



Booklets

RENIECYT - LATINDEX - Research Gate - DULCINEA - CLASE - Sudoc - HISPANA - SHERPA UNIVERSIA - Google Scholar DOI - REDIB - Mendeley - DIALNET - ROAD - ORCID - VJLEX

Title: Individual public passenger transportation service for continuous improvement

Authors: Rodríguez-Valencia, Blanca Susana, Catro-De la Cruz, Jucelly, Lopez-Valdiviezo, Leticia and Meneses-Hernandez, José Luis

- Tecnológico Nacional de México GPP-4222-2022 ID 0000-0003-1233-6284 1226432
- Tecnológico Nacional de México G-1886-2018 ID 0000-0002-3862-9555 628744
- Tecnológico Nacional de México G-5753-2018 ID 0000-0001-6288-3636 411079
- Tecnológico Nacional de México H-4727-2018 ID 0000-0001-6097-4817 309388

Editorial label ECORFAN: 607-8695
BECORFAN Control Number: 2024-01
BECORFAN Classification (2024): 121224-0001
RNA: 03-2010-032610115700-14
Pages: 06

CONAHCYT classification:
Area: Engineering
Field: Engineering
Discipline: Industrial Engineering
Subdiscipline: Planning

ECORFAN-México, S.C.
Park Pedregal Business. 3580,
Anillo Perif., San Jerónimo
Aculco, Álvaro Obregón,
01900 Ciudad de México, CDMX,
Phone: +52 1 55 6159 2296
Skype: MARVID-México S.C.
E-mail: contact@rinoe.org
Facebook: RINOE-México S. C.
Twitter: @Rinoe_México

www.marvid.org

Holdings		
Mexico	Colombia	Guatemala
Bolivia	Cameroon	Democratic
Spain	El Salvador	Republic
Ecuador	Taiwan	of Congo
Peru	Paraguay	Nicaragua

Introducción

El mundo está cambiando a un ritmo acelerado, afectando el transporte público en la modalidad de taxi. Además en Tabasco, este sector enfrenta nuevas exigencias debido a la implementación de la nueva Ley de Movilidad, la competencia desleal y los constantes cambios en el entorno han afectado su productividad. El objetivo de esta investigación es determinar en qué medida se puede mejorar la productividad en este sector.

Se pretende medir el desempeño en la gestión de estrategias y mejorar la productividad del transporte público en la modalidad de taxi, así como proponer un modelo integral de medición de la productividad. Para ello se analizará la estructura de una cooperativa de transporte publico individual de pasajeros mediante un modelo integral de medición, para mejorar la productividad y eficiencia de la cooperativa.



METODOLOGIA

El instrumento utilizado para la medición en la organización es nombrado por las siglas TIEP (Técnica Integral de Medición de la Productividad) fue diseñado especialmente para estudiar con un enfoque sistémico e integral a las organizaciones, es decir los elementos tangibles e intangibles que componen la organización (Hortensia Eliseo et al., 2022). Este instrumento consta de 10 elementos que se consideran importantes para que el evaluador pueda tener el conocimiento del contexto externo e interno que existe en la organización.

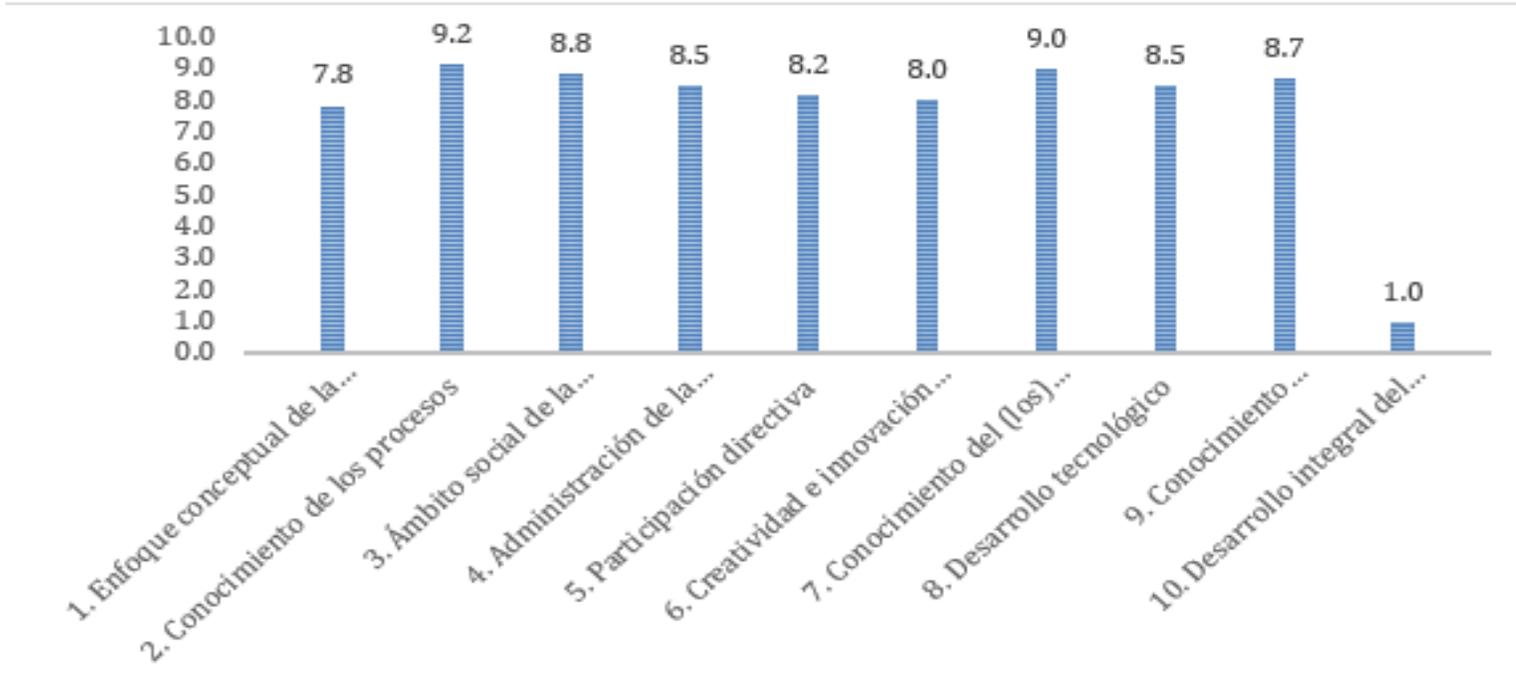
TIEP (Técnica Integral de Evaluación de la Productividad)												
Elemento	Variable Económica		Variable Política		Variable Ambiental		Variable Cultural		Variable Tecnológica		Variable Social	
	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E
1. Enfoque conceptual de la empresa	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E
2. Conocimiento de los procesos	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E
3. Ambito social de la organización	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E
4. Administración de la planeación	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E
5. Participación directiva	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E
6. Creatividad e Innovación organizacional	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E
7. Conocimiento del (los) clientes (s)	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E
8. Desarrollo tecnológico	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E
9. Conocimiento macroeconómico	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E
10. Desarrollo Integral del recurso humano	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E

P = Ponderación	$\sum P = 1$
E = Evaluación Cuantitativa	Rango E = 1 - 10



RESULTADO

De la matriz de evaluación integral de la productividad muestran que la cooperativa tiene un nivel promedio de desempeño, con fortalezas en algunos elementos, como el enfoque conceptual y los conocimientos del proceso.



Se realizaron pequeñas entrevistas con los encargados de cada departamento, las cuales se basaron en preguntas que están estrechamente relacionadas con los 10 elementos que conforman el instrumento TIEP, posteriormente se procedió a llenar el instrumento colocando una ponderación en cada uno de los elementos y una calificación con base al conocimiento que se logró percibir con cada una de las personas entrevistadas

Fuente Propia

Departamentos de secretario del trabajo conciliación y Vigilancia.

Respecto al conocimiento que hay de cada uno de los elementos se muestran los resultados favorables en las variables, entre las calificaciones totales de la mayoría de los elementos, 2 conocimientos del proceso, 3 ámbito social, 7 conocimiento del cliente, pero en elemento 10 del desarrollo integral humano se obtiene una calificación menor a comparación de los demás elementos que tiene un mejor resultado.



RESULTADO

Servicio de transporte público individual de pasajeros para una mejora continua



Fuente: Elaboración propia

Propuesta de Modelo integral de medición de la productividad

Este modelo abarca los siguientes aspectos:

1. Sensibilización de la alta dirección
2. Identificación de una cultura corporativa
3. Momento de la verdad de organización y cliente
4. Evaluación de la satisfacción del cliente
5. Definición de estrategias
6. Capacitación planificada
7. Adiestramiento de mejora continua
8. Supervisión de cambios solicitados por los clientes
9. Liderazgo enfocado a la productividad
10. Involucramiento y Motivación
11. Desarrollo de competencia al talento humano
12. Comunicación y compromiso
13. Respaldo en procesos de transformación del servicio
14. Capacitación del talento humano.



CONCLUSION

La productividad en el sector del transporte público en modalidad taxi en Tabasco puede mejorarse mediante un enfoque integral que considere la capacitación, la innovación tecnológica, el desarrollo integral del recurso humano y la responsabilidad social y ambiental. La aplicación de herramientas de evaluación como la TIEP proporciona una visión clara de las áreas de oportunidad y fortalezas, permitiendo implementar estrategias efectivas para mejorar el desempeño y la competitividad del gremio. Este documento se ha estructurado para proporcionar una visión comprensiva de la situación actual del sector del transporte público en modalidad taxi en Tabasco, y para proponer acciones concretas para mejorar su productividad, alineándose con las demandas y exigencias actuales del entorno.



Referencias

Antecedentes

Oscar, V. E. G. A., RIVERA-RODRÍGUEZ, H. A., & MALAVER, N. (2017). [Contrastación entre expectativas y percepción de la calidad de servicio del sistema de transporte público de autobuses en Bogotá](#). *Revista Espacios*, 38(43).

Islas Rivera, V., Torres Vargas, G., & Rivera Trujillo, C. (2000). [Productividad en el transporte mexicano](#). PUBLICACION TECNICA, (149).





MARVID®

© MARVID-Mexico

No part of this document covered by the Federal Copyright Law may be reproduced, transmitted or used in any form or medium, whether graphic, electronic or mechanical, including but not limited to the following: Citations in articles and comments Bibliographical, compilation of radio or electronic journalistic data. For the effects of articles 13, 162, 163 fraction I, 164 fraction I, 168, 169, 209 fraction III and other relative of the Federal Law of Copyright. Violations: Be forced to prosecute under Mexican copyright law. The use of general descriptive names, registered names, trademarks, in this publication do not imply, uniformly in the absence of a specific statement, that such names are exempt from the relevant protector in laws and regulations of Mexico and therefore free for General use of the international scientific community. BECORFAN is part of the media of MARVID-Mexico., E: 94-443.F: 008- (www.marvid.org/booklets)