

**Estudio de factibilidad para la creación de una empresa de conductores elegidos en
la ciudad de Bogotá**

Andrés Felipe León Gómez
Hebert Andrés Hernández Martínez

Universitaria Agustiniana
Facultad de Ingeniería
Programa de Ingeniería Industrial
Bogotá, D.C.
2019

**Estudio de factibilidad para la creación de una empresa de conductores elegidos en
la ciudad de Bogotá**

Andrés Felipe León Gómez
Hebert Andrés Hernández Martínez

Trabajo de grado final presentado para optar el título de Ingeniero Industrial

Director

Manuel Guillermo Hoyos Trujillo

Universitaria Agustiniana
Facultad de Ingeniería
Programa de Ingeniería Industrial
Bogotá D.C

2019

Resumen

Esta investigación determina las variables y los factores que se tienen en cuenta para poder crear una empresa de conductores elegidos en la ciudad de Bogotá el cual ayudara a contribuir a la disminución de accidentes de tránsito por conducir bajo los efectos de embriaguez y al gasto ocasionado por las primas emitidas, utilizando la investigación proyectiva y con recolección de datos primarios como secundarios, se realizó un estudio de mercados permitió identificar la posible demanda para calcular la proyección en ventas, se determina la segmentación de mercado definiendo los posibles asegurados que pueden tomar el servicio y la población a la cual se aplicara las encuestas. Con la realización del estudio técnico aporta a la investigación el cálculo de las capacidades y la posible ubicación de la empresa por medio de métodos de localización de planta para poder generar su respectivo Layout. Otro de los estudios que se elaboraron corresponde a los temas legales en donde se determinan los niveles de exposición al riesgo de los conductores, los tipos de contrato que tendrá la empresa, apoyándonos en el estudio administrativo se crearon las políticas corporativas, los valores corporativos y se definió el organigrama ubicar estratégicamente la empresa, para finalizar se realizó un estudio financiero contemplando los estados financieros de la empresa, permitiendo realizar una evaluación de todos los estudios y determinar la factibilidad de la empresa.

Palabras clave: Conductores, primas, embriaguez y demanda

Abstract

This investigation determine the variables and the factors that are held in the account in order to create a company of chosen drivers in the city of Bogotá, which will help to contribute to the reduction of traffic accidents for driving under the influence of drunkenness and to the expense caused by the safe issue use projective investigation and with the collection of data primary and secondary, a market study is carried out to identify the possible the determination of the projection in the sales, the determination of the market segmentation, the definition of the possible insured, the service and the population, as well as the application of the surveys. With the accomplishment of the technical study and the investigation the calculation of the capacities and the possible location of the company in the middle of the means of location of the plant to be able to generate his respective design. Other type of studies that are elaborated in the legal subjects and in which the levels of exposure, the risk, the drivers, the contract, the company, the supports and the administrative study are determined, the corporative policies, the corporative values and defined the organizational chart strategically locate the company, to finish, conduct a study financial, statements of the company, perform an evaluation of all studies and determine the feasibility of the company.

Keywords: Drivers, safes, drunkenness and demand.

Tabla de contenido

Introducción.....	12
1. Identificación del problema.....	14
1.1 Antecedentes del problema.....	14
1.1.1 Accidentes de tránsito a nivel mundial.....	14
1.1.2 Comparendos en Colombia.....	15
1.2 Descripción del problema.....	16
1.2.2 Árbol de problemas.....	18
1.3 Formulación del problema.....	19
1.4. Sistematización del problema.....	21
2. Justificación.....	22
3. Objetivos.....	24
3.1 Objetivo General.....	24
3.2 Objetivos específicos.....	24
4. Marco referencial.....	25
4.1 Antecedentes de la investigación.....	25
4.2 Marco Teórico.....	27
4.2.1 Estudio de factibilidad.....	27
4.2.2 Estudio de mercado.....	27
4.2.3 Estudio técnico.....	27
4.2.4 Estudio Administrativo y legal.....	28

4.2.5 Estudio financiero.....	28
4.3 Marco conceptual	29
4.4 Marco legal.....	30
5. Marco Metodológico	33
5.1 Tipo de investigación.....	33
5.2 Variables de la investigación.....	34
5.3 Hipótesis de investigación	34
5.3.1 Hipótesis	34
5.4 Tamaño poblacional	35
5.5 Proceso metodológico.....	36
5.6 Instrumentos de recolección de información.....	37
5.6.1 El Coeficiente (Alpha) de Cronbach	38
5.7 Análisis de la información.....	39
5.7.1 Análisis de involucrados.....	43
5.7.2 Análisis sectorial.....	45
6. Estudio de mercado	63
6.1 Identificación del servicio	63
6.2 Estudio de Balance Tecnológico	65
6.3 Matriz DOFA.....	67
6.3.1 Matriz EFI.....	68
6.3.2 Matriz EFE	69
6.4 Entorno de la empresa	71

6.4.1 Microentorno de las empresas de conductor elegido.....	71
6.4.2 Macroentorno.....	73
6.4.3. Proceso de compra.....	75
6.4.4 Segmentación de mercados	75
6.5.6. Muestreo	79
6.6.7 Realización de encuesta.....	81
6.6.8. Entrevistas	81
6.6.9 Guía anecdótica	82
6.6.10 Análisis de la información.....	82
6.7.1. Estadísticos descriptivos.....	91
6.7.2 Estudio de la demanda.....	92
6.7. Política del servicio	95
6.8. Política de precio	96
6.8.1. Fijación de precio	96
6.9. Política de marketing.....	96
6.9.1 Logotipo.....	96
6.9.2 Eslogan	97
6.9.3. Promoción.....	97
6.9.4 Canales de comunicación	97
6.9.5 Instrumentos de comunicación y nivel de utilización	98
6.10.1 Política de publicidad	99
6.10 QFD	100

6.11 Conclusiones estudio de mercado.....	103
7. Estudio técnico	104
7.1 Capacidad	104
7.1.1 Capacidad Teórica	104
7.1.2 Capacidad Instalada.....	104
7.1.3 Capacidad Real	105
7.2 OEE del servicio	105
7.2 Localización.....	106
7.2.1 Micro localización	106
7.2.2 Método de localización de planta Brown & Gibson.....	107
7.2.3 Macro - localización:	111
7.3 Proceso del Servicio	111
7.4 Necesidades y Requerimientos	114
7.5 Distribución de la planta.....	117
7.5.1 Layout	117
7.6 Conclusiones estudio técnico.....	119
8. Estudio Legal	120
8.1 Aspecto legal de la empresa	120
8.2 Tipo de sociedad.....	122
8.3 Clasificación del riesgo ARL	122
8.4 Contratación y tipo de contrato	123
8.4.1 Tipos de contratos.....	123

8.4.2 Contrato por prestación de servicios:	123
8.5 Exámenes de ingreso y egreso obligatorios.....	124
8.6 Normatividad de servicios transportes	125
8.6.1 Políticas de control de alcohol y drogas	125
8.6.2 Regulación de horas de conducción y descanso	126
8.6.3 Regulación de la velocidad.....	126
8.6.4 Uso de cinturón de seguridad y uso de equipos móviles de comunicaciones	126
8.6.5 Manual de funciones.....	127
8.7 Conclusiones del estudio legal	127
9. Estudio administrativo y organizacional	129
9.1 Enfoque estratégico	129
9.1.1 Misión.....	129
9.1.2 Visión.....	129
9.1.3 Políticas corporativas.....	129
9.1.4 Valores corporativos.....	130
9.2 Cadena de valor de Porter.....	130
9.3 Organigrama	131
9.4 Manual de funciones.....	132
9.5 Conclusiones estudio administrativo	136
10. Estudio financiero.....	138
10.1 Cálculos y costos de producción para el primer año.	138
10.2 Punto de equilibrio.....	139

10.3 Estado de resultados	140
10.4. Balance General.....	141
10.5 Proyección de utilidad frente a inversión inicial proyectado a 4 años	142
10.6 VPN, TIR, B/C, TIO.....	143
10.7 EBITDA.....	144
10.8 Conclusiones estudio financiero	145
11. Evaluación del proyecto	146
12.Conclusiones.....	148
Lista de referencias	149
Anexos	153
Anexo 1.....	153
Anexo 2.....	154
Anexo 3.....	155
Anexo 4.....	156
Anexo 5.....	157
Anexo 6.....	159
Anexo 7.....	165
Anexo 8.....	166
Anexo 9.....	169
Anexo 10.....	171
Anexo 11.....	173
Anexo 12.....	174

Anexo 13.....	176
Anexo 14.....	177
Anexo 15.....	178

Introducción

El presente trabajo de grado busca determinar por medio de un estudio de factibilidad la creación una empresa que preste el servicio de conductor elegido de la ciudad de Bogotá la cual pueda llegar a considerarse viable o insatisfactoria atendiendo la demanda que se presenta en la ciudad y sus alrededores. El interés de este proyecto nace a partir de una reseña anecdótica la cual de manera a priori se ve un aumento en la demanda de servicio de conductores elegidos en los cuales anualmente se pueden prestar más de 200.000 servicios según (La república, 2018, p.1), esta variable se ha consolidado cada año posicionando en el mercado nuevos oferentes que prestan este servicio.

La demanda de servicios de conductor elegido se ve influencia con las nuevas tecnologías y la facilidad de solicitud del servicio, por lo cual las personas pueden solicitar este servicio el cual está incluido en los seguros todo riesgo que ofrecen las aseguradoras a nivel nacional. Este servicio incluye una capacidad máxima de solicitudes la cuales oscilan entre 6 y 8 servicios al año, otros medios para la solicitud de los servicios son aplicaciones móviles las cuales se descargan desde las tiendas virtuales, se realiza el registro y se solicitan según la necesidad del usuario.

Teniendo en cuenta esta premisa, el proyecto desea realizar un estudio de factibilidad en el ciclo empresarial teniendo una propuesta de valor innovadora, la cual consta con la inclusión de un BPM para manejar el proceso de los servicios que se solicitan por las clientes a su aseguradora.

La propuesta de valor según Ostelwarter (2015) comprende satisfactoriamente los patrones para la creación de valor en la cual con la ayuda de los conocimientos adquiridos se implementa un flujo de BPM el cual permite controlar las atenciones y servicios realizados, con lo que se puede llevar las estadísticas ya sistematizadas de los servicios y permite tener los datos registrados para generar inteligencia de negocios con la información que se registra en el BPM.

Las investigaciones que se realizan utilizaran las herramientas de QDF (Despliegue de función de calidad) y métodos de localización de planta los cuales aportan tener un análisis detallado de los enfoques que se plantean para abordar dentro de los estudios las dinámicas apropiadas para el funcionamiento de la empresa.

Las cifras que se obtienen están soportadas con fuentes primarias obtenidos por instrumentos para recolectar la información, los cuales se apoyan con las fuentes secundarias obteniendo los datos de las bases que se encuentran disponibles en los entes regulatorios y privados que conservan las estadísticas del sector.

Después de todos ellos estudios realizados se realiza una evaluación del proyecto en el cual se tienen en cuenta las variables de mercado, el marco legal, la capacidad real, el recurso humano necesario y los indicadores financieros que permiten contextualizar y analizar las variables que afectan positivamente o negativamente, para así finalmente generan un concepto sobre la investigación realizada.

1. Identificación del problema

1.1 Antecedentes del problema

Los antecedentes del problema son el punto de inicio para delimitar la problemática en las cuales se consultan fuentes primarias y secundarias, que permiten informar y abarcar la observación de los hechos los cuales están sujetos al estudio, por lo cual se procede analizar los accidentes ocasionados a nivel mundial para determinar las causas que generan esta problemática.

1.1.1 Accidentes de tránsito a nivel mundial

Según la organización mundial de salud las muertes ocasionadas por accidentes de tránsito se encuentra alrededor de 1,35 millones de personas fallecidas por año de las cuales, el 10% se deben a conductores que manejan en estado de embriaguez, la mayoría de estos accidentes se produce en países de bajos y medianos recursos donde África presenta las cifras más elevadas a nivel mundial, de estas personas fallecidas en promedio las personas que fallecen se encuentran entre los 15 y 44 años representando más del 48% de fallecidos en el mundo.

Según un estudio realizado por la Organización mundial de salud (2015) en su manual de seguridad vial para decisores y profesionales nombrado Beber y conducir en los países de ingresos bajos y medianos se presentan entre el 4% y 69% de alcohol en conductores, el 18% y 90% en peatones y finalmente entre el 10% y 28% en motociclistas.

Merece la pena recalcar el impacto sobre la afectación humana de este tipo de siniestros, el hecho de que el 71% de este tipo de siniestros involucre víctimas quiere decir que por cada incidente solo con daños, se generaron de 2 a 3 hechos que involucraron víctimas fatales.

Como se aprecia en la figura 1 únicamente 34 países cuentan con leyes que promueven las mejores prácticas y reducir la conducción bajo estado de alicoramiento, estos países buscan promulgar el nivel máximo de concentración de alcohol en la sangre variando entre 0,05 g/dl y 0,08 g/dl, donde la mayoría de los accidentes son ocasionados por los jóvenes ya que las personas mayores de edad tienen menos probabilidad de sufrir accidentes de tránsito conduciendo bajo los efectos del alcohol.

Leyes sobre conducción bajo los efectos del alcohol, por países o zona

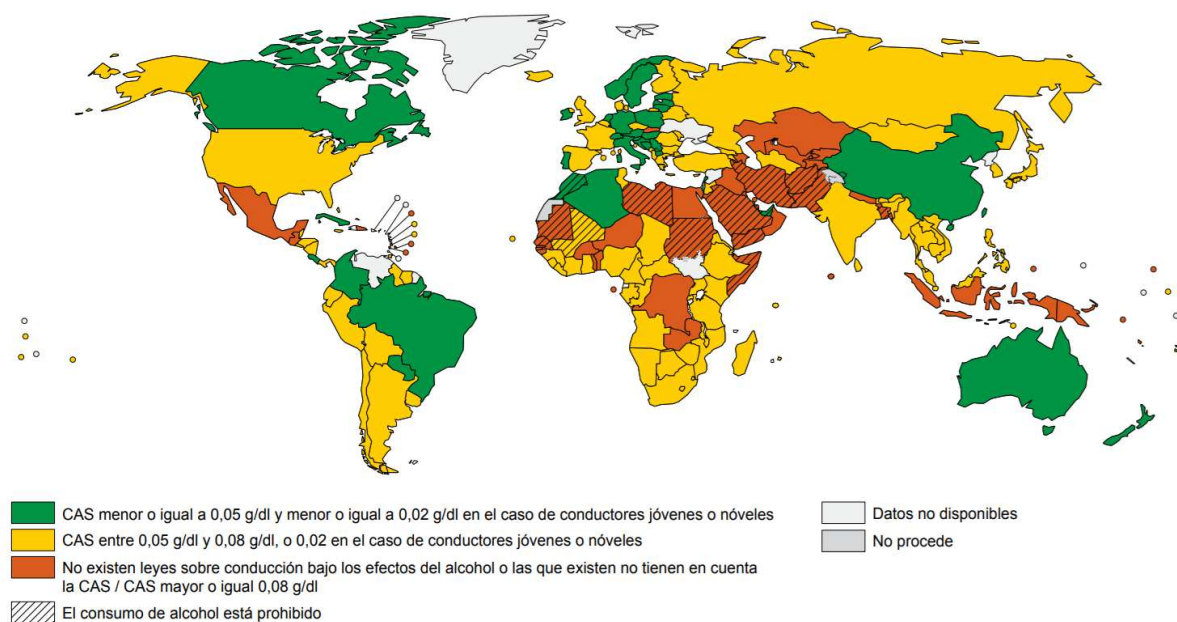


Figura 1. Países con leyes sobre conducción bajo los efectos del alcohol. OMS (2019)

En la figura 1 se pueden observar los países en los cuales no existen leyes para prevenir estos accidentes como lo es en África y en la parte inferior de Europa, similarmente en estos países no existen regulaciones sobre el manejo y los límites de velocidad que se debe tener en las vías urbanas las cuales en algunos casos puede superar más de 50 km/h.

1.1.2 Comparendos en Colombia

En Colombia a principios de década se realizaron más de 70 mil comparendos anuales a nivel nacional, pero con la implementación de la nueva normatividad en el año 2013, se logró reducir casi 50 mil comparendos en los siguientes años generando cultura en la población colombiana la cual se refleja en el año 2018 en donde se realizaron 20.705 comparendos por conducir bajos los efectos del alcohol como se evidencia en la tabla 1.

Tabla 1

Comportamiento de comparendos en Colombia

Año	Comparendos
2010	50658
2011	79867
2012	74115
2013	71234
2014	37491
2015	36500
2016	26825
2017	21824
2018	20705

Nota: Fuente propia

En la figura 2 se observa una disminución en los comparendos generados desde el 2010.



Figura 2. Comparendos a nivel nacional. Fuente Propia

1.2 Descripción del problema

Según el director de la policía de tránsito y transporte en el primer semestre del año 2018 se sancionaron más de 8.000 personas conduciendo bajo los efectos de alcohol, durante este periodo se presentaron 77 casos de personas fallecidas y 449 de personas lesionadas.

Uno de los casos más polémicos hasta ahora es el caso Salamanca: “La condena de cinco años de casa por cárcel que debe pagar Fabio Salamanca –que ebrio y a bordo de un carro les ocasionó la muerte a dos mujeres y dejó herido a un taxista en la calle 26 de Bogotá– generó indignación entre los familiares de las víctimas”, según el Tiempo (2016).

En materia normativa fue la introducción del vigente código de tránsito y transporte en la década de los 2.000 (Ley 769 de 2002), el cual ha venido modificándose de acuerdo al contexto y las problemáticas que van surgiendo acorde de igualmente han endurecido las sanciones para aquellos conductores que son sorprendidos en condición de embriaguez. Esto ha traído como consecuencia que, a hoy, el costo de una multa pueda estar por encima de 37 millones de pesos, en los casos más severos de sanción, así como la suspensión de la licencia de tránsito de por vida con agravantes penales.

En la figura 3 el Observatorio Nacional de Seguridad Vial tiene la siguiente clasificación de víctimas en donde discrimina por sexo y si fue víctima por causa directa o indirecta del consumo de alcohol.



Figura 3. Víctimas de siniestros viales. (ANSV, 2018)

Según la Federación de Aseguradoras Colombianas FASECOLDA (2018) en su artículo publicado junio 22 de 2017 muestra que en Bogotá están en operación alrededor de 10 aseguradoras

estando en el número uno Sura con un porcentaje de operación de 28,5% sobre Global seguros de Vida que ocupa el noveno lugar con un porcentaje de participación de 2.1% entre ellas se prestan alrededor de 200.000 servicios de conductores elegidos al año. Sin embargo, la demanda no se cumple en un 100%, basados en la experiencia de 2 años trabajando como conductor elegido se observó que la demanda no podía cumplirse en múltiples ocasiones.

En el 2013 muestra un efecto inmediato de la ley 1696 de 2.013 sobre la cantidad promedio fue de 3.454 incidentes, mientras que de 2.014 a 2.017 esta cantidad fue de 2.906 representado en un 16% No obstante, este efecto inmediato fue disminuyendo progresivamente: mientras que en 2.014 los siniestros tuvieron una reducción del 38%, en 2.015 esta reducción repuntó, y la siniestralidad vial a causa de la alcoholemia aumentó 61%, para mantener una variación cercana a cero en 2016 y luego disminuir en 18% en 2.017.

Para trabajar esta problemática los servicios de conductor elegido iniciaron por el programa 'Ángel de la Ruta' de Andrés Carne de Res con el fin de garantizar la seguridad de sus usuarios y aumentar los niveles de satisfacción de esta, la iniciativa que tuvo sus orígenes en el 2013, año en el que los índices de accidentes aumentaron y se implementaron normativas más exigentes hacia los conductores que manejen bajo los efectos del alcohol.

Así mismo la tecnología hizo su aporte con aplicaciones como Ángel guardián, alianzas como la de Uber ángel quisieron aportar a este negocio.

En el 2015 nace el Proyecto de acuerdo no. 260 de 2015 "por medio del cual se crea el registro de los conductores elegidos en el distrito capital y se dictan otras disposiciones" que tiene como objetivo la creación de un registro que permita el seguimiento de las empresas y conductores que realizan los servicios de "Conductores Elegidos".

1.2.2 Árbol de problemas

En 2.017 hubo 2.777 siniestros viales en Colombia reportado por el observatorio nacional de seguridad vial asociados al consumo de licor, de estos, el 71% involucra por lo menos a una víctima, mientras que el 29% restante corresponde a incidentes en donde solo se registran daños

materiales, por lo cual se debe abordar una de las problemáticas y es la tasa de accidentes de tránsito que se presenta por conducir bajo los efectos del alcohol como se aprecia en la figura 4.

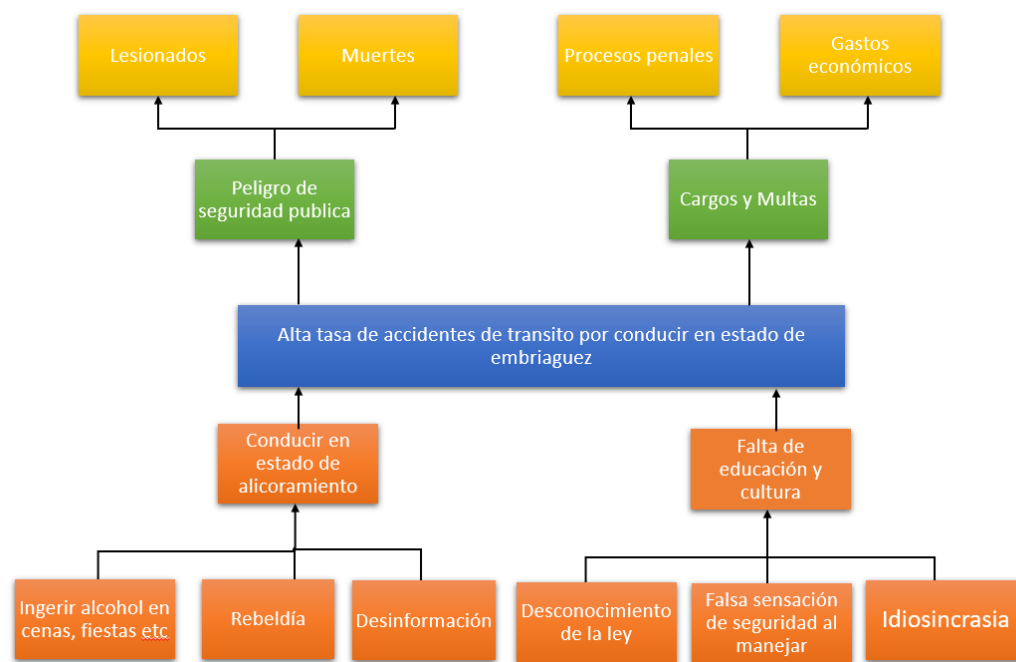


Figura 4. Árbol de problemas. Fuente propia

En la ciudad de Bogotá se ha presentado un incremento en los accidentes de tránsito, donde los accidentes por conducir bajo los efectos del alcohol a ocasionado daños a terceros y afectaciones materiales, por lo cual la afectación se ha presentado por idiosincrasia de la sociedad para algunos casos y en otros las celebraciones y eventos sociales donde se ingieren bebidas alcohólicas.

Una de las soluciones planteadas es optar por el servicio de conductor elegido a través de una aseguradora, la cual brinda un acompañamiento por conductores expertos y con experiencia que recogerán el vehículo y permitirá el desplazamiento hasta el lugar indicado, ayudando a disminuir las afectaciones familiares, costos asociados a la accidentalidad y posibles secuelas de los accidentes.

1.3 Formulación del problema

¿Como se puede disminuir la alta tasa de accidentes de tránsito ocasionados por conducir bajo los efectos del alcohol?

Bogotá es el epicentro donde se concentra el mayor número de centros de entretenimiento dedicados a la venta y distribución de bebidas alcohólicas, es por ello por lo que se ve un aumento considerable en el uso de los servicios de conductor elegido, con el cual busca minimizar los índices de accidentalidad producidos por conducir bajo los efectos del alcohol; en colaboración de las diferentes partes involucradas (el gobierno, aseguradoras, asistencias y usuarios).

Ya que la demanda de las empresas existentes no es suficiente, se deben aumentar las empresas que brinden este tipo de servicio, el cual cuente con todas las garantías de seguridad y calidad para los usuarios que utilizan el servicio y los empleados de las compañías Para ello se realizará el estudio de factibilidad.

Con el árbol de objetivos buscamos resolver la problemática que se presentó en la figura 5, estos cambios ayudarán a trabajar sobre la problemática inicial. para ayudar a disminuir los accidentes de embriaguez se puede promover campañas para el uso responsable de su vehículo, en el cual no se debe manejar bajo los efectos del alcohol.

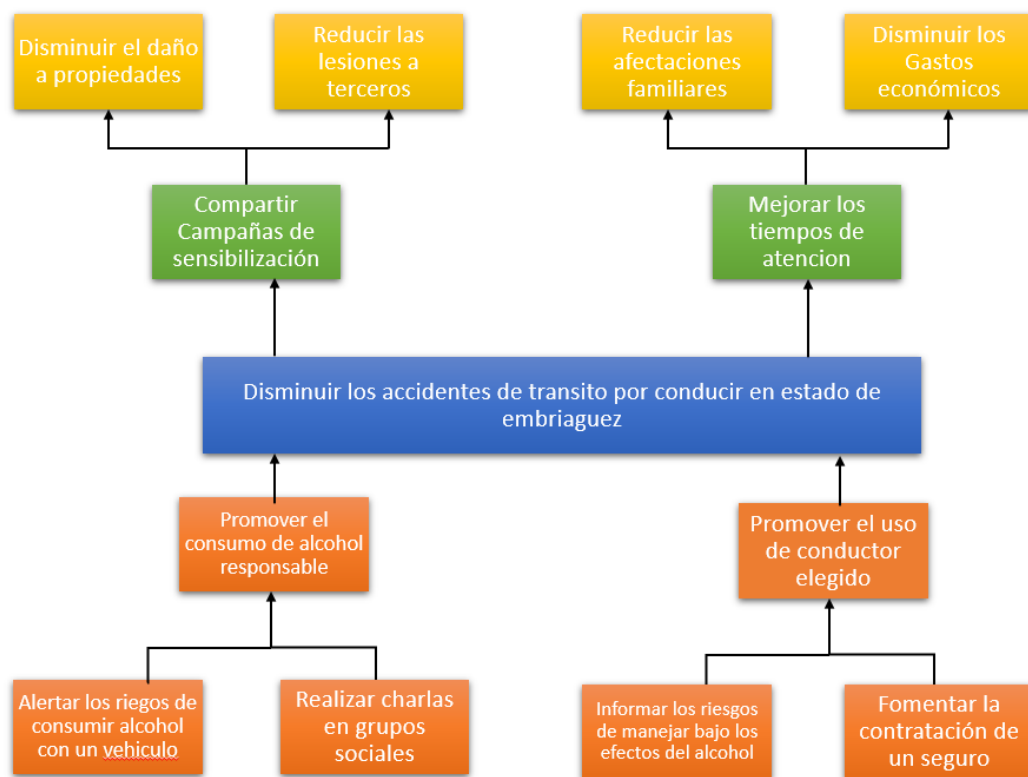


Figura 5. Árbol de objetivos. Fuente propia

1.4. Sistematización del problema

- ¿Como se pueden reducir la accidentalidad por conducir bajo los efectos del alcohol?
- ¿Qué tanta demanda existe en el mercado para el servicio de conductor elegido?
- ¿Cuál es la oferta actual para la prestación del servicio de conductor elegido?
- ¿Qué aspectos legales soportan las empresas de conductores elegidos?
- ¿Puede mejorarse los procesos entre las empresas que prestan el servicio y sus conductores?
- ¿Qué tan rentable es la prestación del servicio de conductor elegido?

2. Justificación

Los accidentes de tránsito que se presentan por conducir bajo los efectos del alcohol ocasionan problemas sociales y económicos por lo cual se busca trabajar sobre esta problemática que afectan la sociedad, durante el proyecto se busca determinar la factibilidad de generar una empresa de conductores elegidos con el fin de disminuir los accidentes de tránsito ocasionados por personas que manejan en estado de embriaguez.

El ingeniero industrial formado debe promover la creación de organizaciones que fomenten el empleo y ayuden a mejorar la calidad de vida de los trabajadores y sus familias, es por eso por lo que el estudio busca un emprendimiento que plantea generar nuevas ofertas de empleo con todas las garantías para los empleados, cumpliendo con la normatividad vigentes e innovando el servicio de conductor elegido a medida que se generen cambios por entes regulatorios.

Al año se presentan más de 1.500 accidentes por conducir bajo los efectos del alcohol, por lo cual se quiere contribuir a disminuir esta cifra y lograr atender alguna parte de la demanda del servicio ofertando servicios de calidad, ya que la cifra de servicios solicitados anualmente supera los 200 mil servicios.

El servicio para implementar debe cumplir con todas las normas legales y las disposiciones de la ley las cuales se plantean para este tipo de organización, de esta manera se contará con un modelo más sólido y competitivo, en algunas empresas que actualmente prestan el servicio, lo hace bajo pocos parámetros de seguridad y garantías laborales para los conductores designado, este último es quien termina siendo perjudicado en un sistema que no cuenta con las políticas laborales.

Con este trabajo de grado se logra generar un beneficio el cual involucra diferentes aspectos sociales y económicos los cuales se relacionan a continuación.

- Aseguradoras: Se benefician de este servicio puesto que su interés es la reducción de siniestros viales, los cuales ocasionan altos costos hacia estas empresas, teniendo controlados los siniestros disminuyen las pérdidas financieras.
- Restaurantes: Los cuales se verán beneficiados con el aporte al bienestar de sus clientes llegando a mejorar las ventas.

- Ciudadanos: Evitará afectaciones físicas como materiales, contando con su seguridad en el desplazamiento desde el lugar de sus celebraciones y/o eventos hasta su lugar de destino.
- Personal empleado: Estarán beneficiados con la generación de empleo, la cual representa un ingreso para el sustento personal y de su familiar

3. Objetivos

3.1 Objetivo General

Realizar un estudio de factibilidad para la creación una empresa prestadora del servicio de conductores elegidos en la ciudad de Bogotá.

3.2 Objetivos específicos

1. Determinar a través del estudio de mercado el comportamiento de la utilización del servicio de conductor elegido, la demanda que se presenta anualmente, aplicando los estudios de la oferta y la demanda para realizar los pronósticos en ventas.
2. Conocer con un estudio técnico la mejor localización para ubicar el sitio donde se debe instalar la empresa para prestar el servicio de conductores elegidos, apoyados por la capacidad instaladas y los recursos que se requieren para el funcionamiento de esta.
3. Establecer un diagrama gráfico de proceso que permita gestionar el ciclo de vida del negocio implementado BPM, el cual interactúe con los empleados y los conductores que prestan el servicio.
4. Generar un estudio administrativo y legal el cual determinará los requisitos legales, administrativos y comerciales para la prestación del servicio junto a la estructura organizacional que debe manejar la empresa.
5. Realizar una evaluación del proyecto con apoyo del estudio financiero el cual contemple las diferentes variables e indicadores que determinan la rentabilidad y los beneficios que se pueden lograr realizando una inversión para iniciar el proyecto.

4. Marco referencial

4.1 Antecedentes de la investigación

En una investigación realizada por (García, Medina y Forero, 2014) se busca trabajar los problemas que se generan en Bogotá por la alta tasa de accidentalidad que se presenta por conducir bajo los efectos del alcohol, de esta manera se plantea crear una empresa llamada Driver Ángel, la cual se encargará de prestar el servicio de conductor elegido, de esta manera realizan encuestas y focus group para determinar la posible demanda que se puede tener, esta se realiza en la zona de entretenimiento en la ciudad de Bogotá, con lo cual se pudo concluir que existe una demanda potencial y la inversión para tener esta empresa sería aproximadamente de 5 millones los cuales se recuperan en el primer año, siendo viable la creación de esta empresa

En el estudio realizado por (Gómez y Jaramillo, 2014) el tema de seguridad vial es de gran importancia por la cantidad de accidentes que genera este al año tanto como en conductores, motociclistas y peatones en su proyecto un estudio de factibilidad para la creación de una empresa de servicio de conductor elegido una causa especial es la de conducir bajo efectos de embriaguez debido a la pérdida de la percepción de los sentidos lo que los vuelve una fuente potencial de accidentes. Su principal objetivo en la investigación es determinar la factibilidad financiera de un modelo de empresa que preste el servicio de conductor elegido en la ciudad de Pereira, pero sus conductores se movilizarán por la ciudad en motocicletas eléctricas plegables. Lo que se logra concluir con este trabajo es que en la ciudad de Pereira la mayoría de los servicios prestados son por parte de aseguradoras y que la inversión inicial de este proyecto es de 117 millones de pesos con una TIR del 90%.

Con el fin de disminuir los conductores que manejan bajo los efectos del alcohol (García, Salazar y Barbosa, 2018) en su investigación con licencia para conducir se plantea calcular la demanda de las personas que utilizan el servicio de conductor elegido en la zona rosa y central de la ciudad de Bogotá para ello se utiliza una metodología de investigación por observación científica.

Los mecanismos utilizados para la investigación fueron entrevistas de profundidad las cuales buscan conocer las características y necesidades de la población de este sector, para que este

proyecto sea viable se debe aumentar en los primeros 3 años de 3 a 10 servicios diarios, es importante hacer seguimiento al marco legal de la empresa la cual existe un proyecto de ley que busca modificar los requisitos para las empresas que prestan el servicio de conductor elegido, también no indica para la inversión inicial está alrededor de 98 millones de pesos generando al final del ejercicio 1,68 pesos por cada peso invertido.

Un trabajo de grado sobre la factibilidad para la creación de una agencia de conductor elegido presentado en la ciudad de Ocaña norte de Santander por (Cabrera y Sanjuán,2014) en donde trabajaron la posibilidad de crear la agencia de conductores elegidos teniendo dos tipos de conductores, el primero es nombrado como conductor designado el cual acompañará a la persona en todo momento y lo trasladara a sus lugares de destino siendo el usuario una persona imposibilitada para manejar por consecuencia de algún accidente y el segundo nombrado como conductor rumbero será el encargado de recoger al usuario en sus celebraciones y lo llevara a su dirección de residencia.

Para concluir decimos que la empresa nombrada anteriormente no generará utilidades hasta el tercer año de operación y que la inversión inicial no se recuperará hasta el quinto año de operación lo que no hace esta empresa muy atractiva para los inversionistas, pero la cual si buscara contribuir al desempleo en la ciudad de Ocaña.

En la investigación sobre un análisis de viabilidad para la creación de una empresa de conductores elegidos según (Munera, Laura, 2019), se plantea la necesidad de cubrir la demanda de las empresas que prestan este servicio, el cual después de la implementación de la ley 1696 del 2013 hubo un incremento en la creación de estas empresas en la ciudad de Medellín, por lo cual surge la duda si crear una empresa de este tipo sería rentable.

Para ver la funcionalidad del mercado y del negocio se realizaron entrevistas a los expertos del negocio para conocer la percepción del negocio, finalmente se determinó que la creación de una empresa sería viable y permitirá recuperar la inversión en el primer año, no obstante, para que la empresa se pueda mantener en el mercado debe tener nuevos contratos y convenios con las aseguradoras.

4.2 Marco Teórico

Este referente se enmarca en la construcción del trabajo de grado, por lo cual se apoya para la realización de la investigación en Sampieri, donde en su libro Metodología de la investigación habla de la forma en que se realizan los análisis de la información y el modelamiento de estos,

4.2.1 Estudio de factibilidad

Dentro de los estudios de factibilidad según (Orozco, Jesús, 2017) estos estudios entran a un nivel de investigación más profundo, donde se definen las estrategias de materialización del proyecto, en esta etapa se definen los estudios necesarios para tomar la decisión si se puede o no realizar un proyecto (pp 20-26).

4.2.2 Estudio de mercado

Según Miranda (2011) “El estudio de mercado permite estudiar algunas variables sociales y económicas, que condicionan el proyecto aun siendo aparentemente ajenas a este”. (p 90). Algunas de las variables que se pueden mencionar son los ingresos que se generan en la tasa de crecimiento de una población, los valores que adquieren los bienes complementarios, la estrategia que se plantea en la economía en conjunto y relacionado con las tarifas, manejo de algunos subsidios para los servicios públicos y el estudio de los hábitos de consumo entre otros, ya que estos se ven afectados por las políticas de gobierno donde entra a la fijación de los precios, algunos impuestos y regulación de precios entre otros.

4.2.3 Estudio técnico

El estudio técnico es un aspecto que llama la atención y requiere un análisis para determinar cuál es el tamaño más conveniente para la empresa, esta se da por los datos conseguidos previamente, la localización de la planta permite en este estudio a fijar el sitio estratégico donde va estar ubicada por lo cual es consecuente un espacio adecuado para el desarrollo de la actividad, en el estudio también adoptamos un modelo administrativo adecuado y tecnológico para atender el

comportamiento de los mercados y si existen algunos temas financieros que impidan el desarrollo de este (Baca, 2010, pp 95-100).

4.2.4 Estudio Administrativo y legal

El estudio administrativo permite determinar la estructura aumentando la posibilidad de tener mejores resultados y más exitosos, donde se asignan los responsables y las funciones que va a desempeñar cada rol, con esto cada persona tiene a cargo sus objetivos a cumplir y mejora las relaciones que se dictan frente al contexto de cada empleado de la organización según (Pellat, Adriana 2008, pp 1-9) este estudio permite brindar las herramientas necesarias para el desarrollo del proyecto el cual propone un perfilamiento siguiendo la alineación de las metas y los logros empresariales.

Dentro del estudio legal, buscamos encontrar la factibilidad de un proyecto frente a la normatividad que rige en el momento de la localización, estructura, legislación laboral y el impacto sobre un sistema de contratación, dentro de una de las áreas importantes permite identificar las normas tributarias para la formación de la empresa, cuando aplique se mostrarán los tramites arancelarios y los impuestos que se deben presentar en esta instancia contando con una provisión Carrillo y Velazco (2016, pp 1 -3).

Para que el estudio legal pueda contemplar las normativas legislativas y de constitución se realiza un seriado de las normas o documentos que conllevan a la conclusión y actividades de la organización, llevando hasta el punto de indicar los costos que se pueden incurrir en algunas sanciones o incumplimientos que se presentan por desconocer las leyes que aplican en la empresa Ferro Gustavo (SF).

4.2.5 Estudio financiero

Según (Baca Gabriel, 2010, p 6) en su libro formulación y evaluación de proyectos este estudio tiene como objetivo principal sistematizar la información de carácter monetario que proporcionan etapas anteriores y elaborar los cuadros analíticos que sirven de base para la evaluación económica. En donde el autor tiene un orden para la redacción de este la cual se va a nombrar a continuación:

- Determinación de costos totales
- Inversión Inicial
- Depreciación y amortización de toda la inversión inicial
- Capital de trabajo (es parte de la inversión inicial pero no tiene depreciación ni amortización dada su naturaleza líquida)
- Tasa de rendimiento mínima aceptable y cálculo de los flujos netos de efectivo (ambos se calculan con y sin financiamiento)
- Cálculo de la cantidad mínima económica que se producirá “punto de equilibrio”

4.3 Marco conceptual

En esta sección entraremos los principales términos que se deben tener en cuenta para el desarrollo del proyecto el cual se representa en la figura 6.

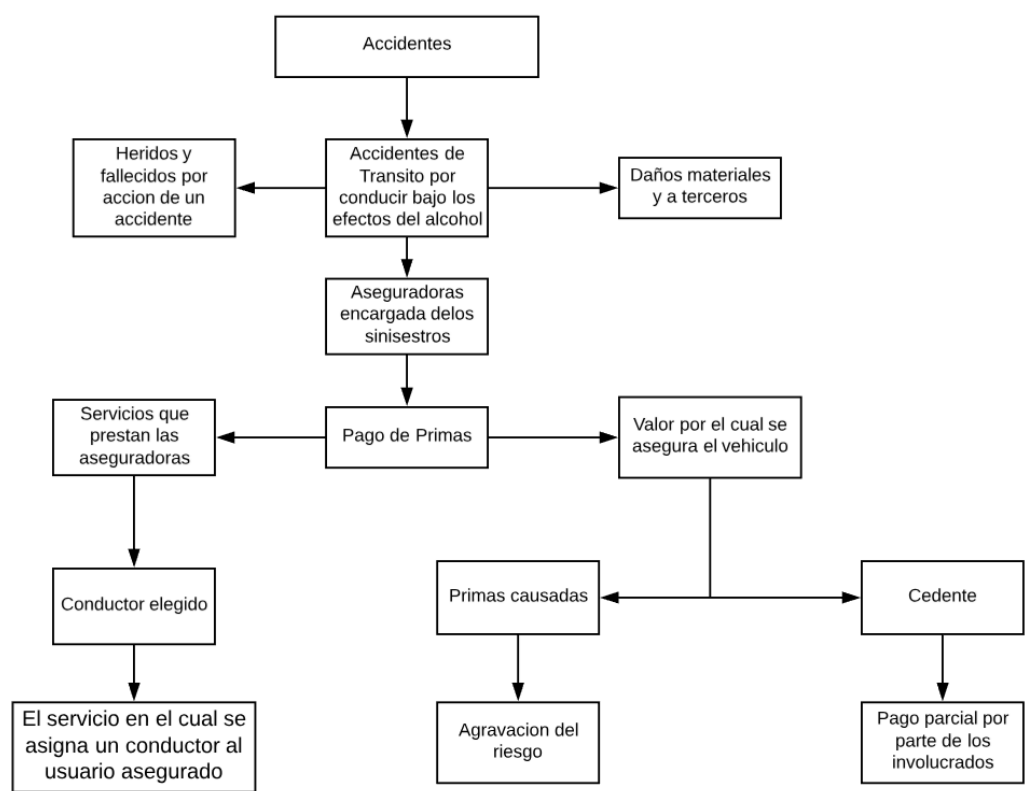


Figura 6. Marco conceptual. Fuente propia

4.4 Marco legal

La normatividad que rige en Colombia sobre los diferentes actos que se presentan en la convivencia ciudadana y los entes reguladores que existen esta información se consolidado y se refleja en la tabla 2.

Tabla 2

Marco legal

Fuente	Resumen	Bibliografía
Ley 1696	Por medio de la cual se dictan disposiciones penales y administrativas para sancionar la conducción bajo el influjo del alcohol u otras sustancias psicoactivas	Ley 1696 De 2013 código nacional de tránsito
Código nacional de tránsito	Los conductores de los equipos destinados al servicio público de transporte serán contratados directamente por la empresa operadora de transporte, quien para todos los efectos será solidariamente responsable junto con el propietario del equipo”.	Ley 336 de 1996 del código nacional de transporte Art.36
Código laboral	Obligatoriedad de las Cotizaciones. Durante la vigencia de la relación laboral y del contrato de prestación de servicios, deberán efectuarse cotizaciones obligatorias a los regimenes del sistema general de pensiones por parte de los afiliados, los empleadores y contratistas con base en ‘el salario o ingresos por prestación de servicios que aquellos devenguen”.	Ley 100 1993 del ministerio de trabajo Art. 17
Código nacional de tránsito	Métodos de pago de un comparendo dependiendo si el infractor lo acepta o no.	Ley 769 del 2002 art. 136
Código nacional de tránsito	Temas de embriaguez y reincidencia, clasificación de los grados de alcoholemia	Ley 1548 del 2012, del ministerio de transporte
El Decreto 056	define como víctima: Toda persona que ha sufrido daño en su salud como consecuencia de un	Decreto 056 2015, Fosyga

accidente de tránsito, de un evento catastrófico de origen natural, de un evento terrorista o de otro evento aprobado

Código penal	Circunstancias de agravación punitiva para el homicidio culposo	Ley 599 del 2000, Art. 110
--------------	---	----------------------------

Nota: Fuente propia

Es importante resaltar que en la idiosincrasia de las personas que manejan bajo los efectos del alcohol, el consumo mínimo de una cerveza indica un grado 0 de alcoholemia, por lo cual genera multas y castigos sancionables que van desde la aplicación de una multa, hasta la inmovilización de los vehículos y la suspensión de la licencia, los grados que se miden en las pruebas de alcoholemia se visualizan en la figura 7.

Grado	mg de etanol por cada 100 ml de sangre	Correspondencia con copas
Grado 0 de ALCOHOLEMIA	20-30 mg/100ml	una copa de vino o una cerveza
Primer grado de EMBRIAGUEZ	40- 99 mg/100ml	un par de copas de vino o cervezas
Segundo grado de EMBRIAGUEZ	100-149 mg/100 ml	4 cervezas o 2 combinados (vozka, ron, whisky...)
Tercer grado de EMBRIAGUEZ	150 mg o más mg/100 ml	más de 8 cervezas o más de 3 combinados (vozka, whisky, ron...)

Figura 7. Grados de alcoholemia. Autofact. (2017)

Algunos productos pueden generar alertas en las pruebas de alcoholemia, como el caso de enjuagues bucales, el utilizar estos productos y utilizar el alcoholímetro se puede presentar un resultado alto de la prueba, ya que al contener grandes cantidades de alcohol se identifica y puede corresponder a malentendidos con las autoridades.

En los últimos años ha venido aumentando la cifra de accidentes debido a las personas que conducen bajo los efectos del alcohol, por lo cual las autoridades pertinentes lo han catalogado

como un problema público a lo que han entrado a participar varios entes; de allí se observó la necesidad de crear una nueva reglamentación penalizando a los conductores ebrios mediante la Ley 1696 de 2013.

5. Marco Metodológico

5.1 Tipo de investigación

Las bases teóricas para esta investigación serán de estudios proyectivo, según (Córdoba y Monsalve, SF) “Tiene como objetivo diseñar o crear respuestas dirigidas a resolver determinadas situaciones. Los proyectos de arquitectura e ingeniería, el diseño de maquinarias, la creación de programas de intervención social” (p 5), igualmente se utilizará un método deductivo el cual parte de una premisa general para obtener las conclusiones de un caso particular. Pone el énfasis en la teoría, modelos teóricos, la explicación y abstracción, antes de recoger datos empíricos, hacer observaciones o emplear experimentos (Abreu, 2014, pp 195-198).

La Investigación de acción se centrará en generar cambios en una realidad estudiada. Tratará de unir la investigación con la práctica a través de la aplicación, y se orienta en la toma de decisiones y es de carácter ideográfico junto con las Investigaciones diacrónicas las cuales estudian fenómenos en un período largo con el objeto de verificar los cambios que se pueden producir finalizando con un método correlacional donde no se manipula una variable independiente experimental y se basa en la observación, no obstante, se emplea una correlación de Pearson para el análisis de los datos.

Recursos: Se contarán con fuentes de información primaria como entrevistas y se realizarán diferentes encuestas las cuales permitirán definir la demanda del servicio y adicionalmente ayudarán a identificar de qué forma se puede introducir la empresa Pilots Class al mercado.

Humanos: se consultará con personal de alta trayectoria en el mercado lo cual permita establecer el Core del negocio, junto con sus procedimientos, procesos y resultados a las partes interesadas; igualmente se aplicará los conocimientos adquiridos a lo largo del pensum que permitan arrojar una investigación que realice procesos de mejora en el sector trabajado.

Tecnológicos: Uso de dispositivos móviles que arrojen variables como, tiempo, distancia y frecuencia de los servicios; así mismo se llevarán estadísticas que reflejen los niveles de servicio y satisfacción al culminar cada uno de ellos.

Estructurales: se recurrirá a las empresas más representativas del sector como lo son aseguradores, empresas de asistencia técnicas que aporten a la investigación.

Base datos: Encuestas realizadas por Fasecolda, información consolidada con los datos y cifras de número de aseguradoras, y servicios prestados en el año, accidentalidad en Colombia.

5.2 Variables de la investigación

Cuando se desarrolla este tipo de investigación se obtienen varias variables que determinan la cantidad de personas que utilizan este servicio, este se puede evidenciar en la tabla 3, la cual indica la relación de las variables dependientes con las independientes.

Respecto al estudio de factibilidad se cuenta con características propias de la población como la idiosincrasia cultural, y las celebraciones colectivas lo cual permite un mejor desarrollo de los estudios y lograra buscar de forma eficiente resolver el problema de investigación.

Tabla 3

Variables de investigación

Dependiente	Independiente
Consumo de bebidas alcohólicas	Tasa de accidentalidad
Comparendos por conducir bajo los efectos del alcohol	Comparendos registrados en el SIMIT
Vehículos asegurados	Vehículos registrados en Bogotá y sus alrededores
Pólizas emitidas para vehículos	Pólizas de seguro emitidas
Servicios prestados al año	Personas que cuentan con seguro todo riesgo

Nota: Fuente propia

5.3 Hipótesis de investigación

5.3.1 Hipótesis

El enunciado que se realiza corresponde a una declaración o una suposición dentro de la investigación. “Las hipótesis indican lo que tratamos de probar y se definen como explicaciones tentativas del fenómeno investigado.” (Sampieri, 2010, p 104). En la investigación se ha planteado la siguiente hipótesis.

5.3.1.2 Hipótesis Post – facto.

¿Es factible la implementación de una empresa prestadora del servicio de conductor elegido que trabaje con las aseguradoras en la ciudad de Bogotá y alrededores respondiendo positivamente a los estudios legales y financieros, que contribuya a la reducción de accidentes de tránsito?

5.4 Tamaño poblacional

Para seleccionar la muestra de la población del proyecto lo relacionamos mediante los siguientes referentes teóricos, se realiza la consulta la cantidad de vehículos registrados en la ciudad de Bogotá D.C y alrededores hasta diciembre del 2018 la información es obtenida por el Observatorio Ambiental de Bogotá, con el fin de tener datos recientes.

El tipo de muestreo seleccionado es por medio del muestreo aleatorio simple, donde el nivel de confianza será de un 95%, el porcentaje de aceptación será de un 50% y el error que se aceptara es del 5% como se evidencia en la tabla 4.

Tabla 4

Variables para muestreo

Variable	Descripción	Valor
N	Tamaño de la población	2'259.568
Z	Nivel de confianza	1.96
Q	Porcentaje de rechazo	50%
p * q	Varianza de la proporción	0,25
P	Porcentaje de aceptación	95%

E	Error máximo permitido	5%
---	------------------------	----

Nota: Fuente propia

$$n = \frac{Z^2 pq N}{Ne^2 + Z^2 pq} \quad (1)$$

$$n = \frac{1.96^2 0.5 * 0.5 * 2.259.568}{2.259.568 * 0.05^2 + 1.96^2 0.5 * 0.5}$$

$$n = 384,095$$

Para este estudio se van a realizar 384 encuestas debido a la población escogida, con la cual se tendrá una gran cantidad de datos para realizar el respectivo análisis correspondiente.

5.5 Proceso metodológico

El proceso metodológico que se utiliza para sistematizar y controlar las variables se plantea en la tabla 5.

Tabla 5

Proceso metodológico.

VARIABLES	SISTEMATIZACIÓN	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	PROCESO METODOLÓGICO	INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN
Mercado	¿Como se pueden reducir la accidentalidad por conducir bajo los efectos del alcohol?	Determinar la población que podría optar por tomar un servicio y no manejar bajo los efectos del alcohol	Remitirse al Anexo 1	-Encuestas -Base de datos del gobierno -Informes del sector
Técnico y legal	¿Puede mejorarse los procesos entre las empresas que prestan el servicio y sus conductores?	Generar un flujo en BPM, que permita relacionar el contacto entre las empresas y los conductores	Remitirse al Anexo 2	-Revisión de documentos legales -Análisis del sector -Listado de servicios prestados

Mercado	¿Qué tanta demanda existe en el mercado para el servicio de conductor elegido?	Analizar los clientes potenciales que utilizarían el servicio	Remitirse al Anexo 1	-Encuestas realizadas a las personas que utilizan el servicio -Entrevistas a las aseguradoras
Financiera	¿Cuál es la oferta actual para la prestación del servicio de conductor elegido?	Calcular los costos para prestar el servicio Determinar el valor de la inversión inicial	Remitirse al Anexo 3	-Entrevista a personas que han trabajado con el servicio de conductor elegido -Entrevista a personas con el seguro
Legal	¿Qué aspectos legales soportan las empresas de conductores elegidos?	Documentar la legislación necesaria para crear la empresa Identificar los tipos de contratos que requieren los conductores	Remitirse al Anexo 4	-Descargar base de datos -Consultar páginas del estado para obtener información -Consultar a un abogado indagar sobre los tipos contratos

Nota: Fuente propia

5.6 Instrumentos de recolección de información

Para la recolección de la información se va a usar técnicas de observación que permitan tener un mayor detalle en las fuentes primarias como se detalla en la tabla 6

Tabla 6

Instrumentos de recolección

Tipo	Técnica	Recolección	Detalle
Diseño de investigación de campo	Observación	Estructurada	Registro anecdótico, Guion de observación, escala de valoración
		No estructurada	Diario de campo, cámara fotográfica
	Encuesta	Oral	Guía de encuesta, grabador, cámara de video

	Escrita	Cuestionario, test, Guion de entrevista
Entrevista	Estructurada	Guía de encuesta, grabador, cámara de video
	No estructurada	Libreta de notas, Grabador, Cámara de video, celular

Nota: Fuente propia

5.6.1 El Coeficiente (Alpha) de Cronbach

El coeficiente de Cronbach ayuda a determinar la confiabilidad de las encuestas realizadas, esta escala determina un rango de aceptación el cual se muestra en la figura 8.

Cronbach's alpha	Internal consistency
$\alpha \geq 0.9$	Excellent
$0.9 > \alpha \geq 0.8$	Good
$0.8 > \alpha \geq 0.7$	Acceptable
$0.7 > \alpha \geq 0.6$	Questionable
$0.6 > \alpha \geq 0.5$	Poor
$0.5 > \alpha$	Unacceptable

Figura 8. Escala de evaluación Cronbach. Statistics (2014)

La fórmula que se utiliza para determinar el coeficiente de Cronbach se evidencia de la siguiente manera.

k = Número de preguntas realizadas en la escala de Likert

s_i^2 = Corresponde a la varianza de las preguntas realizadas

s_t^2 = Es la varianza total de la suma de cada pregunta

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k s_i^2}{s_t^2} \right] \quad (2)$$

$$\alpha = \left[\frac{11}{11-1} \right] \left[1 - \frac{16,91}{47,03} \right]$$

$$\alpha = 0,7043$$

El valor obtenido después de reemplazar los valores es de 0,70 el cual indica que está entre el rango aceptable y no hay un alto grado de incertidumbre para el desarrollo de la investigación.

5.7 Análisis de la información

Las encuestas que se realizaron para este caso se generaron en escala de Likert la cual se determinó en una escala de 1 a 5 qué tan satisfecho se sentía el usuario frente a la utilización del servicio de conductor elegido, el formato de la encuesta se realizó por medio de Google forms la cual se puede ver en el anexo 5.

Para visualizar los gráficos se incluyeron en el anexo 6

Análisis Pregunta 1 ¿Conoce usted el servicio de conductor elegido?

En la primera pregunta genera el 79,2% para personas que conocen el servicio lo que representa 313 y por el contrario el 20,8% de los encuestados no lo conocen lo que representa 82 personas encuestadas. Esto indica que hace falta más estrategias de marketing para dar a conocer el servicio

Análisis Pregunta 2 ¿Cada cuánto consume bebidas alcohólicas?

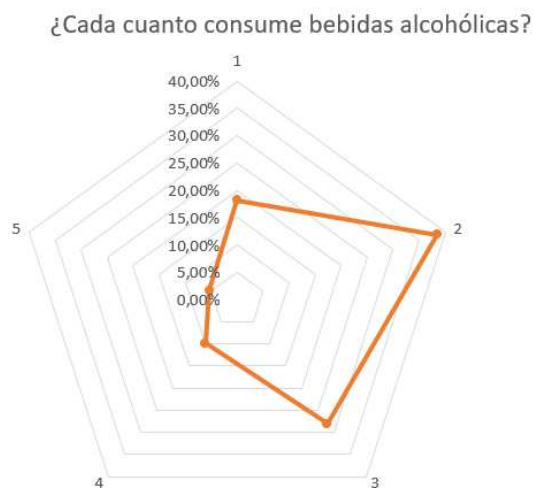


Figura 9. Pregunta 2. fuente propia

La segunda pregunta habla sobre la frecuencia del consumo de bebidas alcohólicas en la figura 9 se evidencia que la segunda respuesta es la más alta con un valor en porcentaje del 38% lo que es igual a 152 personas no consumen bebidas alcohólicas con frecuencia, seguida de la tercera

opción que es con poca frecuencia con un valor en porcentaje del 28,1% y en personas son 111 lo que indica esta pregunta es que son muy pocas las personas que consumen alcohol con frecuencia.

Pregunta 3 ¿Al llevar su vehículo se abstiene de consumir alcohol?

En la tercera pregunta habla sobre las personas que se abstienen de llevar algún tipo de vehículo cuando salen a consumir bebidas alcohólicas siendo la respuesta número 5 la más alta con un porcentaje del 48,6% lo que significa que 192 personas muy frecuentemente dejan su vehículo al momento de salir, otro porcentaje para tener presente es el de la respuesta número 1 donde es casi nunca dejan su vehículo para salir a tomar donde fueron 57 personas las que seleccionaron esta opción

Pregunta 4 ¿Al llevar su vehículo se abstiene de consumir alcohol?

¿Considera importante contar con un seguro que preste el servicio de conductor elegido?

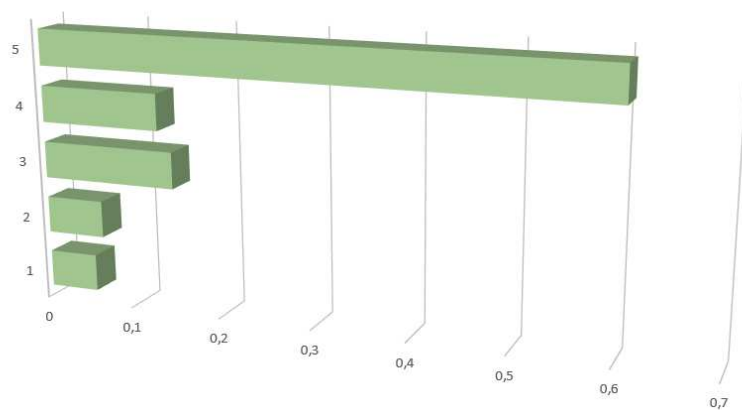


Figura 10. Pregunta 4. Fuente Propia

Esta representa la importancia de contar con el servicio de conductor elegido en su seguro todo riesgo, como se evidencia en la figura 10 la respuesta más seleccionada fue la número 5 con el 60% y 239 marcaciones la cual refleja lo importante que es para las personas contar con dicho servicio y por el contrario las demás respuestas con cifras poco significativas eligieron que no les era de mayor importancia contar con el servicio en su seguro.

Pregunta 5 ¿Con qué frecuencia solicitaría el servicio entre los días lunes y miércoles?

En esta ocasión se pregunta la frecuencia con la que solicita el servicio los primeros días de la semana y la respuesta que genero mayor porcentaje fue la primera con un 50,6% por ciento lo que significa a 200 personas que dijeron que no solicitaron el servicio dichos días. Enfocado al estudio representa una demanda muy baja para los primeros días de la semana.

Pregunta 6 ¿Con qué frecuencia solicitaría el servicio entre los días jueves y domingo?

Esta pregunta indica la demanda para los últimos días de la semana donde la respuesta más votada fue la número 4 con un porcentaje de 29,9% lo que representa a 118 personas que indicaron que con frecuencia solicitaron el servicio en dichos días, adicional otras 75 personas seleccionaron la opción 5 indicando que solicitaron el servicio con mayor frecuencia. Dicho en otros términos y orientando la respuesta a la investigación, refleja que la demanda estaría para los últimos días de la semana.

Pregunta 7 ¿Cada cuánto usa usted el servicio de Conductor elegido?

Para esta pregunta las respuestas más seleccionadas están en las primeras opciones donde dice que muy pocas personas usan el servicio con frecuencia lo que significa que es de vital importancia dar a conocer los beneficios de prestar dicho servicio.

Pregunta 8 ¿Cómo se sentiría usando el servicio de conductor elegido prestado por una aseguradora?

En esta ocasión se pregunta el nivel de satisfacción usando el servicio directamente prestado por la aseguradora en donde la respuesta más alta es la número 5 con un 43% o 170 personas que dijeron que se sentían satisfechas usando el servicio de conductor elegido prestado directamente por personal proveniente o en representación de su aseguradora todo riesgo y tan solo 24 personas o el 6,1% marcaron la primer opción la cual significa que no están satisfechos con el servicio prestado por su aseguradora.

Pregunta 9 ¿Solicitando el servicio con 4 horas de anticipación qué tan satisfecho se siente?

Dentro del análisis al observar en la gráfica, la mayoría de las personas se sienten satisfechos solicitando el servicio con 4 horas de anticipación, seguido por usuarios muy satisfechos esto permite identificar que es un tiempo prudente en la solicitud de este servicio y no se ve afectado

por la oportunidad de respuesta de las empresas, ya que este tiempo es utilizado para planificar a los conductores y poderlos orientar en cada servicio que se realiza en la ciudad

Pregunta 10 ¿Qué tan satisfecho se siente solicitando el servicio por medio de una llamada?

La mayoría de las personas opinaron que se sienten sumamente satisfechos con un 33% de aceptación de realizar esta solicitud por llamada, el 28% que sigue corresponde a los usuarios muy satisfechos con el servicio, que podrían brindarse otras alternativas para solicitar este servicio, también se puede encontrar que es uno de los medios más comunes que se emplean para solicitar el servicio.

Pregunta 11 ¿Qué tan satisfecho se siente solicitando el servicio a través de una aplicación móvil?

Las personas en general tienen una muy buena aceptación de las aplicaciones, ya que este auge que se tiene de la tecnología facilita mucho más la interacción con el usuario, y se puede notificar o recordar por medio de la aplicación las solicitudes que realiza, las aplicaciones móviles presentan mayor aceptación por los usuario que realizar la solicitud por una llamada telefónica, la cual en algunos casos puede demorarse en la solicitud del servicio, e indispone a los usuarios al momento de tomar este servicio.

Pregunta 12 ¿Qué tanta confianza le genera el servicio de conductor elegido por otras plataformas (Uber Ángel, Píkap etc.)?

Para esta pregunta las respuestas están más estables y con poco porcentaje de diferencia de una a la otra, pero igual las personas seleccionaron la opción número 3 con 107 personas lo que significa que les da la misma importancia o seguridad pedir el servicio por alguna de estas aplicaciones y la segunda opción es la número 4 que con 92 respuestas dijeron que si se sentían algo satisfechos utilizando estas aplicaciones.

Pregunta 13 ¿Alguna vez a manejado bajo los efectos del alcohol?

La mayoría de las personas no han manejado bajo los efectos del alcohol, sin embargo, más del 30% muestra que ha realizado este conducto, por lo cual la tasa de accidentes puede aumentar, esto genera un indicador clave para identificar que los usuarios a pesar de conocer las reglas o estar

enterados de los peligros que corren por manejar bajo el efecto del alcohol siguen realizando, poniendo en riesgo su vida y la de las demás personas

Esta estadística muestra que es posible ayudar a los usuarios brindando una solución de calidad que cumpla con las necesidades de estos usuarios y los podríamos abarcar dentro del mercado automotor que se maneja en la ciudad de Bogotá.

5.7.1 Análisis de involucrados

En el análisis de involucrados encontramos la relación de los actores que tienen presencia en el desarrollo del estudio, en el cual se perciben los diferentes problemas por parte de los involucrados y sus recursos para trabajar los intereses en el proyecto, también están los entes reguladores donde se determinan temas legislativos, como se evidencia en la tabla 7.

Tabla 7

Matriz de involucrados

Grupos	Intereses	Problemas percibidos	Mandatos y recursos
Aseguradoras	-Cubrir la demanda de los servicios ofertados	-No existen las suficientes ofertas para atender todas las solicitudes generadas	-Subcontratación por parte de las aseguradoras
Usuarios asegurados	-Tener a su disposición el servicio en los tiempos establecidos	- Demoras en la asignación de los servicios -Incumplimientos en las solicitudes de los servicios	-Contrato entre la aseguradora y el usuario
Conductores prestadores del servicio	-Generar rentabilidad financiera -Tener un trabajo estable -Contar con servicios de parafiscales	-Falta de garantías en la prestación del servicio -Horarios estables para laborar	-Vehículos para la prestación del servicio
Secretaría	-Disminuir la tasa de	-No toda la gente	-Ley 1696 del

Distrital de movilidad	accidentes de tránsito por efectos de alcohol	cuenta con ese servicio -Falta de información en los usuarios	2013 -El Decreto 056 del 2015
Taxis - Uber	-Contribuir con la demanda de los servicios de pasajeros	-Personas manejando bajo el estado de embriaguez -Uso compartido de los vehículos	-Vehículos propios o bajo arriendo -Contrato con las empresas de taxis -Aplicaciones móviles para conductores elegidos
Secretaria Distrital de salud	-Disminuir la tasa de lesionados y fallecidos por accidentes de tránsito ocasionados por los efectos de alcohol	-Lesionados por accidentes de tránsito donde se conduce bajo los efectos de alcohol	-Centros de servicios de salud -Ambulancias -Campañas para concientizar sobre el manejo de sustancias alcohólicas
Outsourcing conductores elegidos	-Cubrir la demanda que se genera por los usuarios que solicitan el servicio	-Falta de personal -Rotación de la planta -Experiencia de los conductores	-Subcontratación por parte de las aseguradoras
Asociación de restaurantes y propietarios de bares	-Velar por el bienestar de sus clientes -Mejorar los ingresos mediante el aumento de la venta	-No hay contacto entre los conductores y las aseguradoras -Falta de alianzas para las empresas de conductores elegidos	-Ley 769 art 152 del código nacional de tránsito -Restaurantes y bares
Policía Nacional	- Hacer cumplir las normas de tránsito -Velar por el bienestar de los ciudadanos	- Conductores manejando bajo los efectos del alcohol	-Ley 769 art 152 del código nacional de tránsito -Ley 1696 del 2013

Nota: Fuente propia

5.7.2 Análisis sectorial

El análisis sectorial es fundamental para poder actuar y tomar medidas en el referente del mercado que se está evaluando, esta herramienta permitirá orientar los diferentes segmentos que abarcan las empresas que prestan el servicio de conductor elegido, al igual que la competencia y el crecimiento que se ve proyectado en el futuro, con ayuda del funcionamiento de los diferentes canales para prestar el servicio y evaluación del sector de mercado (OBS, 2019, p 1).

Tabla 8

Clasificación CIU

Industria de Transporte				
Sección	División	Grupo	Clase	DESCRIPCIÓN
H				Transporte y Almacenamiento
	49			Transporte terrestre; transporte por tuberías
		492		Transporte terrestre público automotor
			4922	Transporte mixto: Es aquel que se presta bajo la responsabilidad de una empresa de transporte legalmente constituida y debidamente habilitada, a través de un contrato celebrado entre la empresa de transporte y cada una de las personas que utilizan el servicio para su traslado simultáneo con el de sus bienes o carga, en una zona de operación autorizada en zonas rurales o veredales.

Nota: (Dian, 2019)

En la tabla 8 se da a conocer el código CIU según la actividad que va a realizar la empresa, en donde se describe la sección, división, grupo y clase en la que pertenece. Cada literal tiene su descripción o lo que contempla dicho literal.

5.7.2.1 Estudio Macroentorno

Dentro del estudio macroeconómico del sector se determinarán los servicios que se prestan en el país referente al mercado internacional.

5.7.2.1.1 Competitividad del sector de las bebidas alcohólicas

La competitividad entre los diferentes mercados se encuentra relacionada con el mejoramiento de las condiciones de vida derivadas por el aumento de la productividad y el empleo, potencializando el nivel comercial del sector de las bebidas alcohólicas generando ventajas para facilitar su permanencia y crecimiento en el mercado planteando como alternativa elementos de competitividad y estabilidad macroeconómica donde el factor central es el desarrollo económico.

5.7.2.1.2 Balanza comercial relativa

Permite identificar las importaciones y exportaciones en el sector cervecero con el fin de mantener unas estadísticas del consumo promedio de la cerveza, contribuyendo de esta manera a la identificación de pronósticos óptimos que permitan establecer la producción total requerida de acuerdo a la demanda, tal como se registra en la tabla 9 la disminución de la elaboración de bebidas en el lapso de tiempo de 2010 a 2016 en los cuales se presentan un detrimento significativo que en promedio representa el 79% debido a los diferentes factores que se encuentran presentes tales como; precios que permitan la adquisición de dicho producto, el costo de ejecutar el proceso de distribución. para el 2017 se refleja el aumento de la demanda debido al consumo presente en el territorio nacional esto se puede apreciar en la figura 9.

Tabla 9

Balanza comercial 2010-2017

CIU	Descripción Ciiu	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
110	Elaboración de bebidas	-48,2	-57,5	-59,8	-70,6	-75,6	-82,6	-90,9	-86,8

Nota: (Departamento nacional de planeación, 2019)

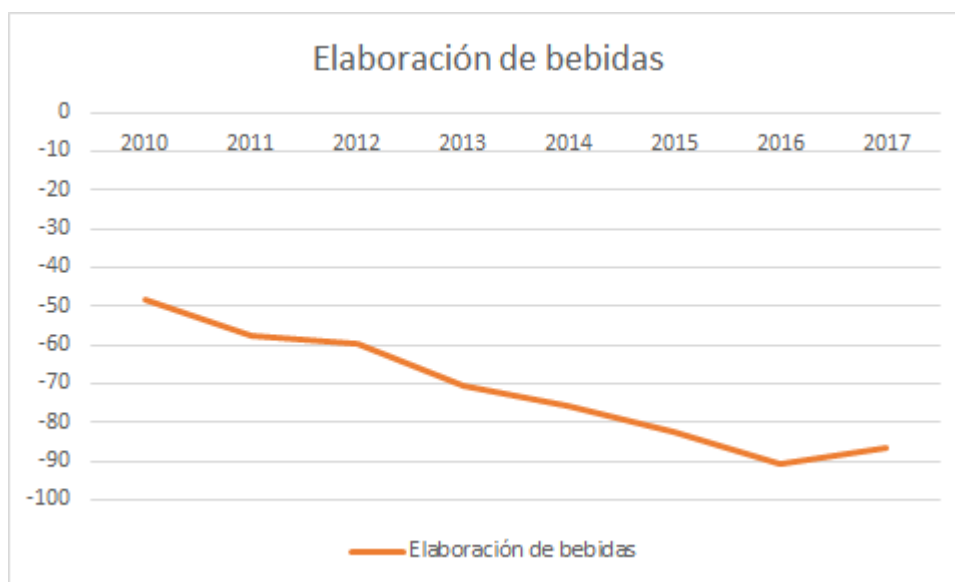


Figura 11. Gráfico balanza comercial. fuente propia

5.7.2.1.3 Tasa de penetración importaciones

Con este coeficiente se mide la proporción del mercado que se abastece con las importaciones y se calcula de dividir las importaciones entre el consumo aparente, el aumento que se registra según la tabla 3 de 2014 a 2015 es reflejo de la disminución de la competitividad de los productores de bebidas alcohólicas frente a los extranjeros en este año, en el 2016 se presenta una disminución lo que significa una regulación en el mercado favoreciendo a la industria nacional, sin embargo este coeficiente sigue siendo alto por lo que aun las importaciones son mayores al consumo aparente de la demanda interna. Como se evidencia en la Tabla 10.

Tabla 10

Tasa de penetración importaciones

Ciiu Rev. 4	Descripción	2013	2014	2015	2016
110	Elaboración de bebidas	3,28	3,10	9,79	8,84

Nota: (Departamento nacional de planeación, 2019)

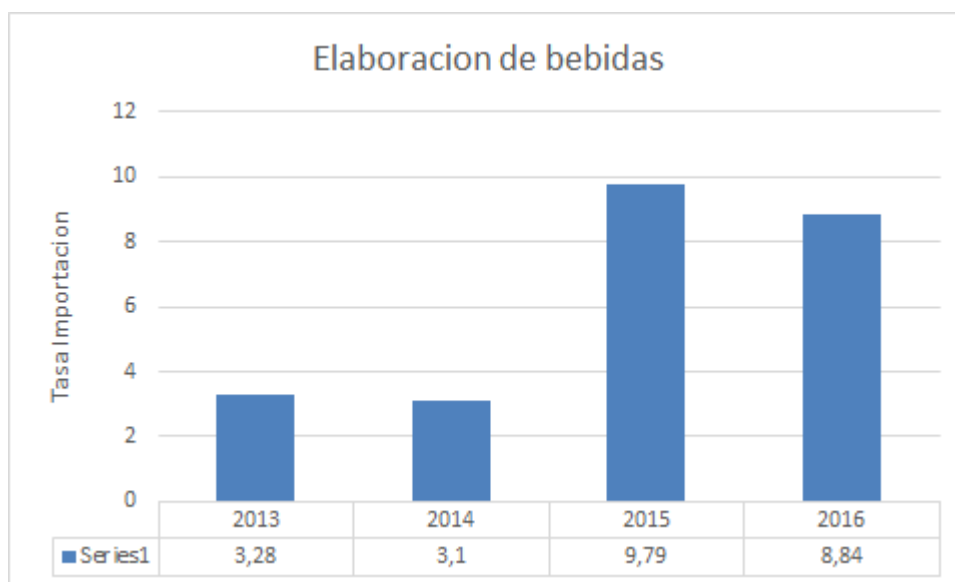


Figura 12. Gráfico Tasa Importaciones. fuente propia

5.7.2.1.4 Tasa de apertura exportadora

Este indicador muestra el grado de producción que se exporta expresado en valores que van de 0 a 1, siendo 0 cuando no se realiza ninguna exportación y 1 refleja que en este tipo de economía estaría basada en exportar todo lo que produce e importar para consumir, se calcula dividiendo las exportaciones entre la producción, en tabla 11 se muestra que el año 2015 se ve un aumento considerable con respecto al año anterior, reflejando un crecimiento acelerado de la exportaciones frente a la producción, sin embargo en el 2016 las exportaciones se reducen al 45%. Como se evidencia en la figura 13.

Tabla 11

Tasa de apertura exportadora

Ciiu	Descripción	2013	2014	2015	2016
110	Elaboración de bebidas	0,54	0,52	0,63	0,45

Nota: (Departamento nacional de planeación, 2019)

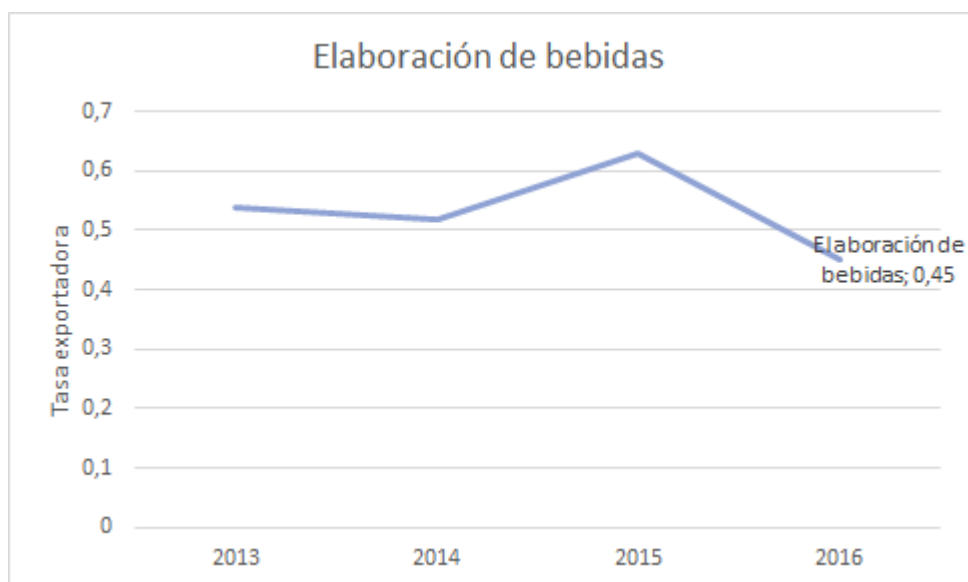


Figura 13. Tasa exportadora bebidas. Fuente propia

5.7.2.2 Competitividad del sector automotriz

El mercado automotriz ha generado un detrimento del 6,1% en lo que respecta a junio de 2013 con respecto a junio de 2017 en donde se evidencia que a pesar de la inflación la población no realizó la compra de vehículos por los costos de consumo y factores asociados índices de movilidad tal como se muestra en la figura 14 el índice de ventas de vehículos.

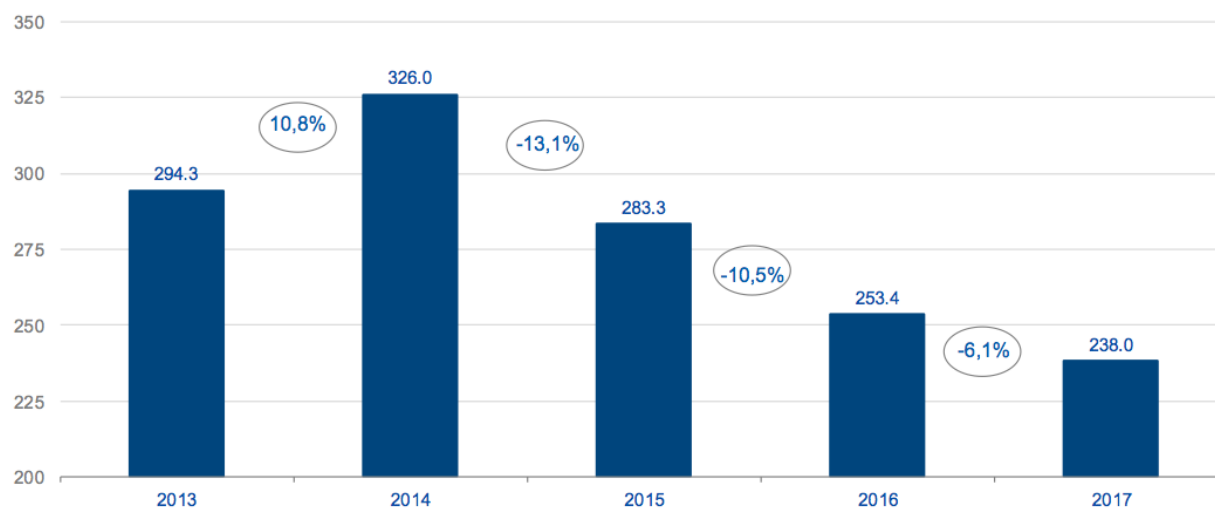


Figura 14. Índice de ventas de vehículos. BBVA tendencia de vehículos (2018)

5.7.2.2.1 Balanza comercial relativa

La balanza relativa permite identificar las ventajas competitivas mediante la fórmula que resta las importaciones a la exportación generando un resultado, en el cual siendo más cercano a -1, indica que no se cuenta con una ventaja competitiva y entre más cercano a 1 tendrá más oportunidades para competir en el mercado. en el caso de la fabricación de vehículos ha estado muy afectado frente al resultado siendo siempre negativo indicando que no es fuerte competitivamente el país, sin embargo, cada año disminuye siendo favorable para la situación del país. Como se aprecia en la tabla 12.

Tabla 12

Balanza Comercial Relativa por sectores 2010-2017.

Ciiu	Descripción Ciiu	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
291	Fabricación de vehículos automotores y sus motores	-87,35	-88,69	83,27	-68,60	82,76	76,79	70,31	68,09

Nota: DNP (2018).



figura 15. Fabricación de vehículos automotores y sus motores. Fuente propia

La tendencia como se evidencia en la figura 15, se prevé ir aumentando la ventaja competitiva e ir disminuyendo cada año, en la gráfica se aprecia un devaluó en el año 2014, sin embargo, después de este año ya la tendencia es ir disminuir la brecha de la ventaja competitiva. En el año 2018 se prevé una disminución de 2,29 para un total al final del año de -65,28.

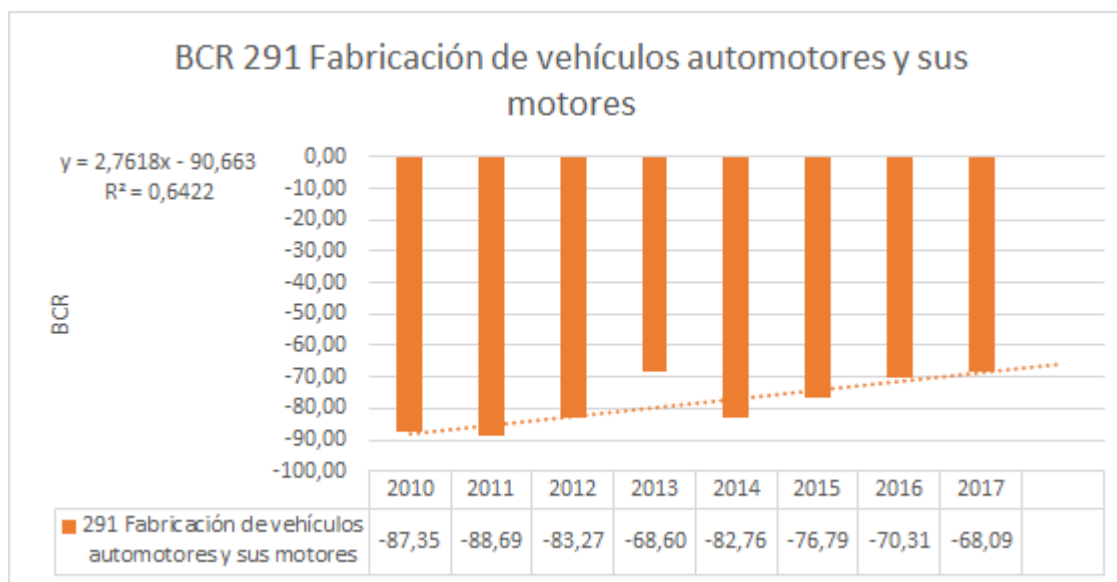


Figura 16 Fabricación de vehículos automotores y sus motores. BCR CIIU 291. Fuente propia

5.7.2.2.2 Tasa de penetración importaciones

Como se puede observar en la tabla 13 la disminución de las importaciones en los últimos años ha estado variando cada año, donde en el 2012 se generó el mayor volumen de importaciones, sin embargo, ha venido disminuyendo la importación de vehículos al país.

Tabla 13

Importaciones por Ciiu 2010-2017

Año	Ciiu	Descripción CIIU	CIF dólares	FOB dólares	Peso Neto Kilos
-----	------	------------------	-------------	-------------	-----------------

2010	2910	Fabricación de vehículos automotores y sus motores	3.282.370.504	3.099.698.657	383.250.545
2011	2910	Fabricación de vehículos automotores y sus motores	5.260.851.306	4.990.802.611	586.533.695
2012	2910	Fabricación de vehículos automotores y sus motores	5.319.541.497	5.057.667.368	574.201.602
2013	2910	Fabricación de vehículos automotores y sus motores	4.244.225.703	4.031.108.821	448.040.901
2014	2910	Fabricación de vehículos automotores y sus motores	4.996.992.137	4.762.180.952	531.850.678
2015	2910	Fabricación de vehículos automotores y sus motores	3.258.144.711	3.113.550.912	380.714.457
2016	2910	Fabricación de vehículos automotores y sus motores	2.881.355.667	2.763.682.367	338.371.202
2017	2910	Fabricación de vehículos automotores y sus motores	2.651.894.524	2.546.772.079	291.296.429

Nota: Dane (2018)

FOB en dólares fabricación de vehículos automotores

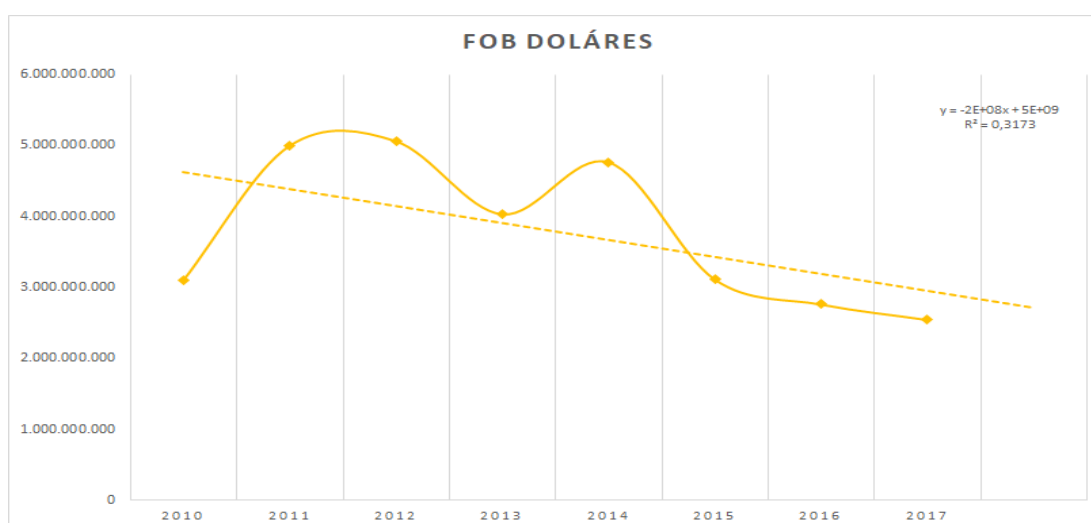


Figura 17. FOB en dólares Fabricación de vehículos automotores y sus motores, Fuente propia

Como se evidencia en la figura 17, encontramos que la fabricación de vehículos automotores ha tenido una baja en los últimos 3 años luego de haber tenido su punto más alto en el año 2014, evaluando esto se tiene una proyección de tener un FOB para el 2018 de \$ 2'241.222.953, con este valor indica que puede tener una variación considerable, sin embargo con el cambio de gobierno puede presentarse un cambio significativo el cual lleva la relación con los movimientos de estos vehículos, esto va relacionado con las exportaciones las cuales han tenido un aumento en este mismo periodo.

5.1.2.2.3 Tasa de penetración exportaciones

Como se evidencia en la tabla 14 el crecimiento de las exportaciones en este sector ha sido bueno para el país, donde en el 2013 presentó su mayor incremento en los últimos siete años.

Tabla 14.

Exportaciones por Ciiu 2010-2017

Año	Ciiu	Descripción	Fob dólares	Fob Pesos	Peso Neto Kilos
2010	2910	Fabricación de vehículos automotores y sus motores	203.633.695	384.940.821.859	20.865.676
2011	2910	Fabricación de vehículos automotores y sus motores	291.720.574	540.175.732.755	32.510.655
2012	2910	Fabricación de vehículos automotores y sus motores	454.097.063	816.441.741.622	40.984.514
2013	2910	Fabricación de vehículos automotores y sus motores	743.936.700	1.382.446.727.295	68.041.833
2014	2910	Fabricación de vehículos automotores y sus motores	440.894.484	882.726.132.668	43.098.900
2015	2910	Fabricación de vehículos automotores y sus motores	400.496.542	1.097.743.854.236	45.744.703

2016	2910	Fabricación de vehículos automotores y sus motores	470.394.641	1.417.033.713.705	53.819.269
2017	2910	Fabricación de vehículos automotores y sus motores	472.958.430	1.399.127.658.554	54.007.717

Nota: Dane (2018)

Como se evidencia en la Tabla 15, encontramos un crecimiento en los últimos años, en el año 2013 se presentó una importancia alta respecto a los demás años, este pico favoreció con más 700 billones en exportaciones, beneficiando al país, ya que al tener una tasa de exportación los ingresos a la producción nacional benefician todo este sector, al hacer la proyección para el año 2018 se espera tener un incremento porcentual del 3%

5.7.2.3 Producción nacional

Entre las aseguradoras de riesgo que ofrecen el servicio del seguro todo riesgo se encuentran entidades como: Aseguradora solidaria, Previsora, Liberty, Equidad seguros, Axa Colpatria, Suramericana, Allianz, Seguros de estado, Mapfre y HDI seguros, quienes cubren la responsabilidad civil, asistencia jurídica, pérdida por daños, pérdida parcial por hurto, asistencia en viajes y asistencia domiciliaria brindando a sus usuarios la garantía de acceder a dicho servicio de manera oportuna, aunque hoy en día las personas que deciden realizar pago del seguro todo riesgo ha disminuido debido a su precio comercial dejando como resultado la circulación de vehículos sin seguro a terceros en caso de accidente, por consiguiente las estadísticas de Fasecolda indican que hubo un incremento en las primas emitidas según (Duran, 2018 , pp 50-55)

Cuentas	Generales			Vida			Total		
	Oct-17	Oct-18	Var	Oct-17	Oct-18	Var	Oct-17	Oct-18	Var
Primas emitidas	10.162,87	10.631,11	4,6%	11.117,84	11.512,02	3,5%	21.280,70	22.143,14	4,1%
Siniestros pagados	4.831,93	5.012,46	3,7%	5.343,48	6.096,40	14,1%	10.175,41	11.108,86	9,2%
Primas devengadas	7.262,12	7.830,76	7,8%	8.039,41	8.476,57	5,4%	15.301,53	16.307,33	6,6%
Siniestros incurridos	3.828,15	4.074,60	6,4%	6.080,68	6.171,01	1,5%	9.908,83	10.245,61	3,4%
Siniestralidad cta cia	52,7%	52,0%	-1,3%	75,6%	72,8%	-3,7%	64,8%	62,8%	-3,0%
Costos de intermediación	1.457,57	1.501,54	3,0%	1.114,31	1.162,02	4,3%	2.571,89	2.663,56	3,6%
Gastos generales	2.408,69	2.456,49	2,0%	1.769,41	1.951,83	10,3%	4.178,10	4.408,32	5,5%
Resultado técnico	-476,49	-201,17	57,8%	-1.349,44	-1.209,42	10,4%	-1.825,93	-1.410,59	22,7%
Producto de inversiones	741,69	655,76	-11,6%	2.613,23	2.306,29	-11,7%	3.354,92	2.962,05	-11,7%
Resultado neto	271,80	355,22	30,7%	1.292,79	1.110,19	-14,1%	1.564,59	1.465,41	-6,3%

Figura 18. Estadística del sector. (Fasecolda, 2018)

Como se aprecia en la figura 18, las primas emitidas por las aseguradoras aumentaron de enero del 2018 a enero del 2019, teniendo un incremento del 10%, dentro de los cuales el pago a automóviles aumentó en un 7% y de igual manera como se evidencia en la figura 19.

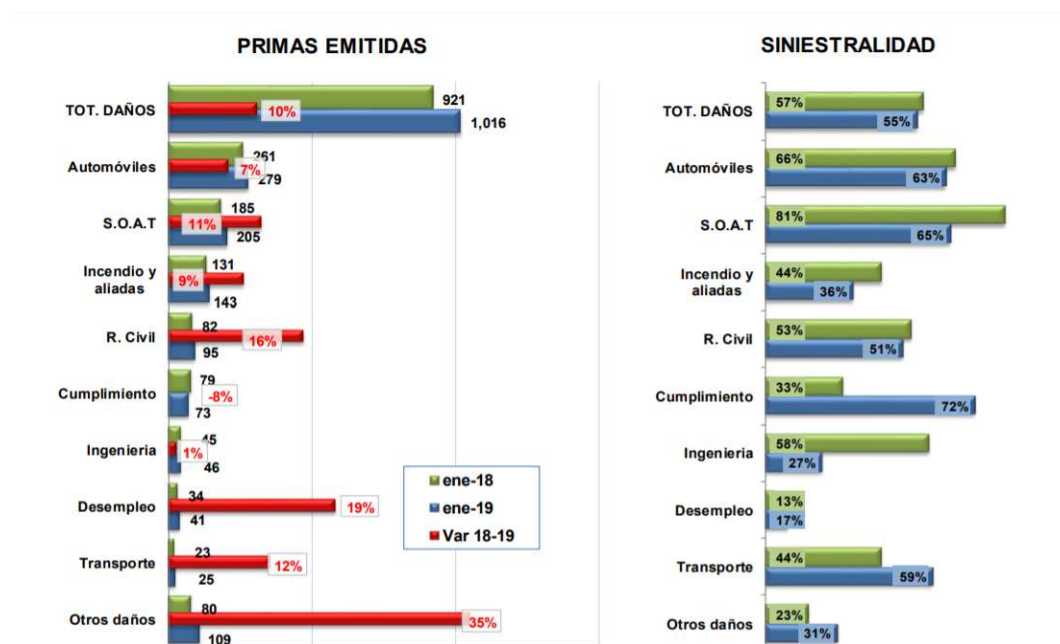


Figura 19. Primas emitidas y siniestralidad. (Fasecolda, 2019)

Las primas en el año 2018 frente a las presentadas en el 2017 aumentaron por que el comportamiento de la siniestralidad y los gastos que conlleva a las pérdidas permiten mantener un índice de tendencia moderado en comparación a otros años, esto se debe de índice del incremento de venta de vehículos en Colombia que no están asegurados presentando un incremento económico que permite ser accesible para las personas de un nivel económico superior dejando al a bajos estratos sin poder adquirir el servicio.

Como se aprecia en la figura 20 en el sector las bebidas alcohólicas han tenido un incremento de 1,3 puntos respecto al año 2017.

Finalidad	Tasa de crecimiento		
	Serie original		Serie corregida de efecto estacional y calendario
	Año corrido	Anual	Trimestral
	2018 ^{Pr} / 2017 ^P	2018 ^{Pr} - IV / 2017 ^P - IV	2018 ^{Pr} - IV / 2018 ^{Pr} - III
Alimentos y bebidas no alcohólicas	4,1	3,5	0,8
Bebidas alcohólicas, tabaco y estupefacientes	3,0	4,3	2,9
Prendas de vestir y calzado	4,1	4,7	2,4
Alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles	3,0	3,0	0,6
Muebles, artículos para el hogar y para la conservación ordinaria del hogar	5,1	4,9	0,7
Salud	4,5	3,8	3,6
Transporte	2,1	3,3	-0,6
Comunicaciones	3,9	3,1	-0,9
Recreación y cultura	2,6	3,4	0,8
Educación	1,3	1,7	1,1
Restaurantes y hoteles	3,6	3,4	0,8
Bienes y servicios diversos	4,0	3,7	1,0
Total	3,4	3,4	0,6

Figura 20. Detalle del gasto consumo final de los hogares por finalidad. Dane (2018)

5.7.2.4 Consumo aparente

Las pólizas voluntarias de autos permiten brindar el servicio de conductor elegido, teniendo en cuenta la alta accidentalidad y las elevadas multas efectuadas por conducir en estado de

alicoramiento, han impulsado a la creación de compañías y app en las principales ciudades. tal como afirma Pombo Adriana, gerente de la práctica empresarial de Delima Marsh (2017, p 1).

5.7.2.5 Consumo per cápita

De acuerdo con las facilidades y seguridad que brinda la póliza todo riesgo que incluye dentro de sus servicios el conductor elegido se presenta un incremento durante los últimos cuatro diciembrees, aproximadamente 21.000 personas solicitaron el servicio de conductor elegido en el mes de diciembre del año 2017 (Carlos, 2018).

En la encuesta realizada al director de operaciones de Axa Colpatria, en promedio mensualmente se está generando entre 500 y 1000 servicios por parte de la aseguradora, para cubrir esta demanda el servicio se encuentra tercerizado entre diferentes prestadores, los cuales al final se sienten satisfechos con la prestación del servicio.

De igual manera el coordinador de marketing de la empresa HDI seguros brindó unas respuestas en las cuales se enmarcan que prestan más de 500 servicios al mes y el servicio se encuentra tercerizado con varios proveedores y se sienten satisfecho con las empresas que prestan este servicio a su compañía, también se consultó que si sería posible incluir una nueva empresa en su mercado y la respuesta fue tal vez, ya que anualmente a los proveedores se les hace una evaluación de acuerdo al nivel de prestación del servicio se decide si se continúa o se realizan cambios.

5.7.2.6 Estudio del Microentorno según el sector económico

Este estudio permite analizar los factores que influyen en el sector económico descrito por el CIIU 492 que correspondiente al transporte terrestre público automotor.

5.7.2.6.1 Indicadores Financieros

Los indicadores financieros estudiados desde el Microentorno dan referencia de cómo está el sector a nivel nacional, en donde se comparará el CIIU en las tablas de datos suministradas por el DNP en diferentes años

Indicador de Liquidez

Los indicadores de liquidez reflejan la capacidad que tienen una empresa para asumir los pagos de sus obligaciones a corto plazo, en otras palabras, es la capacidad de transformar sus activos en flujo de efectivo, en este caso se toma para el análisis el código CIIU 492 correspondiente al sector de transporte terrestre público automotor como se muestra en la tabla 16

Tabla 16.

Indicadores de liquidez

Año	CIIU	Número de Empresas	Razón Corriente	Prueba Acida
2014	492	165	0,99	0,91
2015	492	215	1,22	1,12

Nota: (Departamento nacional de planeación, 2019)

- Razón corriente

El indicador de razón corriente es el resultado de dividir el activo corriente entre el pasivo corriente, indicando de esta forma cuanto se tiene en activos por cada peso que se debe, como se muestra en la tabla 8 en el 2014 este sector de la economía tenía 0,99 incrementando para el 2015 con 1,22, es decir que en el 2015 por cada peso que se debía tenía 1,22 pesos para cubrir las obligaciones a corto plazo.

- Prueba acida

Este indicador es parecido al de razón corriente ya que también muestra cuánto tiene la empresa por cada peso que debe, sin embargo para este caso no se tienen en cuenta los inventarios es decir toman los activos líquidos, siendo así, este valor se obtiene de dividir los activos corrientes menos el inventario entre el pasivo corriente, como se observa en la tabla 8, para el 2014 este valor era de 0.91, mejorando este indicador en el 2015 con 1,12 es decir que por cada peso que se debe se tiene 1,12 pesos para cubrir esta deuda sin recurrir a la venta de inventarios.

Apalancamiento

Los indicadores de apalancamiento tienen como finalidad mostrar la participación de los acreedores o proveedores en el total de la empresa, esto se puede interpretar en porcentajes o en pesos. Para lograr identificar de igual manera el nivel de riesgo que genera dicho resultado, en este caso se toma para el análisis el código CIU 492 correspondiente al sector de transporte terrestre público automotor como se muestra en la tabla 17

Tabla 17.

Indicadores de apalancamiento

Año	CIU	Número de Empresas	Nivel de Endeudamiento	Concentración del Endeudamiento	Apalancamiento Total	Apalancamiento Corto Plazo
2014	492	165	71,30	34,01	2,48	0,84
2015	492	215	53,77	55,09	1,16	0,64

Nota: (Departamento nacional de planeación, 2019)

- Nivel de endeudamiento

Este indicador se da dividiendo el Total Pasivo en el Total de Activo y este resultado se multiplica por 100 lo cual representa un porcentaje, reflejando el total de activos que han sido financiados por los acreedores, en la tabla 17 muestra como para el año 2014 por cada \$100 invertidos en activos el 71,30% lo financiaron los acreedores. Mientras que para el año 2015 por cada \$100 invertidos en activos el 53,77% fue financiado por los acreedores esta disminución de un año en comparación al otro dice que los acreedores bajaron su financiación en los activos y que las empresas han podido financiarse con sus propios recursos

- Concentración del endeudamiento

Este indicador se da dividiendo el Pasivo Corriente entre el Total Pasivo y este resultado se multiplica por 100 y se representa en porcentaje, para el año 2014 representó un 34,01% el cual es bueno ya que mostraba que a corto plazo no generaba mayores deudas, ya para el año 2015 paso a

representar el 55,09% y aunque sigue siendo algo bueno este indicador se debe mantener lo más bajo que se pueda ya que a mayor porcentaje se pueden generar problemas financieros si se tiene algún tipo de problema en su objeto social, como se indica en la tabla 17.

- Leverage total

Este indicador se da por la división entre el Total Pasivo y el Patrimonio, da resultados en pesos y según la tabla 17 en el sector género que por cada \$1 de patrimonio se tenía \$2,48 en deudas en el año 2014, en el año 2015 ya pasó a ser \$1,16 lo cual mejoró ya que bajo el compromiso del patrimonio de los socios o accionistas con los acreedores.

- Leverage corto plazo

Este indicador se da por la división entre el Pasivo Corriente y el Patrimonio y su resultado da en pesos, por información del DNP mostrada en la tabla 17 para el año 2014 las empresas con CIU 492 tenían \$0,84 en deudas a corto plazo por cada \$1 de patrimonio mientras que para el año 2015 paso a ser del \$0,64 en deudas a corto plazo por cada \$1 de patrimonio en el cambio de año se redujo en \$0,20 lo que significa que han reducido sus deudas a corto plazo.

Indicador de rentabilidad

El indicador de rentabilidad tiene como función principal medir la efectividad de la administración, es decir que muestran si con las operaciones realizadas en la industria se están generando los resultados esperados, para esto cuenta con varios indicadores como aparece en la tabla 18

Tabla 18

Indicadores de liquidez

Año	CIU	Número de Empresas	Rentabilidad del Activo	Rentabilidad del Patrimonio	Margen Bruto	Margen Operacional	Margen Neto
2014	492	165	0,13	0,45	28,88	3,61	0,31

2015	492	215	2,04	4,41	34,29	5,52	3,41
------	-----	-----	------	------	-------	------	------

Nota: (Departamento nacional de planeación, 2019)

- Rentabilidad Activo

Este indicador refleja con un valor porcentual la capacidad del activo para generar utilidades sin importar si este es propio o si ha sido financiado, este valor sale de dividir la utilidad neta entre el activo total, en la tabla 18 se muestra como en el 2014 este indicador era realmente bajo con un 0,13%, incrementándose para el 2015 a un 2,04% haciendo que este sector económico sea más atractivo y rentable.

- Rentabilidad Patrimonio

El valor de este indicador se obtiene de dividir la utilidad neta entre el patrimonio, reflejando de esta manera los rendimientos obtenidos para los accionistas o socios de una empresa en este sector económico, se puede observar en la tabla 18 que en el 2015 es considerable el incremento reflejado frente al 2014 con unos valores porcentuales de 4,41 y 0,45 respectivamente.

- Margen bruto

Este indicador muestra la utilidad adquirida por las ventas teniendo en cuenta el costo las mismas, en otras palabras, se calcula dividiendo los ingresos operacionales menos el costo de ventas sobre las ventas netas, en la tabla 18 se observa que para el 2014 este indicador era de 28,88% y para el 2015 fue de 34,29%, siendo este un incremento considerable y favorable para este sector de la industria.

- Margen operacional

El valor de este indicador se halla dividiendo la utilidad operacional entre las ventas netas, por lo que el valor obtenido refleja la utilidad operacional generada por las ventas teniendo en consideración los gastos operacionales y los costos de ventas, en la tabla 18 se puede observar que para el 2014 este valor era de 3.61% y para el 2015 aumentó a 5,52%, lo que es bueno para el sector económico.

- Margen Neto

Para calcular este indicador es necesario considerar los ingresos de la empresa, los egresos incurridos para prestar el servicio de transporte es decir los no operacionales y las provisiones de impuestos, se halla dividiendo la utilidad neta entre las ventas netas reflejando de esta manera un valor más real sobre los beneficios obtenidos por las ventas, en la tabla 18 se evidencia el incremento que sufrió en el 2015 con un 3,41% frente a 2014 cuyo valor era de 0.31%.

6. Estudio de mercado

El estudio de mercado durante su desarrollo permite determinar los parámetros base para analizar la demanda, del producto o servicio que se está evaluando, de igual manera apoya los procesos para la explicación del funcionamiento del producto, diseño y el alcance para el cual fue diseñado, también se encuentra los diferentes conceptos sobre el posicionamiento de la marca y cómo destacar en la promoción del producto o servicios, para fines académicos toda la documentación se realizará con el nombre “Pilots Class” correspondiente a una figura empresarial.


6.1 Identificación del servicio

Servicio: El servicio que se prestará como conductores elegidos en la empresa “Pilots Class”, dispondrá de conductores con experiencia para atender cualquier solicitud en asistencia de conductor elegido, a personas ubicadas en Bogotá y el perímetro urbano. El contacto con el usuario será por medio de las aseguradoras, quienes a su vez realizan el cargue de los servicios a una plataforma o aplicación donde será aceptado por la empresa.

El servicio que se prestara está enfocado a contribuir a la disminución de los accidentes ocasionados por el conducir bajo los efectos de bebidas alcohólicas.

Tabla 19

Ficha Técnica del producto

	Empresa de conductores elegidos	Código: FT_001
	Pilots Class	Versión: 1.1.0.0
	Ficha técnica	Fecha: 15032019

Nombre del servicio	Conductor Elegido
---------------------	-------------------

Descripción del servicio	El servicio consta de recoger a los usuarios asegurados en un punto inicial, realizar las verificaciones correspondientes para posteriormente conducir el vehículo del asegurado hasta un punto final.		
Clientes	Aseguradoras		
Proceso	Contratación del servicio	Procedimiento asociado	Prestación del servicio
Líder de la prestación del servicio	Líder de operaciones		
Cargo que presta el servicio	Conductores		
Alcance	Conducir el vehículo del propietario hasta el punto final		
Necesidades y expectativas de los clientes	Ser transportado con Seguridad y confianza por los conductores que manejan sus vehículos		
Beneficios	Evitar posibles accidentes que se puedan presentar por no encontrarse en condiciones para manejar		
Requisitos legales	Documentación del vehículo al día, Seguros de los conductores, Cobertura de prestaciones sociales		
Requisitos organizacionales	Reglamento interno de trabajo, Política de la organización, valores corporativos		
Formatos para diligenciar	Formato de prestación del servicio VR1.1		

Responsable de la aprobación del servicio	Usuario que toma el servicio
Observaciones	En caso de cualquier novedad informar al líder de operaciones

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Líder Operaciones	Líder Operaciones	Junta Directiva

Nota: Elaboración Propia

6.2 Estudio de Balance Tecnológico

La utilización de medios masivos facilita la alternativa para realizar la solicitud del servicio con el fin de proporcionar de manera directa la información requerida al momento de la solicitud del servicio, así mismo mediante estos medios se busca promocionar y dar a conocer las ventajas e importancia del servicio de conductor elegido teniendo en cuenta las ventajas y desventajas que se muestran en la tabla 20.

Tabla 20.

Gestión tecnológica al solicitar el servicio

Medio	Ventajas	Desventajas
Llamada Telefónica	<ul style="list-style-type: none"> ● Comunicación directa con la aseguradora ● Atención personalizada ● Solución inmediata de dudas 	<ul style="list-style-type: none"> ● Demora en la atención ● Costo generado por el tiempo de la llamada ● Terminación de la llamada por mala cobertura

Aplicaciones Móviles	<ul style="list-style-type: none"> ● Menor tiempo de espera para solicitar el servicio ● Programación autónoma del servicio 	<ul style="list-style-type: none"> ● No se logran resolver las dudas ● Error de digitación al momento de registrar el servicio
----------------------	---	--

Nota: Fuente propia

Teniendo en cuenta que en el segmento del mercado una de las fases más importantes es el servicio al usuario con el fin de potencializar el mercado mediante estrategias que contribuyan al foco de la actividad económica, por consiguiente, se identifican las desventajas tal como se muestra en la tabla 21 del servicio mediante plataformas tecnológicas, buscando así alternativas de mejora que generen en los usuarios confianza para la utilización del servicio.

Tabla 21.

Gestión tecnológica en la prestación del servicio

Medio	Ventajas	Desventajas
Ubicación GPS del conductor	<ul style="list-style-type: none"> ● Identificar la ubicación del conductor en el momento que desee el asegurado 	<ul style="list-style-type: none"> ● Fallas en la aplicación ● Mala recepción de señal
Aplicaciones para elección de ruta	<ul style="list-style-type: none"> ● Identificar la ruta óptima para el servicio ● Identificación de posibles demoras en el traslado del vehículo 	<ul style="list-style-type: none"> ● Congestión vehicular ● Fallas en la aplicación ● Mala recepción de señal
Alertas de Emergencias	<ul style="list-style-type: none"> ● Contacto rápido con personal que lo pueda auxiliar 	<ul style="list-style-type: none"> ● Fallas en la aplicación

Nota: fuente propia

6.3 Matriz DOFA

Como se aprecia en la tabla 22, se realizó una matriz DOFA la cual permite identificar las variables internas y externas a las cuales se ve enfrentada la empresa que se va a crear, esta relación se hace con los factores externos que no se pueden controlar y van a depender de los cambios del mercado y la normatividad que se rige en ese momento, las variables internas nacen a partir de los análisis que se realizan para la puesta en marcha de la empresa.

Tabla 22.

Matriz DOFA (Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas)

Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> - Empresa constituida por las normas aplicadas en Colombia dentro del marco legal -Cubrir con la población de Bogotá y sus alrededores -Personal calificado y experimentado en la prestación de servicio de conducción -No se requiere contar con amplias instalaciones físicas - Ingeniería para planear un tiempo prudente para organización de rutas -Contar con un motorizado que escoltara los vehículos 	<ul style="list-style-type: none"> -Falta de conocimiento sobre beneficios al momento de adquirir el seguro. - Alta rotación de personal. - Alto flujo de demanda. - No todas las empresas tienen tercerizado el servicio de conductor elegido - Falta de posicionamiento de la empresa en el mercado -Debilidad en el conocimiento de la ciudad
Oportunidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> -Celebraciones en nuevos eventos en los cuales se ingiere bebidas embriagantes -Aumento de la normatividad y las sanciones frente a los conductores que manejan bajo estado de embriaguez 	<ul style="list-style-type: none"> -Nuevos oferentes en el mercado -Servicios contratados a través de las aplicaciones móviles para prestar el servicio de conductores elegido.

-Gran variedad de aseguradoras para formar alianzas	-Creación de nueva normatividad para regular el servicio de conductores elegidos
-Las empresas no cumplen con toda la reglamentación establecida para la prestación de este servicio	-Siniestros durante el recorrido en los vehículos de los clientes asegurados
-Motos con alarmas GPS, controladas desde el centro de atención telefónica	-Demanda estacionaria

Nota: Fuente propia

Como se observa en la tabla 22 las fortalezas de la organización tienen un alto impacto sobre las oportunidades del sector, ya que al contar con una normatividad y conductores elegidos de calidad puede tener un crecimiento más estable, con ayuda de estos 2 factores la confianza de los conductores evitará la rotación de personal que afecta financieramente a la organización, las alarmas también generarán un seguro más importante y permitirá a los clientes tener más confianza en nuestra compañía.

6.3.1 Matriz EFI

La matriz de evaluación de factores internos permite realizar un análisis dentro de los factores que afectan a la empresa, para esto se va a comparar las fortalezas y las debilidades relacionadas en la Tabla 23, de esta manera dejará una ponderación y calificación a las variables mencionadas.

Tabla 23.

Matriz EFI

Factores críticos para el éxito	Peso	Calificación	Total, ponderado
Fortalezas			
F1. Personal entrenado y calificado	.06	4	.24
F2. Cobertura de la población	.16	4	.64

F3. Constitución normativa de la empresa	.18	4	.72
F4. Instalaciones de la oficina	.08	3	.24
F5. Ingeniería en tiempos de desplazamiento	.12	3	.36
Debilidades			
D1. Tercerización de las aseguradoras	.05	2	.10
D2. Falta de posicionamiento en el mercado	.15	2	.30
D3. Alta rotación del personal	.06	1	.08
D4. Alta demanda y flujo de servicios	.08	1	.08
D5. Poco conocimiento en las rutas de la ciudad	.06	1	.06
Total	1.00		2.80

Nota. Fuente propia

Al realizar los comparativos en la matriz EFI, el resultado total está por encima de 2.5 estando con una calificación final de 2.8 como se puede apreciar en la tabla 23 permitiendo identificar que las fortalezas que posee la organización es un atributo calificable y competitivo dentro de la empresa, el cual conlleva a realizar mejoras en las debilidades que se han detectado en este momento.

6.3.2 Matriz EFE

La matriz de evaluación de factores externos permite analizar los factores que no se puede controlar por parte de la empresa y hacen referencia a los temas culturales, políticos, demográficos de la población, esto permite plasmar las estrategias que se logran evaluar comparado estos factores y dando una puntuación a cada uno de ellos.

Tabla 24

Matriz EFE

Factores determinantes del Éxito	Peso	Calificació	Peso
----------------------------------	------	-------------	------

		n	Ponderado
Oportunidades			
1 nuevos eventos donde se consume alcohol	.08	3	.24
2 normatividad para conductores elegidos	.06	2	.12
3 alianzas entre aseguradoras	.11	1	.11
4 competidores no están reglamentados	.14	4	.56
5 control con alta tecnología	.09	4	.36
Amenazas			
1 nuevos oferentes en el mercado	.10	3	.30
2 aplicaciones móviles que brindan el servicio	.12	4	.48
3 siniestros en la prestación del servicio	.07	3	.21
4 normas para los terceros que prestan el servicio	.13	2	.26
5 posible demanda estacionaria	.10	1	.10
Total	1.00		2.74

Nota: (1) Las calificaciones son el grado de eficacia donde la empresa responde a cada factor donde respuesta superior = 4, Respuesta arriba de la media = 3, Respuesta media = 2, respuesta mala = 1. fuente propia

Como apreciamos en la tabla 24 encontramos que se hace un comparativo de los factores externos que afectan la organización, como los nuevos oferentes en el mercado y una respuesta que se dictaminó en el 2015 para aumentar la normatividad para las empresas que prestan el servicio de conductor elegido, al tener un dato de 2.74 indica que es mayor a la media, siendo favorable para la empresa la cual puede afrontar las variables que impactan el mercado

Las posibles demandas estacionales, se presenta por los días de la semana, donde se cuenta con la mayoría de los servicios prestados el fin de semana, ya que son los días donde más sale las personas y comparten reuniones o celebraciones familiares.

6.4 Entorno de la empresa

Empresa de servicios la cual se encuentra dentro de un contexto basado en una problemática social que genera un alto porcentaje de siniestros viales al año, al no tener conciencia.

La misma tiene una variable directa que es la normatividad vigente para reducir esta problemática social. Teniendo en cuenta que el Core de negocio son las aseguradoras las cuales contratan un outsourcing especializado en asistencia técnica para que preste el servicio a un consumidor final que en la mayoría de los casos está constituido como una persona natural.

Teniendo en cuenta esto, las partes interesadas de la misma aumentan y pueden fluctuar constantemente.

6.4.1 Microentorno de las empresas de conductor elegido

En el microentorno se analiza lo que interviene o afecta directamente a la empresa como es la competencia, suministradores e intermediarios

6.4.1.1 Oferentes

En Bogotá se tiene empresas de competencia directa, como se encuentran en la tabla 25:
Tabla 25.

Competencia directa e indirecta

Tipo de Competencia	Empresa	Análisis de la empresa
Competencia Directa	CONDUCTORES VIP SAS Año:2013	Son una empresa con gran experiencia y reconocimiento en el mercado, apoyan a diferentes aseguradoras, empresas, establecimientos y personas en particular, que requieren de nuestros servicios, su misión principal es entregar un resultado con excelente servicio a sus clientes.
	VIGIAS DEL CAMINO Y EVENTOS V I P SAS	Vigías Del Camino es una empresa que se encarga de ofrecer servicios de conductores profesionales para grandes

	AÑO: 2015	eventos, como lo son matrimonios teniendo como premisa la seguridad y el disfrute de un gran día sin ningún contratiempo.
	PILOTOS INTERNACIONALES SAS AÑO:2016	Es una empresa que sus clientes son solo las aseguradoras, les presta un servicio integral, en el cual no solo se basa en el conductor elegido, si no en carro taller, mensajería, operando en Bogotá y sus alrededores.
	SURA ASISTENCIA	Filial del Grupo Sura en el cual se dedican a solo prestar el servicio de Conductor Elegido, si no también carro taller, grúa y facilitadores humanos. El servicio de solicita en línea.
Competencia Indirecta	UBER ANGEL	Uber Ángel es una modalidad de Uber, disponible en Bogotá, que permite contactar a un Socio Conductor para que maneje tu carro en cualquier momento y a cualquier destino
	CONDUCTOR ELEGIDO.COM.CO	ConductorElegido.com.co SAS desde el año 2013 siendo partícipes de la rumba de los colombianos, ayudándoles a volver seguros a casa. Con servicios personalizados a nivel individual y empresarial. El cliente Principal es Restaurantes Andrés Carne de Res
	PARKING POINT	PARKING POINT se ha consolidado como una de las mejores empresas de valet parking, estacionamientos públicos y conductores elegidos en Colombia, ofreciendo en los últimos 17 años la más alta calidad en el servicio.

Nota: Oferentes. Fuente propia

6.4.1.2 Proveedores

Pilots Class tendrá suministradores tales como, empresas de Dotaciones y/o uniformes, empresas de telecomunicaciones, Empresas de servicios móviles, empresas aseguradoras que amparen al conductor y al vehículo del servicio dando una mayor seguridad a los empleados en el momento de la prestación del servicio los cuales se detallan en la tabla 26.

Tabla 26.

Proveedores

Servicio	Proveedor
Dotaciones y uniformes	Dotaciones Artiseq S.A.S
Servicios Móviles	Telefonía móvil Avantel
Telefonía Internet Hogar	ETB.
Papelería y misceláneos	Districionce Kennedy
Muebles	Inter muebles

Nota. fuente propia

6.4.2 Macroentorno

Para el Macroentorno se analizan los diferentes factores que pueden afectar a la empresa indirectamente.

6.4.2.1 Factores Demográficos

Se considera que en Bogotá 2.259.568 vehículos cuentan con un seguro todo riesgo lo que representa tan solo el 30% de los vehículos registrados en el RUNT, los cuales serían los clientes potenciales para la empresa.

Otro aspecto a tener en cuenta son la cantidad de siniestros ocasionados por la ingesta de alcohol, según el ONSV en el año 2018 se registraron 757 siniestros con fallecidos o lesionados, número que se busca reducir por ser problemática social.

6.4.2.2 Factores Económicos

La empresa como esta en su fase de crecimiento el área de marketing es la principal encargada de este ya que se tiene que realizar una buena gestión de mercadeo para el reconocimiento de la empresa y poder conseguir alianzas estratégicas y así poder aportar al crecimiento de la empresa.

6.4.2.3 Factores Culturales y Sociales

Este tipo de factor afecta en gran parte a la empresa ya que las personas a las cuales se les presta el servicio son de un estrato medio alto debido al valor que tiene un seguro voluntario y los factores que alteran el precio de este.

Otro aspecto a tener en cuenta es la cultura de las personas de la ciudad de Bogotá y sus alrededores, en donde desde hace algunos años se está generando conciencia de ser responsable a la hora de manejar bajo los efectos del alcohol, ya que antes de la implementación de la normatividad vigente las personas no tenían instintos de autopreservación y las cifras de siniestralidad donde la causa directa eran los efectos del alcohol eran bastante altas.

6.4.2.4 Factores del medio ambiente

En estos tiempos se están generando gran cantidad de políticas ambientales para la reducción de la contaminación en el medio ambiente, dichas políticas afectan a la empresa de algún modo debido al uso de vehículos en la ejecución del objetivo principal como empresa, para lo cual se tiene como política corporativa que todos los vehículos afiliados a la empresa deben cumplir con toda la normatividad vigente y entre ella se destaca la Tecno mecánica en donde se asegura que el vehículo no genera mayor contaminación

6.4.2.5 Factores Legales

Este factor contempla la normatividad a la cual la empresa debe apegarse para dar cumplimiento a su objeto principal que es el transporte mixto, para esto se realizarán todos los procedimientos legales para la generación de empresas y se cumplirá con la reglamentación requerida para la prestación del servicio.

6.4.2.6 Factores Tecnológicos

Es uno de los factores más importantes ya que por medios tecnológicos se realizará la mayor publicidad del servicio con las diferentes aseguradoras y por estos medios será la aceptación de la demanda generada por las mismas aseguradoras, es por este motivo que en este factor se debe tener una mayor inversión inicial.

6.4.3. Proceso de compra

En la figura 21, se da a conocer el procedimiento para solicitar el servicio de conductor elegido, para las personas que tienen asociado el seguro contra todo riesgo.



Figura 21. Cómo funciona el servicio de conductor elegido. *Fuente propia*

6.4.4 Segmentación de mercados

Clientes B2B

Nicho de mercado: La prestación del servicio de conductor elegido va dirigida a las empresas prestadoras de seguros todo riesgo para vehículos particulares en la ciudad de Bogotá y alrededores,

dentro de estos clientes Business to Business encontramos a las aseguradoras encargadas de prestar este servicio.

- Allianz
- HDI Seguros
- Liberty
- Equidad Seguros
- Axa Colpatria
- Previsora Seguros
- Seguros Del Estado
- SBS Seguros
- Seguros Vehículo Nacional

Para la emisión de los topes de los seguros según (Fasecolda. 2011) “En 1923 se creó la Superintendencia Bancaria por medio de la Ley 45 de 1923 y la Ley 68 de 1924 que dispuso la facultad de supervisión por parte de esta entidad a las compañías aseguradoras”.

Para los cálculos de las tarifas de los seguros según Fasecolda se tienen en cuenta los siguientes factores para determinar la fórmula final la cual se detalla en la siguiente ecuación.

$$\text{Precio} = \text{Costo} + \text{Utilidad} \quad (3)$$

- Las tarifas que se generar deben ser las suficientes para cubrir los gastos y los costos de las reclamaciones y proveer un margen de utilidad
- Las tarifas que se pactan van relacionadas directamente con los riesgos que estos representan entre mayor tarifa mayor riesgo
- Las tarifas que se presentan deben estar homogeneizadas resultado de las estadísticas cumpliendo con las exigencias del sector
- Si el riesgo no se encuentra información estadística, debe ser productor de los reaseguradores donde cuente con una solvencia reconocida técnica y financiera

Los precios de los seguros todo riesgo varía dependiendo el tipo de vehículo algunas variables que se utilizan para determinar las pólizas son el valor del Vehículo, coberturas, modelo, marca, genero, historial de accidentalidad, perfil de circulación entre otros. En el anexo 7 se encuentra un comparativo entre las aseguradoras más reconocidas que prestan el servicio de conductor elegido con sus coberturas.

6.4.4.1 Utilidad de la segmentación

Es importante realizar la segmentación del mercado con el fin de identificar las fortalezas y debilidades que se encuentran con respecto a la prestación del servicio de conductor elegido con el fin de brindar soluciones que satisfagan las necesidades de los clientes actuales y potenciales, para esto es indispensable conocer la competencia directa e indirecta la cual se encuentra relacionada en la tabla 25, y de esta forma crear estrategias de marketing apropiadas para lograr posicionamiento en el mercado y recordación de la marca “Pilots Class”

6.4.4.2 Criterios de segmentación

Para realizar la segmentación del mercado se tuvieron en cuenta los siguientes criterios:

- Geográficos: Ciudad de Bogotá D.C., empresas prestadoras de seguros todo riesgo en la ciudad y sus alrededores.
- Demográficos: Hombres y mujeres usuarios de seguro todo riesgo, con edades entre los 26 y 48 años.
- Socioeconómicos: Nivel socioeconómico de estrato 2, 3, 4, 5 y 6.
- Psicográficos: Rasgo de personalidad extrovertido, con un estilo de vida socialmente activos, asistentes a clubes sociales y eventos de relacionamiento profesional y personal.
- Tipos de usuarios: Usuarios del servicio de conductor elegido cubierto por los seguros adquiridos todo riesgo, y potenciales compradores de dicho seguro.
- Nivel de consumo: Dentro de los servicios cubiertos por los seguros todo riesgo el nivel de uso de conductor elegido es clasificado con un nivel bajo de utilización.

- Frecuencia de compra: La frecuencia de uso del servicio es de 1 a 4 veces por año
- Motivación de la compra: La motivación del uso del servicio de conductor elegido está dado por factores de responsabilidad, seguridad vial, integridad física, además, el servicio es prestado sin costo adicional ya que está cubierto por el seguro todo riesgo adquirido.

6.4.4.3 Fuentes de información

6.4.4.3.1 Fuentes primarias

Las fuentes de información que apoyan esta investigación se encuentran relacionadas en los anexos finales de este trabajo, dentro de las cuales se realizarán las siguientes fuentes primarias.

- Encuesta al director de operaciones de AXA Colpatría
- Encuesta al Coordinador de marketing de HDI seguros
- Encuesta a vicepresidenta de indemnizaciones de SBS seguros
- Entrevista a asistente logístico de Pilotos Internacionales S.A.S
- Entrevista asesora integral de seguros
- Encuestas a potenciales clientes
- Encuestas a personas que cuentan con el seguro todo riesgo
- Guía anecdótica prestando el servicio como conductores elegidos
- Entrevista a conductor elegido con más de 2 años de experiencia en la prestación de este servicio.

6.4.4.3.2 Fuentes secundarias

Teniendo en cuenta que las fuentes secundarias se encuentran basadas en la información de tipo análisis, esta se obtendrá de consulta en libros, tesis y algunos documentos relacionados con el tema tales como la consulta de trabajos de grado con respecto al análisis de viabilidad para empresas de conductores elegidos y estudios de factibilidad relacionados con el tema.

Se consultan las siguientes entidades oficiales que cuentan a su disposición información primaria para analizar y disponible al público.

1. Secretaria Distrital de movilidad
2. Datos abiertos en Colombia
3. Observatorio ambiental de Bogotá
4. Simit
5. Observatorio nacional de seguridad vial
6. Federación de Aseguradores Colombianos, Fasecolda
7. Agencia Nacional de Seguridad Vial (ANSV)
8. Ministerio de Transporte de Colombia
9. Registro Único Nacional de Tránsito (RUNT)
10. Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses

6.5.6. Muestreo

Dentro de los datos que se recopilan para la obtención del muestreo se seleccionó un muestreo aleatorio simple en el cual las personas tienen la misma probabilidad de ser seleccionados, cumpliendo el criterio dentro del total de la población.

6.5.6.1 Definición de la muestra

La muestra tomada para las encuestas corresponde a todas las personas que utilizaron el servicio de conductor elegido el año pasado, el cual reporta Fasecolda corresponde a unos 200.000 servicios al año, Bogotá cuenta con un 47.5% de participación en los seguros por lo cual el tamaño de la población es de 95.056 servicios tomados al año.

Para calcular la muestra con un nivel de confianza de un 95%, el porcentaje de aceptación será de un 50% y el error que se aceptara es del 5%. Como se aprecia en la tabla 27.

Tabla 27

Variables para muestreo

Variabl e	Descripción	Valor
--------------	-------------	-------

N	Tamaño de la población	95.056
Z	Nivel de confianza	1.96
Q	Porcentaje de rechazo	50%
p * q	Varianza de la proporción	0,25
P	Porcentaje de aceptación	95%
e	Error máximo permitido	5%

nota: fuente propia

$$n = \frac{Z^2 pqN}{Ne^2 + Z^2 pq} \quad (4)$$

$$n = \frac{1.96^2 0.5 * 0.5 * 95.056}{95.056 * 0.05^2 + 1.96^2 0.5 * 0.5}$$

$$n = 383$$

Para este estudio se van a realizar 384 encuestas debido a la población escogida, con la cual se tendrá una gran cantidad de datos para realizar el respectivo análisis correspondiente, la ficha de esta encuesta se encuentra en la figura 22.

Ficha técnica de la investigación de mercados	
Persona Natural que realizo	Felipe Leon y Andres Hernandez
Universo de estudio	95.056 servicios tomados el año pasado en la ciudad de Bogota
Tipo de investigacion	Muestral
Diseño del muestreo	Muestreo aleatorio simple
Tamaño de la muestras	385
Margen de error	5%
Temas que refiere	Percepcion de servicio de conductores elegidos
Preguntas formuladas	10
Periodo trabajo de campo	1 mes
Fecha realizacion	Marzo del 2019
Tecnica de recoleccion	Encuesta Online
Perfil del encuestado	Personas que poseen el seguro todo riesgo

Figura 22. Ficha técnica de la investigación de mercados

6.6.7 Realización de encuesta

Las encuestas se llevaron a cabo teniendo en cuenta la escala de Likert la cual se generó en una escala de 1 a 5 donde 1 indica que el valor más bajo de satisfacción respecto a su contraparte número 5 que significa sumamente satisfecho, además de incluir otras variables como estrato aseguradora para analizar la información, el formato se diseñó en Google forms el cual se puede encontrar en el anexo 8 de este trabajo, estas encuestas se aplicaron las encuestas en la ciudad de Bogotá en el centro comercial centro andino y con ayuda personas cercanas que cuentan con el seguro todo riesgo y han utilizado este servicio.

6.6.8. Entrevistas

Como se evidencia en el anexo 14 y 15 se realizó las entrevistas a personas que están en relación con el negocio de la prestación del servicio y aporta información para la organización, de igual manera en la tabla 28 y 29 se relacionan las personas entrevistadas

Tabla 28

Entrevista 1

Nombre del entrevistador:	Andrés Felipe León Gomez
Nombre del entrevistado:	Laura Katherine Aponte

Nota: Fuente propia

Tabla 29

Entrevista 2

Nombre del entrevistador:	Andrés Felipe León Gomez
Nombre del entrevistado:	Diego Alejandro Riveros Romero

Nota: Fuente propia

En el anexo 12 también se encuentra la entrevista realizado a un conductor que lleva aproximadamente 2 años trabajando en este tema, el cual nos indica que la demanda en los fines de semana aumenta y pueden prestarse entre 4 y 6 servicios entre 6 y 7 horas de servicio, también se expresa que esporádicamente ahí una retribución monetaria para los conductores por parte de los asegurados los cuales oscilan entre 6 y 10 mil pesos, dependiendo el usuario, este valor total queda para la pareja que transporta el usuario.

6.6.9 Guía anecdótica

La guía anecdótica se realizó a partir del trabajar como conductores elegidos en la ciudad de Bogotá la descripción se puede encontrar en el anexo 11 de este trabajo, esa noche se concluyó que, en un horario de 6 horas se puede prestar alrededor de 4 servicios en una noche, entre las cuales se pudieron analizar que los conductores elegidos deben contar con vestimenta apropiada para prestar esta labor, ya que el frio en la ciudad de Bogotá puede afectar su salud, también deben considerarse los tiempos para realizar pausas activas y cumplir con las normas en las cuales se debe descansar cierto periodo, también se debe capacitar a los conductores para tener presente los límites de velocidad en la ciudad y sus alrededores.

6.6.10 Análisis de la información

6.6.10.1 Encuestas clientes B2B

Dentro del estudio los clientes B2B corresponden a las empresas con las cuales se realiza la contratación, de las cuales se realizó la encuesta al director de operaciones de AXA Colpatría, Coordinador de marketing de HDI seguros y vicepresidenta de indemnizaciones de SBS seguros, esta encuesta se encuentra en el anexo 10.

En análisis sobre estas encuestas la primera pregunta habla sobre si su compañía se prestaba el servicio de conductor elegido donde el 100% de los encuestados contestó que Sí, posteriormente se les consultó en promedio cuantos servicios presta de conductores elegidos donde la respuesta fue entre 500 y mil servicios al mes.

Las 3 empresas consultadas cuentan con el servicio de conductor elegido tercerizado lo cual indica que existe un mercado potencial para estas aseguradoras, luego se consultó sobre la satisfacción de las estas empresas que le prestan este servicio tercerizado en las cuales se encuentran muy satisfechos por la prestación del servicio.

Por último, se preguntó si es viable ingresar con un nuevo proveedor para prestar los servicios de conductor elegido donde respondieron que posiblemente puede ingresar una nueva empresa, para esto se realiza una evaluación de los proveedores generando una calificación para renovar o no los contratos con estas empresas.

6.6.10.2 Encuestas clientes B2C

Los análisis de la información se encuentran en esta sección, los gráficos más relevantes se encuentran relacionados, para consultar los demás gráficos se encuentran en el anexo 9

Pregunta 1 Género

La primera pregunta genera un porcentaje de 57,4 % o 221 hombres que realizaron la encuesta frente al 42,6% o 164 mujeres que realizaron la encuesta, en donde si identifica que la mayoría de las personas que pueden solicitar el servicio son hombres.

Pregunta 2 Edad

En esta se pregunta la edad del encuestado en donde el 55,1% o 212 son personas entre los 36 y 47 años siendo este el rango de edad más se pide el servicio, seguido del rango de edad entre 26 y 35 años siendo estos dos rangos las personas que mayor salen a celebraciones o eventos sociales.

Pregunta 3 Estrato socioeconómico

		Estrato			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	2	40	10,4	10,4	10,4
	3	71	18,4	18,5	28,9
	4	158	41,0	41,1	70,1
	5	43	11,2	11,2	81,3
	6	72	18,7	18,8	100,0
	Total	384	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,3		
Total		385	100,0		

Figura 23. Estratificación SPSS. Fuente propia

En esta pregunta se solicita el estrato socioeconómico en donde el más seleccionado fue el 4, esto se produce debido a que la mayoría de las personas encuestadas viven al norte de la ciudad de Bogotá, pero de igual manera se presentan personas de desde el estrato dos con seguro todo riesgo lo que hace el servicio se preste a una gran población en Bogotá.

Pregunta 4 Nombre de su aseguradora

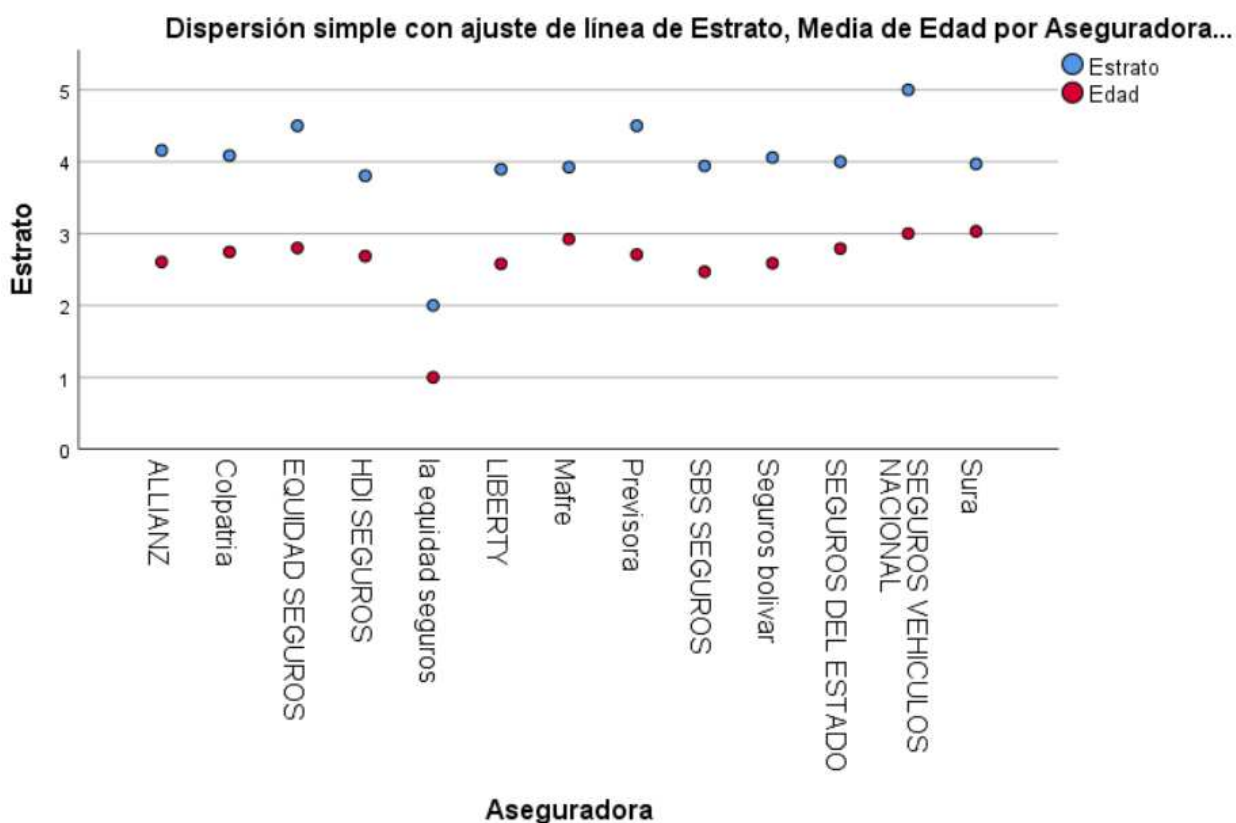


Figura 24. Relación de aseguradoras con estrato y edad SPSS. Fuente propia

En la figura 24 esta se solicita el nombre de la aseguradora que le presta los diferentes servicios del seguro todo riesgo en donde las más seleccionadas fueron Allianz, Colpatria, Equidad seguros, HDI seguros y Sura las cuales son las más representativas en la ciudad de Bogotá. De todas maneras, las demás aseguradoras representan porcentajes similares en los encuestados.

Pregunta 5 ¿Qué tan satisfecho se siente con su seguro todo riesgo?

La quinta pregunta mide el nivel de satisfacción que tiene las personas con su seguro todo riesgo en donde la opción 4 y 5 son las más seleccionadas con 147 y 107 personas respectivamente, lo cual indica que el mayor porcentaje de las personas se sienten satisfechas o sumamente satisfechas con su aseguradora.

Pregunta 6 ¿En general cómo evalúa el servicio de conductor elegido?

En esta ocasión se evalúa en general el servicio de conductor elegido, siendo las votaciones más altas las opciones 4 y 5 que significan satisfecho y sumamente satisfecho, con valores de 43,6% y 25,2% o 168 y 97 personas respectivamente lo que es positivo para el servicio. Por otro lado, para 35 personas lo que equivale al 9,1% evalúan mal el servicio, a este porcentaje de personas se tienen que entrar a evaluar con mayor profundidad para verificar lo sucedido y así mejorar el servicio.

Pregunta 7 ¿Está satisfecho con el tiempo de espera en la solicitud de su servicio?

En esta pregunta se mide la satisfacción de las personas con el tiempo de anticipación que deben tener para solicitar el servicio siendo las opciones 1 y 2 las más seleccionadas, las cuales significan nada y muy poco satisfecho lo cual indica que la mayoría de las personas no están de acuerdo con que deben solicitar el servicio con más de 4 horas de anticipación para lo cual se buscarán opciones de solicitar el servicio en un menor tiempo.

Pregunta 8 ¿Cómo califica las habilidades de manejo del conductor asignado?

Diagrama de cajas Agrupado de Edad por ¿Cómo califica las habilidades de manejo del conductor asignado? por Género

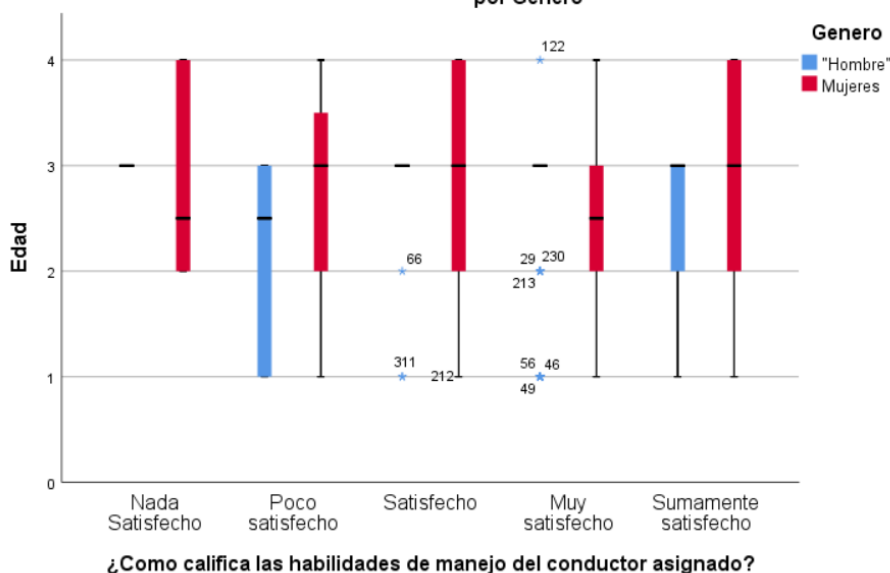


Figura 25. Relación edad, habilidades de manejo y género SPSS. Fuente propia

Como se observa en figura 25 esta pregunta las habilidades de las personas determinan un factor importante, porque genera confianza con los usuarios que utilizan este servicio, siendo un factor para abordar generando capacitaciones en los empleados y asegurando la prestación de un servicio

con pilotos calificados, aunque el 42% indica que están muy satisfechos una parte de los encuestados determinó que se puede mejorar estas habilidades

Pregunta 9 ¿Cómo califica la amabilidad de los conductores asignados para prestar el servicio?

Se solicita a las personas medir el nivel de amabilidad de los conductores que se les asignan siendo las opciones 4 y 3 las más seleccionadas con 35% y 32,7% respectivamente lo cual dice que los conductores si son amables con las personas que recogen, pero no lo suficiente ya que la opción 5 cuenta nomas con el 15,8%. La opción 1 que cuenta con un 10,6% muestra cómo algunos conductores no han sido para nada amables con los asegurados, en este caso se deben tener diferentes factores que pueden afectar al conductor como la hora del servicio, el nivel de cansancio del conductor e incluso el clima que se esté dando en la ciudad.

Pregunta 10 ¿Cuántas veces utiliza el servicio de conductor elegido al año?

Pirámide de población Recuento ¿Cuántas veces utiliza el servicio de conductor elegido al año? por Edad

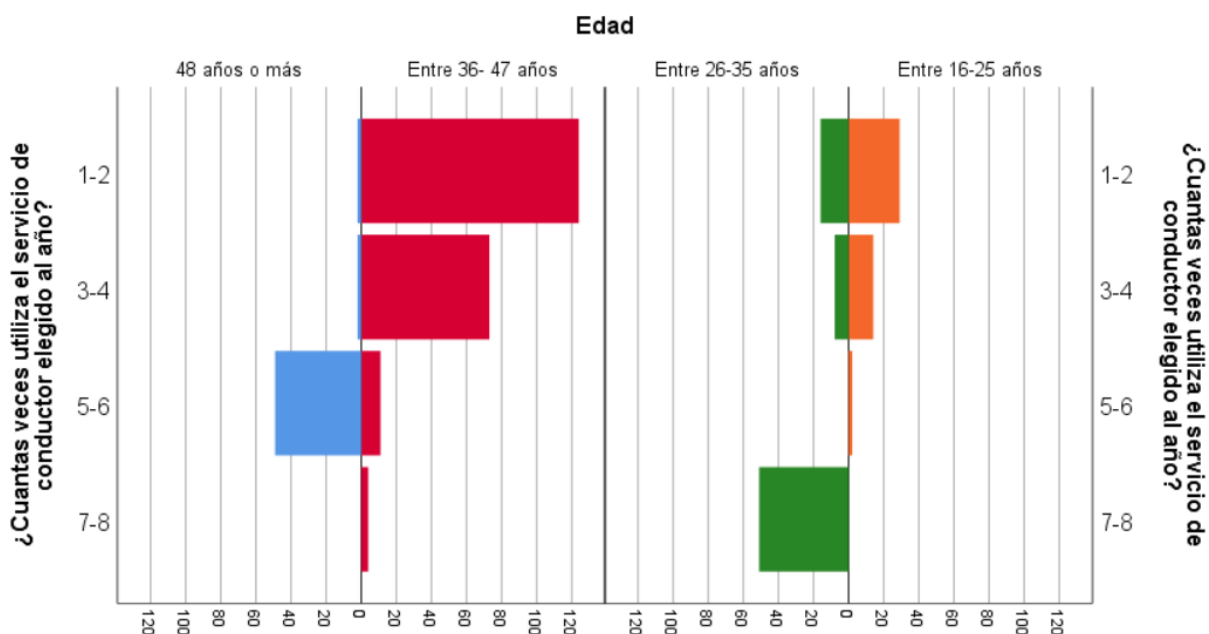


Figura 26. Pregunta 10 realizada con SPSS. fuente propia

En la figura 26 en esta ocasión se mide la ocurrencia del servicio en las personas siendo el rango entre 1 y 2 veces al año la opción más votada con un 44,4% lo cual indica que casi la mitad de las

personas encuestadas no utilizan mucho el servicio, pero de igual manera la otra mitad solicita más de 3 veces el servicio al año lo que indica que el servicio puede ser estacional. Como se evidencia en la figura 25 las personas entre los estratos 4 son las que más solicitan el servicio siendo en su mayoría hombres.

Pregunta 11 ¿Qué medio utiliza para solicitar su servicio?

Siendo por medio de una llamada telefónica la opción más votada con un 70,6% o 272 personas que usan este medio y la segunda opción es por medio de una aplicación móvil con un 21% o 82 personas que lo solicitan demuestra como a las personas les gusta tener una comunicación directa con alguien de la aseguradora para poder resolver dudas o solicitar servicios adicionales en tiempo real.

Pregunta 12 ¿Qué le disgusta del servicio de conductor elegido?

En esta pregunta la opción más seleccionada con un 54,8% fue el tiempo de anticipación para solicitar el servicio lo que quiere decir que 211 personas prefieren solicitar el servicio con menor tiempo de anticipación y la segunda opción más votada con un 25,7% o 99 personas fue no poder realizar paradas adicionales lo que se debe analizar con mayor profundidad o buscar un servicio adicional en donde se puedan hacer más de una parada en el transcurso del servicio.

Pregunta 13 ¿Qué le mejoraría al servicio?

En esta opción se presenta un gran número de variables para mejorar entre las cuales se destacan reducir el tiempo para solicitar el servicio y que se puedan realizar paradas adicionales sin algún cobro adicional para lo cual se pueden buscar diferentes estrategias para añadir estas opciones al servicio sin afectar la prestación de este, otra variable en la cual se debe trabajar es la calidad del servicio ya que siempre se debe buscar mejorar aplicando diferentes teorías.

Pregunta 14 ¿De los servicios cubiertos por su seguro cual utiliza con mayor frecuencia?

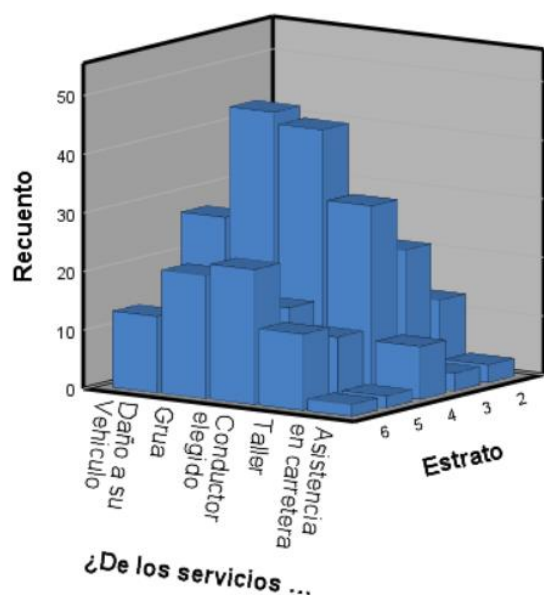


Figura 27. Relación pregunta 14 con estrato socioeconómico SPSS. Fuente propia

En esta pregunta la figura 27 es como la opción más destacada o más seleccionada es la de daño a su vehículo seguida de grúa y en tercera opción está la de conductor elegido la cual es la de importancia y en la que se debe tener más fijación ya que es la que aplica en la investigación, Como se observa en la figura 27 la relación de los estrato 4 son los que más utilizan el servicio de grúa y en a su vez solicitan el servicio de conductor elegido continuo con el estrato 6 quienes son las personas que más utilizan el servicio.

6.6.10.3 Confiabilidad de Cronbach

El coeficiente de Cronbach permite determinar la confiabilidad de las encuestas realizadas, esta escala determina un rango de aceptación el cual se muestra en la figura 28.

Cronbach's alpha	Internal consistency
$\alpha \geq 0.9$	Excellent
$0.9 > \alpha \geq 0.8$	Good
$0.8 > \alpha \geq 0.7$	Acceptable
$0.7 > \alpha \geq 0.6$	Questionable
$0.6 > \alpha \geq 0.5$	Poor
$0.5 > \alpha$	Unacceptable

Figura 28. Escala de evaluación Cronbach. (Statistics, 2014)

La fórmula que se utiliza para determinar el coeficiente de Cronbach se evidencia de la siguiente manera.

k = Número de preguntas realizadas en la escala de Likert

s_i^2 = Corresponde a la varianza de las preguntas realizadas

s_t^2 = Es la varianza total de la suma de cada pregunta

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k s_i^2}{s_t^2} \right] \quad (4)$$

$$\alpha = \left[\frac{5}{5-1} \right] \left[1 - \frac{7,24}{21,10} \right]$$

$$\alpha = 0,821$$

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,821	5

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿Que tan satisfecho se siente con su seguro todo riesgo?	13,55	13,082	,754	,743
¿En general como evalúa el servicio de conductor elegido ?	13,56	13,195	,732	,749
¿Esta satisfecho con el tiempo de espera en la solicitud de su servicio?	14,58	14,473	,469	,833
¿Como califica las habilidades de manejo del conductor asignado?	13,38	15,043	,574	,797
¿Como califica la amabilidad de los conductores asignados para prestar el servicio?	13,82	14,785	,570	,798

Figura 29. Resultado SPSS análisis de Cronbach. fuente propia

Como se puede observar en la figura 29, el valor obtenido en el análisis de Cronbach de la encuesta aplicada es de 82,1% lo que indica es que la fiabilidad de la información obtenida es buena y el grado de incertidumbre es bajo para el desarrollo de la investigación, también se muestra el resultado del alfa de Cronbach de las preguntas realizadas en la encuesta lo que indica que la correlación de estas está en un rango bueno aceptable, es decir que la información obtenida es adecuada para realizar el análisis de los datos.

6.7.1. Estadísticos descriptivos

Estadísticos

		Genero	Edad	Estrato	¿Que tan satisfecho se siente con su seguro todo riesgo?	¿En general como evalúa el servicio de conductor elegido ?	¿Esta satisfecho con el tiempo de espera en la solicitud de su servicio?	¿Como califica las habilidades de manejo del conductor asignado?	¿Como califica la amabilidad de los conductores asignados para prestar el servicio?
N	Válido	385	385	384	385	385	385	385	385
	Perdidos	0	0	1	0	0	0	0	0
Media		1,43	2,71	4,09	3,68	3,66	2,64	3,84	3,40
Mediana		1,00	3,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00
Moda		1	3	4	4	4	2	4	4
Desv. Desviación		,495	,847	1,208	1,206	1,212	1,349	1,094	1,144
Varianza		,245	,717	1,459	1,454	1,469	1,820	1,196	1,309
Rango		1	3	4	4	4	4	4	4
Mínimo		1	1	2	1	1	1	1	1
Máximo		2	4	6	5	5	5	5	5
Suma		549	1043	1572	1415	1410	1016	1479	1310
Percentiles	25	1,00	2,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00
	50	1,00	3,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00
	75	2,00	3,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00

Figura 30. Resultado general estadísticos descriptivos SPSS. Fuente propia

En la figura 30 se pueden observar los resultados obtenidos de la encuesta en cuanto a los estadísticos descriptivos, principalmente de la moda, media y desviación estándar, dentro de estos resultados se puede resaltar que la edad de los clientes se encuentra en la mediana con valor de 3, es decir que gran parte de los encuestados están entre los 36 y 47 años, en cuanto al estrato estos se encuentran representativamente en estrato 4, la satisfacción de los clientes ante su seguro todo riesgo según la mediana y la moda es de 4, es decir que se encuentran satisfechos con este servicio, este mismo resultado se encuentra con respecto al servicio de conductor elegido, las habilidades de manejo del conductor y la amabilidad de estos al prestar el servicio, sin embargo, cabe resaltar que el resultado más bajo se encuentra en la pregunta sobre el tiempo de espera para la solicitud del servicio lo que refleja la inconformidad de los clientes frente a este aspecto

6.7.2 Estudio de la demanda

El servicio que prestara la empresa Pilots Class serán inicialmente trabajando con las aseguradoras que cuentan con el seguro todo riesgo que cubre el servicio de conductor elegido en la ciudad de Bogotá y sus alrededores

6.7.2.1 Pronósticos de ventas

Dentro de los más de 200 mil servicios anuales que se realizan en Colombia, Bogotá con una participación del 47.5% realiza en promedio 95.056 de estos servicios, de esta manera mensualmente se prestan alrededor de 7900 servicios, por lo cual la empresa inicialmente contará con 5 parejas conformadas por el conductor del vehículo particular y el motorizado, para realizar un 5% inicialmente en la participación de este mercado prestando 348 mensuales.

$$\text{Demanda Efectiva mensual} = (N \cdot V) / 12$$

N = Servicios año

V = Valor promedio de compra

Demanda Mensual servicios locales

$$(7900 \times 84\%) \times 50.000 = \$ 331.800.000$$

Demanda Mensual servicios foráneos

$$(7900 \times 16\%) \times 60.000 = \$ 75.840.000$$

Total, demanda mensual \$ 407.640.000

Los servicios prestados se clasifican en locales y foráneos los cuales locales se prestan en la ciudad de Bogotá y los foráneos en sus alrededores, en promedio el valor pagado por las aseguradoras por los servicios locales es de \$50.000 y los foráneos de \$60.000, en la tabla 30 se tiene el pronóstico de los servicios que se prestaran semanalmente.

Tabla 30

Servicios por semana.

	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo	Total, servicios
Pareja 1	2	2	2	4	4	4	3	21
Pareja 2	2	2	2	4	4	4	3	21
Pareja 3		2	3	4	5	5	2	21
Pareja 4				4	5	5		14

Pareja 5				5	5			10
Total, Servicios	4	6	7	16	23	23	8	87

Nota: Fuente propia

Los servicios prestados al mes serán 344 siendo 1033 por trimestre realizando la proyección de las ventas se realiza por el método simple de incremento porcentual en el cual buscaremos aumentar las ventas trimestralmente en un 5%, como se encuentra en la tabla 31.

Tabla 31

Proyección en ventas

Trimestre	Servicios locales	Servicios Foráneos	Total, servicios	Valor servicios
1	867	166	1033	\$ 53.310.000
2	911	175	1086	\$ 56.050.000
3	957	184	1141	\$ 58.890.000
4	1005	194	1199	\$ 61.890.000
5	1056	204	1260	\$ 65.040.000
6	1109	215	1324	\$ 68.350.000
7	1165	226	1391	\$ 71.810.000
8	1224	238	1462	\$ 75.480.000
9	1286	250	1536	\$ 79.300.000
10	1351	263	1614	\$ 83.330.000
11	1419	277	1696	\$ 87.570.000
12	1490	291	1781	\$ 91.960.000
Total	13840	2683	16523	\$ 852.980.000

Nota: Fuente propia

En la figura 31 se muestra el crecimiento de las ventas según el pronóstico realizado donde el primer año se obtendrán ventas por 230 millones de pesos, y al final de los 3 años de obtendrán ventas de 852 millones.

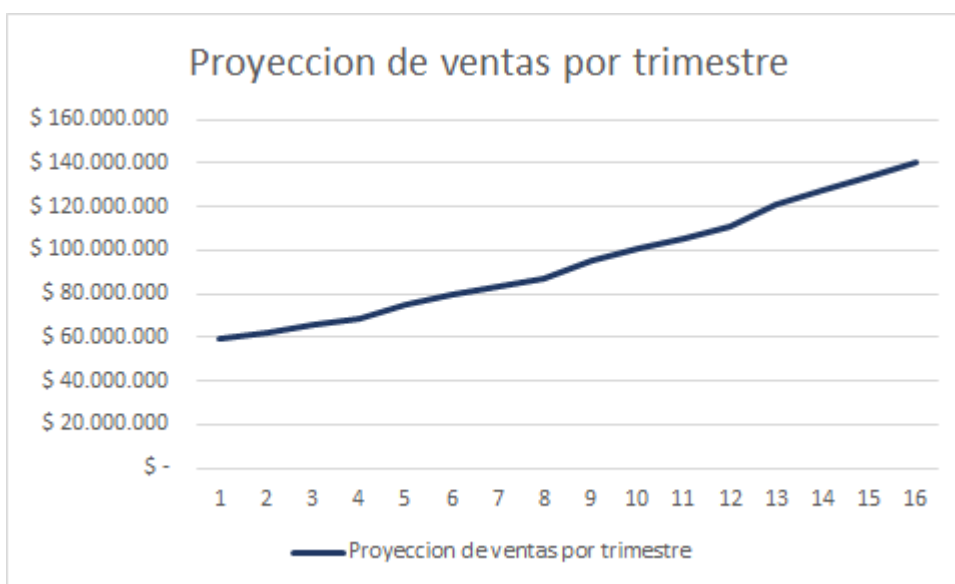


Figura 31. Pronóstico de ventas por trimestre. Fuente propia

6.7. Política del servicio

En la política de servicio para Pilots Class se tendrá en cuenta los siguientes ítems cumpliendo con las expectativas de los clientes internos y externos

- Pilots Class tendrá en su política de servicio, como premisa la seguridad de sus usuarios, colaboradores y vehículos, así mismo la satisfacción de sus usuarios haciendo de cada servicio una experiencia que incentive el uso de este, colaborando con la reducción de siniestros viales.
- Garantizar el profesionalismo y la documentación de cada uno de los sucesos que se presenten en pro de una mejora continua, respetando los protocolos establecidos en el antes, durante y después de cada movimiento realizado dentro de la organización.

6.8. Política de precio

- Respetar los convenios establecidos en cuanto porcentaje manejado dentro del mercado, siendo el precio una premisa secundaria en cuanto a la prestación del servicio.
- Velar por la transparencia de cada una de las transacciones realizadas con aseguradoras, clientes y usuarios, respetar la reputación del gremio y la estabilidad financiera del mismo.
- Los precios por unidad se fijan por las siguientes variables, tipo de seguro del usuario, distancia destino (urbano / foráneo), paradas adicionales, servicios culminados con éxito.

6.8.1. Fijación de precio

Existen diferentes métodos para la definición de precios, pero para el caso de Pilots Class se dará por el Sistema de paridad competitiva por lo cual se toma el valor que actualmente tienen contratadas las aseguradoras con sus prestadores el cual un servicio local cuesta \$50.000 y \$60.000 servicios foráneos.

“Se da cuando la empresa decide fijar a su producto un precio más o menos parecido al precio de los productos de la competencia. El mercado es muy competitivo y el producto no se diferencia mucho de los de la competencia.” (Políticas de Marketing Educarm, SF, p 1)

6.9. Política de marketing

Nombre: “Pilots Class”

La compañía será registrada como “Pilots Class”. Una sociedad anónima simplificada S.A.S, nombre que la identificará en todo su desarrollo productivo y vida comercial. Su nombre se recuerda fácilmente brindando seguridad y confianza para la protección de los usuarios.

6.9.1 Logotipo

El logotipo muestra elegancia, compromiso y atención oportuna frente a todos los clientes internos y externos, como se aprecia en la figura 32. Son 2 manos estrechadas como símbolo de confianza de la compañía.



Pilots Class

Figura 32. Logotipo Nota: Fuente propia

6.9.2 Eslogan

En el eslogan “*Comprometidos con tu seguridad*” se quiere que los usuarios se vean identificados y seguros al momento de entregar las llaves a los conductores, los cuales los llevarán siempre acompañados con servicio de escolta, el cual viajará en una motocicleta detrás del vehículo hasta su destino.

6.9.3. Promoción

Promoción con clientes directos: Teniendo en cuenta que el sector económico donde se potencializa el servicio de conductor elegido es utilizado la tecnología constantemente por los usuarios, se utilizarán factores publicitarios mediante Facebook, Instagram, Twitter y Wix con el fin de captar la atención de los usuarios.

6.9.4 Canales de comunicación

Es fundamental contar con una buena comunicación dentro de la empresa con el fin de dirigir los esfuerzos al logro de los objetivos propuestos y la toma de decisiones oportunas, con el propósito de fomentar esta comunicación es indispensable brindar los canales por los cuales la información pueda fluir y estos serán vía correo electrónico.

Los canales oficiales son utilizados principalmente para la comunicación con el exterior, es decir para informar a los clientes actuales y potenciales sobre la prestación del servicio y novedades que se puedan presentar, además puede ser un flujo de información de doble sentido para recibir sugerencias y comentarios de los clientes sobre el servicio prestado con el fin de fomentar la mejora continua dentro de la organización, dentro de los canales oficiales también se encuentran los protocolos de comunicación establecidos en las políticas de la empresa para el personal con el fin de garantizar la recepción de los servicios y la programación de estos.

6.9.5 Instrumentos de comunicación y nivel de utilización

Los instrumentos de comunicación permiten facilitar el marketing para el servicio de conductores elegidos mediante sistemas tecnológicos.

Facebook es una red social útil como primera alternativa para promocionar el servicio de conductor elegido como aparece la figura 33.



F33. Usuario Facebook Nota: Fuente propia

Instagram aplicación que permite la publicación de fotos, videos y efectos fotográficos contribuyendo así a la publicidad del servicio del conducto elegido., en la figura 34



Figura 34. Usuario Instagram Nota: Fuente propia

Twitter Ofrece el servicio mensajería instantánea, red social y comunicación en tiempo real con personas de interés en la figura 35.



Figura 35. Usuario Twitter Nota: Fuente propia

6.10.1 Política de publicidad

La compañía “Pilots Class” se compromete a regular los aspectos de la publicidad presentes en los diferentes canales de comunicación previamente establecidos contemplando entre ellos los siguientes aspectos

1. “Pilots Class” puede determinar los tipos de publicidad que muestra en las diferentes redes sociales a la que la compañía pertenezca
2. La compañía “Pilots Class” no permitirá dentro de la página, los siguientes:

- Productos ilegales o dudosos.
- Material fraudulento, engañoso, ilegal u ofensivo.
- Material que se burle, discrimine o ataque al usuario o grupo en función de la edad, origen nacional, raza, religión, género, orientación sexual, estado civil, discapacidad o cualquier otra condición que se considere pertinente
- Pornografía o temas relacionados.

3. Los clics que se hagan en el anuncio sólo podrán dirigirse hacia los sitios del anunciante, no hacía terceras personas.

6.10 QFD

El método de despliegue de función de la calidad es una herramienta trabajada dentro de la metodología de six sigma, esta herramienta permite entender los requerimientos del clientes frente a sus necesidades, por eso se basa en unos parámetros para orientar las exigencias del clientes con las características de la calidad, como se muestra en la figura 36 la casa de la calidad se aplicó para el servicio según Noika Kano (1996) crea un modelo de la satisfacción del cliente como una técnica de gestión y de la comercialización de la calidad.

Casa de Calidad del servicio

Qué's	Cómo's	Importancia	Dirección de la mejora				Evaluación de la Competencia		
			0	↑	↑	↓	Mejor	Igual	Peor
Precio		5	9	9	3	1		x	
Confianza		1	9	0	1	3	x		
Puntualidad		4	0	9	9	0		x	
Amabilidad		1	0	0	3	9		x	
Rápidez		2	0	9	9	3			x
Seguridad		2	0	1	3	0			x
Importancia Técnica			54	101	79	23			
Importancia relativa			21,0%	39,3%	30,7%	8,9%			

Figura 36. Casa de la calidad. fuente propia

En la figura 36 se evidencian las expectativas y necesidades del cliente el cual busca un modelo para atender tener una buena satisfacción de los clientes por lo cual uno de los aspectos que se deben tratar es el acercamiento a la seguridad capacitando a los conductores, de igual manera los tiempos de espera se ven impactados y contribuyen a realizar mejoras en la atención del cliente, al relacionar la competencia se debe velar por la seguridad y la rapidez oportunidad de los clientes, también se encontró la confianza que se tienen en la competencia ya que por tener más tiempo en el mercado, se encarga de apropiar parte del mercado y ya contar con esta trazabilidad impacta, totalmente la calidad del servicio prestado.

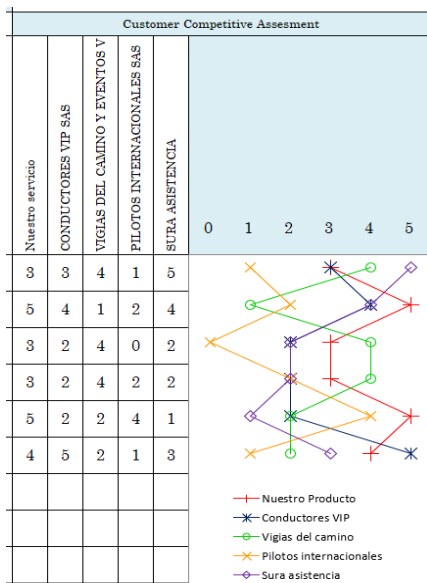


Figura 37. Oferentes. Fuente propia

Como se aprecia en la figura 37 se realizó una calificación a los competidores directos los cuales corresponden a las empresas que prestan este mismo servicio, para nuestro producto se realizo las calificaciones brindadas en comparación con los demás oferentes a los cuales se realiza una calificación, donde se puede observar un diferenciador en el mercado, el cual permite tener gran confianza en los consumidores y en las empresas que realizan la contratación con la empresa.

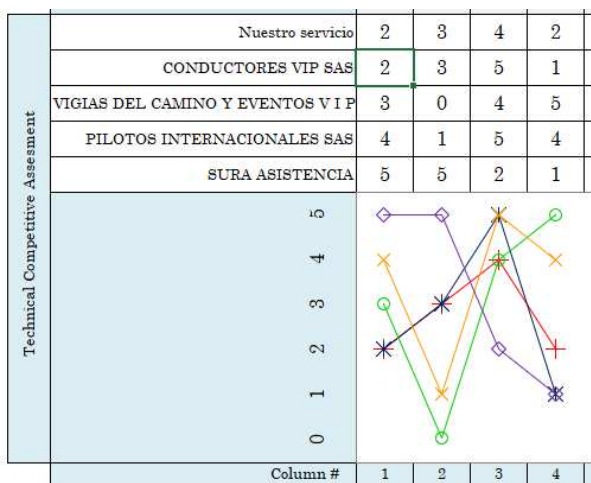


Figura 38. Requerimiento funcional. Fuente propia

En la figura 38 se realiza la evaluación del requerimiento funcional donde en comparación con los oferentes los diferentes puntos se basan en la relación que tiene cada competidor con la oportunidad de respuesta frente a las necesidades del cliente, en esta aplicación, la empresa se consolida en un sector intermedio donde su fortaleza se centra en el ruteo, el cual al tener pilotos capacitados facilita la asignación del servicio, al igual que la ubicación oportuna de los puntos de inicio y finales del servicio.

6.11 Conclusiones estudio de mercado

Después de la encuesta realizada se observó que existe un consumo aparente entre los diferentes usuarios que poseen el seguro todo riesgo.

Para concluir este estudio determinamos la demanda que va a cumplir la empresa en los próximos 4 años siendo 24596 servicios generando a la empresa unos ingresos de \$ 1.361.060.760.

Los precios que se toman para la venta del servicio con las aseguradoras se mantendrán en un precio promedio similar a los que se manejan con otros oferentes, para servicios locales \$50.000 y servicios foráneos \$60.000

Las aseguradoras pueden obtener un nuevo proveedor con la evaluación que se realiza al final de año sobre el desempeño de cada una de las empresas tercerizadas, hoy en día se encuentran satisfechos con los resultados presentados.

7. Estudio técnico

El estudio técnico permite determinar los factores tecnológicos disponibles para implementar el servicio, la determinación de la capacidad requerida y sus puntos de localización por medio de métodos cualitativos o cuantitativos de esta forma se procede a identificar las materias primarias para este servicio al igual que todos sus equipos e instalaciones necesarias para realizar el proyecto en conjunto con los costos asociados a los mismos

7.1 Capacidad

7.1.1 Capacidad Teórica

La capacidad teórica es definida por la cantidad de servicios que se podrían prestar a diario con una demanda constante de 8 servicios por día y este resultado se multiplica por los 365 días laborales al año y por las 5 parejas que se tienen proyectadas tener para el primer año de operación, en la siguiente ecuación se realiza el procedimiento.

$$Capacidad\ teórica = 8 \frac{Servicios}{Dia} * 365 \frac{Dia}{Año} * 5\ Parejas = 14600 \frac{Servicios}{Año}$$

(1)

7.1.2 Capacidad Instalada

La capacidad instalada es calculada tomando 5 servicios diarios que serían lo ideal prestado con una demanda constante, multiplicado por los 365 días laborales al año y su resultado se multiplica por las 5 parejas que se proyecta tener el primer año, en la siguiente ecuación se realiza el procedimiento.

$$Capacidad\ instalada = 5 \frac{Servicios}{Dia} * 365 \frac{Dia}{Año} * 5\ Parejas = 9125 \frac{Servicios}{Año}$$

(1)

7.1.3 Capacidad Real

La capacidad Real es calculada sacando el promedio que se prestan a diario por una semana, dicho promedio se multiplica por los días laborales que son 365 días al año y da resultado a la capacidad Real que puede tener la empresa, en la siguiente ecuación se realiza el procedimiento.

$$\text{Capacidad Real} = \underline{x} \text{ Servicios a la semana} * 365 \frac{\text{días}}{\text{Año}} \quad (1)$$

$$\text{Capacidad Real} = 13,714 \frac{\text{Servicios}}{\text{Día}} * 365 \frac{\text{días}}{\text{Año}} = 5006 \frac{\text{Servicios}}{\text{Año}} \quad (2)$$

7.2 OEE del servicio

Se realiza el cálculo del OEE (Overall Equipment Effectiveness o Eficiencia General de los Equipos) para la empresa en donde las diferentes capacidades están directamente relacionados a la demanda, por tal razón se presenta que el rendimiento de la empresa sea tan bajo en comparación a lo planificado, como se visualiza en la figura 37.

Planificación (turno 8 Horas)	Tiempo disponible: 8 horas Capacidad en servicios: 8 Servicios/noche	100%
Disponibilidad	Solo se realizan 5 servicios por pareja al día por tiempos para mantenimiento del vehículo y para realizar pausas activas	63%
Rendimiento	Solo se realizan 3 servicios al día por pareja teniendo en cuenta demoras por tráfico de la ciudad, tiempos al inicio y fin del servicios.	31%
Calidad	De 100 servicios 4 no se pueden prestar por cancelaciones y posibles cambios en la ruta	96%
OEE	Disponibilidad (63%) x Rendimiento (31%) x Calidad (96%)	18%

Figura 37. Cálculo OEE. Fuente propia

En la Figura 38 se puede apreciar el diagrama de tortuga donde se explica las variantes por las cuales se va ejecutar el proceso, donde se relaciona los involucrados y las personas que participan en cada una de estas respuesta, las personas a su vez facilitan los procesos aportando por medio de

sus evaluaciones el proceso como se efectúa el servicio.

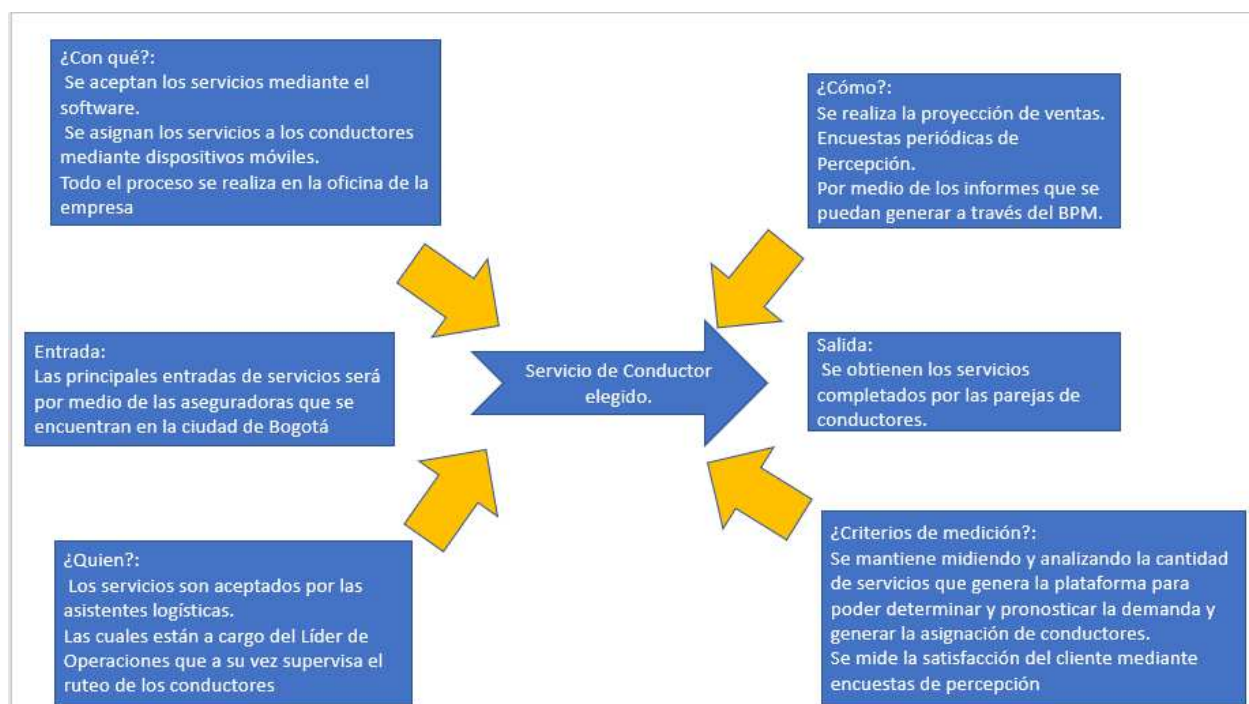


Figura 38. Diagrama de tortuga. Fuente propia

7.2 Localización

La ubicación determinará el lugar adecuado para el posicionamiento de la empresa, al no tener dependencias frente a la adquisición de mano de obra en el sitio, se puede determinar mediante el método de localización de Brown & Gibson, en el cual se tomarán en cuenta los factores objetivos y subjetivos, ya que los conductores no se desplazan hasta las oficinas diariamente, ellos inician la operación desde el lugar de ubicación que se encuentran.

7.2.1 Micro localización

En la figura 38 encontramos el mapa de calor donde muestra los lugares donde más de solicitan los servicios, esta imagen permite determinar que la zona de chapinero es donde más se encuentran la solicitud de los servicios, ya que en esta zona corresponde a la ubicación de diferentes discotecas y lugares de esparcimiento.

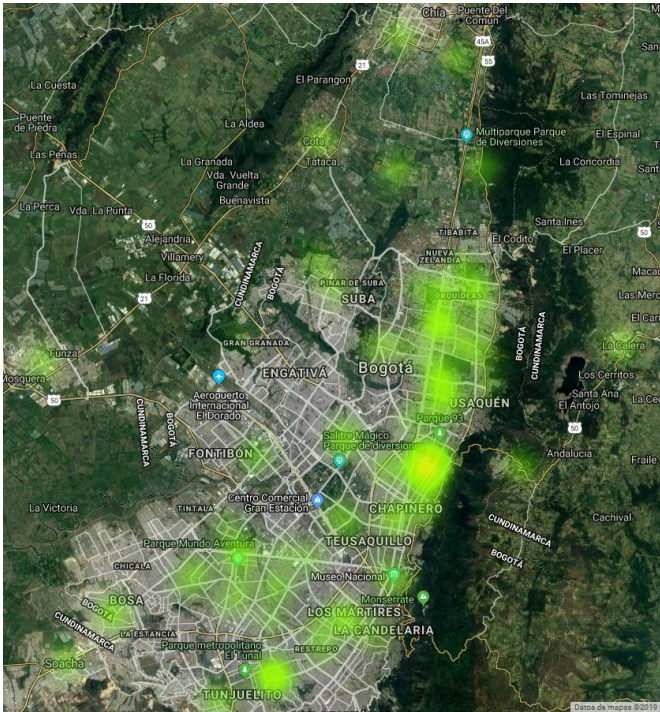


Figura 38. Mapa de calor puntos de inicio de servicios. Fuente propia

7.2.2 Método de localización de planta Brown & Gibson

Dentro de este método se aplicó el cálculo por factores objetivos y subjetivos donde los factores objetivos tendrán una ponderación del 65% en comparación a los factores subjetivos que tendrán un 35%. Lo primero que se realizó es determinar los factores objetivos para seleccionar la localidad, en este caso se comparan Kennedy, Fontibón y Usaquén estas tres localidades se seleccionaron debido al mapa de calor generado con la base de datos de servicios prestados durante 4 meses por un conductor elegido, estas localidades son los puntos finales con mayor desplazamiento en los servicios que se realizan como se visualizan en la figura 39, a estas localidades se asigna los valores correspondientes a arriendo, parqueadero y Servicios.

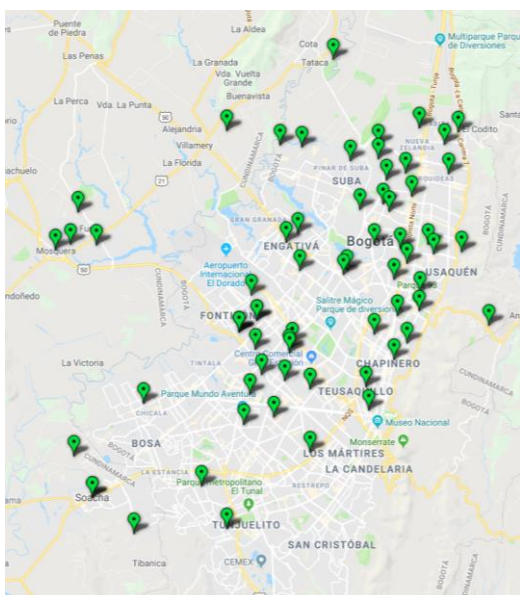


Figura 39. Puntos finales de la prestación del servicio. Fuente propia

Dentro del método utilizado empezamos calculando los valores para los factores objetivos dentro de estos factores se encuentra el arriendo, servicios públicos y parqueadero en la tabla 32.

Tabla 32

Factores Objetivos

Localización	Arriendo	Servicios	Parqueadero	Suma Ci	1/Ci	Fo
Kennedy	\$1.800.000	\$350.000	\$120.000	\$2.270.000	4,41E-07	3,37E-01
Usaquén	\$2.400.000	\$420.000	\$130.000	\$2.950.000	3,39E-07	2,59E-01
Fontibón	\$1.500.000	\$260.000	\$ -	\$1.760.000	5,29E-07	4,04E-01

Nota: Fuente propia

Los factores subjetivos se les asigna un porcentaje el cual se evalúa dependiendo la localidad que se está evaluando frente a los factores subjetivos, accesibilidad, costo de vida, zona bancaria e infraestructura, en la tabla 33.

Tabla 33

Factores Subjetivos

Factor/Ciudad	Kennedy	Usaquén	Fontibón	Suma
Accesibilidad	0,5	0,7	0,9	2,1
Costo de vida	0,6	0,5	0,3	1,4
Zona bancaria	0,8	0,4	0,6	1,8
Infraestructura	0,6	0,6	0,9	2,1
Aspecto social	0,9	0,9	0,8	2,6
Suma	3,4	3,1	3,5	10

Nota: Fuente propia

Primero se procede a dividir los valores asignados a los factores subjetivos sobre el valor total por ciudad y después se repite el proceso, pero por la sumatoria de cada factor, en la tabla 34

Tabla 34

División de valores

Kennedy	Usaquén	Fontibón	Kennedy	Usaquén	Fontibón
0,238	0,333	0,429	0,147	0,226	0,257
0,429	0,357	0,214	0,176	0,161	0,086
0,444	0,222	0,333	0,235	0,129	0,171
0,286	0,286	0,429	0,176	0,194	0,257
0,346	0,346	0,308	0,265	0,290	0,229

Nota: Fuente propia

Luego se procede a multiplicar los factores generados previamente factor por ciudad como se aprecia en la tabla 35.

Tabla 35

Multiplicación de factores subjetivos

Kennedy	Usaquén	Fontibón
0,035	0,075	0,110
0,076	0,058	0,018
0,105	0,029	0,057
0,050	0,055	0,110
0,092	0,100	0,070
0,357	0,317	0,366

Nota: Fuente propia

Para obtener el resultado visualizado en la tabla 36 sumamos los valores subjetivos y objetivos por ciudad, los factores objetivos los multiplicamos por el coeficiente para al final generar el resultado en la tabla 36.

Tabla 36

Resultado

Ciudad	Fo*0,65	Fs. *0,35	Suma
Kennedy	0,219	0,125	0,344
Usaquén	0,168	0,111	0,279
Fontibón	0,263	0,128	0,391

Nota: Fuente propia

Según el análisis realizado por el método de localización, la mejor localidad para ubicar la empresa es en Fontibón, ya que tiene una mayor ponderación después de la evaluación, de igual manera en la figura 39 evidenciamos que los puntos donde dejan mayor servicio son en esta localidad.

Luego del análisis logrado la empresa estará ubicada en la zona occidental de la ciudad de Bogotá D.C, en la localidad de Fontibón en la dirección Carrera 24 # 86- 49, la oficina cuenta con

32m2 y una zona la con amplia zona para parqueaderos el cual no tiene costos en caso de que se requiera reunir a los conductores, también presenta interacción con salidas a las principales avenidas de la ciudad de Bogotá D.C. como la Calle 26, Av. ciudad de Cali, Av. Esperanza.

7.2.3 Macro - localización:

La empresa “Pilots Class” estará ubicada en la ciudad de Bogotá D.C del departamento de Cundinamarca, satisfaciendo la demanda de este sector, en el cual contempla las principales entradas y servicios generados, su ubicación permite el fácil acceso y aparcamiento entre los conductores, al igual su ubicación es fácil de encontrar para los nuevos clientes que se requieran acercar a las oficinas, el desplazamiento de los empleados es más accesible y mejora los aspectos para el bienestar de los empleados. La ubicación está en el análisis anterior. Al final el local tendrá un valor de arriendo por \$1'500.000, en un promedio de 260mil pesos en servicios.

7.3 Proceso del Servicio

Dentro del proceso de la empresa de mapean 2 grandes procesos que contemplan el funcionamiento de la empresa como se aprecia en la figura 41, dentro de los cuales el primero contratación del servicio figura 40, este proceso se basa en la comunicación del usuario con la aseguradora donde solicita el servicio, la aseguradora se hace la selección y publicación de los servicios en la plataforma donde se tomarán y se realizará el mapeo de las zonas donde están direccionado los usuarios y el segundo prestación del servicio figura 41 será el procedimiento de la asignación de los servicios y cómo se realiza la comunicación con el usuario y Pilots Class.

Diagrama de contratación y prestación del servicio

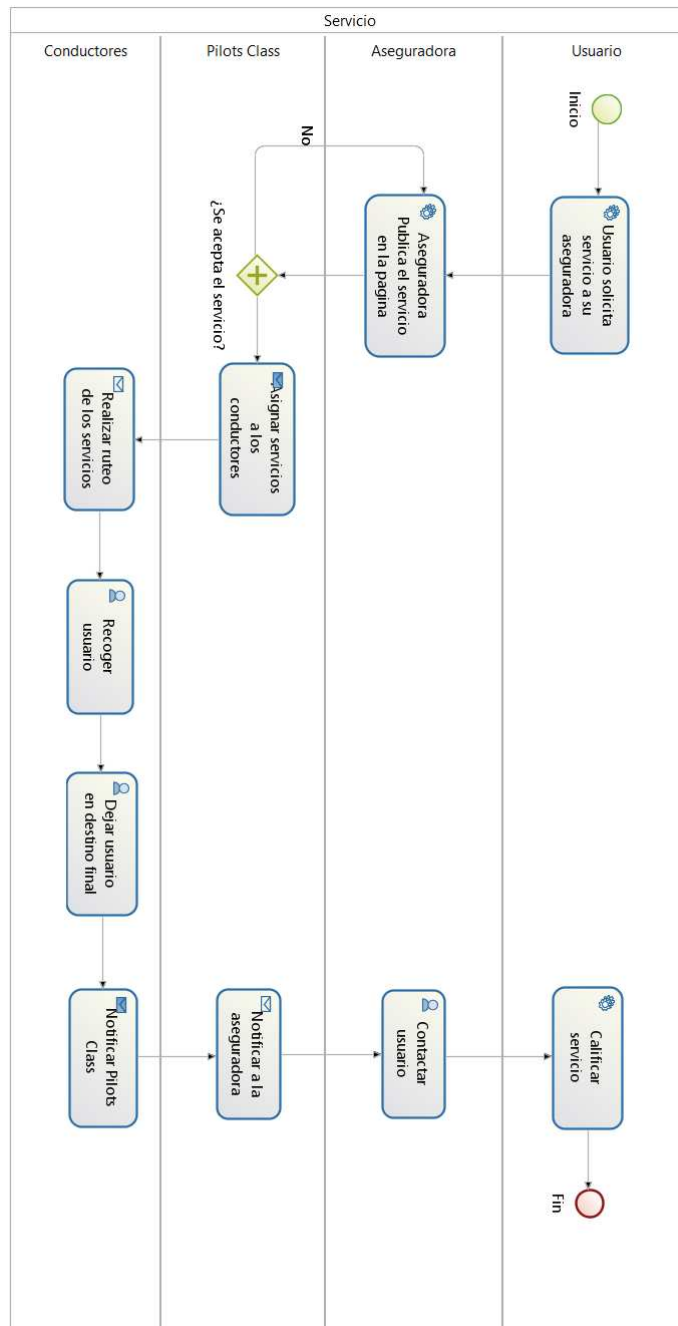


Figura 40.. Contratación del servicio. Fuente propia

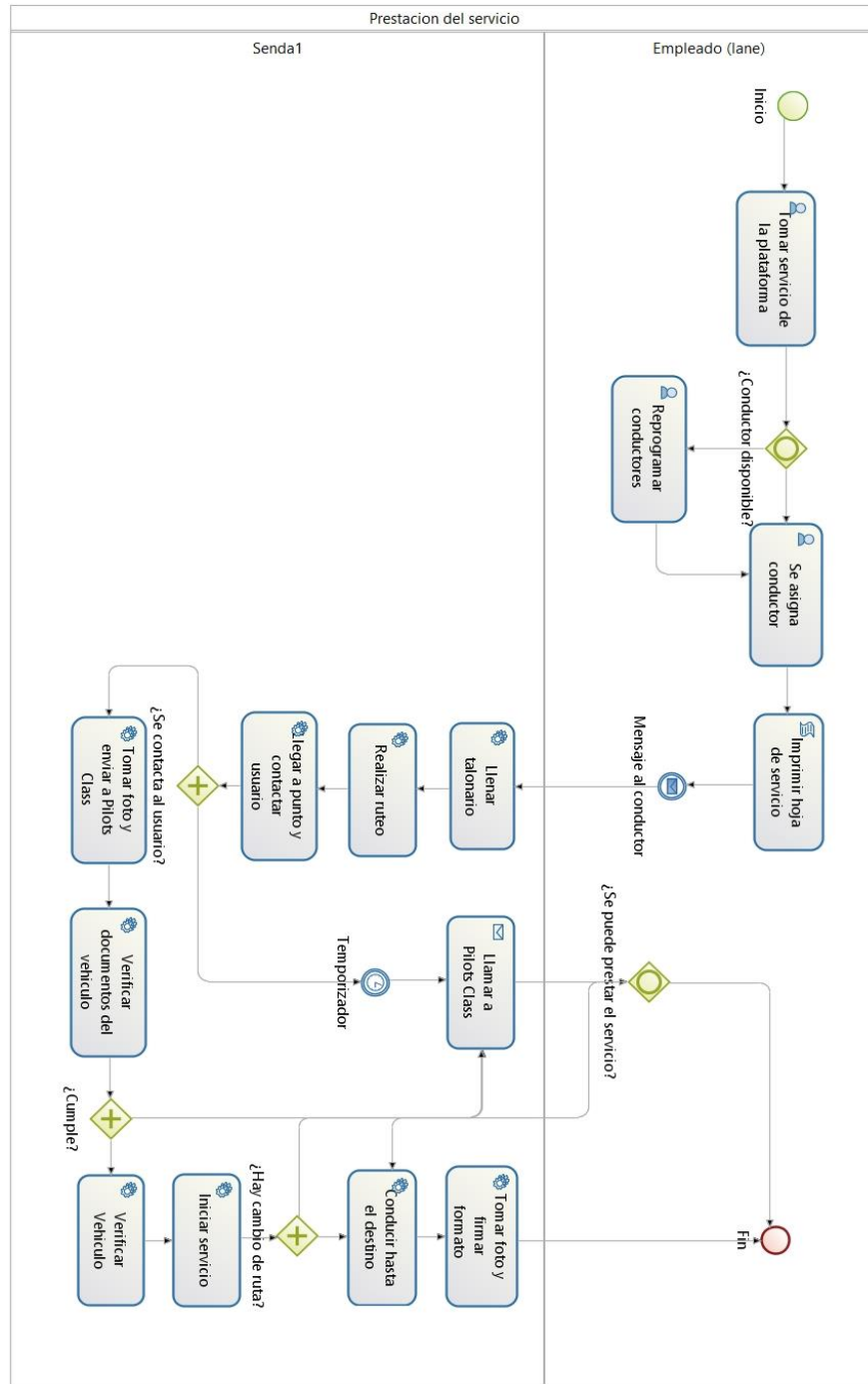


Figura 41. Diagrama prestación del servicio. Fuente propia

7.4 Necesidades y Requerimientos

Dentro de los requerimientos planteados para la creación de la empresa se detalla en el siguiente cuadro los recursos necesarios para la empresa, en la tabla 36.

Tabla 36

Equipos de computación y comunicación.

Descripción	Precio unitario	Cantidad	Valor total
Computador All In One Lenovo 520 22 iku Intel Pentium Windows 10 Ram 4gb Dd 1tera 21.5"	\$ 1'590.000	1	\$ 1'590.000
Monitor Lg 19,5 Led 20mk400h-b - Hdmi	\$ 294.000	1	\$ 294.000
Telefono Diadema Call Center Pbx Dial Pad Pantalla Lcd Ht500	\$ 129.000	1	\$ 129.000
Huawei Mate 20 Lite 64gb 4g Lte Cámara Dual 24mpx	\$ 749.000	2	1'498.000
Impresora multifuncional Impresora Hp Ink Tank 415 Multifuncional Wifi Tinta Continua	\$ 389.900	1	\$ 389.900
Impresora De Carnet Pvc Smart Gar.2 Años Magicard Americana	\$ 2'950.000	1	\$ 2'950.000
TOTAL			\$ 6'850.900

Nota: Fuente propia

En la tabla 37 se observan los muebles necesarios para la operación

Tabla 37.

Muebles de oficina

Descripción	Precio unitario	Cantidad	Valor total
-------------	-----------------	----------	-------------

Silla de Escritorio con Brazos Negra Karson	\$ 109.000	2	\$ 218.000
Escritorio en L Bilbao 113x150x121cm Miel/Wengue Rta	\$ 329.000	2	\$ 658.000
Archivador Metalico 4 Gaveta 136x47x60cm Negro	\$ 635.900	1	\$ 635.900
Sofá Esquinero Mita Derecho Ecocuero Café Home Collection	\$ 945.000	1	\$ 945.000
Set Papeleras Pedal 12 lt y 3 lt Home Collection	\$ 44.900	1	\$ 44.900
Dispensador De Agua,drinking Water Pump	\$ 29.000	1	\$ 29.000
Cafetera Eléctrica 6 tazas	\$ 79.000	1	\$ 79.000
TOTAL			\$ 2'608.900

Nota: Fuente propia

En la tabla 38 se observan los útiles de oficinas requeridos para iniciar el funcionamiento

Tabla 38

Útiles de oficina

Descripción	Precio unitario	Cantidad	Valor total
Plantilla para Carnet Pvc X 100 Unidades	\$ 31.000	1	\$ 31.000
Chalecos de los conductores	\$ 40.000	50	\$2'000.000
Resma Papel Carta 500 Hojas Reprograf Blanco 75g	\$ 10.900	1	\$ 10.900
Carpeta Az (folder-archivador) Carta-oficio-media Carta	\$ 3.300	5	\$ 16.500
Gancho O Grapa Para Cosedora Galvanizado 26/6 X 5000 Triton	\$ 5.000	1	\$ 5.000

Extintor Polvo Químico Abc 20 lb Multipropósito +gancho+señal	\$ 45.000	1	\$45.000
Cosedora Metálica 3688 Wingo	\$ 18.000	1	\$ 18.000
Esferos	\$ 500	4	\$2.000
Tablero Acrílico Borrable 80 X 60 Mediano Ref 4200	\$ 44.900	1	\$ 44.900
Talonarios	\$ 8.000	10	\$80.000
Señalización normativa	\$ 100.000	1	\$100.000
Bombillos	\$ 10.000	2	\$20.000
Botiquín Reglamentario + Libro De Primeros Auxilios	\$ 15.000	1	\$ 15.000
Marcador borrable	\$ 2.000	2	\$ 4.000
Cinta	\$ 200	1	\$ 200
TOTAL			\$ 2'712.500

Nota: Fuente propia

En la figura 42 se observan los gastos que se deben realizar al personal, en esta figura se contemplan los valores del sueldo básico y los días que se deben liquidar, el salario básico con la proyección de horas extras, y las deducciones en salud y pensión, en la figura 43 se encuentran relacionados los gastos parafiscales

NOMBRE DEL EMPLEADO	SUELDO BASICO	DIAS LIQUIDADOS	DEVENGADO			DEDUCCIONES		NETO PAGADO
			BASICO	AUXILIO DE TRANSPORTE	HORAS EXTRAS	SALUD	PENSION	
Lider de operaciones	2000000	30	\$ 2.000.000	\$ 0		\$ 80.000	\$ 80.000	\$ 1.840.000
Asistente logísticos 2	828116	30	\$ 828.116	\$ 97.032	\$ 157.342	\$ 39.418	\$ 39.418	\$ 1.003.653
Asistente logísticos 1	828116	30	\$ 828.116	\$ 97.032	\$ 157.342	\$ 39.418	\$ 39.418	\$ 1.003.653
TOTALES	\$ 3.656.232		\$ 3.656.232	\$ 194.064	\$ 314.684	\$ 158.837	\$ 158.837	\$ 3.847.307

Figura 42. Gasto de personal. fuente propia

Aportes Parafiscales	Valor	Otras Apropriaciones	Valor
Salud	\$ 476.510	Cesantia	\$ 347.082
Riesgos Profesionales	\$ 20.728	Int. S/Cesantia	\$ 41.650
Fondo de Pensiones	\$ 476.510	Prima de Servicios	\$ 347.082
ICBF	\$ 119.127	Vacaciones	\$ 165.455
SENA	\$ 79.418	Esap	\$ 0
Subsidio Familiar	\$ 158.837	Escuelas industriales	\$ 0
Subtotal	\$ 1.331.130	Subtotal	\$ 901.268

Figura 43. Aportes parafiscales. Fuente propia

Adicionalmente por cada conductor elegido asignado se debe pagar un seguro de 200.000 al año. Los gastos destinados a dotación son 120 mil pesos por trabajador, para un total de 720mil pesos al año

7.5 Distribución de la planta

7.5.1 Layout

El espacio destinado es una oficina de 35m² por lo cual se realiza el diseño de la distribución de la oficina, teniendo en cuenta los objetos que se emplearán, también se tuvo en cuenta la normatividad de la resolución 2400 de 1979 en la cual se deben cumplir unos parámetros para garantizar la seguridad y la calidad de trabajo de los trabajadores, como se muestra en la figura 44, 45 y 46 , donde se realizó el diseño exterior e interior de las oficinas, la escala utilizada es 1:50 donde por cada unidad corresponde a 1 metro.

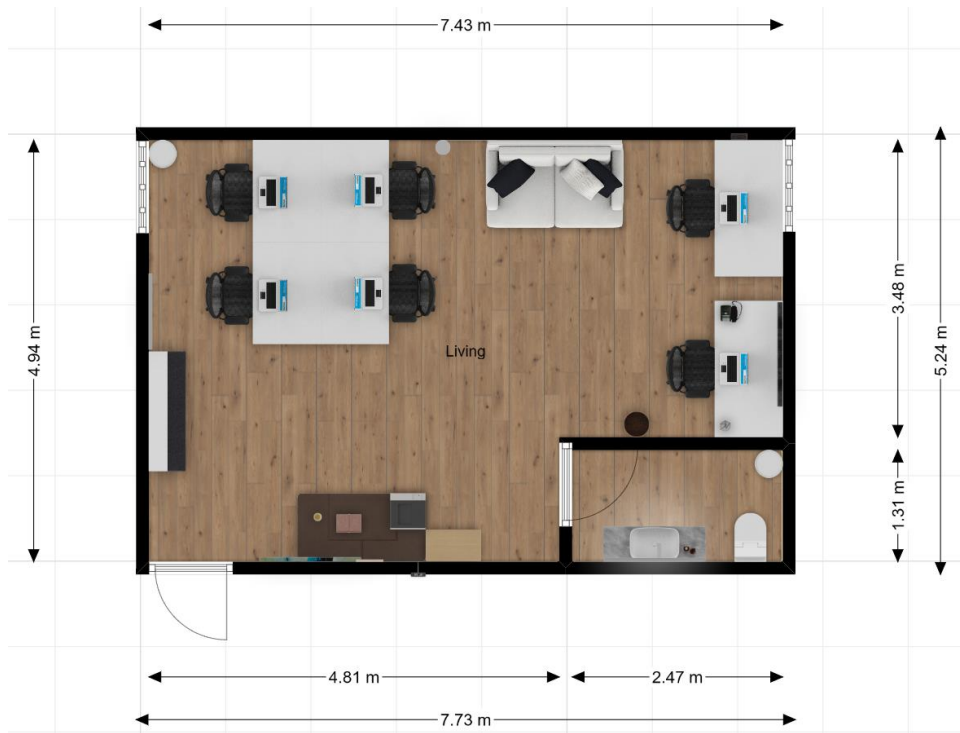


Figura 44. Distribución de oficina. Fuente propia

La siguiente figura muestra el interior de la oficina



Figura 45 . Oficina interior 1. Fuente propia



Figura 46. Oficina interior 2. Fuente propia

7.6 Conclusiones estudio técnico

Para la localización de las oficinas el mejor sector es la ciudad es Fontibón, siendo el resultado de la finalización de la mayoría de los servicios y por tener unos menos costos en la ubicación de las oficinas

La capacidad real del servicio es de un 13% en el cual su mayoría se debe a la capacidad de atención de servicios, puesto que los servicios de la empresa se trabajarán en su mayoría los fines de semana, por lo cual los días lunes, martes y miércoles no se utiliza frecuentemente el servicio.

La mayor demanda del servicio se presenta en la zona nor-oriental de la ciudad y la ubicación final de los servicios se presenta en mayor parte sobre el occidente.

La empresa tiene una demanda estacionaria donde la mayoría de los servicios prestados están en los días jueves, viernes y sábado lo que hace que los demás días tenga poco movimiento en la operación y hace que la capacidad teórica sea mucho mayor a la capacidad real

8. Estudio Legal

En el estudio legal se va a identificar el tipo de sociedad a la cual pertenece la empresa y las normas vigentes en Bogotá para la creación, de igual manera se pone en contexto el tipo de contrato que tendrán los empleados y el nivel de riesgo que presenta cada uno y se hablará sobre los mecanismos para el ingreso de conductores a la empresa.

8.1 Aspecto legal de la empresa

La empresa no tiene ningún impedimento legal para establecerse en el lugar indicado, y puede funcionar normalmente. No es una empresa contaminante, ni hace uso de los recursos naturales. dentro de la normatividad que para la creación de la empresa se registra la siguiente información en la tabla 39.

Tabla 39

Normatividad para constitución y operación de la empresa

Normatividad o documento legal		Ente regulador o normatividad		Observaciones
Código Trabajo	Sustantivo	Del Ministerio trabajo	del Código de Comercio	encargado de brindar los lineamientos para el marco laboral en Colombia
Decreto 1072 De 2015		Ministerio trabajo	del	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo
Decreto 410 De 1971		Código comercio Colombia	de de	Por el cual se expide el Código de Comercio
Decreto 4466 De 2006		Ministro comercio turismo	de y	Por el cual se reglamenta el artículo 22 de la Ley 1014 de 2006, sobre constitución de nuevas empresas.
Decreto 525 De 2009		Ministro comercio turismo	de y	Por el cual se reglamenta el artículo 43 de la Ley 590 de 2000, sobre la gradualidad del pago de

parafiscales.

La Ley 905 De 2004	Rama legislativa, Poder público		Por medio de la cual se modifica la Ley 590 de 2000 sobre promoción del desarrollo del micro, pequeña y mediana empresa colombiana y se dictan otras disposiciones.
Ley 1005 De 2006	Congreso Colombia	de	Por la cual se adiciona y modifica el Código Nacional de Tránsito Terrestre, Ley 769 de 2002.
Ley 1258 De 2008	Congreso de la república	de la	Por medio de la cual se crea la sociedad por acciones simplificada.
Ley 1562 De 2012	Ministerio de salud		Por la cual se modifica el Sistema de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones en materia de Salud Ocupacional.
Ley 1801 De 2016	Congreso de la república	de la	Por la cual se expide el Código Nacional de Policía y Convivencia.
Ley 769 De 2002	Poder público rama legislativa	-	Por la cual se expide el Código Nacional de Tránsito Terrestre y se dictan otras disposiciones
Ley 789 De 2002	Congreso Colombia	de	Por la cual se dictan normas para apoyar el empleo y ampliar la protección social y se modifican algunos artículos del Código Sustantivo de Trabajo El Congreso de Colombia,
Ley Estatutaria 1581 De 2012	Congreso de la república	de la	Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
Registro En La Cámara De Comercio	Cámara de Comercio		El Registro es el servicio que ofrecen las Cámaras de Comercio que brinda la oportunidad de que su negocio pueda acceder a los beneficios y facilidades que se obtienen al estar formalizado
Resolución De	DIAN		Los contribuyentes obligados a expedir

Facturación		facturas deben solicitar a la Dian una resolución en la que se autorice el rango de numeración a utilizar en la facturación
Rit (Registro De Información Tributaria)	Secretaria de Hacienda	Mecanismo de identificación, ubicación y clasificación de los contribuyentes del Impuesto de Industria y Comercio
Registro Nacional De Empresas De Transporte Público Y Privado (RNET)	Ministerio de Transporte	El Registro Nacional de Empresas de Transporte es el sistema que integra y actualiza la información relevante de las empresas que prestan el servicio de transporte terrestre
Registro Único Tributario (RUT)	DIAN	Mediante este trámite podrá conocer el procedimiento para obtener el registro inicial, mediante el cual las Personas Naturales, Jurídicas y demás sujetos con obligaciones administradas por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales

Nota: Fuente propia

8.2 Tipo de sociedad

Para realizar la organización se planteó crear una sociedad de acciones simplificadas S.A.S esto con el fin de satisfacer y fomentar el buen funcionamiento de la organización, la cual se aconsejaba en la legislación colombiana de la ley 1258 de 2008 (república, 2016) esta sociedad se constituye mediante un contrato a un acto unilateral de un documento privado, el documento por el cual se ejecuta este tipo de contrato se hace de manera previa, su inscripción al registro mercantil de la cámara de comercio se hace con los activos aportados con ayuda de una escritura pública.

8.3 Clasificación del riesgo ARL

La clasificación de riesgo según el código CIUO hace referencia a la actividad económica que se está ejecutando por lo cual en la tabla 40 de muestra la clasificación según los trabajadores de la empresa está cobijados en diferentes riesgos.

Tabla 40

Tabla clasificación de ocupaciones según el riesgo

Empleado	Clase De Riesgo	Código Ciuo-08	Ocupaciones U Oficios Más Representativos
Conductores	4	4323	Trabajadores de servicios de transporte
Asistentes logísticos	1	4312	Auxiliares de servicios estadísticos, financieros y de seguros
Líder de operaciones	1	2423	Profesionales de gestión y de talento humano
Contador	1	2411	Contadores, Auditores financieros, revisor fiscal y auditor contable.

Nota: Fuente propia

8.4 Contratación y tipo de contrato

La contratación se utilizará dentro del marco legal contemplado en el código sustantivo del trabajo de Colombia el cual posee la normatividad aplicada frente al horario máximo permitido y las obligaciones del empleado y del empleador.

8.4.1 Tipos de contratos

Los contratos que se presentan para el estudio se realizarán de diferente modalidad según el cargo que se ejecuta en la empresa, por lo cual la contratación de los conductores y el contador de la empresa se realizará por prestación de servicios y los asistentes logísticos y líder de operaciones estarán contemplados en un contrato fijo a 6 meses.

8.4.2 Contrato por prestación de servicios:

El contrato por prestación de servicios aplicará para los conductores y el contador, dentro de este contrato se enmarca las cláusulas que permiten determinar este tipo de contrato, en las cuales se realizará una remuneración por la ejecución de un servicio, este tipo de contrato es de naturaleza civil donde se utilizara la mano de obra humana de la persona contratada para desarrollar esta actividad.

Para el pago de los de la seguridad social como se enmarca en el decreto 1072 Artículo 2.2.4.2.1.7. hace referencia a la afiliación colectiva dentro del Sistema General de Riesgos Laborales, el cual hace referencia a la afiliación por medio de agremiaciones, las cuales son las encargadas de certificar el tiempo en días, y horario que se está trabajando, para realizar el cubrimiento de los riesgos laborales de igual manera en el decreto 2616 del 2013 explica cómo se debe realizar el pago de seguridad social para trabajadores que laboren por menos de 30 días y como se debe realizar el pago de la seguridad social.

Dentro del contrato por prestación de servicios para los conductores se debe aplicar una cláusula, la cual determinará lo siguiente “La afiliación al sistema de riesgos profesionales deberá hacerse por medio de asociaciones las cuales estarán debidamente registradas en el ministerio, y serán las encargadas de supervisar que se están realizando el pago a seguridad social”

8.5 Exámenes de ingreso y egreso obligatorios.

Dentro del plan estratégico de seguridad vial implementado por la resolución 1565 en el 2014, indica que se debe realizar un examen obligatorio para las empresas de transporte, en el cual se incluye acciones para selección de los conductores, como los perfiles que se deben cumplir realización de pruebas teóricas, pruebas psicosenométricas y pruebas prácticas.

Dentro de las pruebas que se debe realizar a los conductores se deben evaluar las siguientes capacidades:

1. Capacidad visual
2. Capacidad auditiva
3. Capacidad física general
4. Coordinación motriz
5. Capacidad mental

Se debe tener una capacitación a cada uno de los usuarios, la cual no puede ser genérica y debe llevar el control de la documentación de los conductores.

Según la resolución 2346 de 2007 del Ministerio de Protección Social habla sobre los exámenes médicos a realizar periódicamente para determinar posibles enfermedades laborales. La periodicidad de dichos exámenes se verá programada por la exposición a los diferentes factores de

riesgo en su ambiente laboral, la metodología a evaluar en estos exámenes y los procedimientos de este serán reglamentados por los factores a los que estén expuestos el trabajador para la empresa se deberán tener en cuenta lo mismos numerales inspeccionados en el examen de ingreso.

En la misma resolución están especificados los exámenes de salida o egreso del trabajador, los cuales se hacen para poner en conocimiento tanto al empleado como al empleador sobre el estado físico y mental del trabajador al momento de salir de la empresa, esto se hace con el fin salvaguardar las finanzas de la empresa en posibles demandas futuras.

8.6 Normatividad de servicios transportes

8.6.1 Políticas de control de alcohol y drogas

La organización debe aplicar una política para el manejo del tabaco, drogas y bebidas embriagantes, por lo cual con el fin de promover y velar por el bienestar de los trabajadores y contratistas se debe abstenerse de consumir estas sustancias dentro de la jornada laboral.

Por lo cual se busca promover el buen estado físico y mental de todos los participantes en la empresa, buscando tener una mejor relación con los clientes se fomentan hábitos saludables y se establecen las siguientes políticas.

1. Se prohíbe presentarse a en la organización para la realización de sus actividades, funciones o tareas bajo el efecto de sustancias que alteren el correcto desempeño dentro de la organización dentro de estas sustancias incluye bebidas alcohólicas o energizantes que afecten el desempeño.
2. Se prohíbe consumir sustancias que afecten el funcionamiento de los colaboradores, dentro de estas se incluye el consumo de tabaco, bebidas alcohólicas o energizantes y consumo de sustancias psicoactivas
3. Promover actividades y campañas sobre sensibilización del consumo de sustancias que afectan el desempeño, por lo cual se deben realizar capacitación a trabajadores y contratistas enfocado a la creación de estilos de vidas saludables y buenos hábitos de la persona.
4. Los colaboradores y contratistas deben tener ser responsables en su conducta y presentar una actitud participativa frente a los planes de acción presentados en la organización

Cuando se incumpla esta política o alguna de las reglas determinadas que deriven de las de una de ellas, da condicionamiento del empleado y contrato con la organización

8.6.2 Regulación de horas de conducción y descanso

Como medida de seguridad y buscando promover los buenos hábitos al conducir, existe un riesgo por conducir por varias horas continuas por lo cual los tiempos máximos de conducción serán de 2 horas, después de pasado este tiempo se debe realizar pausas activas, y realizar hidratación, acompañado de un estiramiento muscular de 15 minutos, después de terminar la jornada laboral la cual puede ser máximo 10 horas de conducción deberá tener un periodo de descanso mínimo de 8 horas para poder retomar las labores.

8.6.3 Regulación de la velocidad

Todo el personal empleado por la empresa debe respetar los límites de velocidad ya establecidos por la reglamentación vigente en el Código Nacional de Tránsito, conforme a lo dicho anteriormente ningún vehículo que este en la ejecución de algún servicio o en el desplazamiento hacia algún servicio podrá superar el límite de 50 Km/H en las vías: Av. Boyacá, Cl 80, Av. Primero de Mayo, Cr 30, Cr 68, Av. Ciudad de Cali y en la Cl 13. De la misma manera no podrá superar el límite de velocidad que es 60 Km/H en las demás vías principales de la ciudad y 30 Km/H en zonas residenciales y escolares de la ciudad.

Cuando se presenten casos de emergencia y sea necesario detener el vehículo de forma inmediata deberá hacerlo con la mayor precaución posible, estando pendiente de los vehículos que lo vayan a sobrepasar por lo costados y demás agentes viales que se presenten en dicho momento, el conductor deberá estacionar el vehículo para atender la emergencia evitando al máximo posibles afectaciones a su humanidad o a la de las personas que lo rodeen.

8.6.4 Uso de cinturón de seguridad y uso de equipos móviles de comunicaciones

Cuando se esté realizando la prestación del servicio es importante exigir el uso del cinturón de seguridad como para los conductores y los pasajeros, esta actividad debe desarrollarse antes de

empezar los recorridos y se debe verificar que todos los ocupantes posean adecuadamente el cinturón de seguridad, en caso de que el pasajero no sepa utilizar el cinturón se deberá prestar ayuda para colocarlo correctamente.

El uso de dispositivos móviles está restringido cuando se realiza la prestación o desplazamiento de un servicio,

1. en caso de que se requiera utilizar este dispositivo para realizar llamadas debe detenerse completamente el vehículo para realizar la llamada,
2. los conductores no podrán llevar auriculares u otros dispositivos mientras están conduciendo
3. El uso de GPS deberá realizarse antes de prestar el servicio, no podrá realizarse mientras se conduce en caso de que requiere cambiar la ruta, se debe detener completamente el vehículo para realizar dicha actividad.

8.6.5 Manual de funciones

Todos los empleados de la organización deben cumplir con las políticas y la documentación que se requiera para la prestación y funcionamiento de la organización, de igual manera se estipula hacer uso adecuado de los recursos adecuándose a las condiciones implantadas dentro del manual

Todos los procedimientos establecidos en el manual deben cumplirse de acuerdo a las normas de la empresa, en caso de que se requiera cambiar un proceso debe ser escalado al líder de operación para evaluar el cambio del procedimiento.

8.7 Conclusiones del estudio legal

El estudio determinó que la mejor figura para constituir la empresa es una Sociedad por acciones simplificadas se adapta más a la necesidad del negocio y permite tener flexibilidad frente a la junta directiva

Los contratos de los conductores están cubiertos por la ley que genera agrupaciones o agremiaciones las cuales permiten realizar los aportes al sistema general de seguridad social por días, ya que se requiere laborar en la mayoría los fines de semana, esta figura aplica oportunamente facilitando la contratación con los conductores.

En este estudio se da por concluido que todos los empleados afiliados a la empresa deben presentar exámenes médicos para el ingreso y así mismo para el egreso de la empresa dando cumplimiento a lo establecido por la ley.

Todos los conductores tanto del vehículo como de la moto deben respetar toda la normatividad vigente escrita en el Código Nacional de Tránsito y así poder evitar comparendos.

9. Estudio administrativo y organizacional

El estudio administrativo y organizacional le permite establecer a la empresa aspectos importantes en la organización como lo es en la parte estratégica estableciendo una misión y visión, definiendo políticas y valores corporativos y generando el organigrama de la empresa para definir la jerarquización de esta.

9.1 Enfoque estratégico

9.1.1 Misión

Somos una empresa que busca satisfacer las necesidades de nuestros clientes por medio personal responsable y comprometido con la seguridad al momento de transportarlos en sus vehículos, buscando disminuir la tasa de accidentalidad y de comparendos por conducir bajo los efectos del alcohol.

9.1.2 Visión

Para el año 2023 seremos vistos como una de las mejores empresas a nivel departamental, contando con conductores capacitados y los últimos elementos tecnológicos para la planeación estratégica, contribuyendo con el bienestar de todos nuestros usuarios.

9.1.3 Políticas corporativas

- Suministrar evidencias fotográficas al momento de llegar a los puntos solicitados y al finalizar el servicio.
- En el momento de contactarse con el asegurado se deberá cumplir con el protocolo de presentación diseñado por la empresa Pilots Class
- Antes de prestar el servicio se realizará la verificación de la documentación del vehículo para asegurarse que esté cumpliendo con las normas de tránsito vigentes.
- Después de verificar la documentación se procederá a realizar una inspección detallada del aspecto físico del vehículo, con el fin de identificar cualquier tipo de defecto visual en el mismo.

- En el mes de diciembre se les entregará un bono tanto a conductores como a los motorizados que irá relacionado a la cantidad de servicios prestados.

9.1.4 Valores corporativos

- Compromiso: Día a día estamos comprometidos con el cumplimiento de la demanda
- Confianza: Todos nuestros servicios cuentan con la más alta calidad adicionalmente la empresa tendrá toda la documentación y estará constituida legalmente.
- Servicio: Todo nuestro talento humano respetuoso al momento de prestar el servicio.
- Puntualidad: La puntualidad será nuestro valor insignia ya que velaremos porque todos nuestros servicios sean prestados a la hora que fueron solicitados.

9.2 Cadena de valor de Porter

La cadena de valor permite guiar los pasos para obtener la máxima satisfacción del cliente, como se puede apreciar en la figura 41. las actividades principales que se realizarán son la promoción del producto, soportado con mejoramiento de los procesos tecnológicos por medio de BPM, luego se realizará la capacitación a los conductores para tener una buena comunicación con el cliente, uno de las actividades primarias que se proyectan, es tener una buena distribución logística siendo clave para la asignación de las rutas hacia los conductores, donde podrá mejorar la velocidad de atención y la cantidad de servicios que se pueden realizar en una noche. En el aprovisionamiento busca tener nuevos mercados para tener una ventaja más competitiva, orientando el trabajo de la compañía para satisfacer más clientes.



Figura 47. Adaptación Cadena de valor de Porter. Fuente propia

9.3 Organigrama

La empresa se caracteriza por contar con poco personal para satisfacer las necesidades de la empresa, en este caso el organigrama es multifuncional, esto quiere decir que en algunos casos el Líder de operaciones además de dirigir a la empresa, saldrán a tener nuevos clientes, encargarse de los cobros, para la parte contable se contratará un outsourcing para disminuir los costos de tener un empleado fijo, esto a las dimensiones de la empresa y la posibilidad de llevar las cuentas.

Como se visualiza en la figura 48 la empresa contará con 1 persona en la parte estratégica y táctica la cual estará a cargo de un Líder de operaciones quien será el representante legal, estará al frente de la empresa y tendrá el gobierno de los procesos operativos de la empresa

- Líder de operaciones

Se contará con 2 asistentes de centro de atención telefónica quienes serán las encargadas del manejo de la operación y realizarán la distribución de los servicios a los conductores.

Los conductores y el contador estarán a cargo del líder de operaciones, para realizar tareas de seguimiento y mejora. sin que exista una posición contractual ya que apoyaran a la empresa por medio de la prestación de servicios, el organigrama se evidencia en la figura 48.

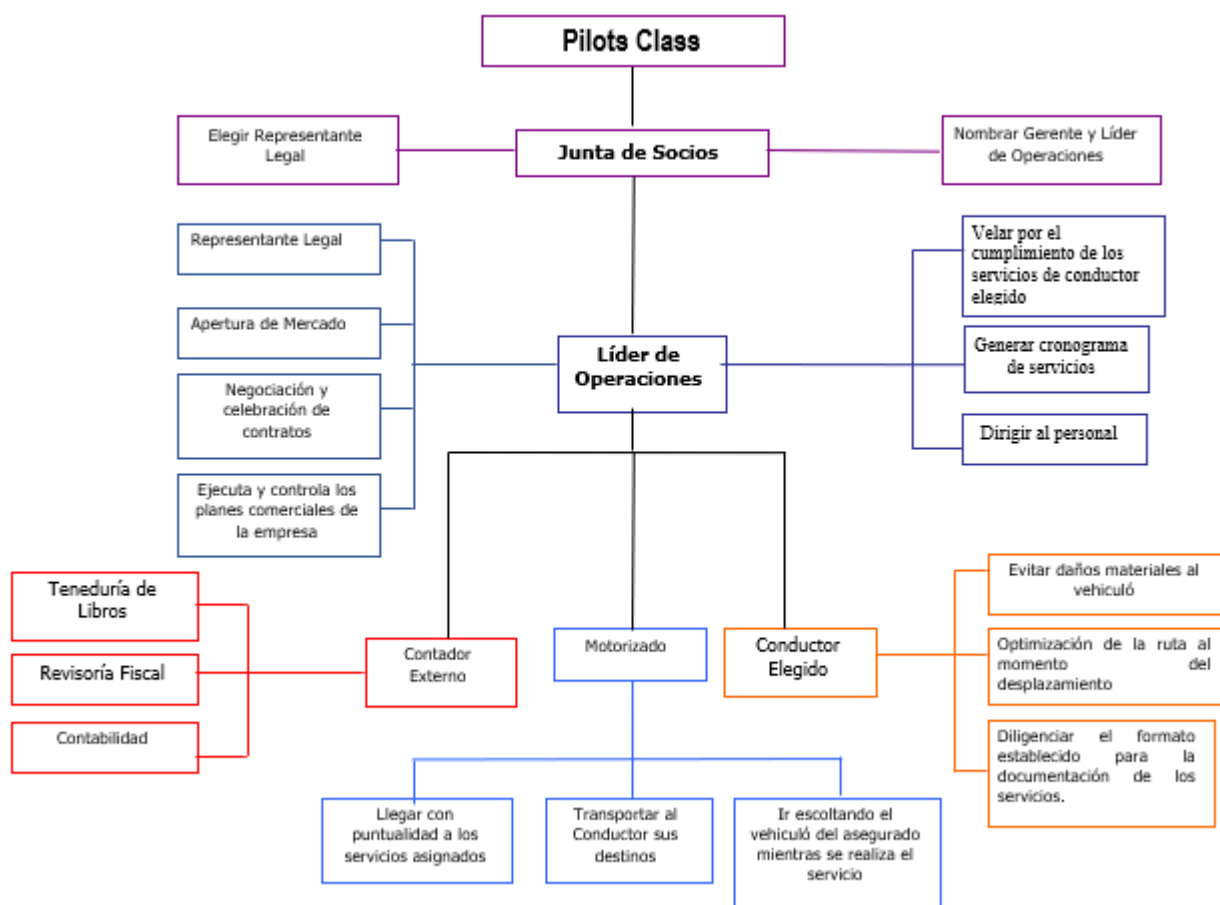


Figura 48. Organigrama, fuente propia

9.4 Manual de funciones

El manual de funciones relaciona las actividades que debe desarrollar cada cargo para tener en cuenta y no sobresalirse a nivel contractual de sus actividades.

Líder de operaciones

Las actividades del líder de operaciones se evidencian en la figura 49


 Pilots Class		
Formato De Perfil De Cargo		
Fecha:	15032019	Sede: Bogota - Zona 1
1. Identificación Del Cargo		
Denominación:	Líder de operaciones	Código: 20190103-2
Nivel:	Estrategico	Asignacion Salarial mensual \$2'000.000
Dependencia:	Junta de Socios	
2. Objeto General Del Cargo		
<p>Velar por el cumplimiento de los servicios fijados, por el gerente general también debe reservar, clasificar y elaborar los planes de acción de la organización en relación a los servicios. El líder de operación debe cumplir con características de motivación para dirigir y administrar, capacidad de análisis y de síntesis, capacidad comunicación, espíritu de observación.</p>		
3. Requisitos Mínimos		
3.1 Formación Académica		
Licenciatura Titulado Más Estudios Mínimos 160 Hrs Ó Especialidad		
3.2 Experiencia Laboral		
De 4 A 5 Años		
4. Descripción De Las Funciones		
Funciones	PERIODICIDAD	TIPO
1. Velar por el cumplimiento de los servicios de conductor elegido	Diaria	Direccion
2. Generar cronograma de servicios	Diaria	Direccion
3. Dirigir al personal	Diaria	Ejecucion
4. Generar informes generales mensualmente con los datos de servicios prestados	Diaria	Ejecucion
5. Revision y aprobacion de pagos	Diaria	Direccion
6. Ejecuta y controla los planes comerciales de la empresa	Diaria	Direccion
7. Posicionar los servicios prestados por la empresa.	Diaria	Direccion
8. Organizar y dirigir el equipo de operación reclutando, formando y motivando a los m	Diaria	Direccion
9. Incrementar el estado la tecnología de la organización	Diaria	Direccion
10. Perpetuar la organización	Diaria	Direccion
11. Incrementar la productividad de los servicios prestados y contratados	Diaria	Analisis
12. Contribuir a la comunidad y con el medio ambiente con políticas ambientales	Diaria	Ejecucion

Figura 49. Perfil líder de operaciones. Fuente propia

Asistente logístico

Las actividades del asistente logístico se detallan en la figura 50


 Pilots Class		
Formato De Perfil De Cargo		
Fecha:	15032019	Sede: Bogota - Zona 1
1. Identificación Del Cargo		
Denominación:	Asistente logístico	Código: 20190103-3
Nivel:	Operativo	Asignación Salarial mensual \$ 826.116
Dependencia:	Líder de operaciones	
2. Objeto General Del Cargo		
Ejecutar los procesos logísticos establecidos en las normas y procedimientos que contempla la organización, también se encarga de revisar la documentación necesaria para realizar los servicios dando cumplimiento a procesos que se hayan establecido previamente la organización y la obtención de resultados oportunos		
3. Requisitos Mínimos		
3.1 Formación Académica		
Básica secundaria		
3.2 Experiencia Laboral		
Mínimo 1 año		
4. Descripción De Las Funciones		
Funciones	PERIODICIDAD	TIPO
1. Asiste en el desarrollo de las tareas y funciones programadas por su jefe directo	Diaria	Ejecucion
2. Llevar control sobre el apoyo logístico actividades especiales	Diaria	Ejecucion
3. Coordinar seguimiento de los conductores	Diaria	Ejecucion
4. Seleccionar los servicios que se encuentran publicados en la plataforma y ordenarlos	Diaria	Ejecucion
5. Entregar la dotación a los conductores nuevos que ingresan a trabajar en la empresa	Diaria	Ejecucion
6. Llevar el control de la disponibilidad de los conductores diarios.	Diaria	Ejecucion

Figura 50. Perfil asistente. Fuente propia

Conductores

Los conductores desempeñaran las funciones descritas en la figura 51


 Pilots Class		
Formato De Perfil De Cargo		
Fecha: 15032019	Sede	Bogota - Zona 1
1. Identificación Del Cargo		
Denominación: Conductores	Codigo: 20190103-5	
Nivel: Operativo	Asignacion Salarial mensual	Según servicios prestados
Dependencia: Lider de operaciones		
2. Objeto General Del Cargo		
Conducir adecuadamente los vehículos de los servicios que se le han asignado, velando por el buen estado del asegurado y su vehículo.		
3. Requisitos Mínimos		
3.1 Formación Académica		
Basica secundaria		
3.2 Experiencia Laboral		
De 1 a 2 años manejando vehiculos particulares		
4. Descripción De Las Funciones		
Funciones	PERIODICIDAD	TIPO
1. Conducir los vehículos de los asegurados desde el punto de inicio hasta el punto final	Diaria	Ejecucion
2. Reportar a Pilots class la evidencia de los servicios prestados, foto del estado del vehículo	Diaria	Ejecucion
3. Diligenciar el formulario establecido para documentar el servicio, el cual debe firmar el conductor	Diaria	Ejecucion
4. Informar oportunamente novedades en la prestación del servicio	Diaria	Ejecucion
5. Cuidar y velar por el bienestar los asegurados y sus vehículos	Diaria	Ejecucion

Figura 51. Perfiles conductores. Fuente propia

Contador

Las funciones del contador se describen en la figura 52


 Pilots Class		
Formato De Perfil De Cargo		
Fecha:	15032019	Sede: Bogota - Zona 1
1. Identificación Del Cargo		
Denominación:	Contador	Codigo: 20190103-6
Nivel:	Operativo	Asignacion Salarial mensual: Según servicios prestados
Dependencia:	Lider de operaciones	
2. Objeto General Del Cargo		
Llevar la contabilidad de la empresa aplicando su conocimiento en el manejo de procesos contables, inventarios, activos fijos, impuestos, nómina, medios magnéticos, estados financieros y reportes		
3. Requisitos Mínimos		
3.1 Formación Académica		
Licenciatura Titulado con formacion academica profesional		
3.2 Experiencia Laboral		
De 1 a 2 años de experiencia		
4. Descripción De Las Funciones		
Funciones	PERIODICIDAD	TIPO
1. Asesorar al gerente y al líder de operaciones en materia económica financiera.	Diaria	Ejecucion
2. Validar el presupuesto, las políticas establecidas, la contratación de la empresa, los p	Diaria	Ejecucion
3. Coordinar los registros contables y la administración de los procesos financieros de	Diaria	Ejecucion
4. Realizar en el tiempo establecido y con calidad los estados financieros con su respec	Diaria	Ejecucion
5. Validar y autorizar las liquidaciones de los diferentes contratos, prestaciones sociales	Diaria	Ejecucion
6. Elaborar las declaraciones de IVA, retenciones en la fuente y de renta para la cámara	Diaria	Ejecucion
7. Generar los informes solicitados por la DIAN	Diaria	Ejecucion
8. Atender y responder requerimientos financieros solicitados por entidades oficiales.	Diaria	Ejecucion

Figura 52. Perfil Contador. Fuente propia

9.5 Conclusiones estudio administrativo

La estructura organizacional está constituida con el mínimo personal requerido para empezar el funcionamiento de la prestación del servicio, en el cual la operación no requiere gran volumen de personal y se adapta al marco legal previamente construido.

Las políticas corporativas van acompañadas del marco legal en el cual se debe cumplir para poder generar un diferenciador en el mercado, puesto que se enmarcan en la normatividad exigida para la certificación de los conductores y generar un valor en el cliente final.

Se realizó la cadena de valor de Porter logrando así buscar la mayor satisfacción de los clientes a los cuales vamos dirigidos.

Dando cumplimiento a todos los valores corporativos día a día la empresa irá generando mayor satisfacción lo cual genera un mejor reconocimiento a nivel de mercadeo y poder traer así nuevos mercados.

10. Estudio financiero

El estudio financiero es de los más importantes en la investigación ya que es la parte económica del proyecto, es en donde se establecen los estados de resultados y el balance general proyectado, ya teniendo estos elementos se generan diferentes indicadores financieros los cuales permiten determinar si el proyecto es rentable o no y si se debe realizar la inversión o no.

10.1 Cálculos y costos de producción para el primer año.

Los costos asociados a la prestación del servicio del servicio se pueden visualizar en la siguiente tabla 41 los cuales están realizado por trimestre.

Tabla 41

Costos por prestación de servicio

Trimestre	Costo servicio local	Costo servicio foráneo	Honorario contador	Total, costo
1	\$22.264.000	\$6.475.000	\$4.500.000	\$33.239.000
2	\$23.391.000	\$6.825.000	\$4.500.000	\$34.716.000
3	\$24.564.000	\$7.175.000	\$4.500.000	\$36.239.000
4	\$25.806.000	\$7.560.000	\$4.500.000	\$37.866.000
5	\$27.117.000	\$7.945.000	\$4.680.000	\$39.742.000
6	\$28.474.000	\$8.365.000	\$4.680.000	\$41.519.000
7	\$29.900.000	\$8.785.000	\$4.680.000	\$43.365.000
8	\$31.395.000	\$9.240.000	\$4.680.000	\$45.315.000
9	\$32.982.000	\$9.730.000	\$4.860.000	\$47.572.000
10	\$34.638.000	\$10.220.000	\$4.860.000	\$49.718.000
11	\$36.386.000	\$10.745.000	\$4.860.000	\$51.991.000
12	\$38.226.000	\$11.305.000	\$4.860.000	\$54.391.000
13	\$40.158.000	\$11.900.000	\$5.040.000	\$57.098.000

14	\$42.182.000	\$12.495.000	\$5.040.000	\$59.717.000
15	\$44.298.000	\$13.125.000	\$5.040.000	\$62.463.000
16	\$46.529.000	\$13.790.000	\$5.040.000	\$65.359.000

Nota: fuente propia

El total del costo al final de 4 años es de \$ 760.310.000.

10.2 Punto de equilibrio

El punto de equilibrio es el que le informa a la empresa cuántas unidades o para este caso cuantos servicios debe realizar para encontrar la estabilidad entre los costos totales y ganancias para así empezar a generar utilidad, en la siguiente ecuación se evidencia como el resultado obtenido es de 3.626 servicios lo que hace referencia que cuando la empresa realice esa cantidad de servicios los costos totales se igualaran a las ganancias, y desde ese punto por cada servicio prestado empezará a generar rentabilidad la empresa, como se evidencia en la figura 53.

$$PE = \frac{105'158.744}{55.000 - 26000} = 3.626 \text{ Ser} \quad (1)$$

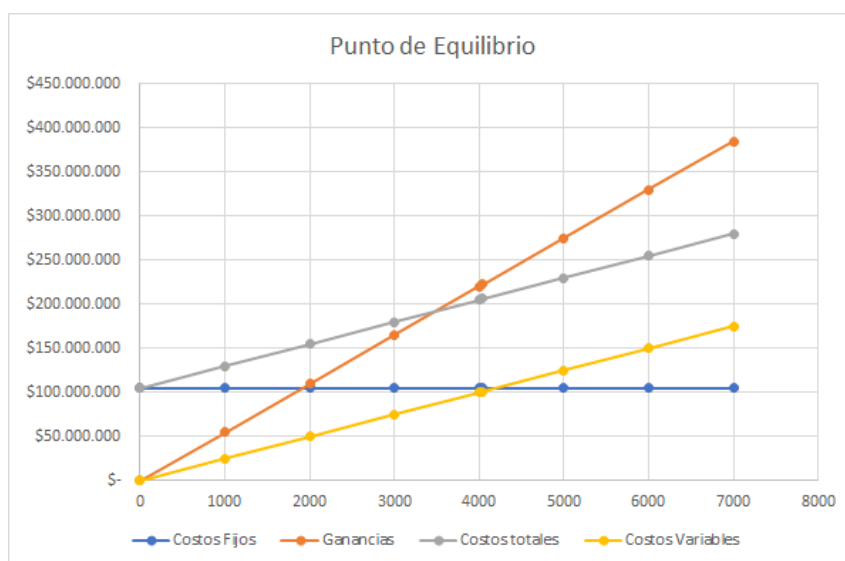


Figura 53. Punto de Equilibrio. Fuente propia

10.3 Estado de resultados

En el estado de resultados que se evidencia en la figura 54, podemos determinar las ganancias o pérdidas que genera la empresa por lo cual desde el primer año empieza a generar una utilidad del 2,5%, el cual se realizó un incremento en las ventas del 5% trimestral para un total del 20% anualmente, también se incluyó un 4% en los incrementos anualmente teniendo en cuenta la inflación, la depreciación de los activos de proyecto a 4 años.

Estado De Resultados	1	2	3	4
Ingresos	\$ 256.810.000	\$ 325.478.400	\$ 412.305.920	\$ 522.398.090
Costos	\$ 142.060.000	\$ 169.941.000	\$ 203.672.000	\$ 244.637.000
Utilidad Bruta	\$ 114.750.000	\$ 155.537.400	\$ 208.633.920	\$ 277.761.090
Gastos Operacionales				
Sueldo Administracion	\$ 70.663.565	\$ 73.490.108	\$ 76.316.650	\$ 79.143.193
Seguro	\$ 1.000.000	\$ 1.600.000	\$ 2.000.000	\$ 2.400.000
Papeleria	\$ 334.200	\$ 334.200	\$ 334.200	\$ 334.200
Gastos De Trabajadores	\$ 720.000	\$ 960.000	\$ 1.120.000	\$ 1.280.000
Arriendo	\$ 18.000.000	\$ 18.720.000	\$ 19.440.000	\$ 20.160.000
Servicios Publicos	\$ 3.120.000	\$ 3.244.800	\$ 3.369.600	\$ 3.494.400
pago intereses	\$ 8.475.804	\$ 3.326.599	\$ -	\$ -
Depreciacion	\$ 2.365.175	\$ 2.365.175	\$ 2.365.175	\$ 2.365.175
Total Gastos Operacionales	\$ 104.678.744	\$ 104.040.882	\$ 104.945.625	\$ 109.176.968
Gastos No Operacionales				
Gastos Bancarios	\$ 480.000	\$ 499.200	\$ 518.400	\$ 537.600
Total Gastos No Operacionales	\$ 480.000	\$ 499.200	\$ 518.400	\$ 537.600
Total Utilidad Antes De Impuesto	\$ 9.591.256	\$ 50.997.318	\$ 103.169.895	\$ 168.046.522
Impuesto De Renta	\$ 3.165.114	\$ 16.829.115	\$ 34.046.065	\$ 55.455.352
Utilidad Liquida	\$ 6.426.141	\$ 34.168.203	\$ 69.123.829	\$ 112.591.170
Margen De Utilidad	2,50%	10,50%	16,77%	21,55%

Figura 54.. Estado de resultados. Fuente propia

El estado de resultado también evidencia un crecimiento en las ventas del 2 año, por lo cual los gastos operacionales se mantienen estables teniendo en cuenta los intereses generados por el préstamo solicitado para el inicio de la operación de la empresa, la depreciación también se proyectó a 4 años para esto se generó un asiento de partida doble en la cuenta de depreciación acumulada. El valor de la amortización se encuentra relacionado en un préstamo de 40 millones y su tabla se encuentra en el anexo 13. El valor de gastos bancarios corresponde a la cuota de manejo de la cuenta por valor de 480 mil al año.

10.4. Balance General

En el balance general se incluyó el aporte de los socios por un valor de 60 millones los cuales servirán para solventar los gastos administrativos en los 2 primeros trimestres del año, apoyados de los aporte de los socios se debe incluir la compra de equipo de oficina para las instalaciones de la empresa, también se solicitará un préstamo por 40 millones de pesos los cuales ingresaran al banco y serán utilizados para pagar los gastos administrativos y no operacionales generados durante el primer periodo, estos gastos se evidencian en la figura 55, durante el primer año de funcionamiento se generaron cuentas por pagar a 1 mes vencido al igual que las cuentas por cobrar, las cuales quedarán registradas en la contabilidad pendientes por recuperar al siguiente año, los impuestos de renta se cancelaran el 2 año de operación los cuales se generan dentro de la utilidad final del ejercicio, la empresa solicitara el préstamo por 2 años los cuales se pagaran en este periodo sin necesidad de solicitar un refinanciamiento.

Balance General	0	1 año	2 año	3 año	4 año
Activo					
Activo Corriente	\$ 90.539.300	\$ 96.908.667	\$ 126.854.860	\$ 218.371.731	\$ 358.151.113
Caja	\$ 50.539.300	\$ 35.507.833	\$ 82.306.262	\$ 166.587.507	\$ 297.192.541
Banco	\$ 40.000.000	\$ 40.000.000	\$ 17.425.398	\$ 17.425.398	\$ 17.425.398
Cuentas Por Cobrar	\$	\$ 21.400.833	\$ 27.123.200	\$ 34.358.827	43533174,19
Activo No Corriente	\$ 9.460.700	\$ 7.095.525	\$ 4.730.350	\$ 2.365.175	\$ -
Equipo Y Oficina	\$ 9.460.700	\$ 9.460.700	\$ 9.460.700	\$ 9.460.700	\$ 9.460.700
Depreciacion Acomulada	\$ -	-\$ 2.365.175	-\$ 4.730.350	-\$ 7.095.525	-\$ 9.460.700
Total Activo	\$ 100.000.000	\$ 104.004.192	\$ 131.585.210	\$ 220.736.906	\$ 358.151.113
Pasivos					
Pasivo Corriente	\$ 40.000.000	\$ 37.578.050	\$ 30.990.865	\$ 51.018.732	\$ 75.841.769
Obligaciones Financieras	\$ 40.000.000	\$ 22.574.602	\$ -	\$ -	\$ -
Impuesto De Renta Por Pagar	\$	\$ 3.165.114	\$ 16.829.115	\$ 34.046.065	\$ 55.455.352
Cuentas Por Pagar	\$ -	\$ 11.838.333	\$ 14.161.750	\$ 16.972.667	20386416,67
Pasivo No Corriente	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Obligaciones Financieras	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Total Pasivo	\$ 40.000.000	\$ 37.578.050	\$ 30.990.865	\$ 51.018.732	\$ 75.841.769
Patrimonio					
Capital	\$ 60.000.000	\$ 60.000.000	\$ 60.000.000	\$ 60.000.000	\$ 60.000.000
Utilidades Retenidas	\$	\$	\$ 6.426.141	\$ 40.594.345	\$ 109.718.174
Utilidades Del Ejercicio	\$ -	\$ 6.426.141	\$ 34.168.203	\$ 69.123.829	\$ 112.591.170
Patrimonio	\$ 60.000.000	\$ 66.426.141	\$ 100.594.345	\$ 169.718.174	\$ 282.309.344
Pasivo + Patrimonio	\$ 100.000.000	\$ 104.004.192	\$ 131.585.210	\$ 220.736.906	\$ 358.151.113

Figura 55. Balance general empresa Pilots Class. Fuente propia

Al final de cada periodo se realiza la ecuación patrimonial la cual es equivalente al pasivo + patrimonio = activo, las utilidades generadas por cada año se acumulan al final del 4 año para un total de 109 millones los cuales ya se ha realizado los respectivos descuentos y se han realizado todos los pagos pendientes, exceptuando cuentas por pagar del último mes causado ese año.

10.5 Proyección de utilidad frente a inversión inicial proyectado a 4 años

En la figura 56 contempla una inversión inicial de 100'000.000 los cuales se destinan para comprar los muebles y equipo y son la base para realizar el cubrimiento de los salarios por los 3

primeros trimestres del año, en los primeros trimestres que se causen se presentan pérdidas puesto que los gastos operacionales presentan un valor más elevado que los ingresos, por lo cual se debe promover el aumento de los servicios para generar una utilidad a partir del 3 trimestre teniendo una relación exponencial al avanzar del periodo.

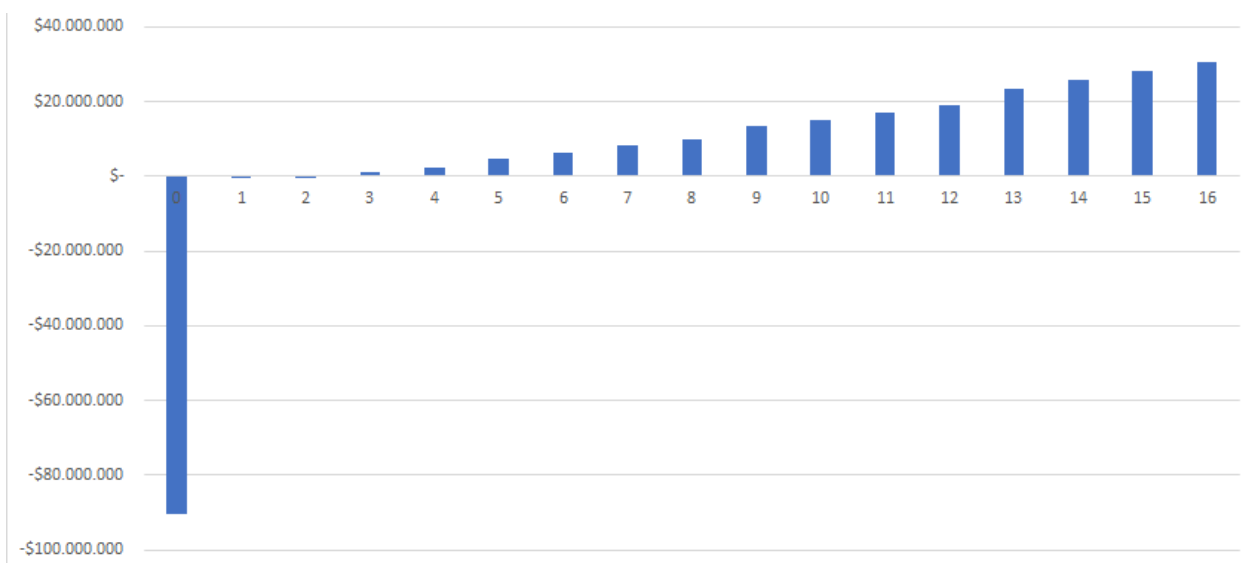


Figura 56. Proyección de utilidad. Fuente propia

Payback

Según el flujo de caja y la proyección de las utilidades generadas en este periodo se aplica la siguiente formula donde se tiene el valor de la formula final por medio de valor del ingreso inicial de \$ 100.000.000 en el cual se suma los valores después de la utilidad neta, para determinar el valor en trimestres para recuperar la inversión.

Periodo Payback = 12,24 trimestres

De esta manera determinamos que el tiempo total para recuperar la inversión son 3 años.

10.6 VPN, TIR, B/C, TIO

El valor presente neto permite evaluar los proyectos a largo plazo donde determina si la inversión cumple o no con la meta del proyecto para así buscar maximizar la inversión, de esta manera identifica cuánto se puede ganar o perder en el proyecto.

La TIR es un indicador financiero el cual indica la tasa de interés retorno que genera algún proyecto, dicho en otras palabras, es lo que genera de ganancias o pérdidas algún tipo de inversión.

El indicador de Beneficio Costo B/C es en el cual se toman todos los ingresos y egresos para traerlos a valor presente, una vez se tengan en VP se realiza la comparación y determinarán cuánto beneficio se obtendrá por cada peso relacionado en el costo.

La TIO es la Tasa Interés Oportunidad hace referencia a una tasa mínima aceptable en cierta inversión para invertir, dicho en otras palabras, es la mínima utilidad deseada para poder invertir en algún proyecto como se evidencia en la tabla 42.

Tabla 42

Evaluación financiera del proyecto

Indicador	Valor
Valor presente Neto (VPN)	\$ 17.340.565,20
Tasa de interés retorno	23,94%
Tasa de interés retorno modificada	19,44%
Beneficio/costo	1,038
Tasa de interés oportunidad	14,00%

10.7 EBITDA

El Ebitda corresponde a un indicador financiero el cual permite determinar los beneficios que ha obtenido la empresa, restando las amortizaciones, las depreciaciones, antes de pagos de impuestos e intereses, lo cual permite en el proyecto evaluar los resultados sin tener en cuenta los parámetros fiscales o financieros como se evidencia en la.

Tabla 43

EBITDA

Año	1 año	2 año	3 año	4 año
-----	-------	-------	-------	-------

EBITDA \$23.597.349 \$73.518.207 \$139.581.135 \$225.867.050

Nota: fuente propia

En la tabla 43 se visualiza el cálculo realizado a partir del estado de resultados donde se evidencia un incremento en las utilidades que se generan a final de cada periodo

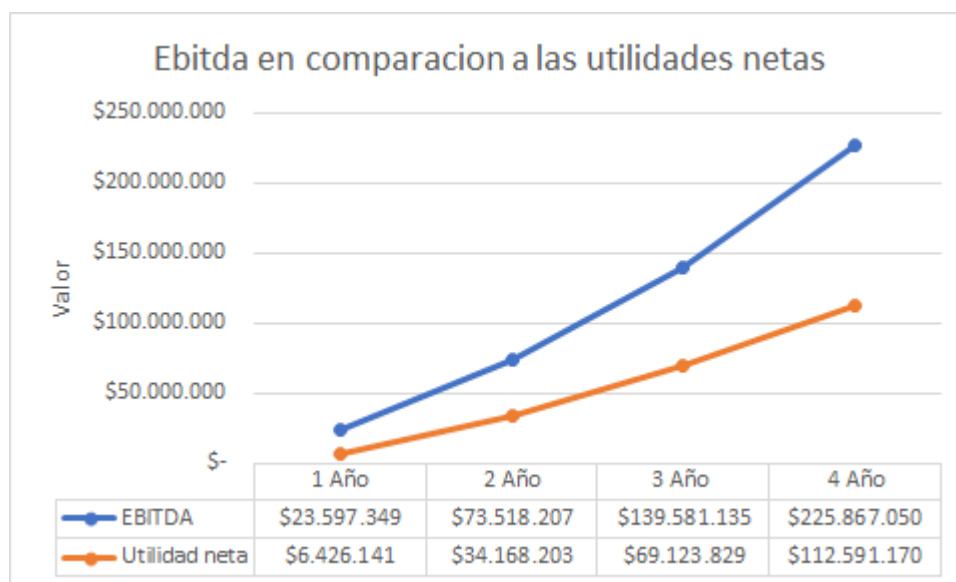


Figura 57. EBITDA en comparación a las utilidades netas

Luego de calcular el Ebitda se realiza una comparación con las utilidades netas en las cuales se presenta una desviación de un 50% frente a los pagos que se realizan entre los intereses, la amortización y los impuestos de renta, como se visualiza en la figura 57 los ingresos en el 4 año se ven un incremento de más de 100 millones los cuales se destinan para pagar cuentas fiscales o financieras.

10.8 Conclusiones estudio financiero

La inversión inicial necesaria para ejecutar el proyecto es de 100 millones de pesos, los cuales abarcan 9 de meses de gastos administrativos, el rublo de muebles y canon de arrendamiento con sus respectivos servicios, los servicios necesarios para alcanzar el punto de equilibrio son 3626, el tiempo de retorno de la inversión de genera después de 3 años de inicio de operación logrando tener una TIR 23,94% mayor a la TIO esperada la cual es de 14%.

11. Evaluación del proyecto

Luego de los estudios realizados en este proyecto se procede a realizar una evaluación en la cual se tienen en cuenta los factores determinantes en el proyecto y cuáles son las recomendaciones en los planes de mejora para el funcionamiento de la empresa, los cuales se definen en los siguientes numerales.

1. Con la creación de la empresa se lograría disminuir los accidentes de tránsito ocasionados por conducir bajo los efectos de embriaguez, lo cual beneficia a las empresas aseguradoras disminuyendo los gastos ocasionados por los accidentes y los daños a terceros y familiares involucrados en estos casos.
2. Existe un mercado potencial el cual se puede explotar teniendo asociada una aseguradora, para que la empresa pueda mantenerse en los próximos 4 años debe ampliar el mercado obteniendo nuevos contratos y nuevos aliados estratégicos, con ayuda del estudio de mercado se determinó que una empresa puede ingresar como un nuevo outsourcing, sin embargo, las empresas que ya operan satisfacen la calidad de sus clientes.
3. El proyecto inicialmente cuenta con una planta de 5 parejas de conductores para iniciar la prestación de los servicios los cuales generan un margen de utilidad positivo alrededor del noveno mes de funcionamiento de la empresa, sin embargo, se recomienda contratar una sexta pareja para poder incrementar dicho porcentaje y realizar inversiones en tecnologías las cuales permitan una mejor calidad en la prestación del servicio.
4. Para que la empresa pueda recuperar en menor tiempo su inversión inicial puede optar por prestar diferentes servicios de conductor elegido, tanto en aplicaciones móviles o servicios de carga de batería en automóviles o mensajería, esto permitiría mejorar los ingresos a corto plazo y acomodarse a la variedad de servicios que prestan sus oferentes.
5. No existe un impedimento legal para la conformación de la empresa y la contratación de los conductores, dentro del marco constitucional se establecen los pagos que realizan los conductores como contratos bajo la modalidad de prestación de servicios, los cuales deben afiliarse a una agrupación para certificar el tiempo laborado, ya que optar por un tipo de

contrato directo con la empresa aumentaría los gastos administrativos siendo inviable la creación de la empresa.

6. Las capacidades reales de prestación del servicio que posee la empresa van sujeto a los contratos con las aseguradoras, por lo cual su utilización está por debajo de los valores esperados, con lo cual se puede realizar una redistribución de actividades entre los conductores para abarcar más tiempo en la prestación se debe diversificar en nuevas estrategias para emplear la capacidad instalada.

12. Conclusiones

El estudio de factibilidad para la creación de una empresa de conductores elegidos en la ciudad de Bogotá determino que es factible su implementación teniendo en cuenta las siguientes conclusiones:

La oferta que se tiene en el mercado no está satisfecha en su totalidad por lo cual la creación de una empresa que brinde este servicio contribuiría a atender parte de la demanda que se tiene en el mercado, para esto se debe participar en las convocatorias que generan las aseguradoras anualmente para seleccionar a sus proveedores.

La mejor localización para la empresa está en la zona de Fontibón, donde los valores de gastos administrativos son menores, además de contar con una amplia zona para parquear, parte de esta ubicación se basa en los puntos finales donde se terminan de prestar los servicios en la ciudad de Bogotá

La empresa no requiere un amplio personal contratado por nomina para solventar los conductores y los servicios que se piensan atender, al tener un personal contratado por nomina los gastos tienden a subir por lo cual la contratación de los conductores debe hacerse bajo la modalidad de prestación de servicio.

La aplicación de un BPM en la organización permite tener un adecuado control y funcionamiento de la empresa, la cual apoya los procesos de inteligencia de negocio en los cuales se puede obtener la información para moldear estrategias que permitan orientar y mejorar el crecimiento de la empresa en un periodo corto.

La empresa no cuenta con ninguna restricción para poder generarse en las condiciones planteadas, lo cual contribuye a disminuir los accidentes de tránsito que se puedan ocasionar por conducir bajo los efectos del alcohol.

Lista de referencias

Agencia Nacional De Seguridad Vial. (2018) La Embriaguez Al Conducir Descripción De Una Problemática Vigente En Colombia. Pag.16 Recuperado El 28 De agosto Del 2018 De [Http://Ansv.Gov.Co/Observatorio/Public/Documentos/Embriaguez%202017%20-%20bavaria%20\(Jun_2018_Final\).Pdf](http://Ansv.Gov.Co/Observatorio/Public/Documentos/Embriaguez%202017%20-%20bavaria%20(Jun_2018_Final).Pdf)

Dinero Lingo., (2017). Las Mejores Aseguradoras De Colombia. Recuperado El 17 De septiembre De 2018 En [Https://Dinerolingo.Com/Co/Las-Mejores-Aseguradoras-De-Colombia/](https://Dinerolingo.Com/Co/Las-Mejores-Aseguradoras-De-Colombia/)

Redacción Motor, (2015). Bogotá Tendría Reglamento Para Empresas De Conductores Elegidos. Recuperado El 16 De agosto Del 2018 De [Http://Www.Motor.Com.Co/Actualidad/Industria/Bogota-Tendria-Reglamento-Conductores-Elegidos/23653](http://Www.Motor.Com.Co/Actualidad/Industria/Bogota-Tendria-Reglamento-Conductores-Elegidos/23653)

Mokate, Karen Marie. "Evaluación Financiera De Proyectos De Inversión"; Primera Edición Accounter, (2008). Afiliación Y Cotización A Seguridad Social De Conductores De Vehículos. Recuperado El 01 De octubre Del 2018 De [Https://Www.Accounter.Co/Normatividad/Conceptos/Afiliacion-Y-Cotizacion-A-Seguridad-Social-De-Conductores-De-Vehiculos.Html](https://Www.Accounter.Co/Normatividad/Conceptos/Afiliacion-Y-Cotizacion-A-Seguridad-Social-De-Conductores-De-Vehiculos.Html)

Redacción Motor. (2015). Los Lunares Del Servicio De Conductores Elegidos. Recuperado El 31 De agosto Del 2018 De [Http://Www.Motor.Com.Co/Actualidad/Industria/Lunares-Servicio-Conductores-Elegidos/23655](http://Www.Motor.Com.Co/Actualidad/Industria/Lunares-Servicio-Conductores-Elegidos/23655)

Pimiento, Paula. (2015). Las Confesiones De Un Conductor Elegido. Recuperado El 26 De septiembre Del 2018 De [Https://Www.Eltiempo.Com/Archivo/Documento/Cms-16375084](https://Www.Eltiempo.Com/Archivo/Documento/Cms-16375084)

Proyecto De Acuerdo 260 De 2015."Por Medio Del Cual Se Crea El Registro De Los Conductores Elegidos En El Distrito Capital Y Se Dictan Otras Disposiciones". Concejo De Bogotá D.C

(Decreto 056 De 2015). Diario Oficial No. 49394. Bogotá D.C, Al 14 De enero Del Año 2015.

República, C. D. (15 De 10 De 2016). Secretaria Senado. Obtenido De Secretaria Senado: [Http://Www.Secretariasenado.Gov.Co/Senado/Basedoc/Ley_1258_2008.Html](http://Www.Secretariasenado.Gov.Co/Senado/Basedoc/Ley_1258_2008.Html)

Blanchard, K. (1997). Empowerment: 3 Claves Para Lograr Que El Proceso De Facultar A Los Empleados Funcione En Su Empresa. Bogotá: Norma S.A.

Observatorio Ambiental De Bogotá (2019) Información Detallada Del Indicador [Http://Oab.Ambientebogota.Gov.Co/Es/Indicadores?Id=272](http://Oab.Ambientebogota.Gov.Co/Es/Indicadores?Id=272)

Grajales, Tomás (2000), Tipos De Investigación, Revista De Educación Recuperado El 01 De marzo Del 2019 De [Http://Tgrajales.Net/Investipos.Pdf](http://Tgrajales.Net/Investipos.Pdf)

Abreu, José Luis (2014). El Método De La Investigación. International Journal Of Good Conscience. 9(3)195-204. Issn 1870-557x. 195 - 204.

Fasecolda (2015). Percepción Del Uso De Seguros Voluntarios Recuperado El 1 De febrero Del 2019 De [Http://Www.Fasecolda.Com/Files/4114/8953/0050/Presentacin_Final_Encuesta_De_Percepoin_-_Agosto_2015.Pdf](http://Www.Fasecolda.Com/Files/4114/8953/0050/Presentacin_Final_Encuesta_De_Percepoin_-_Agosto_2015.Pdf)

Statistics How To (2014). Cronbach's Alpha: Simple Definition, Use And Interpretation Recuperado El 16 De marzo Del 2019 De [Https://Www.Statisticshowto.Datasciencecentral.Com/Cronbachs-Alpha-Spss/](https://Www.Statisticshowto.Datasciencecentral.Com/Cronbachs-Alpha-Spss/)

García, Salazar Y Barbosa. (2018) Con Licencia Para Conducir S.A.S. (Trabajo De Grado). Universidad Católica De Colombia. Bogotá, Colombia

García, Medina Y Forero, (2014). Driver Ángel. (Trabajo De Grado) Universidad Ean. Bogotá, Colombia

Cabrera Y Sanjuán. (2014) Estudio De Factibilidad Para Creación De Una Agencia De Conductor Elegido En La Ciudad De Ocaña Norte De Santander (Trabajo De Grado). Universidad Francisco De Paula Santander Ocaña. Ocaña Norte De Santander

Munera, Laura, (2019). Análisis De A Viabilidad De Una Empresa De Conductores Elegidos En Medellín - "Retorno seguro" (Trabajo De Grado). Universidad Eia. Medellín, Colombia

Gómez Y Jaramillo (2014). Estudio De Factibilidad Para La Creación De Una Empresa De Servicio De Conductor Elegido (Trabajo De Grado) Universidad Tecnológica De Pereira. Bogotá, Colombia

Miranda, Juan (2005). Gestión De Proyectos. Cuarta Edición Identificación - Formulación

Evaluación Financiera –Económica – Social – Ambiental. Recuperado El 10 De enero Del 2019 De

<https://ecaths1.s3.amazonaws.com/practicaprofessionalizante3/1890476755.Gesti%C3%B3n%20de%20proyectos%20-%20juan%20jos%C3%A9%20miranda.pdf>

Baca, Gabriel. (2013). Evaluación De Proyectos. Séptima Edición. Mcgraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. De C.V. C.P. 01376, México, D. F.

Departamento Nacional De Planeación. (2019). Dirección De Innovación Y Desarrollo Empresarial Recuperado El 23 De Marzo Del 2019 En <https://www.dnp.gov.co/programas/desarrollo-empresarial/paginas/industria.aspx>

Departamento Nacional De Planeación. (2019). Estadísticas. Recuperado El 23 De Marzo Del 2019 En <https://www.dnp.gov.co/programas/desarrollo-empresarial/comercio-exterior-e-inversion-extranjera/paginas/estadisticas.aspx>

Zapata, J. G. (2012). Adulteración Y La Clasificación De Bebidas Alcohólicas En Colombia (Vol. 1). Bogotá: Fedesarrollo.

Federación De Aseguradores Colombianos. (2019). Estadísticas Del Sector. Recuperado El 21 De Marzo Del 2019 En <https://fasecolda.com/index.php/fasecolda/estadisticas-del-sector/>

Obs, Universitat De Barcelona (2019). Claves Para Realizar Tu Análisis Sectorial. Recuperado El 19 De marzo Del 2019 De <https://www.obs-edu.com/int/blog-investigacion/marketing-y-comunicacion/claves-para-realizar-tu-analisis-sectorial>

OMS (2015). Informe Sobre La Situación Mundial De La Seguridad Vial 2015 Recuperado El 16 De enero Del 2019 De https://www.who.int/roadsafety/publications/drinkinganddrivingmanual_sp.pdf?ua=1

Parra, Elvira (Sf). Estudio Administrativo.... Un Apoyo En La Estructura Organizacional Del Proyecto De Inversión. Recuperado El 15 De marzo Del 2019 De <https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/documents/no56/estudioadmtivo.pdf>

Carrillo y Velasco. (Sf). Estudio Legal Facultades Y Responsabilidades Del Manejo Forestal Y Del Suelo Ante Redd+ En México. Centro Para La Investigación Forestal Internacional (Cifor).

Recuperado El 7 De febrero De [Http://Www.Cifor.Org/Publications/Pdf_Files/Occpapers/Op-150.Pdf](http://Www.Cifor.Org/Publications/Pdf_Files/Occpapers/Op-150.Pdf)

Perevochtchikova, Maria. (2013). Environmental Impact Assessment And The Importance Of Environmental Indicators. Gest. Polít. Pública Vol.22 No.2 México

Miro, Maria. (2017). ¿Cuáles Son Los Diferentes Grados De Alcoholemia Que Considera La Ley? Recuperado El 13 De marzo Del 2019 De [Https://Www.Autofact.Com.Co/Blog/Mi-Carro/Comparendos/Grados-De-Alcohol](https://Www.Autofact.Com.Co/Blog/Mi-Carro/Comparendos/Grados-De-Alcohol)

Orozco, Jesús, (2017). Evaluación Financiera De Proyectos. M.A. – Ítem, México

Ferro, Gustavo. (2009). Planning And Evaluation Of Projects. Model Formulation And Evaluation Of Projects For Investment Companies Colombian Pymes. Recuperado El 14 De marzo Del 2019 De [Https://Aiu.Edu/Applications/Documentlibrarymanager/Upload/Aiu-Gustavo1.Doc](https://Aiu.Edu/Applications/Documentlibrarymanager/Upload/Aiu-Gustavo1.Doc)

Córdoba Y Monsalve. (Sf). Tipos De Investigación: Predictiva, Proyectiva, Interactiva, Confirmatoria Y Evaluativa. Recuperado El 12 De diciembre Del 2018 De [Http://2633518-0.Web-Hosting.Es/Blog/Didact_Mate/9.Tipos%20de%20investigaci%C3%B3n.%20predictiva%2c%20proyactiva%2c%20interactiva%2c%20confirmatoria%20y%20evaluativa.Pdf](http://2633518-0.Web-Hosting.Es/Blog/Didact_Mate/9.Tipos%20de%20investigaci%C3%B3n.%20predictiva%2c%20proyactiva%2c%20interactiva%2c%20confirmatoria%20y%20evaluativa.Pdf)

Abreu, José. (2014). El Método De La Investigación. International Journal Of Good Conscience. 9(3)195-204. Diciembre 2014.

Sampieri, Roberto. (2010). Metodología De La Investigación. Mcgraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. De C.V. C.P. 01376, México D.F

Bbva (2018). El Ritmo De Caída De Las Ventas De Vehículos Nuevos Se Está Moderando. Recuperado El 18 De febrero Del 2019 De [Https://Www.Bbvaresearch.Com/Wp-Content/Uploads/2018/03/Situacionautomotriz2018.Pdf](https://Www.Bbvaresearch.Com/Wp-Content/Uploads/2018/03/Situacionautomotriz2018.Pdf)

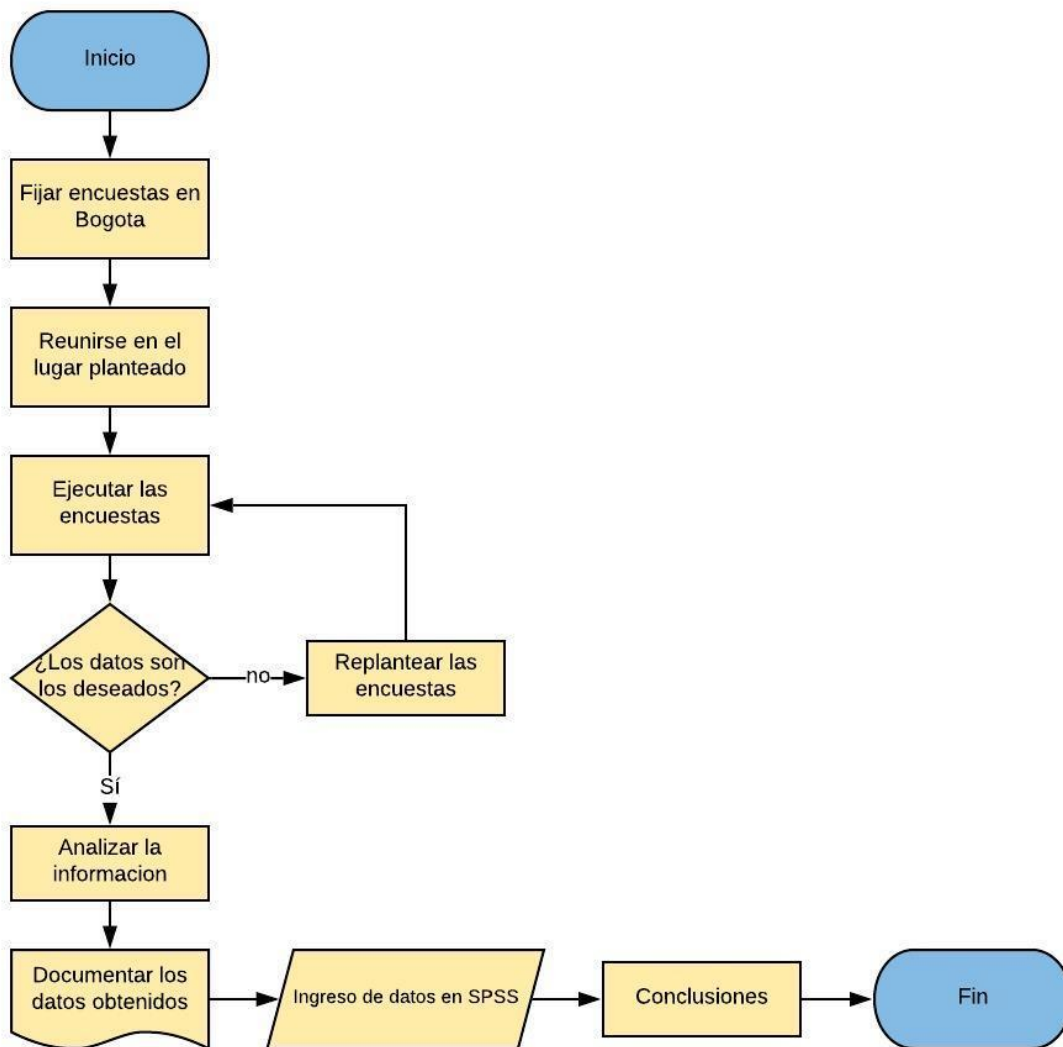
Duran, Vizlay. (2018). Resultados De La Industria septiembre De 2018. Recuperado El 20 De noviembre Del 2018 De [Https://Fasecolda.Com/Files/7115/4948/5640/Articulo_092018.Pdf](https://Fasecolda.Com/Files/7115/4948/5640/Articulo_092018.Pdf)

Educarm (Sf). Investigación Comercial. Recuperado El 20 De marzo Del 2019 De [Http://Servicios.Educarm.Es/Cnice/Fpcomark/Invescomer/Index.Htm](http://Servicios.Educarm.Es/Cnice/Fpcomark/Invescomer/Index.Htm)

Anexos

Anexo 1

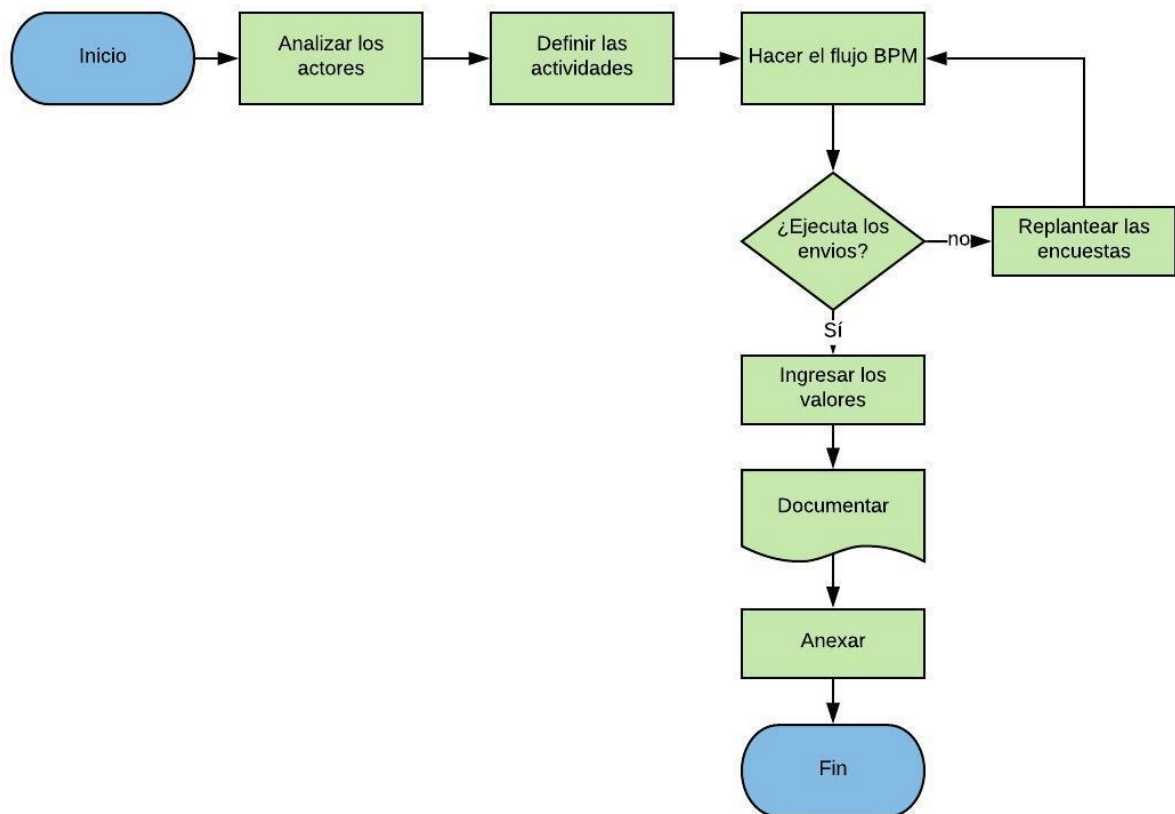
Flujograma para el estudio de mercado



Fuente propia

Anexo 2

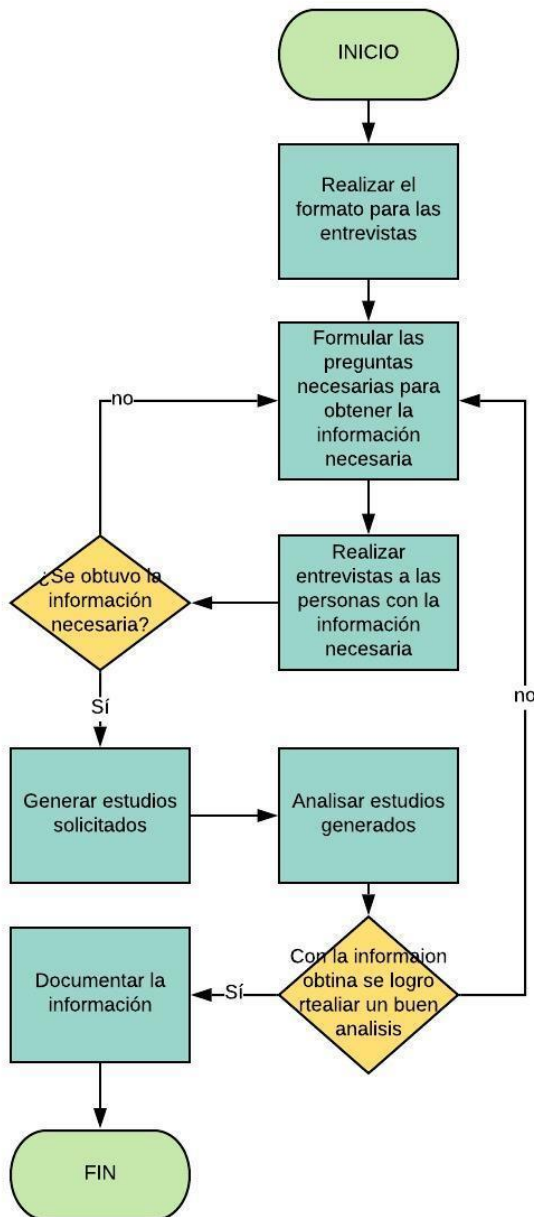
Flujograma elaboración BPM



Fuente propia

Anexo 3

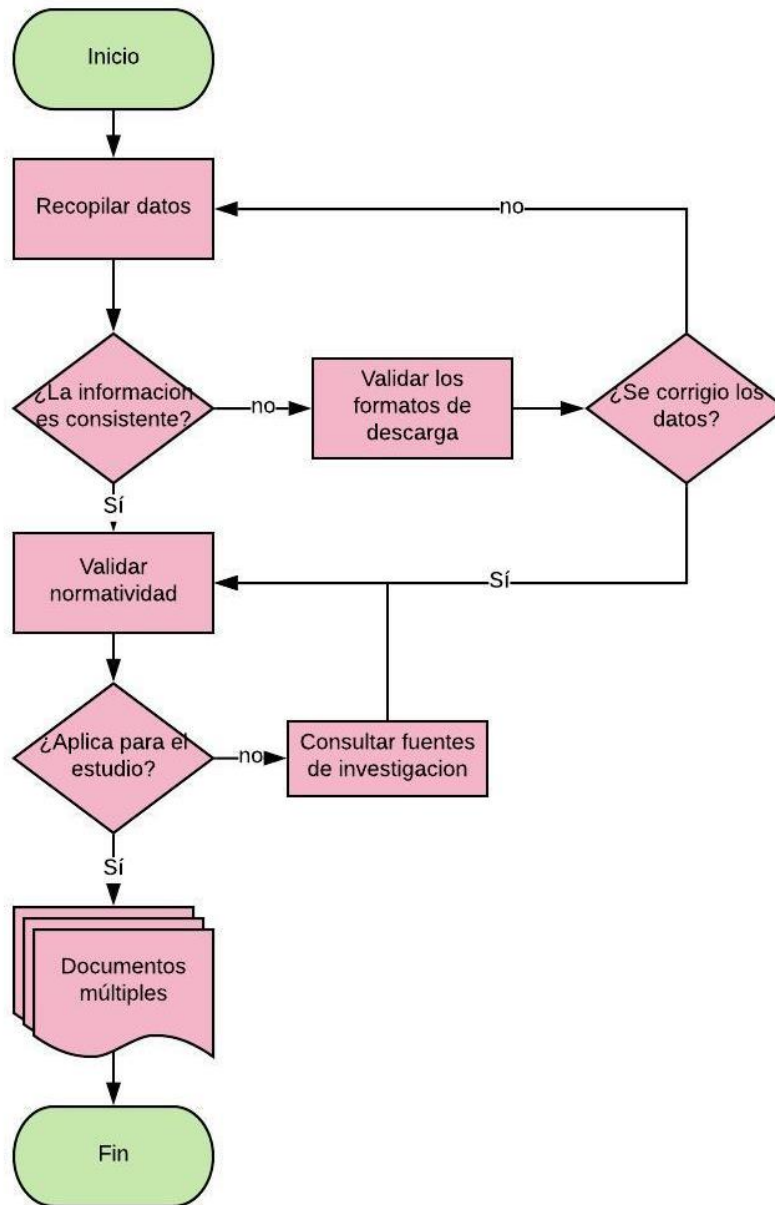
Flujograma del estudio financiero



Fuente propia

Anexo 4

Diagrama de flujo correspondiente al estudio legal



Fuente propia

Anexo 5

ENCUESTA PERCEPCIÓN CONDUCTORES ELEGIDOS

Para contribuir con la disminución de accidentes de tránsito, los cuales pueden ocurrir por conducir bajo los efectos del alcohol, queremos evaluar el concepto que se tiene de los conductores elegidos. Esta encuesta está orientada únicamente con fines académicos.

*Obligatorio

¿Conoce usted el servicio de conductor elegido? *

SI

No

Calificación

En una escala de 1 a 5 donde 1 es nunca y 5 es muy frecuentemente, conteste las siguientes preguntas

¿Cada cuánto consume bebidas alcohólicas? *

1 2 3 4 5

Nunca Poco frecuente Alguna vez Frecuentemente Muy frecuentemente

¿Al llevar su vehículo se abstiene de consumir alcohol? *

1 2 3 4 5

Nunca Poco frecuente Alguna vez Frecuentemente Muy frecuentemente

¿Considera importante contar con un seguro que preste el servicio de conductor elegido? *

1 2 3 4 5

Nada Poco Importante Normal Importante Muy Importante

¿Con qué frecuencia solicitaría el servicio entre los días lunes y miércoles?

1 2 3 4 5

Nunca Poco frecuente Alguna vez Frecuentemente Muy frecuentemente

¿Con qué frecuencia solicitaría el servicio entre los días jueves y domingo?

1 2 3 4 5

Nunca Poco frecuente Alguna vez Frecuentemente Muy frecuentemente

¿Cada cuánto usa usted el servicio de Conductor elegido? *

1 2 3 4 5
 Nunca Poco frecuente Alguna vez Frecuentemente Muy frecuentemente

¿Cómo se sentiría usando el servicio de conductor elegido prestado por una aseguradora?

1 2 3 4 5
 Nada Poco satisfecho satisfecho muy satisfecho completamente satisfecho

¿Solicitando el servicio con 4 horas de anticipación qué tan satisfecho se siente?

1 2 3 4 5
 Nada Poco satisfecho satisfecho muy satisfecho completamente satisfecho

¿Qué tan satisfecho se siente solicitando el servicio por medio de una llamada?

1 2 3 4 5
 Nada Poco satisfecho satisfecho muy satisfecho completamente satisfecho

¿Qué tan satisfecho se siente solicitando el servicio a través de una aplicación móvil?

1 2 3 4 5
 Nada Poco satisfecho satisfecho muy satisfecho completamente satisfecho

¿Qué tanta confianza le genera el servicio de conductor elegido por otras plataformas (Uber Ángel, Pikap etc.)?

1 2 3 4 5
 Nada Poco satisfecho satisfecho muy satisfecho completamente satisfecho

¿Alguna vez a manejado bajo los efectos del alcohol? *

Si

No

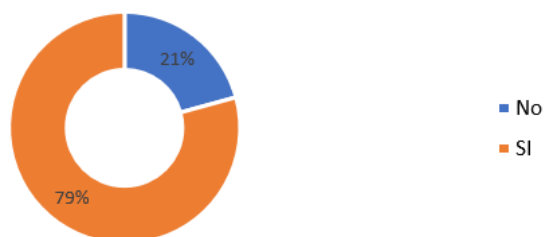
El enlace de esta encuesta se puede encontrar en

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSc0HgL4NtE2ml0nkVeuTCntbqBb_FzBgWacZRpK9G-06TDv4w/viewform

Anexo 6

Pregunta 1

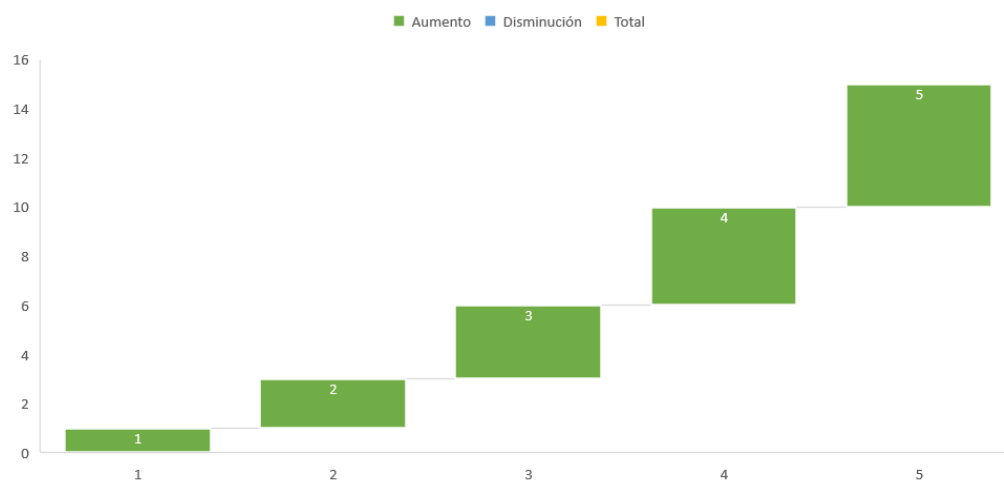
¿Conoce usted el servicio de conductor elegido?



Fuente Propia

Pregunta 3

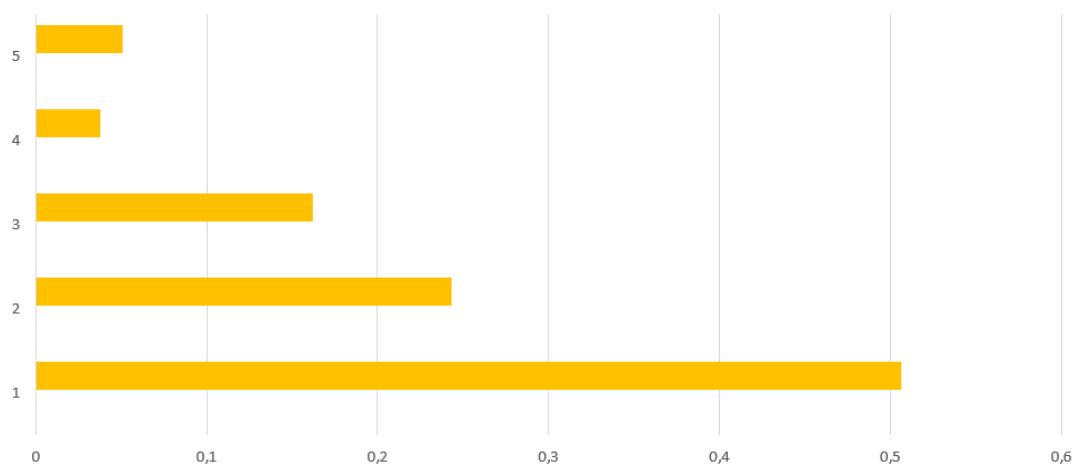
¿Al llevar su vehículo se abstiene de consumir alcohol?



Fuente propia

Pregunta 5

¿Con que frecuencia solicitaría el servicio entre los días lunes y miércoles?

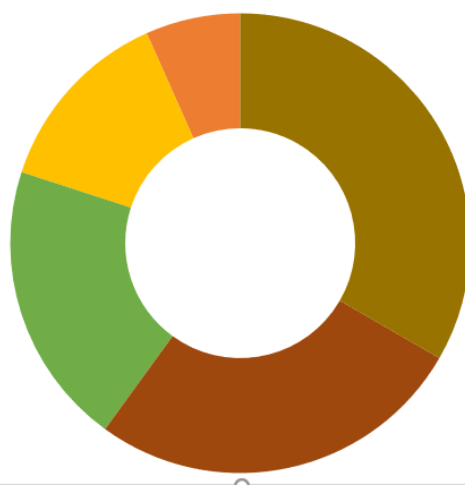


Fuente propia

Pregunta 6

¿Con que frecuencia solicitaría el servicio entre los días jueves y domingo?

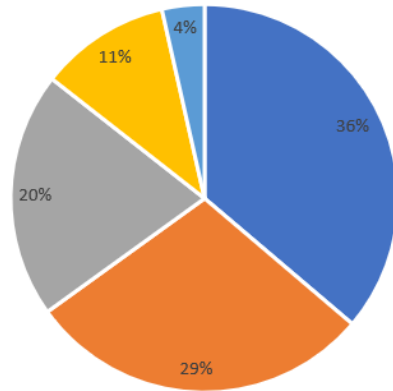
Rama1 Rama2 Rama3 Rama4 Rama5



Pregunta 7

¿Cada cuánto usa usted el servicio de Conductor elegido?

■ Nunca ■ Muy poco ■ algunas veces ■ Frecuentemente ■ Muy frecuentemente



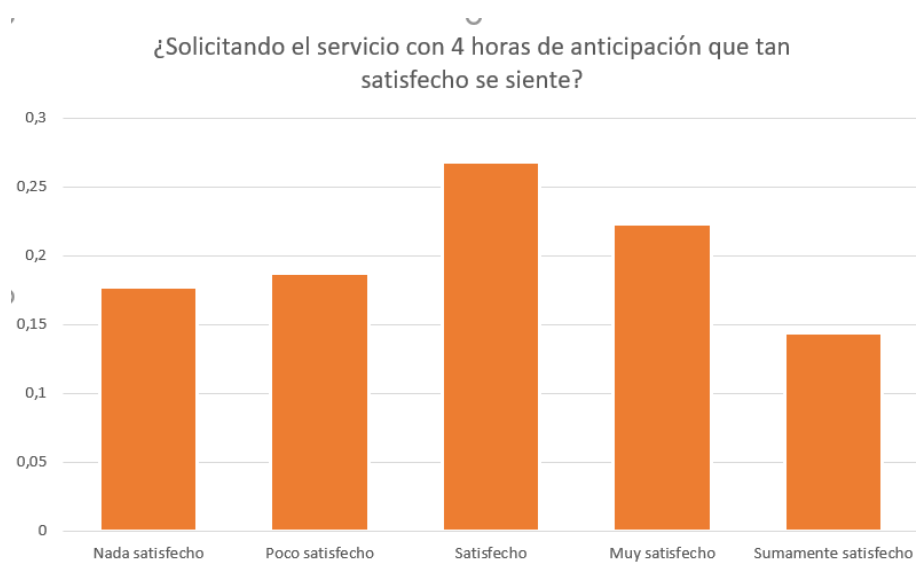
Fuente propia

Pregunta 8



Fuente propia

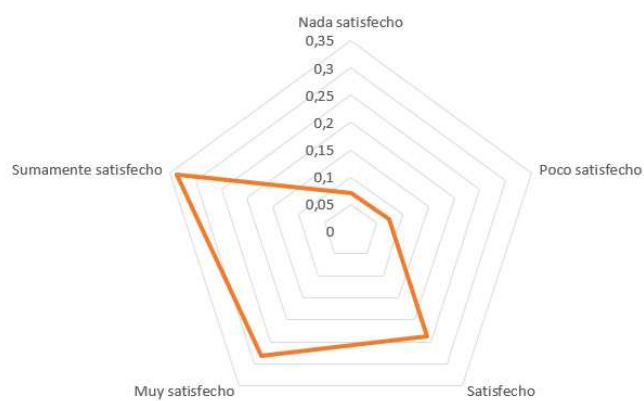
Pregunta 9



Fuente propia

Pregunta 10

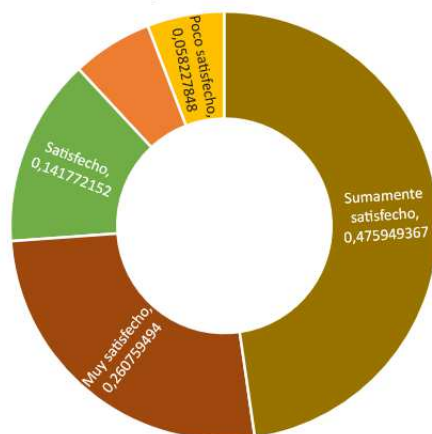
¿Que tan satisfecho se siente solicitando el servicio por medio de una llamada?



Fuente propia

Pregunta 11

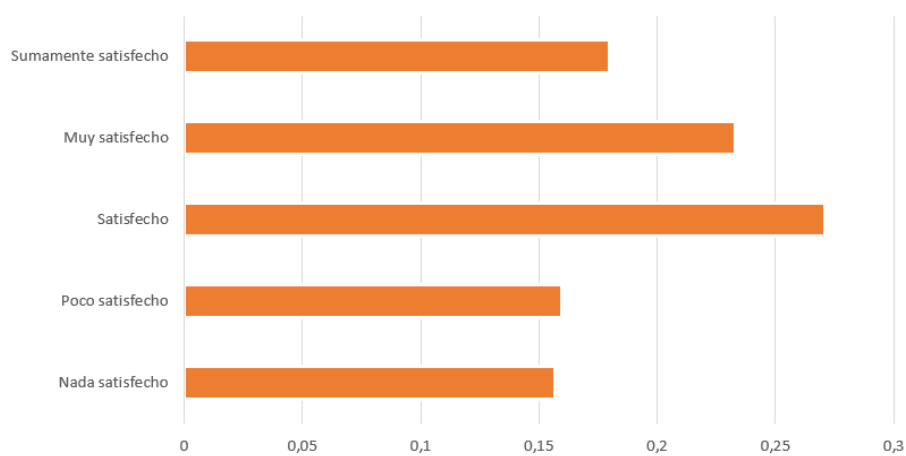
¿Que tan satisfecho se siente solicitando el servicio a través de una aplicación móvil?



Fuente propia

Pregunta 12

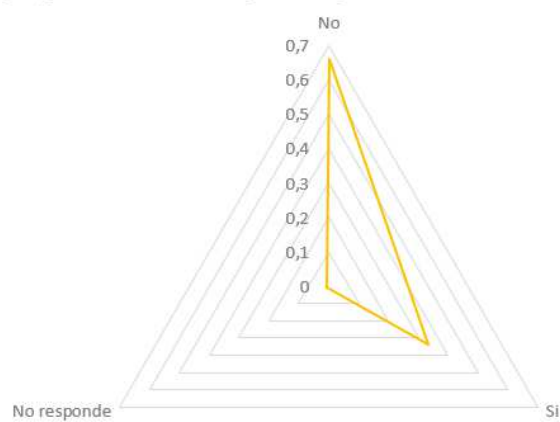
¿Que tanta confianza le genera el servicio de conductor elegido por otras plataformas (Uber Ángel, Pikap etc)



Fuente propia

Pregunta 13

¿Alguna vez a manejado bajo los efectos del alcohol?



Fuente propia

Anexo 7

Comparación de pólizas de automóviles

SLIP PÓLIZA AUTOMÓVILES FINCOMERCIO									
COBERTURAS	ALLIANZ		LIBERTY SEGUROS		HDI SEGUROS		ASEGURADORA SOLIDARIA		
	VALOR ASEGURADO	DEDUCIBLES	VALOR ASEGURADO	DEDUCIBLES	VALOR ASEGURADO	DEDUCIBLES	VALOR ASEGURADO	DEDUCIBLES	
Daños a bienes de Terceros	\$4,000,000,000	Sin deducible	\$1,000,000,000	Sin deducible	\$3,000,000,000	Sin deducible	\$700,000,000	Sin deducible	
Muerte o Lesiones a una persona			\$1,000,000,000				\$700,000,000		
Muerte o Lesiones a dos o más personas			\$2,000,000,000				\$1,400,000,000		
Responsabilidad Civil Total	\$4,000,000,000	Sin deducible	\$4,000,000,000	Sin deducible	\$3,000,000,000	Sin deducible	\$2,800,000,000	Sin deducible	
Pérdida Total por Daños	Si ampara	0%	Si ampara	0%	Si ampara	0%	Si ampara	0%	
Pérdida Parcial por Daños	Si ampara	\$900.000	Si ampara	10% Mínimo 1 SMMLV	Si ampara	10% Mínimo 1 SMMLV	Si ampara	10% Mínimo 1 SMMLV	
Pérdida Total por Hurto	Si ampara	0%	Si ampara	0%	Si ampara	0%	Si ampara	0%	
Pérdida Parcial por Hurto	Si ampara	\$900.000	Si ampara	10% Mínimo 1 SMMLV	Si ampara	10% Mínimo 1 SMMLV	Si ampara	10% Mínimo 1 SMMLV	
Terremoto	Si ampara	\$900,000	Si ampara	10% Mínimo 1 SMMLV	Si ampara	10% Mínimo 1 SMMLV	Si ampara	10% Mínimo 1 SMMLV	
Amparo Patrimonial	Si ampara		Si ampara		Si ampara		Si ampara		
Asistencia Jurídica en Proceso Civil y Penal	Si ampara		Si ampara		Si ampara		Si ampara		
Vehículo de Reemplazo	Parciales 10 Días – Totales 15 Días		Parciales 10 Días- Totales 21 Días		Según condicionado		7 días en Pérdidas Parciales 30 días en Pérdidas Totales		
Asistencia en Viaje	Grúa	Si ampara		Si ampara		Si ampara		Si ampara	
	Conductor Elegido	Si ampara		Si ampara		Si ampara		Si ampara	
	Médico Domiciliario	Si ampara		No aplica		Si ampara		No aplica	
	Traslado Médico Domiciliario	Si ampara		No aplica		Si ampara		No aplica	
	Carro Taller: Servicios de Despinchada, envío de gasolina, cerrajería, reiniciación de batería	Si ampara		Si ampara		Si ampara		No aplica	
	Revisión por Viaje	2 Servicios al año gratuitos		No aplica		2 eventos por vigencia		No aplica	
	Asistencia en el Extranjero	US\$ 10,000 o 30,000 Euros en la comunidad Europea		No aplica		No aplica		No aplica	
Accidentes Personales	\$50,000,000		No aplica		\$20,000,000		No aplica		
Línea de asistencia	#265 LINEA BOGOTÁ 5941133 LINEA NACIONAL 01 8000 513500		#224 LINEA BOGOTÁ 4325091 LINEA NACIONAL 018000117224		3078320 BOGOTÁ Y NACIONAL 018000129728		#789 BOGOTÁ 2916868 LINEA NACIONAL 018000512021		

Figura 58.SLIP póliza automóviles. FINCOMERCIO (2018)

Anexo 8

ENCUESTA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO CONDUCTOR ELEGIDO

Para contribuir con la disminución de accidentes de tránsito, los cuales pueden ocurrir por conducir bajo los efectos del alcohol, queremos evaluar el concepto que se tiene sobre el servicio prestado por las aseguradoras de conductor elegido toda esta información se recopila para fines académicos.

*Obligatorio

Género *

Mujer

Hombre

Edad *

Entre 16-25 años

Entre 26-35 años

Entre 36- 47 años

48 años o más

Estrato socio económico * _____

Nombre de su aseguradora * _____

CALIFICACIÓN

En una escala de 1 a 5, donde 1 es nada satisfecho y 5 es sumamente satisfecho, conteste las siguientes preguntas.

¿Qué tan satisfecho se siente con su seguro todo riesgo? *

1 2 3 4 5

Nada				Sumament
Satisfecho	Poco		Muy	e
	satisfecho	Satisfecho	satisfecho	Satisfecho

¿En general cómo evalúa el servicio de conductor elegido? *

	1	2	3	4	5
Nada					Sumament
Satisfecho	Poco		Muy		e
	satisfecho	Satisfecho	satisfecho	Satisfecho	

¿Está satisfecho con el tiempo de espera en la solicitud de su servicio? *

	1	2	3	4	5
Nada					Sumament
Satisfecho	Poco		Muy		e
	satisfecho	Satisfecho	satisfecho	Satisfecho	

¿Cómo califica las habilidades de manejo del conductor asignado? *

	1	2	3	4	5
Nada					Sumament
Satisfecho	Poco		Muy		e
	satisfecho	Satisfecho	satisfecho	Satisfecho	

¿Cómo califica la amabilidad de los conductores asignados para prestar el servicio? *

	1	2	3	4	5
Nada					Sumament
Satisfecho	Poco		Muy		e
	satisfecho	Satisfecho	satisfecho	Satisfecho	

¿Cuántas veces utiliza el servicio de conductor elegido al año? *

1-2

3-4

5-6

7-8

Otros: _____

¿Qué medio utiliza para solicitar su servicio? *

Telefónica

Aplicación móvil

Mensaje de texto

Correo electrónico

¿Qué le disgusta del servicio de conductor elegido? *

Tiempo de anticipación para solicitar el servicio

Habilidad del conductor al manejar

Amabilidad del conductor

No poder realizar paradas adicionales

¿Qué le mejoraría al servicio? *

Paradas adicionales sin cobro

Siempre contar con el mismo conductor

Otros medios para solicitar el servicio

Más información del servicio

Otros: _____

¿De los servicios cubiertos por su seguro cual utiliza con mayor frecuencia? *

Daño a su Vehículo

Grúa

Conductor elegido

Taller

Asistencia en carretera

El enlace de esta encuesta se puede encontrar en

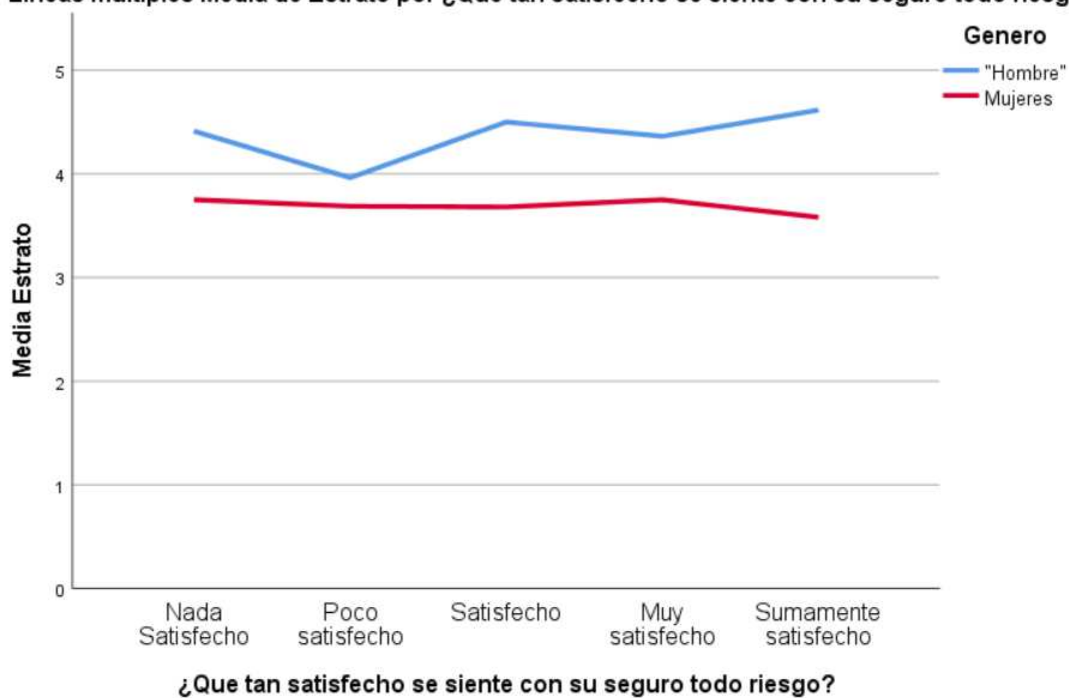
<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSciEY->

[LOqy7YpXrNio4ZV4my0F4FoouDKy8mr4blhBBmE8kw/viewform](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSciEY-LOqy7YpXrNio4ZV4my0F4FoouDKy8mr4blhBBmE8kw/viewform)

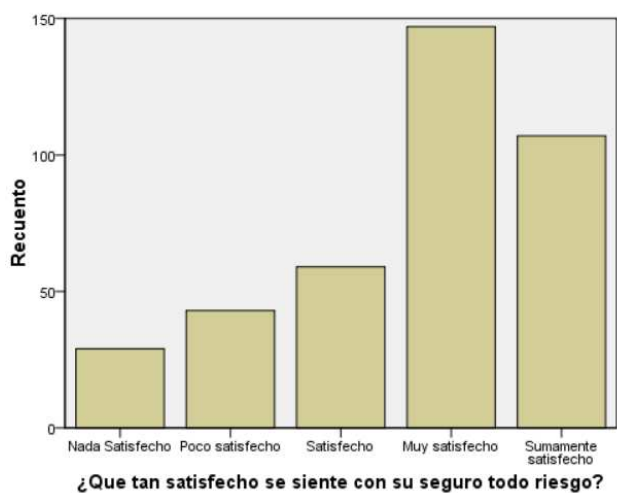
Anexo 9

Relación de variables, Pregunta 1, 2 y 6

Líneas múltiples Media de Estrato por ¿Que tan satisfecho se siente con su seguro todo riesgo? por Genero

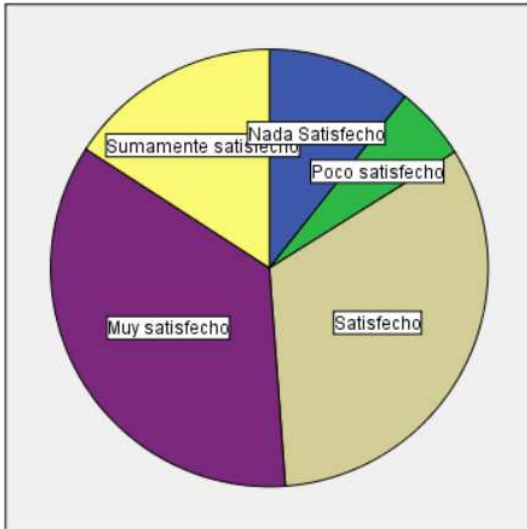


Pregunta 4

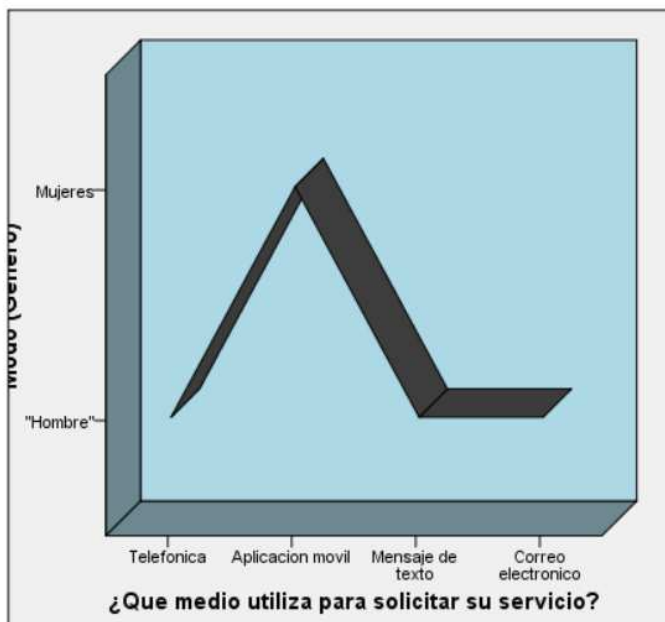


Pregunta 9

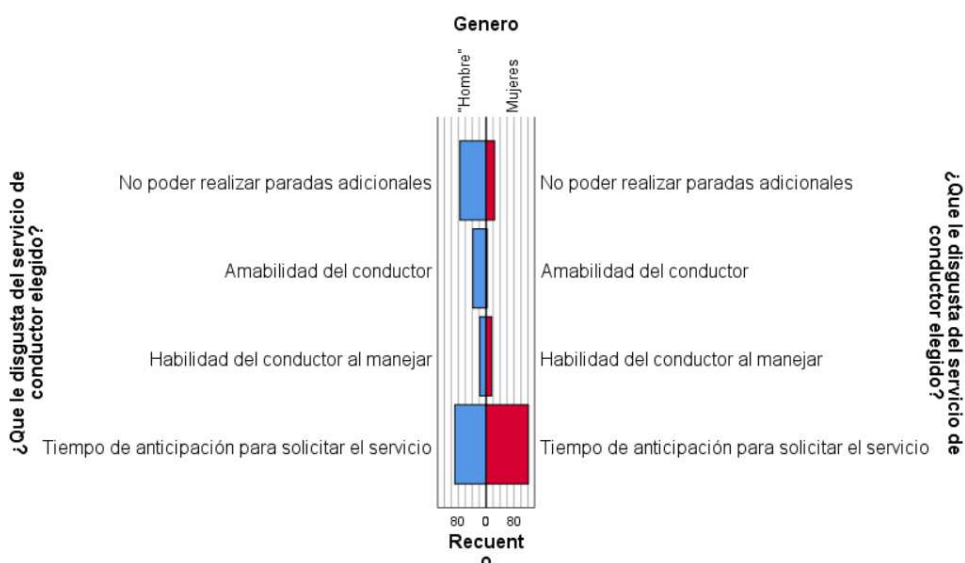
¿Cómo califica la amabilidad de los conductores asignados para prestar el servicio? *



Pregunta 11



Pregunta 12



Anexo 10

Nosotros somos estudiantes de la Universidad Agustiniana de la carrera de ingeniería industrial, estamos desarrollando un proyecto de grado el cual busca crear una empresa de conductor elegido, queremos realizar una pequeña encuesta de 5 preguntas la cual está orientada únicamente con fines académicos.

1. ¿Cuenta la aseguradora presta el servicio de conductor elegido?

1. Si
2. No

2. ¿Aproximadamente cuántos servicios de conductor elegido se prestan al mes?

1. 10 - 50
2. 51 - 250
3. 251 - 500
4. 501 - 1.000
5. más de 1.000

3. ¿El servicio de conductor elegido se encuentra tercerizado?

1. SI
2. No

4. ¿Qué tan satisfecho se siente con el servicio que le presta la empresa tercerizada de conductor elegido?

1. Nada satisfecho
2. Poco satisfecho

3. Satisfecho
4. Muy satisfecho
5. Sumamente satisfecho
6. No aplica

5. ¿Estaría dispuesto a contratar una nueva empresa para prestar el servicio de conductor elegido?

1. SI
2. No

1. ¿Cuenta la aseguradora presta el servicio de conductor elegido?

- a. **SI X**
- b. No

2. ¿Aproximadamente cuántos servicios de conductor elegido se prestan al mes?

- a. 10 - 50
- b. 51 - 250
- c. 251 - 500
- d. **501 - 1.000 X**
- e. más de 1.000

3. ¿El servicio de conductor elegido se encuentra tercerizado?

- a. **SI X**
- b. No

4. ¿Qué tan satisfecho se siente con el servicio que le presta la empresa tercerizada de conductor elegido?

- a. Nada satisfecho
- b. Poco satisfecho
- c. Satisfecho
- d. Muy satisfecho
- e. **Sumamente satisfecho X**
- f. No aplica

5. ¿Estaría dispuesto a contratar una nueva empresa para prestar el servicio de conductor elegido?

- a. SI
- b. **No X (Tenemos todos los servicios de asistencia tercerizados con proveedor grande, esto nos genera economía de escala)**

Buen día

Nosotros somos estudiantes de la Universidad Agustiniana de la carrera de ingeniería indust académicos.

1. ¿Cuenta la aseguradora presta el servicio de conductor elegido?

- a. **SI**
- b. No

Buen día

Nosotros somos estudiantes de la Universidad Agustiniana de la carrera de ir académicos.

1. ¿Cuenta la aseguradora presta el servicio de conductor elegido? (a)

- a. **SI**

Anexo 11

Guía anecdótica

El primer servicio fue a las 9:00 pm, me dirijo en mi motocicleta a recoger a mi compañero quién es el encargado del manejo de los carros, nos desplazamos hacia guacamayas para encontrarnos con la persona, nos saludamos y esperamos a que salieran las personas que estaban con él acompañándolo. Posteriormente se realizó el diligenciamiento del formato en el cual consta el kilometraje con que se recibe el vehículo, se dejan observaciones en cuanto al estado físico del vehículo y firma el dueño del vehículo, después se toma la fotografía de la placa y se envía a la persona que nos asigna los servicios. Iniciamos el desplazamiento al domicilio que consta en la solicitud, al finalizar el servicio se realizan la firmas pertinente y se deja en la sección de observaciones que el asegurado desea parquear su vehículo, el siguiente servicio salió a las 10:30 pm en la zona norte de Bogotá llegamos con más o menos 15 minutos de antelación y llamamos al asegurado para notificarle que ya estábamos en el punto, se realizó el mismo procedimiento del servicio pasado pero este servicio ya se dirigía para chía posteriormente buscamos algo caliente porque hacía mucho frío, esperamos más o menos media hora hasta que salió el tercer servicio, nos dirigimos más o menos hacia la zona de Galerías en donde se realizó el mismo procedimiento, se constata que el vehículo y la persona sean los indicados en la orden e iniciamos el desplazamiento. Yo siempre voy detrás del vehículo revisando que todo vaya bien, en este caso cuando llegamos al lugar de destino que era por la zona sur de Bogotá por el barrio castilla la persona nos dio un reconocimiento voluntario de propina el cual es un ingreso extra. El siguiente servicio salió desde Ciudad Montes de ahí hasta el coito más o menos y se realizará las mismas verificaciones acostumbradas, también se le dice a la persona que nos envía vía WhatsApp las órdenes que hemos terminado el servicio, después tuvimos que apoyar otro servicio que fue desde Modelia en donde llegamos como a las 3:15 de la madrugada a los bares, nos encontramos con el asegurado el cual se dirigía hasta el barrio Kennedy y ya una vez terminamos los servicios programados y no se generan más solicitudes hacia nosotros me dirijo a llevar a mi compañero a la casa, después que lo dejó salgo para mi casa y al llegar le confirmo a la persona de la empresa que ya me encuentro en mi hogar.

Anexo 12

Buenas tardes mi nombre es Jorge Augusto Bejarano

¿Cuánto tiempo lleva trabajando como Conductor elegido?

Soy conductor elegido hace un poco más de 2 años, he estado en las dos partes tanto conductor como motorizado

¿Qué protección utiliza cuando está trabajando?

Cuando estoy de motorizado intentó llevar siempre rodilleras y chaqueta de protección tanto para el frío que se presenta en la madrugada como por protección, cuando estoy de conductor sólo llevé una chaqueta protección y encima me colocó la chaqueta de dotación

¿Le han dejado propina alguna vez?

Hay personas las cuales te alejan una propina depende mucho de la persona no es constante es muy esporádicamente dejan aproximadamente entre 6000 a 50,00

¿Cuántos kilómetros hace en una noche y por servicio?

Bueno hay servicios en donde la distancia Es aproximadamente un kilómetro son muy cortos como hay servicios que son más de 10 20 30 km que son foráneos, pero en total en una noche se puede hacer en promedio 300 km.

¿En qué horario laboral?

El mejor horario para trabajar por temas de tráfico es de 9 o 10 pm hasta las 4 de la madrugada.

¿Qué días labora usted?

Los días en los que se trabaja mejor son jueves viernes y sábado que es cuando más servicio se presentan porque el restante de días, aunque si salen servicios, pero en menor cantidad por eso casi no se coloca disponibilidad en estos días.

¿En qué meses hay más demanda?

Los meses de más demanda son diciembre, los primeros días enero y mitad de año.

¿Como es el medio de pago?

A nosotros nos pagan por medio de la aplicación que se llama Daviplata en esta aplicación hay un monto máximo de dinero que se puede tener ahí ya después de que supera ese monto consignan en cuentas preferiblemente del banco Davivienda.

¿Hay alguna póliza Qué locura?

La empresa en la que actualmente se trabajó no cuenta con algún tipo de seguro o póliza que cubra algún accidente a terceros.

¿Trabaja con alguna otra aplicación?

No por motivos de seguridad y por experiencias de compañeros a los cuales los han atracado y golpeado usando dichas aplicaciones. Yo prefiero trabajar directamente con empresas afiliadas a las aseguradoras.

¿Realiza algún otro tipo de trabajo diferente al de conductor elegido?

Sí debido a la baja demanda entre semana son muy pocos los conductores que se solicita Por ende trabajo sólo los fines de semana y el resto de los días tengo otra actividad laboral

¿Cuál es su otro trabajo aparte de esto?

Trabajo en ciclovía.

¿Tiene algún tipo de contrato con la empresa?

No actualmente no se ha firmado ningún tipo de contrato con los conductores.

¿Al estar usted prestando servicio respeta las normas de tránsito?

No, por motivos de seguridad en las noches no se respetan los semáforos ni el límite velocidad Porque pueden venir otros vehículos o personas sospechosas y acercarse al vehículo en algún semáforo para robarlo.

¿Cada cuánto le hacen capacitaciones en la empresa?

En la empresa nunca nos han realizado algún tipo de capacitación, si envían mensajes de WhatsApp diciendo que por favor respetemos las señales de tránsito y que los motorizados usen audífonos.

¿Le hicieron algún tipo de examen o evaluación para ingresar a la empresa?

Al ingresar a la empresa nos solicitan un examen que lo tenemos que pagar nosotros y es en una escuela de conducción donde se evalúan aspectos como conducción, parqueo del vehículo y nos ponen a conducir diferentes vehículos ya sean mecánicos o automáticos.

¿Qué precio tiene el examen anteriormente nombrado?

El examen que nos solicitan tiene un valor de \$50000

Anexo 13



Amortización del crédito

Tabla de amortización

Monto	40.000.000				
Plazo	Meses	24			
Tasa	29,55% EA		2,18% MV		
Forma de pago	<i>Cuotas= abono de capital mas interes</i>				
Periodo	Saldo inicial	Abono a K	Intereses	Cuota	Saldo final
0	40.000.000				40.000.000
1	40.000.000	1.286.068	872.366	2.158.433	38.713.932
2	38.713.932	1.314.116	844.318	2.158.433	37.399.817
3	37.399.817	1.342.775	815.658	2.158.433	36.057.041
4	36.057.041	1.372.060	786.373	2.158.433	34.684.981
5	34.684.981	1.401.984	756.450	2.158.433	33.282.997
6	33.282.997	1.432.560	725.874	2.158.433	31.850.437
7	31.850.437	1.463.803	694.631	2.158.433	30.386.635
8	30.386.635	1.495.727	662.706	2.158.433	28.890.908
9	28.890.908	1.528.347	630.086	2.158.433	27.362.560
10	27.362.560	1.561.679	596.754	2.158.433	25.800.881
11	25.800.881	1.595.738	562.695	2.158.433	24.205.142
12	24.205.142	1.630.540	527.893	2.158.433	22.574.602
13	22.574.602	1.666.101	492.333	2.158.433	20.908.502
14	20.908.502	1.702.437	455.997	2.158.433	19.206.065
15	19.206.065	1.739.566	418.868	2.158.433	17.466.499
16	17.466.499	1.777.504	380.929	2.158.433	15.688.995
17	15.688.995	1.816.270	342.164	2.158.433	13.872.725
18	13.872.725	1.855.881	302.552	2.158.433	12.016.844
19	12.016.844	1.896.356	262.077	2.158.433	10.120.488
20	10.120.488	1.937.714	220.719	2.158.433	8.182.773
21	8.182.773	1.979.974	178.459	2.158.433	6.202.799
22	6.202.799	2.023.156	135.278	2.158.433	4.179.644
23	4.179.644	2.067.279	91.154	2.158.433	2.112.365
24	2.112.365	2.112.365	46.069	2.158.433	0

Anexo 14


Formato de entrevista

	FORMATO DE ENTREVISTA	FECHA DE EMISIÓN: 10 de marzo de 2019
		VERSIÓN: 1.0
		Código: FDE 1405
FECHA:	15 De marzo de 2019	
NOMBRE DEL ENTREVISTADOR:	Andrés Felipe León Gomez	
I. DATOS PERSONALES E INFORMACIÓN FAMILIAR		
NOMBRE DEL ENTREVISTADO:	Laura Katherine Aponte	
CARGO QUE TIENE ACTUALMENTE:	Asistente Logístico	
ANTIGÜEDAD EN LA EMPRESA:	1 año	
II. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA		
¿Cuántos años lleva la empresa?	3 años	
¿Qué funciones tiene en la empresa?	Aceptar servicios de la plataforma, recibir y realizar llamadas del grupo de apoyo, asignar servicios al grupo de apoyo en el tablero de operaciones.	
¿Qué plataforma utilizan para recibir servicios?	Ike Asistencia  Fuente propia	
¿En qué horarios empiezan a recibir servicios?	La plataforma arroja servicios todo el día, solo es tener disponibilidad de equipo para	

	recibir los requerimientos, influye mucho del grupo de apoyo.
¿Aceptan servicios de otras zonas de Cundinamarca?	Se aceptan servicios en Bogotá debido a que la mayoría del grupo de apoyo vive en la ciudad, por lo cual se intenta aceptar solo de la ciudad
¿Aceptan servicios en toda la ciudad?	No se aceptan servicios de zonas vulnerables se intentan evitar por el riesgo para el grupo de apoyo.

Anexo 15

Entrevista 2

	FORMATO DE ENTREVISTA		FECHA DE EMISIÓN: 10 de marzo de 2019
			VERSIÓN: 1.0
			Código: FDE 1405
FECHA:	21 De marzo de 2019		
NOMBRE DEL ENTREVISTADOR:	Andrés Felipe León Gomez		
I. DATOS PERSONALES			
NOMBRE DEL ENTREVISTADO:	Diego Alejandro Riveros Romero		
CARGO QUE TIENE ACTUALMENTE:	Asesor Integral de Seguros		
ANTIGÜEDAD EL SECTOR:	10 año		

II. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA	
¿Qué póliza aplica para una empresa de conductores elegidos?	Decreto 1079 del 26 de mayo de 2015, Se asigna una póliza de daños a terceros y a pasajeros también llamadas póliza de responsabilidad civil contractual y póliza de responsabilidad civil extracontractual se exige por ley para las empresas transportadoras de pasajeros y mixto.
¿Qué cubre dicha póliza y cuánto cuesta?	Las pólizas cuestan \$200.000 al año por persona y cubren \$100 millones para daños a terceros en bienes y personas tanto pasajeros como terceros.
¿Qué otro seguro se le puede ofrecer a los empleados como valor agregado?	Asegurarlos como beneficio extra que le puede dar la empresa a sus empleados en caso de fallecimientos les puede otorgar una póliza colectiva de vida con accidentes personales.
¿Qué le vale a la empresa este seguro?	Vale básicamente con un valor asegurado de 30 millones vale de 200 a 300 mil son pólizas pequeñas que buscan resarcir a la familia en caso de que el conductor muera en un accidente o en lo que sea para que la familia no incurra en gastos funerarios y tengan algo de plata para poder sobrevivir unos meses sin el jefe del hogar lo puede pagar por completo la empresa o acordar con el empleado 50% y 50% ya depende de la empresa.