especiales”.</li> </ul>		
<b>Realizador por:</b> Sánchez, Nathaly	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>

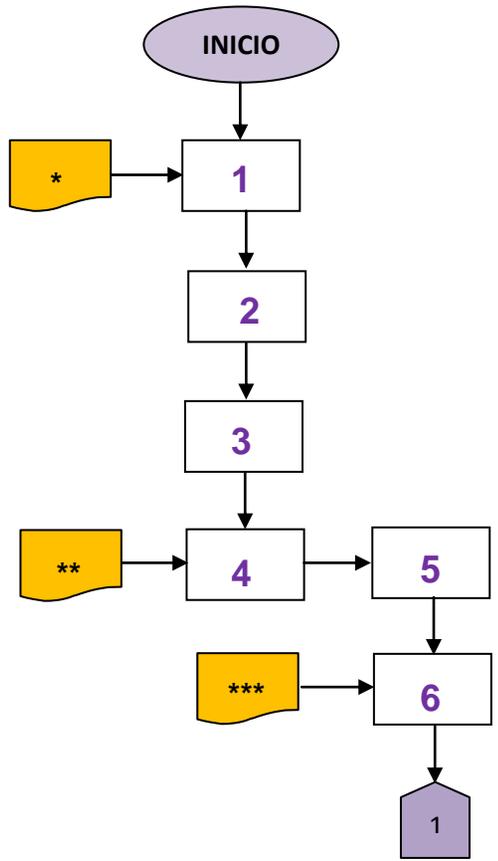
---

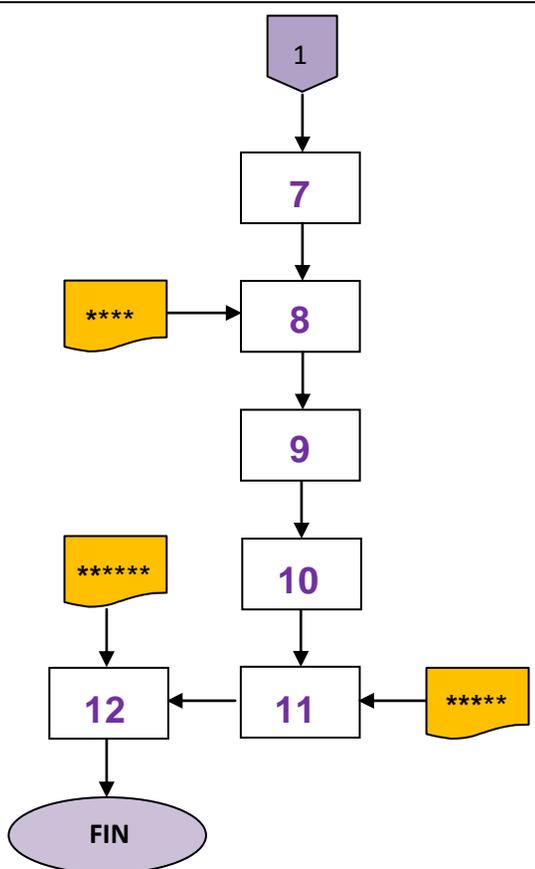
## Realizar Diagramas de Flujo para los Procedimientos

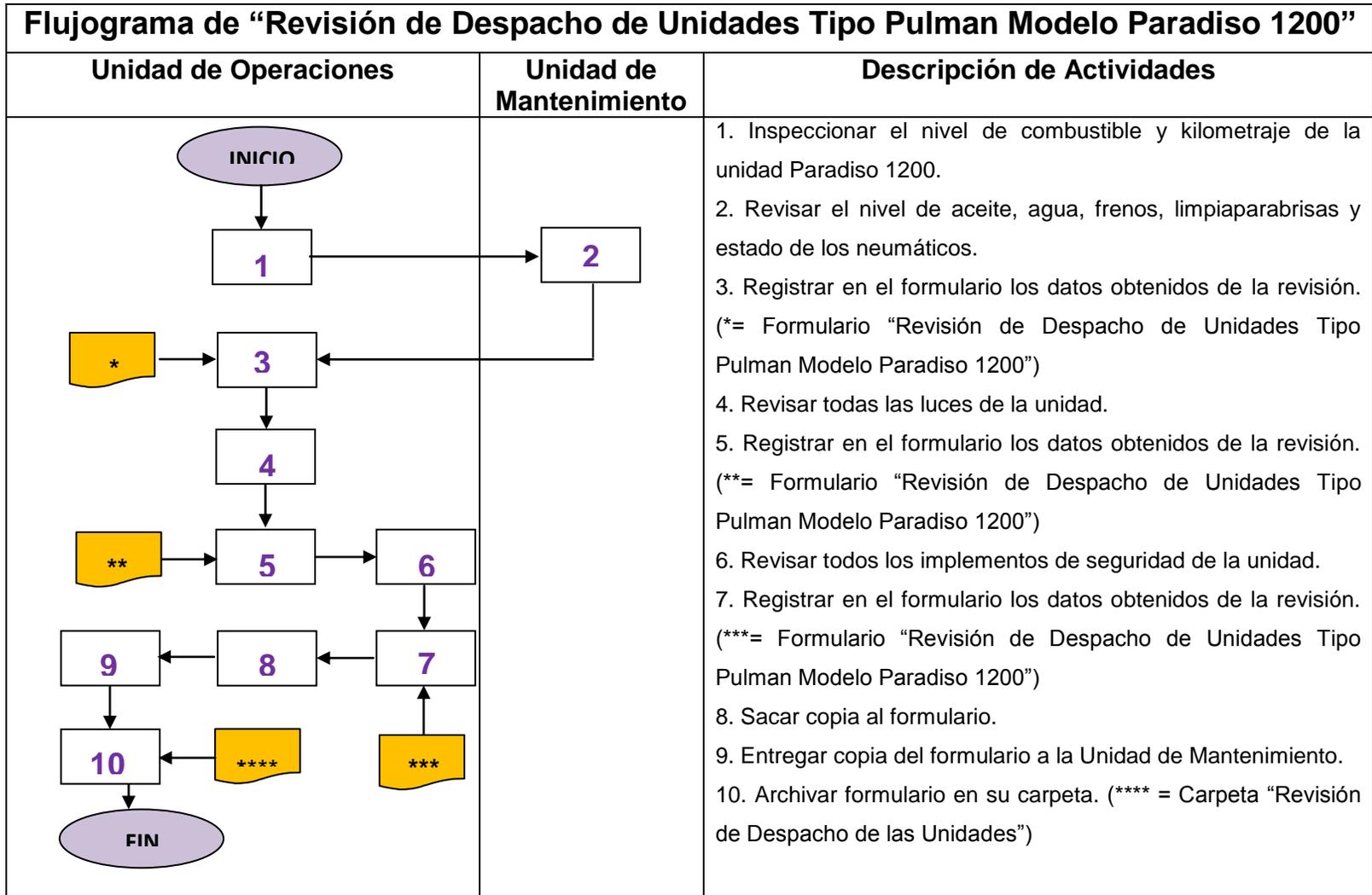
Para representar gráficamente los procedimientos de operaciones de rutas urbanas e interurbanas relacionado al control de despacho de la flota, se debe tomar en cuenta la secuencia de todas las actividades mencionadas.

Una vez elaborado estos procedimientos, se representan gráficamente mediante el diseño de diagramas de flujo, en el cual mostrará la secuencia de todas las actividades, con el fin de exponer de forma precisa la ejecución de los procedimientos operativos inherentes a las rutas tanto urbanas como interurbanas, tal como se detalla a continuación:

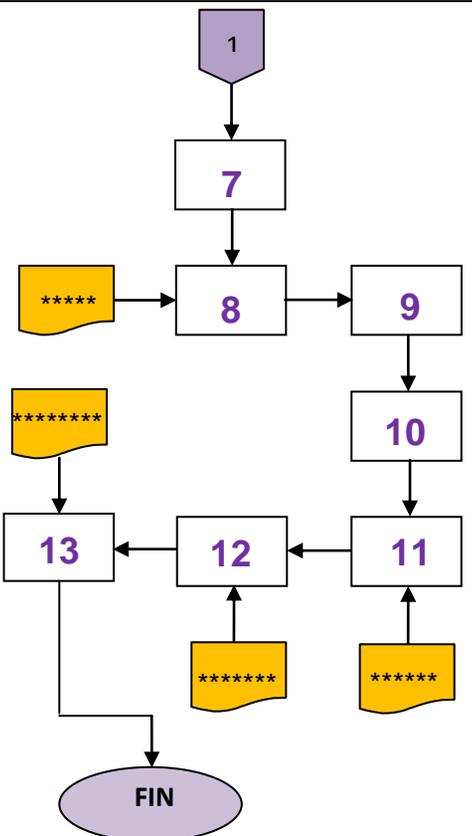
Flujograma de “Control de Despacho de Unidades de la Ruta Urbana en Patio”		
Unidad de Operaciones	Unidad de Mantenimiento	Descripción de Actividades
 <pre> graph TD     INICIO([INICIO]) --&gt; 1[1]     1 --&gt; 2[2]     2 --&gt; 3[3]     3 --&gt; 4[4]     4 --&gt; 5[5]     5 --&gt; 6[6]     6 --&gt; 7[7]     7 --&gt; 8[8]     8 --&gt; 9[9]     9 --&gt; FIN([FIN])          Callout1[*] --&gt; 1     Callout2[**] --&gt; 4     Callout3[***] --&gt; 6     Callout4[****] --&gt; 9           </pre>		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Revisar la tabla de Operaciones de la Ruta Urbana. ( * = Tabla de Operaciones)</li> <li>2. Asignar a los operadores según la programación de la Tabla de Operaciones.</li> <li>3. Inspeccionar el nivel combustible y el kilometraje.</li> <li>4. Llenar los campos del formulario correspondiente. (**= Formulario “Control de Despacho de Unidades de la Ruta Urbana en Patio”)</li> <li>5. Dar salida a la unidad a su ruta urbana.</li> <li>6. Registrar en el Libro de Operaciones el despacho de la unidad. (**= Libro de Operaciones)</li> <li>7. Sacar copia al formulario “Control de Despacho de Unidades de la Ruta Urbana en Patio”.</li> <li>8. Entregar copia del formulario a la Unidad de Recaudación.</li> <li>9. Archivar formulario en su carpeta. (**** = Carpeta “Control de Despacho de las Unidades”)</li> </ol>

Flujograma de “Control de Despacho de Unidades de la Ruta Interurbana”		
Unidad de Operaciones	Unidad de Mantenimiento	Descripción de Actividades
 <pre> graph TD     INICIO([INICIO]) --&gt; 1[1]     1 --&gt; 2[2]     2 --&gt; 3[3]     3 --&gt; 4[4]     4 --&gt; 5[5]     5 --&gt; 6[6]     6 --&gt; END{{1}}     </pre>		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Revisar la programación semanal de la Ruta Interurbana. (*= Programación semanal de operadores interurbanos)</li> <li>2. Asignar a los operadores interurbanos según la programación.</li> <li>3. Inspeccionar el nivel combustible y el kilometraje de la unidad.</li> <li>4. Llenar los campos del formulario correspondiente. (**= Formulario “Control de Despacho de Unidades de la Ruta Interurbana”)</li> <li>5. Realizar chequeo mecánico, implementos de seguridad, luces.</li> <li>6. Llenar formulario “Revisión de Despacho de Unidades Paradiso 1200”. (**= Formulario “Revisión de Despacho de Unidades Tipo Pulman Modelo Paradiso 1200”)</li> </ol>

Flujograma de “Control de Despacho de Unidades de la Ruta Interurbana”		
Unidad de Operaciones	Unidad de Mantenimiento	Descripción de Actividades
 <pre> graph TD     Start([1]) --&gt; 7[7]     7 --&gt; 8[8]     Input1[****] --&gt; 8     8 --&gt; 9[9]     9 --&gt; 10[10]     Input2[*****] --&gt; 10     10 --&gt; 11[11]     Input3[*****] --&gt; 11     11 --&gt; 12[12]     12 --&gt; End([FIN])         </pre>		<p>7. Dar salida a la unidad a su ruta interurbana.</p> <p>8. Registrar en el Libro de Operaciones el despacho de la unidad. (**** = Libro de Operaciones)</p> <p>9. Sacar copia al formulario “Control de Despacho de Unidades de la Ruta Interurbana”.</p> <p>10. Entregar copia del formulario a la Unidad de Recaudación.</p> <p>11. Archivar formulario en su carpeta. (***** = Carpeta “Control de Despacho de las Unidades)</p> <p>12. Archivar formulario de “Revisión de Despacho de Unidades Tipo Pulman Modelo Paradiso 1200”. (*****= Carpeta “Revisión de Despacho de Unidades Paradiso 1200”)</p>





Flujograma de “Despacho de Unidades para Servicios Sociales y Comerciales”		
Unidad de Operaciones	Unidad de Mantto	Descripción de Actividades
		<p>5. Realizar chequeo mecánico, implementos de seguridad, luces.</p> <p>6. Llenar formulario correspondiente a la “Revisión de Despacho”. (**** = Formulario “Revisión de Despacho de Unidades Tipo Pulman Modelo Paradiso 1200”)</p> <p>7. Dar salida a la unidad para realizar el servicio de transporte especial.</p> <p>8. Registrar en el Libro de Operaciones el despacho de la unidad. (**** = Libro de Operaciones)</p> <p>9. Sacar copia al formulario “Control de Despacho”.</p> <p>10. Entregar copia del formulario a la Unidad de Recaudación.</p> <p>11. Archivar formulario en su carpeta. (***** = Carpeta “Control de Despacho de las Unidades)</p> <p>12. Archivar formulario de “Revisión de Despacho de Unidades Tipo Pulman Modelo Paradiso 1200”. (*****= Carpeta “Revisión de Despacho de Unidades Paradiso 1200”)</p> <p>13. Registrar los datos del Servicio Especial. (***** = Reporte de Servicio Especial)</p>

---

**Proponer Acciones de Implementación para los Procedimientos  
Diseñados**

**“CONTROL DE DESPACHO DE UNIDADES DE LA RUTA URBANA EN  
PATIO”**

Esta actividad destinada a dar salida a la flota para realizar su recorrido de ruta urbana mediante las unidades Modelo Viale, comprende un formulario donde se refleja el número asignado por la empresa a la unidad, código de ruta, fecha, kilometraje, nivel de gasoil, nombre del operador urbano, ciclos realizados, hora de llegada, hora de salida, el turno de trabajo en el cual se realiza el despacho y su número correlativo de hojas para el control y orden en el archivo (Ver Apéndice “A”)

 <b>Transbolívar</b> Integración y Progreso	<b><u>INSTRUCTIVO</u></b>  <b>Control de Despacho de Unidades de la Ruta Urbana en Patio</b>
<b>Página 1 de 2</b>	
<p>Registra todos los datos pertinentes a las salidas de las unidades Modelo Viale a fin de cumplir con la ruta urbana establecida en TRANSBOLIVAR C.A. Se emplea de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>a) Fecha:</b> Día, mes y año del despacho de la unidad Modelo Viale.</li> <li><b>b) Nº de hoja:</b> Número correlativo de hojas para el archivo del control de despacho.</li> <li><b>c) Turno:</b> Turno de trabajo, A= corresponde al turno de la mañana y B= corresponde al turno de la tarde.</li> <li><b>d) Salida:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Nº de la unidad:</b> Número asignado a la unidad.</li> <li>✓ <b>Km:</b> Kilometraje de la unidad antes del despacho.</li> <li>✓ <b>Nivel de Gasoil:</b> Nivel de combustible de la unidad antes de ser despachada.</li> <li>✓ <b>Código de Ruta:</b> Código de la ruta que la unidad Modelo Viale cubrirá.</li> <li>✓ <b>Hora de salida:</b> Hora en que la unidad sale a cubrir la ruta urbana.</li> <li>✓ <b>Operador:</b> Nombre del operador urbano que conduce.</li> </ul> </li> <li><b>e) Llegada:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Hora de llegada:</b> Hora en que llega la unidad al CTE Cachamay después de cumplir la ruta urbana</li> </ul> </li> </ul>	

 <p><b>Transbolívar</b> Integración y Progreso</p>	<p><b><u>INSTRUCTIVO</u></b></p> <p><b>Control de Despacho de Unidades de la Ruta Urbana en Patio</b></p>
<p><b>Página 2 de 2</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Km:</b> Kilometraje de la unidad después de cumplir la ruta.</li> <li>✓ <b>Nivel de Gasoil:</b> Nivel de combustible de la unidad después de cumplir la ruta.</li> <li>✓ <b>Ciclos Realizados:</b> Número de vueltas que la unidad realizó en la ruta dentro del turno de trabajo.</li> <li>✓ <b>Observaciones:</b> Información extra o relevante a la hora de realizar el despacho o en el cumplimiento de la ruta urbana.</li> </ul> <p><b>f) Supervisor Responsable:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Nombre:</b> Nombre del supervisor de turno.</li> <li>✓ <b>C.I.:</b> Cédula de identidad.</li> <li>✓ <b>Firma:</b> Firma del supervisor.</li> </ul>	

---

## **“CONTROL DE DESPACHO DE UNIDADES DE LA RUTA INTERURBANA”**

Esta actividad destinada a dar salida a la flota para realizar su recorrido de ruta interurbana mediante las unidades Modelo Paradiso 1200, comprende un formulario donde se refleja el número asignado por la empresa a la unidad, código de ruta, fecha, kilometraje, nivel de gasoil, nombre del operador interurbano, hora de salida, hora de llegada, su número correlativo de hojas para el control y orden en el archivo (Ver Apéndice “B”).

 <b>Transbolívar</b> Integración y Progreso	<b><u>INSTRUCTIVO</u></b>  <b>Control de Despacho de Unidades de la Ruta Interurbana</b>
<b>Página 1 de 2</b>	
<p>Registra todos los datos pertinentes a las salidas de las unidades Modelo Paradiso 1200 a fin de cumplir con la ruta interurbana establecida en TRANSBOLIVAR C.A. Se emplea de la siguiente manera:</p> <p><b>a) Fecha:</b> Día, mes y año del despacho de la unidad Modelo Paradiso 1200.</p> <p><b>b) Nº de hoja:</b> Número correlativo de hojas para el archivo del control de despacho.</p> <p><b>c) Salida:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Nº de la unidad:</b> Número asignado a la unidad.</li> <li>✓ <b>Hora de salida:</b> Hora en que la unidad sale a cubrir la ruta interurbana.</li> <li>✓ <b>Sub-código de Ruta:</b> Código de la ruta que la unidad Modelo Paradiso 1200 cubrirá.</li> <li>✓ <b>Nivel de Gasoil:</b> Nivel de combustible de la unidad antes de ser despachada.</li> <li>✓ <b>Km:</b> Kilometraje de la unidad antes del despacho.</li> <li>✓ <b>Operador:</b> Nombre del operador interurbano que conduce.</li> </ul> <p><b>d) Llegada:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Sub-código de Ruta:</b> Código de la ruta que la unidad Modelo Paradiso 1200 cubre.</li> </ul>	

 <p><b>Transbolívar</b> Integración y Progreso</p>	<p><b><u>INSTRUCTIVO</u></b></p> <p><b>Control de Despacho de Unidades de la Ruta Interurbana</b></p>
<p><b>Página 2 de 2</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Hora de llegada:</b> Hora en que llega la unidad al CTE Cachamay después de cumplir la ruta interurbana.</li> <li>✓ <b>Nivel de Gasoil:</b> Nivel de combustible de la unidad después de cumplir la ruta.</li> <li>✓ <b>Km:</b> Kilometraje de la unidad después de cumplir la ruta.</li> <li>✓ <b>Operador:</b> Nombre del operador que culmina la ruta interurbana.</li> <li>✓ <b>Observaciones:</b> Información extra o relevante a la hora de realizar el despacho o en el cumplimiento de la ruta urbana.</li> </ul> <p><b>e) Supervisor Responsable:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Nombre:</b> Nombre del supervisor de turno.</li> <li>✓ <b>C.I.:</b> Cédula de identidad.</li> <li>✓ <b>Firma:</b> Firma del supervisor.</li> </ul>	

---

## **“REVISIÓN DE DESPACHO DE UNIDADES TIPO PULMAN MODELO PARADISO 1200”**

Esta actividad destinada a inspeccionar la condición física de las unidades Modelo Paradiso 1200 antes de cumplir con su ruta interurbana o algún servicio, comprende un formulario desglosado en tres partes. La primera parte consiste en una revisión mecánica realizado por el personal mecánico adscrito a la Unidad de Mantenimiento, la segunda parte comprende la revisión de luces y la tercera parte describe la revisión de los implementos de seguridad. Además de esto se especifica el número de la unidad inspeccionada, su kilometraje, nivel de gasoil, fecha, hora y aprobación por parte del supervisor de turno, el operador y la Unidad de Mantenimiento (Ver Apéndice “C”).

 <p><b>Transbolívar</b> Integración y Progreso</p>	<p><b><u>INSTRUCTIVO</u></b></p> <p><b>Revisión de Despacho de Unidades Tipo Pulman Modelo Paradiso 1200</b></p>
<p><b>Página 1 de 2</b></p>	
<p>Registra todos los datos pertinentes a la condición física de las unidades Modelo Paradiso 1200 a fin de cumplir con la ruta interurbana establecida en TRANSBOLIVAR C.A. y en caso de la existencia de alguna falla notificar a la Unidad de Mantenimiento para que realice las gestiones necesarias a fin de corregirlos. Se emplea de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>a) Fecha:</b> Día, mes y año de la revisión de la unidad Modelo Paradiso 1200.</li> <li><b>b) Hora de salida a ruta:</b> Hora de salida a cumplir la ruta interurbana o un servicio.</li> <li><b>c) Unidad:</b> Número asignado a la unidad.</li> <li><b>d) Ruta:</b> Destino del viaje a realizar.</li> <li><b>e) Supervisor:</b> Nombre del supervisor de turno en la revisión.</li> <li><b>f) Nivel de Combustible:</b> Nivel de gasoil en la unidad Modelo Paradiso 1200.</li> <li><b>g) Kilometraje:</b> Kilometraje de la unidad antes del despacho.</li> <li><b>h) Revisión Mecánica:</b> El personal mecánico debe realizar la revisión mecánica y el supervisor de turno debe marcar con una X el campo que corresponde y anotar las observaciones que existan.</li> </ul>	

 <p><b>Transbolívar</b> Integración y Progreso</p>	<p><b><u>INSTRUCTIVO</u></b></p> <p><b>Revisión de Despacho de Unidades Tipo Pulman Modelo Paradiso 1200</b></p>
<p><b>Página 2 de 2</b></p>	
<p><b>i) Revisión de Luces:</b> El operador interurbano y el supervisor deben hacer la revisión de las luces en conjunto. El supervisor debe marcar con una X el campo que corresponde y anotar las observaciones que existan.</p> <p><b>j) Implementos de Seguridad:</b> El supervisor de turno debe realizar la inspección de los implementos de seguridad y marcar con una X el campo que corresponde y anotar las observaciones que existan.</p> <p><b>k) Observaciones Generales:</b> Notas generales respecto a la revisión.</p> <p><b>l) Por la Unidad de Mantenimiento:</b> Nombre y firma del responsable de mantenimiento.</p> <p><b>m) Operador:</b> Firma del operador interurbano.</p> <p><b>n) Supervisor de Operaciones:</b> Firma del supervisor de turno de la Unidad de Operaciones.</p>	

---

## **“DESPACHO DE UNIDADES PARA SERVICIOS SOCIALES Y COMERCIALES”**

### ✓ **Reporte de Servicios Especiales Comerciales:**

Esta actividad destinada a dar salida a la flota para realizar un servicio especial de índole comercial, comprende un formulario que se manipula de forma digital y queda guardado en el computador, donde se refleja todos los servicios pagos prestados de forma mensual por parte de TRANSBOLÍVAR C.A. En este formulario se expresa el mes en curso de los servicios, fecha, cliente, destino, retorno, operadores, unidad, el itinerario de servicio, hora de salida, hora de retorno y observaciones (Ver Apéndice “D”).

### ✓ **Reporte de Servicios Especiales Sociales:**

Esta actividad destinada a dar salida a la flota para realizar un servicio especial de índole social, comprende un formulario que se manipula de forma digital y queda guardado en el computador, donde se refleja todos estos servicios prestados de forma mensual por parte de TRANSBOLÍVAR C.A. En este formulario se expresa el mes en curso de los servicios, fecha, cliente, destino, retorno, operadores, unidad, tipo de servicio, el itinerario de servicio, hora de salida, hora de retorno y observaciones (Ver Apéndice “E”).

### ✓ **Orden de Despacho:**

La Orden de Despacho es una planilla que se emite por la Unidad de Operaciones de TRANSBOLIVAR C.A. a fin de realizar el despacho de las unidades que van a prestar un servicio de transporte especial (Ver Apéndice “F”).

 <p><b>Transbolívar</b> Integración y Progreso</p>	<p><b><u>INSTRUCTIVO</u></b></p> <p><b>“Despacho de Unidades para Servicios Sociales y Comerciales”</b></p>
<p><b>Página 1 de 1</b></p>	<p><b>Reporte de Servicios Especiales Comerciales</b></p>
<p>Registra todos los datos pertinentes a los servicios especiales comerciales que se prestan mensualmente la empresa TRANSBOLÍVAR C.A. Se emplea de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) <b>Mes:</b> Mes en que se realiza el servicio.</li> <li>b) <b>Fecha:</b> Día, mes y año que se realiza el servicio.</li> <li>c) <b>Cliente:</b> Nombre de persona o institución que requiere el servicio especial.</li> <li>d) <b>Salida:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Hora:</b> Hora en que inicia el servicio especial.</li> <li>✓ <b>Punto:</b> Origen del servicio.</li> </ul> </li> <li>e) <b>Retorno:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Hora:</b> Hora de culminación del servicio especial.</li> <li>✓ <b>Fecha:</b> Día, mes y año de culminación del servicio.</li> </ul> </li> <li>f) <b>Destino:</b> Lugar de destino del servicio.</li> <li>g) <b>Operadores:</b> Nombre del operador que conduce la unidad para realizar el servicio especial.</li> <li>h) <b>Unidad:</b> Número asignado a la unidad.</li> <li>i) <b>Itinerarios:</b> Recorrido que se da dentro del servicio.</li> <li>j) <b>Observación:</b> Notas y novedades del servicio.</li> </ul>	

 <p><b>Transbolívar</b> Integración y Progreso</p>	<p><b><u>INSTRUCTIVO</u></b></p> <p><b>“Despacho de Unidades para Servicios Sociales y Comerciales”</b></p> <p><b>Reporte de Servicios Especiales Sociales</b></p>
<p><b>Página 1 de 1</b></p>	
<p>Registra todos los datos pertinentes a los servicios especiales sociales que se prestan mensualmente la empresa TRANSBOLÍVAR C.A. Se emplea de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) <b>Mes:</b> Mes en que se realiza el servicio.</li> <li>b) <b>Fecha:</b> Día, mes y año que se realiza el servicio.</li> <li>c) <b>Cliente:</b> Nombre de persona o institución que requiere el servicio especial.</li> <li>d) <b>Salida:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Hora:</b> Hora en que inicia el servicio especial.</li> <li>✓ <b>Punto:</b> Origen del servicio</li> </ul> </li> <li>e) <b>Retorno:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Hora:</b> Hora de culminación del servicio especial.</li> <li>✓ <b>Fecha:</b> Día, mes y año de culminación del servicio.</li> </ul> </li> <li>f) <b>Destino:</b> Lugar de destino del servicio.</li> <li>g) <b>Operadores:</b> Nombre del operador que conduce la unidad para realizar el servicio especial.</li> <li>h) <b>Unidad:</b> Número asignado a la unidad.</li> <li>i) <b>Itinerarios:</b> Recorrido que se da dentro del servicio.</li> <li>j) <b>Tipo de Servicio:</b> Seleccionar con una X si el servicio es: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Apoyo Inst.:</b> Servicio de apoyo institucional.</li> <li>✓ <b>Social:</b> Servicio comunitario.</li> </ul> </li> </ul>	

 <p><b>Transbolívar</b> Integración y Progreso</p>	<p><b><u>INSTRUCTIVO</u></b></p> <p><b>“Despacho de Unidades para Servicios Sociales y Comerciales”</b></p> <p><b>Orden de Despacho</b></p>
<p><b>Página 1 de 2</b></p>	
<p>Controla el itinerario del servicio de transporte especial y vela su cumplimiento por parte de los operadores. Se emplea de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) <b>Servicio Comercial:</b> Marcar con una X si el servicio es pago.</li> <li>b) <b>Servicio Social:</b> marcar con una X si el servicio es gratuito.</li> <li>c) <b>Servicio Especial:</b> Marcar con una X si el servicio es social a un bajo costo.</li> <li>d) <b>Cliente:</b> Nombre del cliente que requiere del servicio.</li> <li>e) <b>Contacto:</b> Número de contacto del cliente.</li> <li>f) <b>Salida:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Fecha:</b> Día, mes y año en que se realizará el servicio especial.</li> <li>✓ <b>Hora:</b> Hora en que se realizará el servicio.</li> </ul> </li> <li>g) <b>Llegada:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Fecha:</b> Día, mes y año de culminación del servicio especial.</li> <li>✓ <b>Hora:</b> Hora en que culmina el servicio.</li> </ul> </li> <li>h) <b>Lugar de Origen:</b> Punto de partida del servicio.</li> <li>i) <b>Lugar de Destino:</b> Punto de llegada del servicio.</li> <li>j) <b>Itinerario de Servicio:</b> Descripción de la ruta a recorrer del servicio.</li> </ul>	

 <p><b>Transbolívar</b> Integración y Progreso</p>	<p><b><u>INSTRUCTIVO</u></b></p> <p><b>“Despacho de Unidades para Servicios Sociales y Comerciales”</b></p> <p><b>Orden de Despacho</b></p>
<p><b>Página 2 de 2</b></p>	
<p><b>k) Tipo de Unidad:</b> Tipo de unidad que se utilizará (Pulman, Volare o Viale).</p> <p><b>l) Número de Unidad:</b> Número asignado a la unidad:</p> <p><b>m) Capacidad máx. Personas:</b> Número máximo de personas permitidas en la unidad.</p> <p><b>n) Condiciones:</b> Normas establecidas en el servicio.</p> <p><b>o) Supervisor Despacho:</b> Nombre y firma del supervisor que despacha la unidad.</p> <p><b>p) Supervisor Recibe:</b> Nombre y firma del supervisor que recibe la unidad.</p> <p><b>q) Operador:</b> Nombre y firma del operador que realiza el servicio.</p> <p><b>r) Nombre cliente conforme:</b> Nombre y firma del cliente solicitante del servicio.</p> <p><b>s) Hora:</b> Hora en que el cliente firma la conformidad del servicio.</p>	

---

## CONCLUSIONES

Una vez culminada la investigación se concluyen los siguientes aspectos:

1. Se diagnosticó la situación actual en la Gerencia de Operaciones de la empresa Transporte Público del Estado Bolívar C.A. con respecto a los procedimientos de operaciones en cuanto al despacho de las unidades, mediante la elaboración del Diagrama Causa-Efecto.
2. Se evidenció la inexistencia de los procedimientos operativos con respecto al control de despacho de la flota y ciertas irregularidades en cuanto a la metodología utilizada en la Gerencia, la cual ocasiona de una u otra manera entorpecimientos en las actividades operativas de la misma.
3. Se comprobó la importancia de seguir fortaleciendo la relación entre las Unidades que conforman la Gerencia de Operaciones en cuanto a la actividad del despacho de la flota vehicular, la cual debe trabajar en conjunto para garantizar la operatividad de la misma mediante las actividades programadas relacionadas al funcionamiento de las unidades y así brindar un servicio de transporte seguro y confiable, tal como lo merece la población de Ciudad Guayana.
4. Se elaboró los procedimientos de operaciones de ruta urbana e interurbana en cuanto al despacho de las mismas, mejorando esta actividad y proporcionando a su vez la optimización y el desarrollo de las acciones llevadas a cabo en esta área.

5. Se estableció los procesos que se deben seguir para un adecuado despacho de unidades que conforman la flota vehicular de la empresa, a fin de contar con un buen procedimiento operativo de esta índole.

---

## RECOMENDACIONES

Tomando en cuenta las conclusiones antes mencionadas, se recomienda lo siguiente:

1. Realizar talleres de capacitación al personal adscrito a la Unidad de Operaciones encargado directamente del despacho de las unidades como son los supervisores, a fin de dar a conocer el procedimiento adecuado para realizar esta actividad considerada de gran envergadura, debido a que la misma es la fuente de ingreso para la empresa TRANSBOLÍVAR C.A.
2. Concienciar al personal que labora en la Gerencia de Operaciones encargado del despacho de las unidades (supervisores) para que coloquen en práctica las instrucciones dadas en las normas procedimientos.
3. Cumplir con las normas y procedimientos de operaciones establecidas, para contribuir con el mejoramiento de esta actividad.
4. Seguir trabajando y reforzando los lazos de la Unidad de Operaciones y la Unidad de Mantenimiento cumpliendo con el compromiso del trabajo mancomunado en pro del mejoramiento de todas las actividades administrativas y operativas de la Gerencia.

## BIBLIOGRAFÍA

ARIAS, Fidias (2006); **El proyecto de Investigación: Introducción a la Metodología Científica**. Caracas (Venezuela). 5ta Edición.

CLARET VÉLIZ, Arnoldo (2005). **Cómo hacer y defender una Tesis**. Caracas (Venezuela). 4ta Edición, p. 73.

HERNÁNDEZ, Roberto; FERNÁNDEZ, Carlos; BATISTA, Pilar. **Metodología de la investigación**. (1998). Editorial Mc Graw-Hill. 2da Edición. México.

ROJAS DE NARVÁEZ, ROSA (1997), **Orientaciones prácticas para la elaboración de informes de investigación**. Puerto Ordaz (Venezuela) p. 236.

[URL 1] **WIKIPEDIA** [Página web en línea] Disponible:  
[http://es.wikipedia.org/wiki/Diagrama\\_de\\_flujo](http://es.wikipedia.org/wiki/Diagrama_de_flujo)  
[Consulta: Agosto 2012]

[URL 2] **WIKIPEDIA** [Página web en línea] Disponible:  
[http://es.wikipedia.org/wiki/Diagrama\\_de\\_Ishikawa](http://es.wikipedia.org/wiki/Diagrama_de_Ishikawa)  
[Consulta: Agosto 2012]

[URL 3] **EDUTEKA** [Página web en línea] Disponible:  
<http://www.eduteka.org/DiagramaCausaEfecto.php>  
[Consulta: Agosto 2012]

## APÉNDICES

## **APÉNDICE “A”**

**“Control de Despacho de Unidades de la Ruta Urbana en Patio”**

### Formulario Control de Despacho de Unidades de la Ruta Urbana en Patio

 <b>Transbolívar</b> Integración y Progreso		<b>CONTROL DE DESPACHO DE UNIDADES DE LA RUTA URBANA TRANSPORTE PUBLICO DEL ESTADO BOLIVAR C.A GERENCIA DE OPERACIONES</b>									
FECHA:		TURNO:					Nº DE HOJA:				
Nº	SALIDA						LLEGADA				
	Nº DE UNIDAD	KM	NIVEL DE GASOIL	CODIGO DE RUTA	HORA DE SALIDA	OPERADOR	HORA DE LLEGADA	KM	NIVEL DEL GASOIL	CICLOS REALIZADOS	OBSERVACIONES
1											
2											
3											
4											
5											
6											
7											
8											
9											
10											
11											
12											
13											
14											
15											
16											
17											
18											
19											
20											
21											
22											
23											
24											
25											
26											

SUPERVISOR RESPONSABLE NOMBRE: _____ C.I: _____ FIRMA _____	SUPERVISOR RESPONSABLE NOMBRE: _____ C.I: _____ FIRMA _____
--	--

## **APÉNDICE “B”**

### **“Control de Despacho de Unidades de la Ruta Interurbana”**

### Formulario Control de Despacho de Unidades de Ruta Interurbana

		<b>CONTROL DE DESPACHO DE UNIDADES DE LA RUTA INTERURBANA</b> <b>TRANSPORTE PUBLICO DEL ESTADO BOLIVAR, C.A</b> <b>GERENCIA DE OPERACIONES</b>											
FECHA:												HOJA:	
Nº	SALIDA						LLEGADA						OBSERVACIONES
	Nº DE UNIDAD	HORA DE SALIDA	SUB-CODIGO DE RUTA	NIVEL DEL GASOIL	KM	OPERADOR	CODIGO DE RUTA	HORA DE LLEGADA	NIVEL DEL GASOIL	KM	OPERADOR		
1													
2													
3													
4													
5													
6													
7													
8													
9													
10													
11													
12													
13													
14													
15													
16													
17													
18													
19													
20													
21													
22													
23													
24													
25													
26													
SUPERVISOR RESPONSABLE TURNO (A)						SUPERVISOR RESPONSABLE TURNO (B)							
NOMBRE:						NOMBRE:							
C.I:						C.I:							
FIRMA						FIRMA							

## **APÉNDICE “C”**

### **“Revisión de Despacho de Unidades Tipo Pulman Modelo Paradiso 1200”**

<b>Revisión de Despacho de Unidades Tipo Pulman Modelo Paradiso 1200</b>			
 <b>Transbolívar</b> Integración y Progreso		<b>GERENCIA DE OPERACIONES</b>  <b>REVISIÓN DE DESPACHO DE UNIDADES PARADISO 1200 RUTAS: 3, 4 Y 5</b>	FECHA: _____  HORA DE SALIDA A RUTA: _____
UNIDAD: _____	RUTA: _____	SUPERVISOR: _____	
NIVEL DE COMBUSTIBLE: _____		KILOMETRAJE: _____	
1. REVISIÓN MECÁNICA			
REGLÓN	VERIFICACIONES		OBSERVACIONES
A. NIVEL DE ACEITE DE MOTOR	COMPLETO _____	FALTANTE _____	
B. NIVEL DE ACEITE DE LA DIRECCIÓN	COMPLETO _____	FALTANTE _____	
C. NIVEL DE FLUIDO DE FRENO S	COMPLETO _____	FALTANTE _____	
D. NIVEL DE AGUA EN TANQUE	COMPLETO _____	FALTANTE _____	
E. LIMPIAPARABRISAS DERECHO	FUNCIONA _____	NO FUNCIONA _____	
F. LIMPIAPARABRISAS IZQUIERDO	FUNCIONA _____	NO FUNCIONA _____	
G. GRADUACIÓN DE FRENO S	SÍ _____	NO _____	
H. LUBRICACIÓN DE LA DIRECCIÓN	BIEN _____	OBSERVACIÓN: _____	
I. NEUMÁTICOS Nº 1 _____ % Nº 2 _____ % Nº 3 _____ % Nº 4 _____ % Nº 5 _____ % Nº 6 _____ % Nº 7 _____ % Nº 8 _____ %			
2. REVISIÓN DE LUCES			
REGLÓN	FUNCIONAN	NO FUNCIONAN	OBSERVACIONES
A. LUCES DELANTERAS SUPERIORES			
B. LUCES DELANTERAS (FOCOS)			
C. LUCES DELANTERAS (FOCO NEBLINA)			
D. LUCES DE ENTORNO (DERECHA)			
E. LUCES DE ENTORNO (IZQUIERDA)			
F. LUCES TRASERAS SUPERIORES			
G. LUZ DE FRENO TRA SERA (CENTRAL)			
H. LUCES DE FRENO TRASERAS			
I. LUCES INTERMITENTES			
J. LUCES DE RETROCESO			
K. LUCES DE MALETEROS			
L. LUCES INTERNAS			
3. IMPLEMENTOS DE SEGURIDAD			
REGLÓN	SÍ	NO	OBSERVACIONES
A. NEUMÁTICO DE REPUESTO (CANTIDAD:1)			
B. GATO HIDRÁULICO (CANTIDAD:1)			
C. TRIÁNGULOS DE SEGURIDAD (CANTIDAD:2)			
D. CONOS DE SEGURIDAD (CANTIDAD:3)			
E. JUEGO DE LLAVES DE RUEDAS			
F. EXTINTOR			
OBSERVACIONES GENERALES			
POR LA UNIDAD DE MANTENIMIENTO		OPERADOR (ES)	SUPERVISOR DE OPERACIONES

## **APÉNDICE “D”**

**“Despacho de Unidades para Servicios Sociales y Comerciales”**

**“Reporte de Servicios Especiales Comerciales”**

## Reporte de Servicios Especiales Comerciales



**REPORTE DE LOS SERVICIOS ESPECIALES COMERCIALES**  
**GERENCIA DE OPERACIONES**

**MES:**

REGLON	FECHA	CLIENTE	SALIDA		RETORNO		DESTINO	OPERADORES	UNIDAD	ITINERARIOS	OBSERVACIONES
			HORA	PUNTO	HORA	FECHA					
1											
2											
3											
4											
5											
6											
7											
8											
9											
10											
11											
12											
13											
14											
15											
16											
17											
18											
19											
20											

## **APÉNDICE “E”**

**“Despacho de Unidades para Servicios Sociales y Comerciales”**

**“Reporte de Servicios Especiales Sociales”**

## Reporte de Servicios Especiales Sociales



REPORTE DE SERVICIOS ESPECIALES SOCIALES  
GERENCIA DE OPERACIONES

MES:												
REGLON	FECHA	CLIENTE	SALIDA		RETORNO		DESTINO	OPERADORES	UNIDAD	ITINERARIOS	TIPO DE SERVICIO	
			HORA	PUNTO	HORA	FECHA					APOYO INST.	SOCIAL
1												
2												
3												
4												
5												
6												
7												
8												
9												
10												
11												
12												
13												
14												
15												
16												
17												
19												
20												
21												

## **APÉNDICE “F”**

**“Despacho de Unidades para Servicios Sociales y Comerciales”**

**“Orden de Despacho”**

## Orden de Despacho

<b>ORDEN DE DESPACHO UNIDAD DE OPERACIONES</b>			
 <b>Transbolívar</b> Integración y Progreso			
SERVICIO COMERCIAL <input type="checkbox"/>	SERVICIO SOCIAL <input type="checkbox"/>	SERVICIO ESPECIAL <input type="checkbox"/>	
<b>CLIENTE:</b>		<b>CONTACTO:</b>	
<b>SALIDA</b>		<b>LLEGADA</b>	
FECHA:	HORA:	FECHA:	HORA:
<b>LUGAR DE ORIGEN</b>		<b>LUGAR DE DESTINO</b>	
<b>ITINERARIO DE SERVICIO</b>			
<b>TIPO DE UNIDAD:</b>	<b>NÚMERO DE UNIDAD:</b>	<b>CAPACIDAD MAX. PERSONAS:</b>	
<b>CONDICIONES:</b>			
1. EL OPERADOR DEBE CUMPLIR EstrictAMENTE EL HORARIO DESCRITO EN EL ITINERARIO DEL SERVICIO, SIN EXCEPCIÓN.			
2. EN EL CASO DE QUE EL CLIENTE SOLICITE MODIFICACIÓN EN EL ITINERARIO, EL OPERADOR DEBE NOTIFICAR AL OPERACIONES PARA SU DEBIDA AUTORIZACIÓN.			
3. EL OPERADOR DEBE VELAR QUE NO SE EXCEDA LA CAPACIDAD DE PERSONAS QUE TIENE LA UNIDAD VEHICULAR.			
4. LOS NIÑOS Y NIÑAS DEBEN SER TRASLADADOS EN UNIDADES DE TRANSPORTE ACOMPAÑADOS CON SU REPRESENTANTE.			
5. SI NO SE CUMPLEN LAS CONDICIONES ANTES DESCRITAS, ANTE CUALQUIER EVENTUALIDAD QUE OCURRA QUEDARÁ BAJO LA TOTAL RESPONSABILIDAD DEL OPERADOR DE LA UNIDAD Y SE TOMARÁN LAS MEDIDAS PERTINENTES.			
<b>SUPERVISOR DESPACHO:</b>	<b>OPERADOR:</b>	<b>NOMBRE CLIENTE CONFORME:</b>	
NOMBRE:	NOMBRE:		
FIRMA:	FIRMA:		
<b>SUPERVISOR RECIBE:</b>	<b>OPERADOR:</b>	<b>FIRMA CLIENTE:</b>	<b>HORA:</b>
NOMBRE:	NOMBRE:		
FIRMA:	FIRMA:		

## ANEXOS



**TRANSPORTE PÚBLICO DEL ESTADO BOLIVAR  
TRANSBOLIVAR C.A.**



Gobierno Bolivariano de Venezuela

**Anexo 1: Transporte Público del Estado Bolívar**

**Fuente: TRANSBOLÍVAR C.A. 2012**



**EMPRESA DE PROPIEDAD SOCIAL INDIRECTA  
TRANSBOLIVAR**



**IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA**

- Inexistencia del servicio de transporte público urbano en 5 municipios del estado
- Servicio Interurbano Estatal operado en un 70% por modalidad de carros por puesto
- Inaccesibilidad del servicio a personas de bajos recursos por altas tarifas en el transporte público interurbano estatal
- Flota privada no apta para la prestación del servicio de transporte público
- 80 % de la flota privada con mas de 10 años de uso
- Anarquía en la prestación del servicio

Gobierno Bolivariano de Venezuela

**Anexo 2: Transporte Público del Estado Bolívar**

**Fuente: TRANSBOLÍVAR C.A. 2012**



**EMPRESA DE PROPIEDAD SOCIAL INDIRECTA  
TRANSBOLIVAR**



**ACCIONES TOMADAS**

- Creación del programa social sustitución de flota no apta de transporte público por unidades dignas
- Diseño de rutas urbanas en 8 Municipios del Estado
- 460 unidades entregadas en créditos a los transportistas del estado a través del Fondo Bolívar
- Formación técnica de 811 transportistas, mediante la realización de 23 Talleres y 346 horas académicas impartidas
- Creación de la empresa TRANSBOLIVAR con capital accionario 100% de la Gobernación del estado Bolívar, ampliando la cobertura y accesibilidad al servicio de transporte público de pasajeros integrando rutas interurbanas estatales y urbanas

**INVERSION TOTAL**

FONDO BOLIVAR: Bs. 83.416.750 / TRANSBOLIVAR: Bs. 18.597.000



**Anexo 3: Transporte Público del Estado Bolívar**

Fuente: TRANSBOLÍVAR C.A. 2012



**EMPRESA DE PROPIEDAD SOCIAL INDIRECTA  
TRANSBOLIVAR**



**MARCO SOCIALISTA EPSI**



- Generación de 110 empleos directos y 330 empleos indirectos
- Cobertura de prestación del servicio en el transporte interurbano en 7 municipios
- Accesibilidad con tarifas sociales:
  - En rutas interurbanas hasta un 25% menos a las tarifas establecidas en Gacetas Oficiales
  - En rutas urbanas, hasta un 33% menos a las tarifas fijadas en Gacetas Municipales
  - Descuento del 50% en las tarifas a ciudadanos de la tercera edad y personas con alguna discapacidad
- Transformación de los esquemas laborales del sistema de transporte actual (basado en relaciones sociales de producción colonial), en una estructura con relaciones laborales de respeto a la dignidad de los operadores de transporte
- La EPSI es un Centro de Capacitación para los operadores de transporte público del Estado Bolívar



**Anexo 4: Transporte Público del Estado Bolívar**

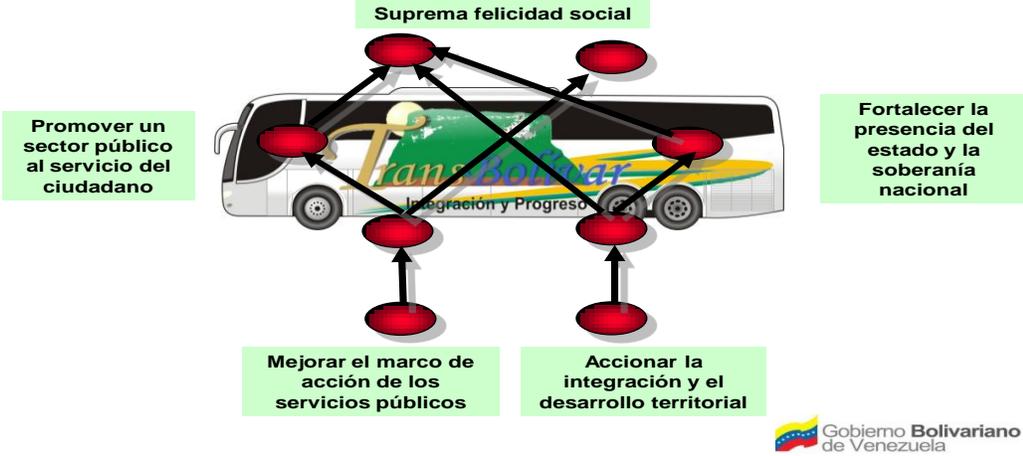
Fuente: TRANSBOLÍVAR C.A. 2012



TRANSPORTE PUBLICO DEL ESTADO BOLIVAR  
TRANSBOLIVAR C.A.



**DIGNIFICANDO EL SERVICIO DE TRANSPORTE PUBLICO**



Anexo 5: Transporte Público del Estado Bolívar  
Fuente: TRANSBOLÍVAR C.A. 2012



TRANSPORTE PUBLICO DEL ESTADO BOLIVAR  
TRANSBOLIVAR C.A.



**LOGROS**

**INVERSION REALIZADA 24.098.427,21 Bs.**

**10 PULLMAN DE 50 PUESTOS**



**35 VIALES DE 48 PUESTOS**



**110 EMPLEOS DIRECTOS  
330 EMPLEOS INDIRECTOS**



Anexo 6: Transporte Público del Estado Bolívar  
Fuente: TRANSBOLÍVAR C.A. 2012



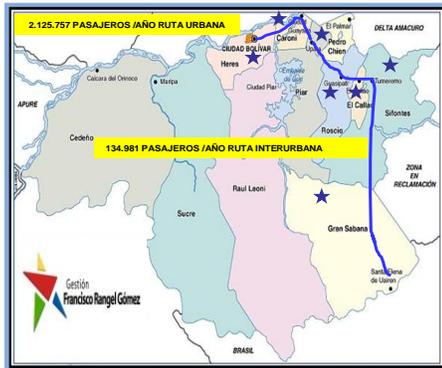
TRANSPORTE PUBLICO DEL ESTADO BOLIVAR  
TRANSBOLIVAR C.A.



**LOGROS**

✓ TRANSPORTE PUBLICO CON CALIDAD, CONFIABILIDAD Y SEGURIDAD

✓ AMBITO EN 7 MUNICIPIOS:  
HERES, CARONI, PIAR, ROSCIO, EL CALLAO, SIFONTES Y GRAN SABANA



✓ 3 RUTAS INTERURBANAS ESTADALES  
CIUDAD BOLIVAR-UPATA  
CIUDAD BOLIVAR-SANTA ELENA  
TUMEREMO-CIUDAD BOLIVAR

✓ 1 RUTA URBANA  
CARONI: 25 DE MARZO-UD-338

- ✓ MOVILIZACION DE 2.260.688 PASAJEROS/AÑO
- ✓ ACCESIBILIDAD AL SERVICIO CON TARIFAS SOCIALES
  - HASTA 33% MENOS EN RUTA URBANA
  - HASTA 25% MENOS EN RUTAS INTERURBANAS ESTADALES
  - 106.288 PASAJEROS DE LA 3RA. EDAD Y DISCAPACITADOS, TRANSPORTADOS SIN COSTOS EN RUTA URBANA
  - 256.041 ESTUDIANTES CON TARIFA PREFERENCIAL

INTEGRACION Y DESARROLLO TERRITORIAL



**Anexo 7: Transporte Público del Estado Bolívar**

Fuente: TRANSBOLÍVAR C.A. 2012



TRANSPORTE PUBLICO DEL ESTADO BOLIVAR  
TRANSBOLIVAR C.A.



**LOGROS**

**FORMACION INTEGRAL DEL OPERADOR DE TRANSPORTE PUBLICO**

150 CONDUCTORES FORMADOS

555 HORAS DE FORMACION

- Operador de Transporte Público TRANSBOLIVAR (82 horas)
- ❖ Modulo 1: "Comunicación, Conducción y Personalidad" (16 Horas)
  - ❖ Modulo 2 "Técnicas de Manejo Defensivo" (24 horas)
  - ❖ Modulo 3 "Normativas de Transito" (24 horas)
  - ❖ Modulo 4 "Inducción a la Empresa y Procesos de Operación" (8)
  - ❖ Modulo 5 "Prácticas de Pista Y Calle" (10 Horas)



**Anexo 8: Transporte Público del Estado Bolívar**

Fuente: TRANSBOLÍVAR C.A. 2012



**Anexo 9:** Unidades Modelo Paradiso 1200, Viale y Volare respectivamente.

**Fuente:** Elaboración propia. 2012



**Anexo 10:** Instalaciones de TRANSBOLÍVAR C.A..

**Fuente:** Elaboración propia. 2012



**Anexo 11:** Supervisor de turno realizando la inspección visual de la unidad de ruta urbana.

**Fuente:** Elaboración propia. 2012



**Anexo 12:** Supervisor realizando el despacho de la unidad.

**Fuente:** Elaboración propia. 2012