

	UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA			
	<u>Documento</u>	<u>Código</u>	<u>Fecha</u>	<u>Revisión</u>
	FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO	F-AC-DBL-007	10-04-2012	A
<u>Dependencia</u>	<u>Aprobado</u>		<u>Pág.</u>	
DIVISIÓN DE BIBLIOTECA	SUBDIRECTOR ACADEMICO		1(122)	

RESUMEN - TESIS DE GRADO

AUTORES	MARLY JHOANA CABRERA JIMENEZ WILLIGTON SANJUÁN MUÑOZ
FACULTAD	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICA
PLAN DE ESTUDIOS	ADMINISTRACION DE EMPRESAS
DIRECTOR	ELIZABETH BENAVIDES CARRASCAL
TÍTULO DE LA TESIS	ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA CREACIÓN DE UNA AGENCIA DE CONDUCTOR ELEGIDO EN LA CIUDAD DE OCAÑA NORTE DE SANTANDER

RESUMEN (70 palabras aproximadamente)

En el desarrollo del presente proyecto se encuentra la aplicación de los conocimientos adquiridos en cada una de las áreas de la administración, todas estas aplicadas en pro de determinar la factibilidad de una Agencia de Conductor Elegido en la ciudad de Ocaña Norte de Santander, pasando por el estudio de mercados, el estudio de técnico, administrativo, financiero, económico, social y ambiental.

CARACTERÍSTICAS

PÁGINAS. 122	PLANOS.	ILUSTRACIONES. 15	CD-ROM. 1
--------------	---------	-------------------	-----------



ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA CREACIÓN DE UNA AGENCIA DE
CONDUCTOR ELEGIDO EN LA CIUDAD DE OCAÑA NORTE DE SANTANDER

MARLY JHOANA CABRERA JIMENEZ
WILLIGTON SANJUÁN MUÑOZ

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICA
ADMINISTRACION DE EMPRESAS
OCAÑA
2014

ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA CREACIÓN DE UNA AGENCIA DE
CONDUCTOR ELEGIDO EN LA CIUDAD DE OCAÑA NORTE DE SANTANDER

MARLY JHOANA CABRERA JIMENEZ
WILLIGTON SANJUÁN MUÑOZ

Trabajo de grado final presentado para optar el título de Administrador de Empresas

Directora
ELIZABETH BENAVIDES CARRASCAL
Especialista en Docencia Universitaria

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICA
ADMINISTRACION DE EMPRESAS
OCAÑA
2014

DEDICATORIA

Principalmente quiero dedicarle este triunfo a:

DIOS que me ha guiado y me dio la fortaleza suficiente para enfrentar cada problema en mi vida, es la persona que me dio la vida y me regalo la sabiduría, la paciencia y tolerancia en momentos de angustia para ser un mejor ser humano, hoy soy la persona más fuerte de este mundo gracias a ti señor DIOS p q me ayudaste a comprender que todo en esta vida es posible y que los anhelos del corazón se vuelven más fuertes cuando se quiere de verdad salir adelante a pesar de las adversidades. p q gracias a ellas aprendí apreciar cada día más lo que hoy en día tú me regalas.....

*A mi madre **MELVA ROSA JIMENEZ MANDO**, que es la luz de mi vida, la persona que recorrió conmigo cada paso, eres el mejor ejemplo a seguir la mujer más guerrera y sincera que he conocido, que se preocupó por cada paso que di , que me acompañó en cada momento y me enseñó a hacer la persona que hoy en día soy. Te amo madre*

*A mi padre **ALFREDO EMILIO CABRERA FREILE**, aunque la distancia nos separe siempre estás en mi corazón.*

*A mi hermana **LUCILA TERESA CABRERA JIMENEZ**, mi cómplice la persona que con su amor incondicional camino junto de mi mano sin desfallecer, dándole solución a los obstáculos.*

*A mi novio **ANDRES CABALLERO**, el amor de mi vida la persona que siempre estuvo ahí cuando más lo necesite, más que un novio eres y serás el amigo incondicional que nunca tuve y la persona que me presto su hombro cuando más lo necesite regalándome palabras de aliento y tu compañía que ha sido lo mejor de mi vida, Por tu bondad y sacrificio me inspiraste a ser mejor para ti, ahora puedo decir que esta tesis lleva mucho de ti, gracias por estar siempre a mi lado*

A todos mis profesores viviere eternamente agradecida ya que sin su conocimiento nada de esto fuera sido posible , influyeron con sus lecciones y experiencias en formarme como una persona de bien y preparada para los retos que pone la vida, a todos y cada uno de ellos les dedico cada una de estas páginas de mi tesis..

Por ultimo A mis amigos y amigas que han estado ahí regalándome su cariño y amistad sincera.

MARLY JOHANA CABRERA JIMÉNEZ

DEDICATORIA

Inicialmente quiero dedicarles este triunfo en especial:

A Dios por ser siempre ese sentimiento de alegría, tranquilidad y serenidad en cada momento de esta etapa de vida que esta próxima a culminar; espero ser digno por tan valioso esfuerzo.

A mis padres; no hay un día en el que no le agradezca a Dios el haberme colocado entre ustedes, la fortuna más grande es tenerlos conmigo.

A mis hermanos y sobrinas, gracias por servir de guías, por acompañarme siempre.

A mis amigos y compañeros de promoción, valió la pena luchar juntos por una meta, si bien a de terminar esta etapa me queda la satisfacción de haber compartido con personas tan valiosas como ustedes, les doy las gracias por su apoyo y afecto.

*Por ultimo a mi gran amiga **Aleida Duran Peñaranda**, gracias por su dedicación y esfuerzo, bella persona que demuestra la sencillez sin juzgar, gracias por tu cariño y apoyo factores fundamentales que me brindan equilibrio.*

WILLIGTON SANJUAN MUÑOZ

ADVERTENCIA

La universidad Francisco de Paula Santander no es responsable de los conceptos emitidos en este trabajo de grado.

Acuerdo 025 de octubre de 1970, Artículo 159.

AGRADECIMIENTOS

Los autores dan los agradecimientos a:

A la Administradora de Empresas ELIZABETH BENAVIDES CARRASCAL, directora del trabajo de grado.

A todos los docentes que de una u otra manera contribuyeron al logro de esta investigación.

A la Universidad Francisco de Paula Santander Seccional Ocaña.

CONTENIDO

	Pág.
<u>INTRODUCCIÓN</u>	20
<u>1. ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA AGENCIA DE CONDUCTOR ELEGIDO EN LA CIUDAD DE OCAÑA NORTE DE SANTANDER</u>	21
1.1 <u>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</u>	21
1.2 <u>FORMULACIÓN DEL PROBLEMA</u>	22
1.3 <u>OBJETIVOS</u>	22
1.3.1 Genera	22
1.3.2 Específicos	22
1.4 <u>JUSTIFICACIÓN</u>	22
1.5 <u>DELIMITACIONES</u>	23
1.5.1 Conceptual	23
1.5.2 Operativa	23
1.5.3 Temporal	23
1.5.4 Geográfica	23
<u>2. MARCO REFERENCIAL</u>	24
2.1 <u>MARCO HISTÓRICO DE LA ACCIDENTALIDAD EN EL MUNDO</u>	24
2.1.1 Historia sobre la agencia de conductor a nivel mundial	25
2.1.2 Historia accidentalidad en Colombia	26
2.1.3 Historia sobre la agencia de conductor elegido a nivel nacional	26
2.1.4 Historia de accidentabilidad en Ocaña	27
2.2 <u>MARCO TEÓRICO</u>	27
2.2.1 Teoría de la Administración Científica	28
2.2.2 Principios de la administración científica	28
2.2.3 Teoría clásica de la administración	28
2.2.4 Principios administrativos de Fayol	29
2.2.5 Teoría de la organización	30
2.2.6 Teoría sobre temáticas relacionadas con accidentes automovilísticos	30
2.3 <u>MARCO CONCEPTUAL</u>	33
2.3.1 Empresa	33
2.3.2 Proceso administrativo	33
2.3.3 Planeación	33
2.3.4 Organización	34
2.3.5 Dirección	34
2.3.6 Control	35
2.3.7 Estudio de mercado	35
2.3.8 Estudio técnico	35
2.3.9 Estudio administrativo y legal	36
2.3.10 Estudio financiero	37
2.3.11 Evaluación económica	37

2.3.12 Estudio socio-económico	37
2.3.13 Estudio social y ambiental	37
2.3.14 Movilidad	38
2.3.15 Conductor elegido	38
2.3.16 Movilidad sostenible	38
2.3.17 La seguridad vial	38
2.3.18 Seguridad activa	38
2.3.19 Seguridad pasiva	39
2.4 MARCO LEGAL	40
2.4.1 La constitución política de Colombia	40
2.4.2 Trámites Cámara de Comercio y Notarial	40
2.4.3 Obligaciones de los comerciantes	40
2.4.4 Deberes ante otras entidades	40
2.4.5 Código de Tránsito de Colombia	41
2.4.6 Ley 1548 del 5 de julio de 2012	41
2.4.7 Reglas básicas de seguridad vial y comportamiento a la hora de conducir según el Código de Transito de Colombia	42
2.4.8 Ley 1383 de marzo de 2010	43
2.4.9 Manual de Seguridad Vial	43
3. DISEÑO METODOLÓGICO	44
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	44
3.2 POBLACIÓN	44
3.3 MUESTRA	44
3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	46
3.5 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	46
4. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	47
4.1 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN ENCUESTA DIRIGIDA A LAS PERSONAS QUE OBTUVIERON LICENCIA DE CONDUCCIÓN EN EL AÑO 2013.	47
4.2 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN ENCUESTA DIRIGIDA A LOS GERENTES Y/O ADMINISTRADORES DE EXPENDIOS DE BEBIDAS ALCOHÓLICAS DE LA CIUDAD DE OCAÑA NORTE. DE SANTANDER	57
4.3 DIAGNOSTICO SITUACIONAL	61
4.4 ESTUDIO DE MERCADO	62
4.4.1 Descripción del producto	62
4.4.2 Determinación de la demanda	64
4.4.3 Determinación de la oferta	65
4.4.4 Determinación del precio	65
4.4.5 Canales de distribución	65
4.4.6 Estrategia de publicidad y promoción	65
4.5 ESTUDIO TÉCNICO	67
4.5.1 Localización	67

4.5.2 Ingeniería del proyecto	68
4.5.3 Necesidades y Requerimientos	70
4.5.4 Necesidades del Recurso Humano	71
4.5.5 Distribución de la planta	72
4.6. ESTUDIO ADMINISTRATIVO Y LEGAL	72
4.6.1 Misión	72
4.6.2 Visión	72
4.6.3 Políticas	72
4.6.4 Estrategias administrativas	73
4.6.5 Objetivos específicos	73
4.6.6 Valores corporativos	74
4.6.7 Estructura organizacional	74
4.6.8 Descripción y perfil de cargos	75
4.6.9 Manual de procedimientos	80
4.7 ESTUDIO LEGAL	90
4.7.1 Aspecto Laboral	91
4.8 ESTUDIO FINANCIERO	98
4.8.1 Balance inicial	98
4.8.2 Depreciaciones	99
4.8.3 Gastos generales	100
4.8.4 Ingresos	101
4.8.5 Margen de contribución	102
4.8.6 Punto de Equilibrio	102
4.8.7 Estado de resultado	102
4.8.8 Flujos de caja	103
4.8.9 Flujos de inversión	103
4.9 EVALUACIÓN ECONÓMICA	104
4.9.1 Valor Presente Neto (VPN)	104
4.9.2 Tasa Interna de Retorno (TIR)	105
4.10 IMPACTO SOCIAL	106
4.11 IMPACTO AMBIENTAL	106
5. CONCLUSIONES	107
6. RECOMENDACIONES	108
BIBLIOGRAFÍA	109
REFERENCIAS DOCUMENTALES ELECTRÓNICAS	111
ANEXOS	112

LISTA DE CUADRO

	Pág.
Cuadro 1. Determinación de la demanda	64
Cuadro 2. Proyección de la demanda	64
Cuadro 3. Precio de Venta	65
Cuadro 4. Inversión inicial medios de comunica	66
Cuadro 5. Presupuesto de Lanzamiento	67
Cuadro 6. Presupuesto consolidado de estrategias de publicidad y promoción	67
Cuadro 7. Equipos de computación y comunicación	70
Cuadro 8. Muebles y enseres de oficina	70
Cuadro 9. Útiles de oficina	71
Cuadro 10. Gastos de personal	72
Cuadro 11. Manual de funciones de la Asamblea de Socios	76
Cuadro 12. Manual de funciones de la junta directiva	76
Cuadro 13. Manual de funciones del Gerente	77
Cuadro 14. Manual de funciones del Contador	78
Cuadro 15. Manual de funciones Auxiliar Administrativo y Contable	79
Cuadro 16. Manual de funciones de los Conductores	80
Cuadro 17. Símbolos para la utilización del manual de procedimientos	81
Cuadro 18. Convocatoria para reunión de la Junta Directiva y Celebración de Reunión de Junta de Asociados.	82
Cuadro 19. Celebración reunión de Junta de Asociados	83
Cuadro 20. Proceso de Dirección Administrativa	84
Cuadro 21. Elaboración de informes detallados	85
Cuadro 22. Procedimiento para información contable, financiera y administrativa	86
Cuadro 23. Interpretación de los estados financieros	87
Cuadro 24. Elaboración de Nomina	88
Cuadro 25. Registro de ingresos	89
Cuadro 26. Gestión de proyectos	89
Cuadro 27. Balance inicial	98
Cuadro 28. Depreciación del equipo de oficina	99
Cuadro 29. Depreciación equipo de comunicación y computación	99
Cuadro 30. Diferidos	100
Cuadro 31. Gastos generales	100
Cuadro 32. Gastos generales proyectados	100
Cuadro 33. Gastos de personal	100
Cuadro 34. Gastos de Personal Anual Proyectados	101
Cuadro 35. Ingresos usuarios	101
Cuadro 36. Ingresos precio	101
Cuadro 37. Ingresos totales	101
Cuadro 38. Estado de resultado	103
Cuadro 39. Flujo de caja	103

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Registro de Matricula en la Secretaria de Transito de la ciudad de Ocaña Norte de Santander	47
Tabla 2. Clase de vehículo Matriculado en la Secretaria de Transito de Ocaña Norte de Santander	48
Tabla 3. Frecuencia con que las personas encuestadas salen a divertirse	49
Tabla 4. Tipo de lugar donde las personas encuestadas salen a divertirse	50
Tabla 5. Consumo de licor por parte de los encuestados cuando se divierte	51
Tabla 6. Retorno a casa.	52
Tabla 7. Conocimiento del servicio de conductor elegido	53
Tabla 8. Conocimiento de empresas que presten el servicio de Conductor Elegido en Ocaña	54
Tabla 9. Aceptación del Servicio de Conductor Elegido por una empresa Ocañera	55
Tabla 10. Disposición de pago por el Servicio de Conductor Elegido	56
Tabla 11 Frecuencia de utilización del Servicio de Conductor Elegido	57
Tabla 12 Conocimiento del servicio de conductor elegido en la ciudad de Ocaña	58
Tabla 13. Conocimiento de empresas que presten el servicio de conductor elegido en la ciudad de Ocaña	59
Tabla 14. Convenios establecidos entre empresas de conductor elegidos y expendios de bebidas alcohólicas, en la ciudad de Ocaña	60
Tabla 15. Aceptación de convenio del servicio de conductor elegido, entre la empresa Ángeles Guardianes y expendios de bebidas alcohólicas de la ciudad de Ocaña	61

LISTA DE GRÁFICAS

	Pág.
Grafica 1. Registro de matrícula en la secretaria de transito de la ciudad de Ocaña	47
Grafica 2. Clase de vehículo matriculado en la Secretaria de Transito de Ocaña	48
Grafica 3. Frecuencias con que las personas encuestadas salen a divertirse	49
Grafica 4. Tipo de lugar donde las personas encuestadas salen a divertirse	50
Grafica 5. Consumo de licor por parte de los encuestados cuando se divierten	51
Grafica 6. Retorno a casa	52
Grafica 7. Conocimiento del servicio de conductor elegido	53
Grafica 8. Conocimiento de empresas que presten el servicio de conductor elegido	54
Grafica 9. Aceptación del servicio de conductor elegido por una empresa Ocañera	55
Grafica 10. Disposición de pago por el servicio de conductor elegido	56
Grafica 11. Frecuencia de utilización del servicio del conductor elegido	57
Grafica 12. Conocimiento del servicio de conductor elegido en la ciudad de Ocaña	58
Grafica 13. Conocimiento de empresas que presten el servicio de conductor elegido en la ciudad de Ocaña	59
Grafica 14. Convenios establecidos entre empresas de conductor elegido y expendios de bebidas alcohólicas, en la ciudad de Ocaña	60
Grafica 15. Aceptación de convenio del servicio de conductor elegido, entre la empresa Ángeles Guardianes y expendios de bebidas alcohólicas de la ciudad de Ocaña	61

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Logotipo de la empresa	63
Figura 2. Diagrama contratación del servicio	68
Figura 3. Diagrama ejecución del servicio	69
Figura 4. Diagrama satisfacción del usuario	70
Figura 5. Organigrama	75

LISTA DE ANEXOS

Pág.

Anexo 1. Encuesta dirigida a las personas que han obtenido licencia de conducción carro o moto en la Secretaria de Transito de la ciudad de Ocaña.

Anexo 2. Encuesta dirigida a propietarios y administradores de establecimientos expendedores de bebidas alcohólicas en de la ciudad de Ocaña.

Anexo 3. Formato A-001 estado del automóvil

Anexo 4. Formato A-002 solicitudes del servicio

Anexo 5. Ubicación de la empresa en el plano de Ocaña

Anexo 6. Plano del espacio físico para la localización

Anexo 7. Contrato de trabajo para la Agencia de Conductor Elegido
“ÁNGELES GUARDIANES S.A.S

RESUMEN

El servicio de conductor elegido de la empresa “ANGELES GUARDIANES”, contara con conductores capacitados para responder a cualquier tipo de eventualidad donde se requiera el servicio de asistencia de transporte, a personas con vehículo propio, ubicadas en el perímetro urbano de la ciudad Ocaña.

En caso de imposibilidad del usuario para conducir el vehículo a consecuencia de un accidente automovilístico o enfermedad, se pondrá a disposición del mismo un conductor profesional para conducir el vehículo desde el lugar donde se encuentre hasta el lugar de destino previsto, siempre y cuando sea dentro los perímetros geográficos establecidos.

Cuando el usuario tenga una celebración o una rumba, se prestara el servicio de retorno seguro a casa, enviando a un conductor que se encargue de trasladarlo en su vehículo, desde el sitio donde se encuentre hasta el lugar que haya indicado con anterioridad.

Utilizar el Conductor Elegido a la hora de imposibilidad del usuario para conducir el vehículo a consecuencia de un accidente automovilístico, enfermedad o consumir licor es una opción sensata y más fácil de tener de lo que cree.

INTRODUCCIÓN

En el desarrollo del presente proyecto se encuentra la aplicación de los conocimientos adquiridos en cada una de las áreas de la administración, todas estas aplicadas en pro de determinar la factibilidad de una Agencia de Conductor Elegido en la ciudad de Ocaña Norte de Santander, pasando por el estudio de mercados, el estudio de técnico, administrativo, financiero, económico, social y ambiental.

Dos razones apremiantes han llevado a la formulación del presente proyecto; la primera se sitúa en prestar un servicio de Conductor Designado. En caso de imposibilidad del usuario para conducir el vehículo a consecuencia de un accidente automovilístico o enfermedad, se pondrá a disposición del mismo un conductor profesional para conducir el vehículo desde el lugar donde se encuentre hasta el lugar de destino previsto, siempre y cuando sea dentro los perímetros geográficos establecidos.

La segunda razón por la cual se ha realizado esta investigación obedece a la prestación de un servicio de Conductor Rumero. Cuando el usuario tenga una celebración o una rumba, se prestara el servicio de retorno seguro a casa, enviando a un conductor que se encargue de trasladarlo en su vehículo, desde el sitio donde se encuentre hasta el lugar que haya indicado con anterioridad.

En el desarrollo del trabajo se hizo necesario realizar un estudio de mercados, técnico, administrativo, financiero, económico, social y ambiental, que permitió obtener la información necesaria para determinar si la creación de la agencia de conductor elegido es viable o no.

Por ultimo como estudiantes del Programa de Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, tenemos el deber de establecer mecanismos que permitan el crecimiento profesional, personal y económico; con miras al mejoramiento de la calidad de nosotros mismos y de la población Ocañera y Colombiana.

1. ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA AGENCIA DE CONDUCTOR ELEGIDO EN LA CIUDAD DE OCAÑA NORTE DE SANTANDER

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El fenómeno de la accidentalidad vial se ha convertido en la segunda causa de mortalidad en Colombia luego de los homicidios violentos. Ocaña no es ajena a esta realidad y frecuentemente la vida de las personas están expuestas a situaciones de accidentes de tránsito por diversas razones, como el mal estado de las vías, el estado de los vehículos automotores el consumo de alcohol¹. Este último, de acuerdo a los datos suministrados por el Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses (INMLYCF) Unidad Básica de Ocaña, tiene la mayor incidencia en el desencadenamiento de estos accidentes, especialmente los fines de semana y en épocas de temporada alta como las de Semana Santa, vacaciones de mitad de año y diciembre- enero, meses del año donde se registran la mayor cantidad de accidentes.

Según los datos arrojados por la unidad básica de Ocaña, en el 2011 se presentaron en esta ciudad 53 accidentes de tránsito denunciados, de estos, 26 conductores y pasajeros perdieron la vida; presentándose 100 heridos y 45 reportaron solamente daños en los vehículos, en el año 2012 se presentaron 55 lesiones por accidente de tránsito denunciadas en los cuales perdieron la vida 24 entre conductores y pasajeros, presentándose 120 heridos y 60 reportaron solamente daños en los vehículos. En lo recorrido de este año en la ciudad van 80 casos de lesiones por accidente de tránsito denunciadas de los cuales han perdido la vida 17 personas dejando 150 heridos y 70 reportaron solamente daños en los vehículos². Destacándose como las principales causas de accidentalidad, el exceso de velocidad, cruzar sin mirar, no respetar la prelación, no utilizar instrumentos de seguridad el conducir en estado de embriaguez y bajo los efectos del consumo de alucinógenos³.

Desafortunadamente la irresponsabilidad de los conductores en el momento de conducir ha cobrado muchas víctimas, ocasionando múltiples lesiones corporales y/o la muerte del causante del accidente, acompañantes y peatones. Acarreando consigo un complejo problema social, que cambia drásticamente la vida de una familia al tener que enfrentar la pérdida de un ser querido, la disminución de su capacidad física, o problemas de responsabilidad penal y civil por daños causados a terceros.

Por lo detallado anteriormente y aprovechando las ventajas que ofrece el mercado, tomando en cuenta que en el entorno no existen servicios con características similares se ha llegado a detectar la necesidad de crear el servicio de Conductor Elegido en la ciudad de Ocaña Norte de Santander, teniendo como prioridad el fomentar la responsabilidad a la hora de conducir, implementando un servicio de traslado y acompañamiento especializado generando confianza y seguridad en el retorno. Teniendo como máxima de seguridad el hecho de que

¹MORENO LOZADA, Sandra lucia. Forensis datos para la vida. Ediciones ISSN. Bogotá DC, 2010 pág. 295

²Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses Unidad Básica de Ocaña. 2013

³SALGUERO PADILLA, Dina María. Secretaria de Tránsito y Transporte Ocaña. 2013

no se está solo en la carretera y que una pérdida de una vida humana supone varias tragedias.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Es factible la implementación del servicio de Conductor Elegido en la ciudad de Ocaña?

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 General. Plantear la creación de una agencia del Conductor Elegido, en la ciudad de Ocaña.

1.3.2 Específicos. Determinar a través de un estudio de mercados, los principales componentes del servicio, con respecto a su demanda potencial, análisis de oferta, tarifas y formas de comercializar el servicio que se planea implementar.

Realizar un Estudio Técnico para determinar la Estructura física del servicio a ofertar, el tamaño de la infraestructura y la valoración de inversiones fijas, variables y diferidas y establecer los costos del mismo.

Definir el estudio administrativo para organizar la dirección estratégica de la empresa estipulando cargos, funciones, tiempos, políticas, objetivos y aspectos legales del servicio a crear.

Realizar un estudio financiero, para determinar los costos gastos ingresos y la valoración de inversiones fijas, variables y diferidas de la puesta en marcha del proyecto.

Plantear la evaluación económica para conocer la rentabilidad de la empresa.

Analizar los principales impactos, ambientales y sociales que tiene el proyecto.

1.4 JUSTIFICACIÓN

El mercado del sector transporte es diverso en cuanto a las diferentes necesidades que se pueden presentar, actualmente, el transporte se puede dividir en dos grandes grupos, el primero transporte público y el segundo en transporte de uso privado.⁴El proyecto a llevar a cabo estará enmarcado en la modalidad de transporte privado. Actualmente en Ocaña no existen antecedentes históricos de empresas especializadas en el servicio de Conductor Elegido, los servicios que se prestan son informales, no regulados y ejecutados por personas naturales, sin ningún vínculo laboral estable.

Para el caso actual del servicio a implementar, se plantea evaluar el comportamiento local del sector y los beneficios que trae a la sociedad y a la economía de la ciudad; teniendo en

⁴ <http://www.mintransporte.gov.co>

cuenta que el servicio de traslado y de movilidad segura y confiable, se ha convertido en una necesidad vital. Bajo esta premisa, del presente proyecto está diseñado con el fin de ofrecer una solución que brinde seguridad y confiabilidad en el traslado de pasajeros, considerando que contar con un conductor profesional para trasladarse hasta su hogar en su propio vehículo u otro vehículo, ya sea cuando haya ingerido alcohol o cuando no estén en la capacidad de conducir, permitirá reducir considerablemente los niveles de accidentalidad.

Finalmente, serán varios los beneficiarios en la implementación de este servicio, en primer lugar los gestores del proyecto por el emprendimiento de la idea de negocio, en segundo lugar nuestros futuros clientes por crear una opción diferente de servicio de retorno seguro y por tener la importancia de cumplir las expectativas y necesidades del mercado objetivo y en tercer lugar la comunidad en general por crear opciones de empresa que tengan como principio un enfoque socialmente responsable en cuanto a calidad de vida y generación de empleo.

1.5 DELIMITACIONES

1.5.1 Conceptual. Esta investigación abarca un esquema temático relacionado con el proyecto así: Empresa, estudio de mercado, estudio técnico, estudio administrativo y legal, Estudio económico, evaluación económica, evaluación social y ambiental, conductor elegido, movilidad sustentable, la seguridad vial, seguridad activa, seguridad pasiva.

1.5.2 Operativa. Para realizar cualquier tipo de investigación confluyen muchas variables, para este caso en específico se pueden denotar las siguientes:

De tipo académico. La investigación requiere material bibliográfico y personal especializado en el tema, entre las limitaciones que se pueden encontrar en el desarrollo del proyecto son:

Falta de material físico en la universidad, ciudad o región, pues este es un tema nuevo en donde la mayoría de las consultas se encuentran por Internet, decretos y por documentales.

Falta de personas especialistas en el tema, que permitan la asesoría necesaria para la ejecución del proyecto.

1.5.3 Temporal. Este proyecto se realizó en un periodo de 8 semanas, a partir de la aprobación del mismo.

1.5.4 Geográfica. La presente investigación se en la ciudad de Ocaña Norte de Santander tomando como base de datos la Secretaria de Tránsito y Transporte y la Cámara de Comercio de la ciudad de Ocaña del año 2013.

2. MARCO REFERENCIAL

2.1 MARCO HISTÓRICO DE LA ACCIDENTALIDAD EN EL MUNDO

Mucho antes de que se inventaran los automóviles, las lesiones causadas por el tránsito se veían involucrados carruajes, carros, animales y personas. Las cifras aumentaron exponencialmente con la aparición y constante proliferación de automóviles, autobuses, camiones y otros vehículos de motor. El de un ciclista de la ciudad de Nueva York fue el primer caso registrado de traumatismo en el que participó un vehículo de motor, el 30 de mayo de 1896, y el de un peatón de Londres fue el primer caso registrado de muerte causada por un vehículo de motor, el 17 de agosto de ese mismo año. En 1997, el total acumulado de defunciones causadas por el tránsito se estimó en 25 millones. Se estima que en 2002 murieron 1,18 millones de personas por causa de choques en la vía pública, lo que significa una media de 3.242 fallecimientos diarios. La cifra representa el 2,1% de las defunciones mundiales, lo que convierte a las lesiones causadas por el tránsito en la undécima causa de muerte en el mundo. Además de las defunciones, se estima que cada año entre 20 millones y 50 millones de personas resultan heridas por el tránsito. La cifra estimada de AVAD (años de vida ajustados según discapacidad) perdidos por esta causa en 2002 es de 38,4 millones, lo que representa el 2,6% de todos los AVAD perdidos. Ello sitúa los traumatismos causados por el tránsito en el noveno puesto de la lista de responsables de la carga mundial de morbilidad y lesiones. Las tasas de mortalidad causada el tránsito varían notablemente entre las regiones del mundo y entre los países que las integran. Por lo general, en los países de ingresos bajos y medianos son más elevadas que en los de ingresos altos. En conjunto, en los países de ingresos bajos y medianos se concentró en 2002 el 90% de las muertes causadas por el tránsito.

Las tasas de mortalidad causada por el tránsito han descendido en los países de ingresos altos desde las décadas de 1960 y 1970, pero las cifras nacionales varían mucho incluso dentro de una misma región. En América del Norte, por ejemplo, entre 1975 y 1998, la tasa de letalidad del tránsito por 100.000 habitantes descendió un 27% en los Estados Unidos, pero un 63% en el Canadá. Durante ese mismo periodo, las tasas de los países de ingresos bajos y medianos aumentaron considerablemente. También en este caso se observan grandes diferencias entre los países. En Asia, entre 1975 y 1998, las tasas de letalidad del tránsito crecieron un 44% en Malasia, pero un 243% en China. Dos estudios importantes predicen que se mantendrá la tendencia al incremento en los países de ingresos bajos y medianos, a menos que se cambie mediante acciones deliberadas. Como consecuencia de ello, en el mundo las cifras anuales de muertes causadas por el tránsito crecerán muy rápidamente en los dos próximos decenios.

El primero de esos estudios, sobre la carga mundial de morbilidad, de la Organización Mundial de la Salud (OMS) predice los cambios siguientes entre 1990 y 2020: Las lesiones causadas por el tránsito pasarán a ocupar la sexta posición en la lista de las principales causas mundiales de mortalidad. Las lesiones causadas por el tránsito pasarán a ocupar la tercera posición en la lista de causas de pérdida de AVAD. Las lesiones causadas por el tránsito pasarán a ser la segunda causa de pérdida de AVAD en los países de ingresos bajos

y medianos. Las muertes causadas por el tránsito aumentarán en todo el mundo de 0,99 millones a 2,34 millones (lo que representa el 3,4% de todas las defunciones). Las muertes causadas por el tránsito aumentarán como promedio más de un 80% en los países de ingresos bajos y medianos y descenderán casi un 30% en los países de ingresos altos⁵. La cifra de AVAD perdidos en el mundo aumentará de 34,3 millones a 71,2 millones (lo que representa el 5,1% de la carga mundial de morbilidad).

2.1.1 Historia sobre la agencia de conductor a nivel mundial. El conductor elegido fue desarrollado en algunos países de mundo, el 9 de marzo de 2007 en la Plata Buenos Aires Argentina y en el 2008 Chevrolet junto con empresas aliadas, pone al servicio de la ciudadanía el Programa Conductor Elegido que promueve una conducción responsable y libre de alcohol, con el objetivo de reducir los accidentes de tránsito ocasionados por conductores en estado de embriaguez, la cual es considerada la segunda causa de muerte violenta en el Ecuador.

Conductor Elegido sostiene una ardua labor a través de diferentes estrategias de comunicación y divulgación mediática, las cuales han sido fundamentales para dar cumplimiento a los objetivos de esta iniciativa.

Programa Conductor Elegido inicia sus operaciones en Guayaquil y Samborondón.

General Motors Ómnibus BB y su marca Chevrolet fortalecen su compromiso con la comunidad ecuatoriana y presentan su programa de responsabilidad social “Conductor Elegido” en el puerto principal.

El evento contó con la presencia de autoridades de las M.I Municipalidades de Guayaquil y Samborondón.

Además, Nicolás Lapentti, reconocido tenista ecuatoriano, fue presentado como embajador e imagen oficial del Programa en estas ciudades⁶.

En el evento, Fernando Agudelo destacó que “el programa busca contribuir a la reducción de accidentes de tránsito y muertes relacionadas con el consumo de alcohol”.

Y agregó “este es un programa que se alinea con los seis pilares que la compañía ha establecido como marco de su gestión, estos son: responsabilidad social interna, comunidad, voluntariado, educación, movilidad y ambiente”.

Además, agradeció especialmente el apoyo de las municipalidades participantes, a sus cuerpos de bomberos, a la red de empresas amigas que apoyan en la difusión, red de concesionarios Chevrolet, Chevyplan y a los establecimientos afiliados que entregan beneficios a quienes deciden participar en el Programa.

⁵ [http:// www.trabajosocial.unlp.edu.ar](http://www.trabajosocial.unlp.edu.ar)

⁶ [http:// www.quito.biz](http://www.quito.biz)

2.1.2 Historia accidentabilidad en Colombia. La prevención de accidentes en Colombia se inició con mayor incidencia a finales de 1996 con la creación del Comité de Vigilancia Epidemiológica de Lesiones de Causa Externa de Bogotá, la cual hace parte del Fondo Vial como uno de sus miembros y con la iniciación del convenio de Medicina Legal para el mejoramiento del sistema de información.

Estas dos acciones fueron el punto de partida de los programas de prevención inicialmente para Bogotá y luego extendiéndose como modelo piloto al resto del país.

Durante 1997, las autoridades nacionales actuaron en forma decidida para intervenir sobre ciertos comportamientos epidemiológicos de la accidentalidad vial, detectados por el sistema de vigilancia y que particularmente mostraban a los motociclistas como un grupo de población de alto riesgo después de los peatones. El 78% de las víctimas de accidentes moto-ciclisticos sufren traumas cráneo-encefálicos y señalaban también la celebración de ciertas festividades como las acciones propicias para ingerir grandes cantidades de alcohol aumentando desmedidamente las víctimas de los accidentes de tránsito, lo cual terminó de ordenar el uso obligatorio del casco protector para motociclistas y parrilleros y la utilización de chalecos reflexivos después de las seis de la tarde. En el año 1998 se creó una base de datos sobre los accidentes de tránsito ocurridos inicialmente en Bogotá para complementar la información del sistema de vigilancia epidemiológica y posteriormente implementado en toda Colombia.

Para el año 2000 se capacitó a los Agentes de la Policía Nacional para asumir el control del tránsito en el país. Esta institución trabaja simultáneamente con distintas entidades estatales en la realización de diversas campañas enfocadas a todo actor vial, con el fin de generar una cultura adecuada a lo que en materia de tránsito se refiere⁷. A lo largo de su existencia, el FPV se ha caracterizado por su incansable esfuerzo para capacitar a peatones y conductores sobre la normatividad que los rige, tratar de hacer más segura las vías, ejercer un control eficaz sobre los infractores y divulgar masivamente las normas de tránsito.

2.1.3 Historia sobre la agencia de conductor elegido a nivel nacional. Una de las empresas que presta este servicio es Ángel de ruta ubicada en la ciudad de Bogotá y comenzó a funcionar con tres conductores en diciembre de 2005. Los distintos conductores de esta empresa están ubicados en diferentes puntos de la ciudad, y con solo una llamada cualquier persona puede disponer del servicio de conductor elegido para aquellos días en que se requiere salir de rumba, beber unos tragos y regresar a casa sin contratiempos. Ángel de ruta tiene cobertura dentro y fuera de Bogotá y en municipios como Chía, Cota, Cajicá y Funza, entre otros, prestando servicios de emergencias en caso de traslados a hospitales o clínicas. Así mismo llevan sus clientes al aeropuerto⁸.

⁷MORENO LOZADA, Sandra Lucia. Forensis datos para la vida. Ediciones ISSN. Bogotá. DC, 2010. Pág 300.

⁸ <http://www.movilidadbogota.gov.co>

Agencia NOVA “Alerta Vial” es un programa de educación y concientización para frenar la cantidad de accidentes automovilísticos; promovida por un grupo de organizaciones públicas, privadas y civiles, que concientizan a la población que de las peripecias automovilísticas pueden ser prevenidas.

Es importante recordar que este programa comenzó a funcionar en Agosto de 2004, y realiza campañas masivas de prevención a través de publicaciones en prensas y emisoras con altas frecuencias radiales, estas acciones fueron destinadas a jóvenes, con el objetivo de divulgar la campaña “El conductor elegido” para que conduzca quién no haya bebido ningún tipo de alcohol o alguna sustancia alucinógena⁹.

Es un proyecto de mucho interés, basado en las estadísticas de accidentes viales, este tema se ha interiorizado en algunos países del mundo con un gran éxito, pero aún no se ha desarrollado en el departamento de Norte de Santander, con certeza puedo aprobar que también será un gran éxito en este departamento¹⁰.

Esta agencia dará conocimientos sobre la importancia que es saber valorar la vida de cada individuo, ya que en demasiadas ocasiones, la gente no le ve importancia al hecho de tomar licor u otro estupefaciente a la hora de conducir, o rompiendo las ordenes de la leyes transitorias, como lo hacen las motocicletas que tienen un horario de movilización de 6 am hasta las 11 de la noche; esto es lo que proporciona la muerte o quizás un estado físico fatal.

2.1.4 Historia de accidentabilidad en Ocaña. El municipio de Ocaña es la segunda ciudad del departamento del norte de Santander ubicada en el Oriente del departamento, en la actualidad cuenta con 120.000 habitantes (según proyecciones del DANE para el 2009). Siendo Ocaña una de las ciudades con más índices de accidentabilidad de tránsito y muertes según el instituto de medicina legal unidad básica Ocaña ya que se presentaron en el año 2011, 53 accidentes de tránsito denunciados, dejando 26 personas muertas, 100 heridos y 45 reportaron solamente daños en los vehículos, en el año 2012 se presentaron 55 lesiones denunciadas por accidente de tránsito en los cuales perdieron la vida 24 entre conductores y pasajeros, dejando 120 heridos y 60 reportaron solamente daños en los vehículos¹¹. En lo recorrido del años 2013 en la ciudad van 80 casos de lesiones por accidente de tránsito denunciadas, de los cuales han dejado 17 muertos, 150 heridos y 70 han reportado solamente daños en los vehículos.

2.2 MARCO TEÓRICO

El desarrollo de la investigación necesariamente se tiene que basar en teorías que servirán para implementación del servicio de Conductor Elegido, en donde se procederá a analizar la información seleccionada, a partir de las teorías existentes sobre el objeto de estudio.

⁹ <http://www.conductorele.blogspot.com>

¹⁰ <http://www.conductorele.falencias ymejora.com>

¹¹ Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses Unidad Básica de Ocaña. 2013

2.2.1 Teoría de la Administración Científica. Se debe al intento de aplicar los métodos de la ciencia a los problemas de la administración, con el fin de alcanzar elevada eficiencia industrial. Los principales métodos científicos aplicables a los problemas de la administración son la observación y la mediación¹².

La Escuela de la Administración Científica fue iniciada en el comienzo de éste siglo por el ingeniero mecánico Frederick Taylor, considerando el fundador de la moderna Teoría General de la Administración (TGA).

2.2.2 Principios de la administración científica. Principios de la administración científica de Taylor.

Para Taylor, la gerencia adquirió nuevas atribuciones y responsabilidades descritas por los cuatro principios siguientes¹³:

Principio de planeamiento: sustituir en el trabajo el criterio individual del operario, la improvisación y la actuación empírico-práctica por los métodos basados en procedimientos científicos. Sustituir la improvisación por la ciencia, mediante la planeación del método.

Principio de la preparación/planeación: seleccionar científicamente a los trabajadores de acuerdo con sus aptitudes y prepararlos, entrenarlos para producir más y mejor, de acuerdo con el método planeado.

Principio del control: controlar el trabajo para certificar que el mismo está siendo ejecutado de acuerdo con las normas establecidas y según el plan previsto.

Principio de la ejecución: distribuir distintamente las atribuciones y las responsabilidades, para que la ejecución del trabajo sea disciplinada.

2.2.3 Teoría clásica de la administración. En 1916 en Francia surgió la teoría clásica, la cual concibe la organización como una estructura. Al igual que la administración científica su objetivo es la búsqueda de la eficiencia de las organizaciones¹⁴.

Para Fayol, los principales aspectos de la teoría son tratados en: la división del trabajo, autoridad y responsabilidad, unidad de mando, unidad de dirección, centralización y jerarquía o cadena escalar.

Fayol identificó cinco reglas o deberes de la administración:

Planeación: diseñar un plan de acción para el mañana.

¹² PONCE, Agustín R., Administración científica. Editorial: Limusa Noriega.

¹³ CHIAVENATO, Idalberto; "Introducción A la Teoría General de la Administración"; Editorial McGraw-Hill. 2001

¹⁴ CHIAVENTAO, Idalberto. Teoría clásica de la administración. McGraw Hill. Interamericana de México S.A. de C.V. Tercera Edición Naucalpan de Juárez, Estado de México 1989

Organización: brindar y movilizar recursos para la puesta en marcha del plan.

Dirección: dirigir, seleccionar y evaluar a los empleados con el propósito de lograr el mejor trabajo para alcanzar lo planificado.

Coordinación: integración de los esfuerzos y aseguramiento de que se comparta la información y se resuelvan los problemas.

Control: garantizar que las cosas ocurran de acuerdo con lo planificado y ejecución de las acciones correctivas necesarias de las desviaciones encontradas.

2.2.4 Principios administrativos de Fayol:

División de Trabajo: Cuanto más se especialicen las personas, con mayor eficiencia desempeñarán su oficio. Este principio se ve muy claro en la moderna línea de montaje¹⁵.

Autoridad: Los gerentes tienen que dar órdenes para que se hagan las cosas. Si bien la autoridad formal les da el derecho de mandar, los gerentes no siempre obtendrán obediencia, a menos que tengan también autoridad personal (Liderazgo).

Disciplina: Los miembros de una organización tienen que respetar las reglas y convenios que gobiernan la empresa. Esto será el resultado de un buen liderazgo en todos los niveles, de acuerdos equitativos (tales disposiciones para recompensar el rendimiento superior) y sanciones para las infracciones, aplicadas con justicia.

Unidad de Dirección: Las operaciones que tienen un mismo objetivo deben ser dirigidas por un solo gerente que use un solo plan.

Unidad de Mando: Cada empleado debe recibir instrucciones sobre una operación particular solamente de una persona

Subordinación de interés individual al bien común: En cualquier empresa el interés de los empleados no debe tener prelación sobre los intereses de la organización como un todo

Remuneración: La compensación por el trabajo debe ser equitativa para los empleados como para los patronos.

Centralización: Fayol creía que los gerentes deben conservar la responsabilidad final pero también necesitan dar a su subalterna autoridad suficiente para que puedan realizar adecuadamente su oficio. El problema consiste en encontrar el mejor grado de centralización en cada caso.

¹⁵ CHIAVENATO, Idalberto; "Principios administrativos de Fayol"; Editorial McGraw-Hill. 2001

Jerarquía: La línea de autoridad en una organización representada hoy generalmente por cuadros y líneas de un organigrama pasa en orden de rangos desde la alta gerencia hasta los niveles más bajos de la empresa.

Orden: Los materiales y las personas deben estar en el lugar adecuado en el momento adecuado. En particular, cada individuo debe ocupar el cargo o posición más adecuados para él.

Equidad: Los administradores deben ser amistosos y equitativos con sus subalternos.

Estabilidad del personal: Una alta tasa de rotación del personal no es conveniente para el eficiente funcionamiento de una organización.

Iniciativa: Debe darse a la subalterna libertad para concebir y llevar a cabo sus planes, aun cuando a veces se comentan errores.

Espíritu de equipo: Promover el espíritu de equipo dará a la organización un sentido de unidad. Fayol recomendaba por ejemplo, el empleo de la comunicación verbal en lugar de la comunicación formal por escrito, siempre que fuera posible.

2.2.5 Teoría de la organización. La Teoría de la Organización es el campo del conocimiento humano que se ocupa del estudio de una forma de agrupamiento de los seres humanos: las organizaciones en general¹⁶.

Así como existe la denominación “homo sapiens”, la Teoría de la Organización parte del supuesto de identificar al hombre como un ser que se comporta con relativo sentido común o racionalidad en la búsqueda de resultados satisfactorios (hombre administrativo). Existe también para la disciplina un hombre económico que es reconocido como alguien que actúa también racionalmente pero con otra orientación: busca maximizar el beneficio.

La “teoría” intenta aportar a esa racionalidad del hombre administrativo, ya sea a través de su capacitación, incentivación, motivación, o bien rehaciendo o modificando el esquema o trazado en donde se desenvuelve, es decir: la organización.

2.2.6 Teoría sobre temáticas relacionadas con accidentes automovilísticos. Nos enfocaremos en construir una teoría sobre los accidentes automovilísticos¹⁷:

“Las víctimas de los accidentes automovilísticos son principalmente las personas jóvenes”

Antes de describir porque consideramos que los adolescentes son los habitantes que más sufren, y por lo mismo, están expuestos a los accidentes de autos, tendremos que describir a

¹⁶RICHARD DATF. Teoría y Diseño de la Organización. McGraw-Hill. 1997. Cap3.

¹⁷ BASTIDAS CARRERAS, Juan Sebastian. Accidentes de tránsito y construcción social de las prácticas viales en peatones jóvenes. 15 de febrero. 2007.

este sector poblacional en sí. (Nos enfocaremos solo en las características que tengan relación con los accidentes en sí, con el fin de ser más concisos en la definición).

Definición. Se considera niño a todo ser humano desde su concepción hasta cumplir los doce años de edad y adolescente desde los doce hasta cumplir los dieciocho años de edad¹⁸.

Los adolescentes típicamente demuestran comportamientos compatibles con varios mitos de la adolescencia: Uno de esos mitos de la adolescencia es el del ser indestructible. Esta creencia se alimenta con la idea de que eso nunca me sucederá, sólo a los demás".

En este sentido, eso puede representar estar embarazada o contraer una enfermedad de transmisión sexual luego de no haberse protegido en la relación; causar un accidente automovilístico mientras se conduce bajo la influencia del alcohol o las drogas; desarrollar cáncer de boca como resultado de mascar tabaco o cualquiera de los numerosos efectos adversos de una amplia gama de comportamientos peligrosos¹⁹.

Bajo estas definiciones nos podremos dar cuenta que el adolescente es un ser humano en una etapa de su desarrollo en que se ve inmerso en muchas emociones y sentimientos que lo llevan, en muchos de los casos, a una actitud de rebeldía y reproche hacia los padres y todo aquel que represente autoridad o restricción para él. En este punto es verdaderamente lógico imaginarnos cuál es la razón por la que los adolescentes son los que en mayor porcentaje se ven involucrados en los accidentes automovilísticos.

El adolescente, por sus características generales, es mucho más propenso a abusar del alcohol u otras sustancias prohibidas y conducir bajo la influencia de dichas "drogas"; además, por su sentido característico de rebeldía, es mucho más frecuente que haga caso omiso de una señal de alto, de un cruce con precaución o cualquier medida de precaución al volante.

Segunda instancia hablaremos de las causas directas de los accidentes automovilísticos: La falta de respeto a las leyes de tránsito y el influjo del alcohol al volante.

Otro factor principal que ocasiona accidentes automovilísticos, es el manejo en exceso de velocidad.

La velocidad es la rapidez y ligereza con la que se mueve un objeto. Si el conductor incrementa la velocidad, el control sobre el objeto disminuye, es por ello que una consecuencia del abuso de la velocidad en medios de transporte es el descontrol del vehículo.

¹⁸ [http://www. Consejo Nacional de Derechos del Niño y el Adolescente \(CNDNA\).gov.ve](http://www.Consejo Nacional de Derechos del Niño y el Adolescente (CNDNA).gov.ve)

¹⁹H. MARTINEZ, Amador, A POZOS, Montero.Crecimiento y desarrollo del adolescente. Biblioteca nacional de medicina de los EE.UU.2009

En resumen se mencionan las siguientes normas de manejo que nunca hay que olvidar²⁰:

Respetar los límites de velocidad establecidos.

Nunca manejar bajo los efectos del alcohol.

Restringir la visita a familiares en días festivos, ya que durante esas fechas aumentan los accidentes provocados por conductores alcoholizados o imprudentes.

No es recomendable conducir cansado o con sueño.

Supervisar periódicamente (y antes de salir a carretera) el estado de motor, luces, frenos y llantas.

Respetar los límites de velocidad establecidos.

Nunca manejar bajo los efectos del alcohol.

Restringir la visita a familiares en días festivos, ya que durante esas fechas aumentan los accidentes provocados por conductores alcoholizados o imprudentes.

No es recomendable conducir cansado o con sueño.

Supervisar periódicamente (y antes de salir a carretera) el estado de motor, luces, frenos y llantas.

En el siguiente apartado nos enfocaremos en construir una teoría sobre los accidentes automovilísticos.

Para esto tendremos que partir de varios descubrimientos obtenidos con anterioridad:

El sector poblacional que más se ve involucrado en accidentes con automóviles son los adolescentes.

El alcohol es un común denominador encontrado en la mayoría de los accidentes.

No respetar las leyes de tránsito es otra de las causas fundamentales que provocan los accidentes de autos.

Partiendo de estas 3 primicias, podremos enfocar nuestra propuesta de Teoría de los Accidentes Automovilísticos en 2 fases interrelacionadas entre sí:

El sector poblacional que frecuentemente provoca los accidentes automovilísticos.

²⁰ Glizer IM. Prevención de Accidentes y Lesiones. Serie Paltex. Organización Panamericana de la Salud, 1993.

Las causas directas de dichos accidentes

2.3 MARCO CONCEPTUAL

En el mundo en que vivimos cada vez se hace más notorio la presencia de problemas que requieren una solución inteligente y efectiva para lo que es necesario la conformación de equipo de trabajo que tengan objetivos comunes para alcanzar siendo importante la integración de recursos humanos, técnicos, financieros y económicos que faciliten la producción de un bien o un servicio en busca de la satisfacción de las necesidades humanas

2.3.1 Empresa. Es la unidad económico-social, con fines de lucro, en la que el capital, el trabajo y la dirección se coordinan para realizar una producción socialmente útil, de acuerdo con las exigencias del bien común. Los elementos necesarios para formar una empresa son: capital, trabajo y recursos materiales²¹.

En general, se entiende por empresa al organismo social integrado por elementos humanos, técnicos y materiales cuyo objetivo natural y principal es la obtención de utilidades, o bien, la prestación de servicios a la comunidad, coordinados por un administrador que toma decisiones en forma oportuna para la consecución de los objetivos para los que fueron creadas. Para cumplir con este objetivo la empresa combina naturaleza y capital.

En Derecho es una entidad jurídica creada con ánimo de lucro y está sujeta al derecho mercantil. En Economía, la empresa es la unidad económica básica encargada de satisfacer las necesidades del mercado mediante la utilización de recursos materiales y humanos. Se encarga, por tanto, de la organización de los factores de producción, capital y trabajo.

2.3.2 Proceso administrativo. Es el proceso de diseñar un ambiente en el que los individuos que trabajen en grupo logren eficientemente la realización de los objetivos seleccionados para el normal funcionamiento de una empresa. Está constituido por cuatro funciones como lo son la planeación, organización, dirección y control²².

Se refiere a planear y organizar la estructura de órganos y cargos que componen la empresa, dirigir y controlar sus actividades. Se ha comprobado que la eficiencia de la empresa es mucho mayor que la suma de las eficiencias de los trabajadores, y que ella debe alcanzarse mediante la racionalidad, es decir la adecuación de los medios (órganos y cargos) a los fines que se desean alcanzar, muchos autores consideran que el administrador debe tener una función individual de coordinar, sin embargo parece más exacto concebirla como la esencia de la habilidad general para armonizar los esfuerzos individuales que se encaminan al cumplimiento de las metas del grupo.

2.3.3 Planeación. Es decir por adelantado, qué hacer, cómo y cuándo hacerlo, y quién ha de hacerlo. La planeación cubre la brecha que va desde donde estamos hasta dónde

²¹ ÁLVAREZ, R. y CRESPI, G. La importancia relativa de las empresas. 15 de abril del 2009.

²² CHIAVENATO, Idalberto. Proceso administrativo, McGraw-Hill. Interamericana, S.A., 2001. Pág 30.

queremos ir. Hace posible que ocurran cosas que de otra manera nunca sucederían; aunque el futuro exacto rara vez puede ser predicho, y los factores fuera de control pueden interferir con los planes mejor trazados, a menos que haya planeación, los hechos son abandonados al azar.

La planeación es un proceso intelectualmente exigente; requiere la determinación de los cursos de acción y la fundamentación de las decisiones, en los fines, conocimientos y estimaciones razonadas. La tarea de la planeación es exactamente: minimización del riesgo y el aprovechamiento de las oportunidades.

La planeación es una función de todos los gerentes, aunque el carácter y el alcance de la planeación varían con la autoridad de cada uno y con la naturaleza de las políticas y planes establecidos por los superiores. Si los gerentes no se les permiten cierto grado de libertad o discreción y responsabilidad en la planeación, no serán verdaderos ejecutivos.

Si se reconocen la generalización de la planeación, es más fácil comprender por qué algunas personas hacen distinción entre la elaboración de políticas (el establecimiento de normas para la toma de decisiones) y la administración, o entre el "gerente" y el "administrador" o "supervisor". Un gerente, debido a su autoridad o posición en la organización, puede hacer más, planeación que otro o una planeación más importante, o bien la planeación de uno puede ser más básica y aplicable a una porción más grande de la empresa que la de otro.

Sin embargo, todos los gerentes (desde presidentes hasta supervisores de primer nivel) hacen planes

2.3.4 Organización. Organización es el establecimiento de la estructura necesaria para la sistematización racional de los recursos, mediante la determinación de jerarquías, disposición, correlación y agrupación de actividades, con el fin de poder realizar y simplificar las funciones del grupo social.

Consisten agrupar las actividades necesarias de trabajo; está guiada por factores como: la naturaleza de dichas actividades, las personas del grupo y las instalaciones físicas disponibles.

Estas actividades están agrupadas y establecidas de tal manera que se logre con un mínimo de gastos, un máximo de satisfacciones; si el grupo escogido para desarrollar las actividades no es suficiente, se debe buscar las faltantes en el menor tiempo posible cada uno de los miembros asignados para una determinada labor debe compartir con sus compañeros del mismo grupo y este con los demás.

2.3.5 Dirección. Orienta e indica el comportamiento de las personas en función de los objetivos a lograr; es una actividad de comunicación, motivación y liderazgo, pues se refiere a las personas. Es necesario que el gerente tome medidas que inicien y continúen las acciones requeridas para que los miembros del grupo ejecuten las tareas. Las medidas que

se elijan dependen de los miembros del grupo de la actividad por hacer y el criterio del gerente entre las medidas comunes utilizadas por este para poner el grupo en acción está en las de dirigir. Coordinar, capacitar, generar capacidad y propender por la compensación.

2.3.6 Control. Consiste en comprobar y vigilar lo que se está haciendo para asegurar que el trabajo de otros este progresando en forma satisfactoria hacia el objetivo predeterminado, establecer un plan, distribuir las actividades por la dirección exitosa no asegura que la empresa será un éxito pueden presentarse discrepancia, malas interpretaciones y obstáculos inesperados que habrán de ser comunicados con rapidez al gerente para que se emprenda una acción colectiva²³.

2.3.7 Estudio de mercado. El estudio de mercado consiste en un estudio de oferta, demanda y precios, tanto de los productos como de los insumos de un proyecto. Por el lado de la demanda de los productos, debe analizarse su volumen presente y futuro y las variables relevantes para su proyección, tales como población objetivo, niveles de ingreso esperado, bienes complementarios y sustitutos que ya existan o estén por entrar al mercado. En algunos casos, será relevante conocer, no sólo el mercado local, sino el regional, el nacional o el internacional²⁴.

Por el lado de la oferta de los productos, es necesario definir estrategias de mercadeo, publicidad y presentación del producto. Dentro de ese proceso, será indispensable estudiar la competencia en aspectos básicos como su capacidad instalada y su nivel de utilización, la tecnología incorporada en su proceso productivo y posibles programas de actualización, sus fallas y limitaciones en cuanto a la calidad del producto, empaque, mercadeo y divulgación. Una vez realizado el análisis de oferta y demanda, se podrán hacer estimaciones del precio esperado de los productos.

En cuanto a la demanda de los insumos, es necesario conocer los diferentes demandantes, no sólo a nivel de los otros productores del bien o servicio que genere el proyecto, sino, en general de todos aquellos que también hagan uso de ellos. En cuanto a la oferta de los insumos, es importante establecer la disponibilidad presente y futura de los distintos insumos, tanto en el mercado doméstico como en el mercado internacional, y buscar posibles alternativas de sustitución. Con esta información, se podrán hacer estimaciones de precios esperados de los insumos a lo largo de la vida útil del proyecto.

2.3.8 Estudio técnico. El estudio técnico se basa en un análisis de la función de producción, que indica cómo combinar los insumos y recursos utilizados por el proyecto para que se cumpla el objetivo previsto de manera efectiva y eficiente²⁵.

²³ IDALBERTO CHIAVENATO, Etapas del Proceso administrativo, McGra-Hill. Interamericana, S.A., 2001. Pág 35

²⁴ CHAIN, Nassir Sapag y CHAIN Reinaldo Sapag. "Preparación y Evaluación de Proyectos". Cuarta Edición.

²⁵ CONCHA, Luis. Estudio Tecnico de un Proyecto. Octubre 17. 2011

El estudio técnico es realizado habitualmente por especialistas en el campo objetivo del proyecto (ingenieros, educadores, técnicos, etc.) y propone identificar alternativas técnicas que permitirían lograr los objetivos del proyecto y, además, cumplir con las normas técnicas (ambientales, agrónomas, sectoriales, de seguridad, etc.). Además propone diseños de proyectos de "tecnologías apropiadas", compatibles con la disponibilidad de recursos e insumos en el área donde se realiza el proyecto.

El estudio técnico definirá las especificaciones técnicas de los insumos necesarios para ejecutar el proyecto: el tipo y la cantidad de materias primas e insumos materiales; el nivel de calificación de la mano de obra; la maquinaria y los equipos requeridos; la programación de inversiones iniciales y de reposición y los calendarios de mantenimiento. Esta información jugará dos papeles en el ciclo del proyecto: primero, dentro de la misma etapa de preparación, proveerá la información indispensable para realizar las evaluaciones financiera, económica y social así posteriormente constituirá las bases de la normativa técnica para la ejecución del proyecto.

2.3.9 Estudio administrativo y legal. El estudio administrativo dará información para identificación de necesidades administrativas en las áreas de planeación, personal, licitaciones, adquisiciones, información, comunicaciones, finanzas, y cobranzas, entre otras²⁶. Genera la información sobre las necesidades de infraestructura para el normal desarrollo de las labores en las áreas mencionadas. En él también se señalan los requerimientos de equipos y dotación de insumos para el adecuado funcionamiento administrativo.

Un buen estudio administrativo es de gran importancia, ya que es común que un proyecto fracase por problemas administrativos, así estén dadas todas las demás condiciones para su éxito.

El estudio legal busca determinar la viabilidad de un proyecto a la luz de las normas que lo rigen en cuanto a la localización, utilización de productos, subproductos y patentes. También toma en cuenta la legislación laboral y su impacto a nivel de sistemas de contratación, prestaciones sociales y demás obligaciones laborales.

Una de las áreas más relevantes al estudio legal será la legislación tributaria. En ella se deberá identificar las tasas arancelarias para insumos o productos importados o exportados, los incentivos o la privación de incentivos existentes, los diferentes tipos de sociedad (limitada, anónima, en comandita, etc.) y cuál es la más adecuada para llevar a cabo el proyecto. Como puede apreciarse, este estudio debe adelantarse en las etapas iniciales de la formulación y preparación, ya que un proyecto, altamente rentable, puede resultar no factible por una norma legal.

²⁶RENDON FERNANDEZ, Andrés Felipe. Costos Infraestructura Administrativa. Febrero 07. 2013

Es indispensable darle una consideración adecuada a esos aspectos jurídicos antes de avanzar en la realización de un estudio e incurrir en altos costos en términos de recursos y tiempo de preparación

2.3.10 Estudio financiero. Este estudio puede dar una buena idea sobre cuál es la estructura óptima de la gerencia financiera. Adicionalmente, busca establecer información relevante acerca de aspectos como las posibles fuentes y los costos del financiamiento, tanto interno como externo, y los criterios para el manejo de excedentes²⁷.

También puede dar recomendaciones sobre manejo de depreciaciones y establecer criterios para definir los costos de oportunidad de los recursos del inversionista, y los costos que pueden clasificarse como muertos. En general, generará información básica para la evaluación financiera. Adicionalmente, permite identificar las necesidades de liquidez y de fondos de inversión, para así construir y negociar el plan de financiamiento del proyecto.

2.3.11 Evaluación económica. La evaluación constituye un balance de las ventajas y desventajas de asignar al proyecto analizado los recursos asignados para su realización²⁸. Esta evaluación es definir el proyecto desde un punto de vista económico, consiste en comparar los beneficios y los costos del proyecto con miras a determinar si el cociente que expresa la relación entre unos y otros presenta o no ventajas mayores que las que se obtendrían con proyectos distintos igualmente viables.

2.3.12 Estudio socio-económico. Básicamente está dirigido a identificar y caracterizar claramente los distintos grupos de población que se ven implicados por el proyecto, tanto por el lado de los beneficios como por el lado de los costos, de igual manera estudia las características del comportamiento de los afectados en los mercados de los diferentes bienes y servicios involucrados en la ejecución de un proyecto²⁹.

Consiste en un estudio que recoge información relevante acerca de los diferentes aspectos relacionados con las condiciones sociales de los grupos afectados por el proyecto y los impactos en el bienestar que pueda causar el mismo.

2.3.13 Estudio social y ambiental. El estudio ambiental se centra principalmente en dos temas: el análisis del impacto del proyecto sobre el medio ambiente (con el fin de minimizar deterioros causados por el proyecto) y el análisis del efecto del entorno sobre el proyecto³⁰. Busca identificar, cuantificar y valorar los diversos impactos de un proyecto tanto en el corto plazo como en el largo plazo, sobre el entorno: ¿En qué medida el proyecto modifica las características físicas y biológicas del entorno? También debe analizar en profundidad los posibles efectos del entorno sobre el proyecto: ¿En qué manera

²⁷ [http:// www.analisisfinanciero.com](http://www.analisisfinanciero.com)

²⁸ [http:// www.gerencie.com](http://www.gerencie.com)

²⁹ MOKATE, Karen Marie. "Evaluación Financiera de Proyectos de Inversión"; Primera Edición.

³⁰ Ernesto R. Fontaine; "Evaluación Social de Proyectos"; 12ª Edición.

y en qué medida las características físico-bióticas del entorno pueden afectar el diseño o el desarrollo del proyecto?

2.3.14 Movilidad. Es mucho más amplio que el simple término transporte. La definición de este concepto comprende la búsqueda de la satisfacción de las necesidades de desplazamiento de personas y bienes, considerando para ello el mejoramiento de la accesibilidad en todos sus aspectos y para todo tipo de usuarios. Propiciando la integración de los diversos modos existentes con el fin de reducir las distancias y el tiempo de recorrido, a través del diseño de una red eficiente de transporte urbano y al uso de tecnologías vehiculares no contaminantes³¹.

La movilidad vial se verá directamente afectada por la calidad y cantidad de la infraestructura vial, así como de la diversidad de medios de transportes a los que tengan acceso los usuarios, y afectará directamente a la calidad de vida en una ciudad.

2.3.15 Conductor elegido. Es una agencia que se ha especializado en prestar el servicio de conductores a domicilio o conductor elegido para compañías, eventos y personas particulares³².

El servicio de conductor elegido se genera debido a los altos índices de accidentes de Tránsito y muertes relacionadas con el consumo del alcohol, como también por la creciente demanda de estos servicios en el mercado

2.3.16 Movilidad sostenible. En realidad hablar de "movilidad sostenible" es referirse a multitud de acciones, tendencias y cambios a la vez. Esta englobaría un conjunto de procesos y acciones orientados para conseguir como objetivo final un uso racional de los medios de transporte por parte tanto de los particulares como de los profesionales.

2.3.17 La seguridad vial. Es factor importante en la prevención de los siniestros de tránsito o la minimización de sus efectos, especialmente para la vida y la salud de las personas. La seguridad se da a conocer en distintos aspectos: entre ellos enfocamos la seguridad activa que se basa estrictamente en el comportamiento del manejo y frenado en cualquier situación, así como de una poderosa respuesta del motor al efectuar maniobras de adelantamiento y por medio de un puesto de conducción práctico, por otro lado la seguridad pasiva constituye la mejor protección posible contra lesiones, no solo para los ocupantes del vehículo, sino también para terceras personas eventualmente afectadas³³.

2.3.18 Seguridad activa. Que un accidente se produzca o no depende en gran medida de su habilidad para evaluar las situaciones que se producen en la conducción. Sin embargo, el conductor siempre estará supeditado a la habilidad del coche para informarle y para responder a sus intenciones de modo que pueda evitar el accidente.

³¹ <http://movilidadbogota.gov.co>

³² www.miconductorelegido.com

³³ <http://www.seguridadvial.com>

2.3.19 Seguridad pasiva. Esta se basa a todos los medios de seguridad que puede brindar el vehículo.

Otro hecho relevante en lo que se refiere a seguridad es que en las últimas décadas muchos países subdesarrollados se enfrentan al problema del transporte público ilegal.

Muchas personas, para sobrevivir, cobran una tarifa fija por transportar, ilegalmente, personas en vehículos no licenciados, haciéndose pasar por un transporte oficial. Esto causa grandes perjuicios económicos para la(s) compañía(s) de transporte público que operan en las ciudades. Este tipo de transporte también pone en peligro la vida de los pasajeros transportados. Para este caso los clientes o usuarios que requiere un servicio seguro y confiable que le permita abordar la unidad que lo llevará a su destino.

Accidente: “acción o suceso eventual que altera el orden regular de las cosas de modo involuntario del cual resulta daño para las personas o las cosas...”³⁴

Automóvil: “Vehículo movido por un motor de explosión o combustión interna, destinado al transporte terrestre sin carriles: se impone el automóvil monovolumen.”³⁵

Seguridad: “Se aplica a ciertos mecanismos que previenen algún riesgo o aseguran el buen funcionamiento de alguna cosa, precaviendo que falle: puerta, cinturón de seguridad.”

Señales de tráfico: “Las señales de tráfico tienen un carácter internacional y están concebidas para transmitir información con un mínimo de palabras. La forma y el color de las señales son indicativos de su contenido

El exceso de velocidad: Es la causa de accidentes reportada con mayor frecuencia, y generalmente va de la mano con el consumo de alcohol y de otras drogas que elevan la probabilidad de que ocurran accidentes

Las distracciones: Hacen que los conductores recorran varios metros sin prestar la debida atención. Estas son las distancias de distracción y los tiempos que producen las diferentes acciones conduciendo a 100 kilómetros por hora³⁶:

Marcar un número en el teléfono celular: 5 segundos en 140 metros

Mirar a un peatón: 4 segundos en 110 metros.

Generar un diagnóstico acerca de los recursos, oportunidades, fortalezas, capacidades, debilidades y amenazas de una organización

Tomar -por ejemplo- anteojos de un bolso: 4 segundos en 110 metros.

Beber de la botella: 4 segundos en 110 metros.

³⁴ [http:// www.es.wikipedia.org](http://www.es.wikipedia.org)

³⁵ [http:// www.definicionabc.com](http://www.definicionabc.com)

³⁶ [http:// www.seguridadvial.com](http://www.seguridadvial.com)

2.4 MARCO LEGAL

2.4.1 La constitución política de Colombia, norma de normas 1991. Artículo 1.

Colombia es un estado social de derecho, organizado en forma de republica unitaria, con autonomía de sus entidades territoriales, democracia, participativa y pluralista, fundada en el respeto de la dignidad humana en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integra y en la prevalencia de interés general.

Artículo 25. El trabajo es un derecho y una obligación social y goza, en todas las modalidades de la especial protección del estado. Toda persona tiene derecho a un trabajo en condiciones dignas y justas.

Artículo 38. Se garantiza el derecho de libre asociación para el desarrollo de las distintas actividades que las personas realizan en sociedad.

2.4.2. Trámites Cámara de Comercio y Notarial. Posterior al trámite de la elección del tipo de sociedad se procederá a revisar ante la Cámara de Comercio que el nombre o razón social asignada a la empresa, no se encuentre registrado, hasta la fecha la razón social y el nombre comercial se encuentra libre.

2.4.3 Obligaciones de los comerciantes. CAPÍTULO II CÓDIGO DE COMERCIO Deberes de los comerciantes³⁷ Art. 19.- Es obligación de todo comerciante:

Matricularse en el registro mercantil;

Inscribir en el registro mercantil todos los actos, libros y documentos respecto de los cuales la ley exija esa formalidad;

Llevar contabilidad regular de sus negocios conforme a las prescripciones legales;

Conservar, con arreglo a la ley, la correspondencia y demás documentos relacionados con sus negocios o actividades;

Subrogado. Ley 222 de 1995.

Abstenerse de ejecutar actos de competencia desleal.

2.4.4. Deberes ante otras entidades. Alcaldía Municipal.

Planeación Municipal: Cumplir con todas las normas referentes al Uso de Suelos (P.O.T.), intensidad auditiva, horario, ubicación y destinación. La notificación de la apertura de establecimiento se realiza por intermedio del CAE al momento de matricularse en Cámara de Comercio.

Secretaria de Hacienda Municipal: Dentro de los tres primeros meses de cada año se debe presentar la Declaración privada de impuesto de industria y comercio.

Secretaria de Salud Municipal: Cumplir con las condiciones sanitarias y ambientales descritas por la ley 9 de 1979 y demás normas vigentes sobre la materia.

³⁷ [http:// www.secretariasenado.gov.co](http://www.secretariasenado.gov.co)

Sayco y Acinpro: Obtener comprobante de pago expedido por la autoridad legalmente competente, de acuerdo con lo dispuesto por la ley 23 de 1982 y demás normas complementarias, solamente cuando en el establecimiento se ejecuten públicamente obras musicales causantes de pago por derechos de autor.

Registro Nacional de Turismo. La Ley 300 de 1996 en el artículo 61 estableció el Registro Nacional de Turismo y el artículo 12 de la Ley 1101 de 2006; define que, los prestadores de servicios turísticos están obligados a registrarse antes de iniciar sus operaciones en Colombia. Este Registro es obligatorio para su funcionamiento y debe actualizarse anualmente. www.mincomercio.gov.co

Dirección de Impuestos y Aduanas Nacional DIAN: Si Usted está inscrito en:

RÉGIMEN SIMPLIFICADO:

Llevar el libro fiscal o registro de operaciones diarias.

RÉGIMEN COMÚN:

Tramitar la resolución de expedición de facturas.

Presentar y pagar bimestralmente de acuerdo con el calendario tributario las declaraciones de IVA

2.4.5 Código de Transito de Colombia. TÍTULO IV Sanciones y Procedimientos. Capítulo viii - Actuación en caso de embriaguez. Artículo 150°. Examen. Las autoridades de tránsito podrán solicitar a todo conductor de vehículo automotor la práctica de examen de embriaguez, que permita determinar si se encuentra bajo efectos producidos por el alcohol o las drogas, o sustancias estupefacientes, alucinógenas o hipnóticas.

Artículo 151°. Suspensión de licencia. Quien cause lesiones u homicidios en accidente de tránsito y se demuestre que actuó bajo cualquiera de los estados de embriaguez de que trata este código, o que injustificadamente abandone el lugar de los hechos, a más de las sanciones previstas en el Código Penal, se hará acreedor a la suspensión de su licencia por el término de cinco (5) años.

Artículo 152°. Grado de alcoholemia. En un término no superior a 30 días contados a partir de la expedición de la presente ley, el Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses mediante resolución establecerá los límites de los diferentes grados de estado de embriaguez.

Artículo 153°. Resolución judicial. Para Efectos legales se entenderá como resolución judicial la providencia que impone una pena de suspensión de licencia de conducción. (Agosto 27)

2.4.6 Ley 1548 del 5 de julio de 2012. Por la cual se modifica la Ley 769 de 2002 y la Ley 1383 de 2010 en temas de embriaguez y reincidencia y se dictan otras disposiciones.

Bogotá, julio 11 de 2012. El Congreso de la República expidió la Ley 1548 de 2012, mediante la cual pretende sancionar severamente a los conductores embriagados, incluidos los ciclistas. En esta nueva Ley que es vigente desde el 5 de julio de 2012, establece sanciones para los conductores embriagados que su examen de positivo a partir de los 20 mg de etanol/100 ml de sangre total. Ya los conductores no podrán negarse a realizar las pruebas físicas o clínicas y no tendrán derecho a la rebaja de la multa³⁸.

Queda pendiente la reglamentación de esta nueva Ley, por parte del Gobierno Nacional, para que pueda aplicarse totalmente.

2.4.7 Reglas básicas de seguridad vial y comportamiento a la hora de conducir según el Código de Transito de Colombia. Título III Normas de Comportamiento. Capítulo V Motociclistas. Artículo 94 Normas Generales Para Peatones y Motociclistas.

Respetar todas las señales de tránsito

Usar siempre el cinturón de seguridad

Evitar el uso del teléfono celular mientras conduce

No exceder los límites de velocidad indicados

Respetar y ceder el paso a los peatones

Ubicar a los menores en los asientos traseros

Verificar el estado del automotor antes de salir

Evitar conducir con síntomas de cansancio

No conducir después de ingerir bebidas alcohólicas

En rutas, circular siempre con luces bajas encendidas

Capítulo II de la Ley 769 de 2002 hace referencia a los peatones y su circulación por las vías públicas.

Artículo 58 de la misma ley se mencionan las prohibiciones para los peatones y entre ellas:

Respetar todas las señales de tránsito

Cruzar siempre por las sendas peatonales

Prestar atención a la indicación de los semáforos

Evitar el uso del teléfono celular al cruzar una calle

Mirar hacia atrás al bajar de un colectivo o taxi

Esperar el colectivo o taxi sobre la vereda

Preservar a los menores en la vía pública

Artículo 96 Normas Específicas Para Motociclistas

Usar siempre casco al conducir

Colocarse el casco de la forma correcta

El acompañante también debe llevar casco

No circular más de dos personas en cada moto

Respetar todas las señales de tránsito

³⁸ <http://www.movilidadtotal.com.co>

2.4.8 Ley 1383 de marzo de 2010, por la cual se reforma la Ley 769 de 2002 Código Nacional de Tránsito, y se dictan otras disposiciones. Las normas del presente código rigen en todo el territorio nacional y regulan la circulación de los peatones, usuarios, pasajeros, conductores, motociclistas, ciclistas, agentes de tránsito y vehículos por las vías públicas o privadas que están abiertas al público, o en las vías privadas que internamente circulan vehículos; así como la actuación y procedimientos de las autoridades de tránsito.

2.4.9 Manual de Seguridad Vial. El programa central está basado en el diagnóstico de la accidentalidad vial en Colombia y se tiene previsto su desarrollo a través de proyectos de prevención, atención y tratamiento de los factores que inciden en la accidentalidad y que involucran aspectos relacionados con los usuarios vulnerables, entorno ambiental, Infraestructura vial, vehículos, normatividad, entidades encargadas de la atención, información, regulación y control.

Dado lo anterior, la Secretaría Distrital de Movilidad desde la Dirección de Seguridad Vial y Comportamiento del Tránsito, con el presente manual busca llegar a todas y todos los ciudadanos brindando herramientas para el fortalecimiento de competencias ciudadanas, orientaciones conceptuales y prácticas que faciliten la movilidad segura, el uso adecuado del espacio público, el acceso a los modos de transporte y la prevención de la accidentalidad, para promover el valor por la vida, garantizando una mejor integración personal y social en el espacio público de la ciudad³⁹.

El presente manual hace la invitación a cada ciudadano y ciudadana de las diferentes instituciones de carácter público y privado, para que sean multiplicadores de los temas expuestos.

³⁹<http://www.movilidadbogota.gov.co>

3. DISEÑO METODOLÓGICO

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

El prototipo de investigación que se realizó fue de tipo descriptiva, concluyente y transversal. Descriptiva porque permitió determinar el comportamiento de las variables y se logró identificar elementos y características fundamentales del servicio de conductor elegido. Concluyente porque permitió alcanzar conclusiones puntuales sobre las variables e hipótesis planteadas. Y transversal porque se utilizó como herramienta de recolección de información el método de la encuesta y como instrumento físico dos (2) cuestionarios; los cuales fueron aplicados, el primero a 333 personas que obtuvieron la licencia de conducción vehicular en el año 2013 y el segundo a los propietarios de 78 establecimientos comerciales donde se expenden bebidas alcohólicas, entre estancos, billares, bares y discotecas de la ciudad de Ocaña.

3.2 POBLACIÓN

El universo del estudio estuvo conformado inicialmente por las 2.515 personas que obtuvieron licencia de conducción (motos-carros) en la ciudad de Ocaña en el año 2013, según datos de la Secretaria de Tránsito y Transporte de la ciudad Ocaña; se toma el año 2013 debido a que no existe base de datos de años anteriores en la Secretaria de Tránsito. La otra parte de la población estuvo conformada por los 97 establecimientos comerciales expendedoras de bebidas alcohólicas, según la Cámara de Comercio de la ciudad de Ocaña.

3.3 MUESTRA

La determinación de la muestra del proyecto se realizó a través de fórmula y se plantea con un margen de error del 5%.

Fórmula número 1

N= Tamaño de la población = (2.515)

n = tamaño necesario de la muestra = (?)

Z= valor correspondiente a la distribución de Ganss 1.96 para $\alpha = 0,05$

P= proporción de la población que posee la característica de interés =0.50

Q = 1 – p = 0.50

E = error

$$n = \frac{Z^2 \cdot P \cdot Q}{E^2} = \frac{(1.96)^2 \cdot 0.50 \cdot 0.50}{(0.05)^2} = 384.16 \approx 385$$

Reemplazando:

$$n = \frac{(1.96)^2 (2515 \times 0.50 \times 0.50)}{(0.05)^2 (2515-1) + (1.96)^2 \times 0.50 \times 0.50}$$

$$n = \frac{(3.8416) \quad 628.75}{6.285 + 0.9604}$$

$$n = \frac{(3.8416) \times 628.75}{7.2454}$$

$$n = (3.8416) \times (86.7791978)$$

$$n = 333.3$$

n= 333 Personas que obtuvieron licencia de conducción.

Por tanto, se deben seleccionar aleatoriamente 333 personas que tengan licencia de conducción de moto ó carro, de acuerdo a los datos de la Secretaria de Dirección de Tránsito y transporte de la ciudad de Ocaña, entre enero y septiembre del año 2013.

Fórmula número 2.

N= Tamaño de la población = (97)

n = tamaño necesario de la muestra = (?)

Z= valor correspondiente a la distribución de Ganss 1.96 para $\alpha = 0,05$ i2

P= proporción de la población que posee la característica de interés =0.50

Q = 1 - p = 0.50

E = error

Formula

$n = \frac{Z^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{(2N-1) + (Z^2 \cdot P \cdot Q)} = 78$

Reemplazando:

$$n = \frac{(1.96)^2 (97 \times 0.50 \times 0.50)}{(0.05)^2 (97-1) + (1.96)^2 \times 0.50 \times 0.50}$$

$$n = (3.8416) \times \frac{24.25}{0.24 + 0.9604}$$

$$n = (3.8416) \times \frac{24.25}{1.2004}$$

$$n = (3.8416) \times (20.20159947)$$

$$n = 77.60$$

$$n = 78$$

Por tanto, se deben seleccionar aleatoriamente 78 establecimientos comerciales expendedores bebidas alcohólicas, de acuerdo a lo establecido a la Cámara de Comercio de la ciudad de Ocaña del año 2013.

3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Se utilizó la encuesta como técnica de recolección de información y se aplicaron los cuestionarios respectivos, el primero dirigido a las personas que obtuvieron licencia de conducción en el año 2013 en la ciudad de Ocaña, compuesto por una totalidad de (11) once preguntas cerradas y un segundo cuestionario de cinco (5) preguntas cerradas aplicado a los propietarios de los expendios de bebidas alcohólicas (estancos, billares, bares y discotecas) de la ciudad de Ocaña Norte de Santander. (Ver anexos 1 y 2).

3.5 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

La información recolectada, fue analizada cuantitativamente mediante el respectivo conteo, registro y frecuencia de los datos y presentada a través tablas y gráficas. De igual forma la información se interpretó cualitativamente con el objeto de determinar los aspectos más relevantes orientados a la viabilidad de la creación de la empresa del Conductor Elegido “ÁNGELES GUARDIANES.” en la ciudad de Ocaña Norte de Santander.

4. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

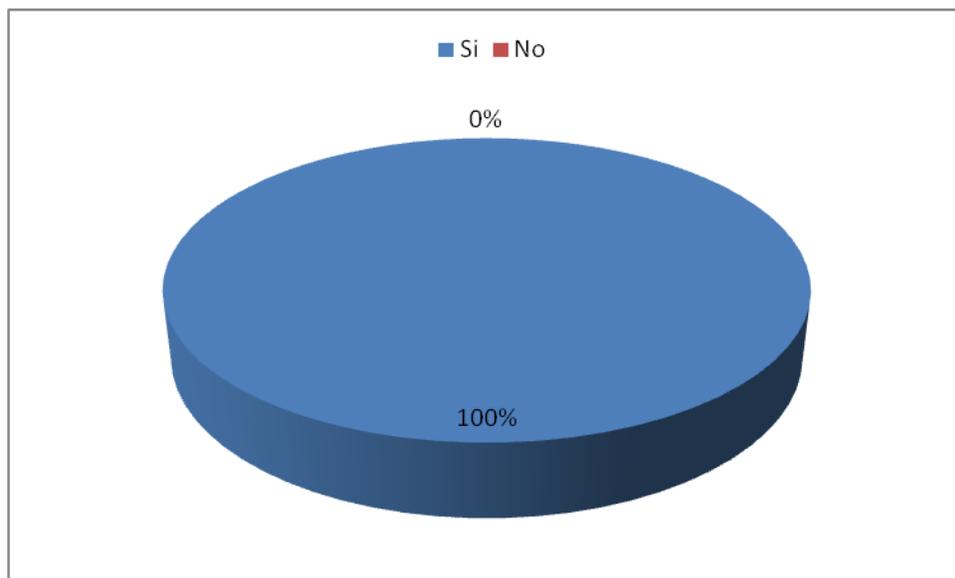
4.1 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN CORRESPONDIENTE A LA ENCUESTA DIRIGIDA A LAS PERSONAS QUE OBTUVIERON LICENCIA DE CONDUCCIÓN EN EL AÑO 2013.

Tabla 1. Registro de Matrícula en la Secretaría de Tránsito de la ciudad de Ocaña Norte de Santander.

Ítem	Frecuencia	%
Si	333	100
No	0	0
TOTAL	333	100

Fuente: Autores de la investigación

Grafica 1. Registro de matrícula en la secretaria de tránsito de la ciudad de Ocaña Norte de Santander.



Fuente: Autores de la investigación

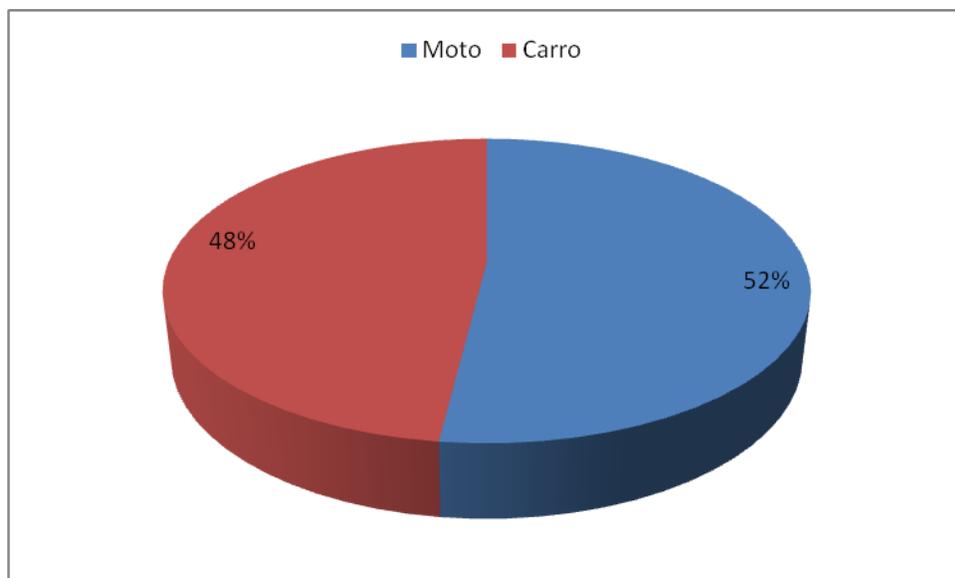
El 100% de los encuestados manifestó haber matriculado su vehículo en la Secretaria de Tránsito de la ciudad de Ocaña. De acuerdo a esta información, se puede deducir que existe un alto porcentaje de posibilidad de que estas personas viven y están radicadas en la ciudad de Ocaña, facilitándonos así una oportunidad para ofrecer nuestros servicios de conductor elegido

Tabla 2. Clase de vehículo Matriculado en la Secretaria de Tránsito de Ocaña Norte de Santander.

Ítem	Frecuencia	%
Moto	173	52
Carro	160	48
TOTAL	333	100%

Fuente: Autores de la investigación

Grafica 2. Clase de vehículo matriculado en la Secretaria de Tránsito de Ocaña Norte de Santander.



Fuente: Autores de la investigación

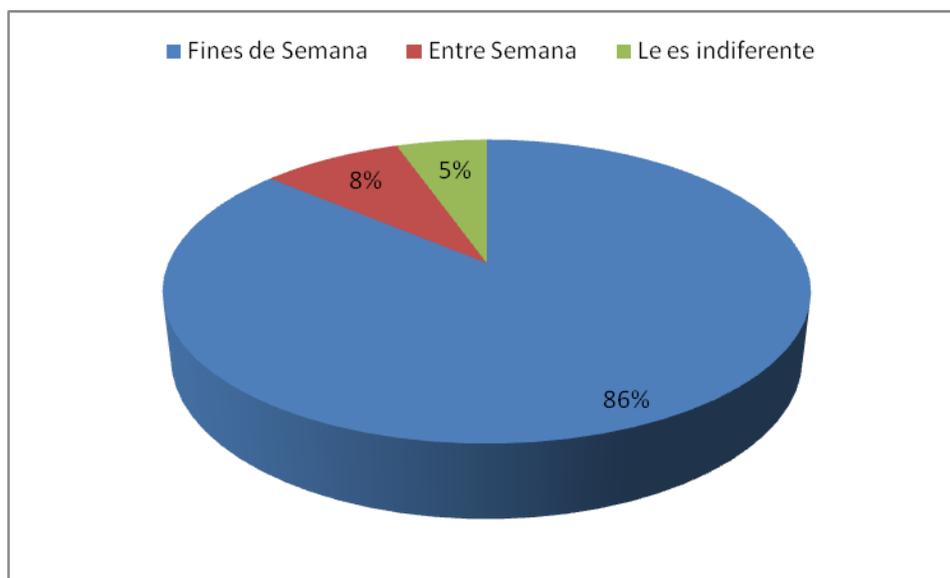
Al indagar a las personas que manifestaron haber matriculado su vehículo en la Secretaria de Tránsito de Ocaña, el 52% respondió tener moto y el 42% restante posee carro. Esto nos indica que en la ciudad de Ocaña cada día es mayor el incremento de motocicletas, observando aquí una oportunidad para ofrecer nuestro servicio también a este mercado.

Tabla 3. Días en que las personas encuestadas salen a divertirse.

Ítem	Frecuencia	%
Fines de Semana	287	87
Entre Semana	28	8
Le es indiferente	18	5
TOTAL	333	100

Fuente: Autores de la investigación

Gráfica 3. Días en que las personas encuestadas salen a divertirse



Fuente: Autores de la investigación

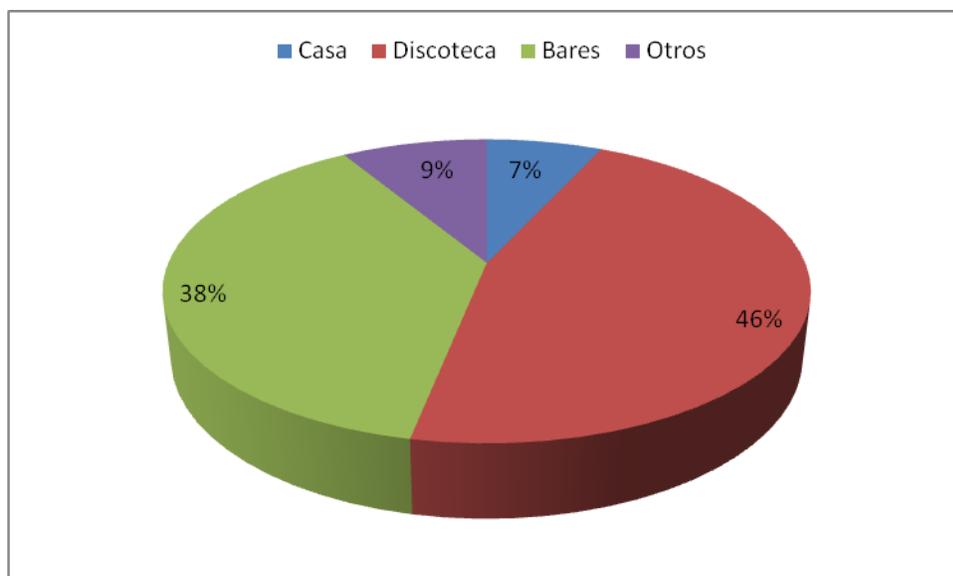
El 87% de la población encuestada tiene como preferencia salir a divertirse los fines de semana, esto nos indica que existe mayor solvencia económica para realizar este tipo de actividades, un 8% lo hace entre semana siendo este un porcentaje favorable para nuestro proyecto indicando una mayor oportunidad para prestar nuestro servicio y el 5% restante le es indiferente, indicando una población potencial para prestar el servicio de conductor designado.

Tabla 4. Tipo de lugar donde las personas encuestadas salen a divertirse.

Ítem	Frecuencia	%
Casa	23	7
Discoteca	154	46
Bares	127	38
Otros	29	9
TOTAL	333	100

Fuente: Autores de la investigación

Grafica 4. Tipo de lugar donde las personas encuestadas salen a divertirse.



Fuente: Autores de la investigación

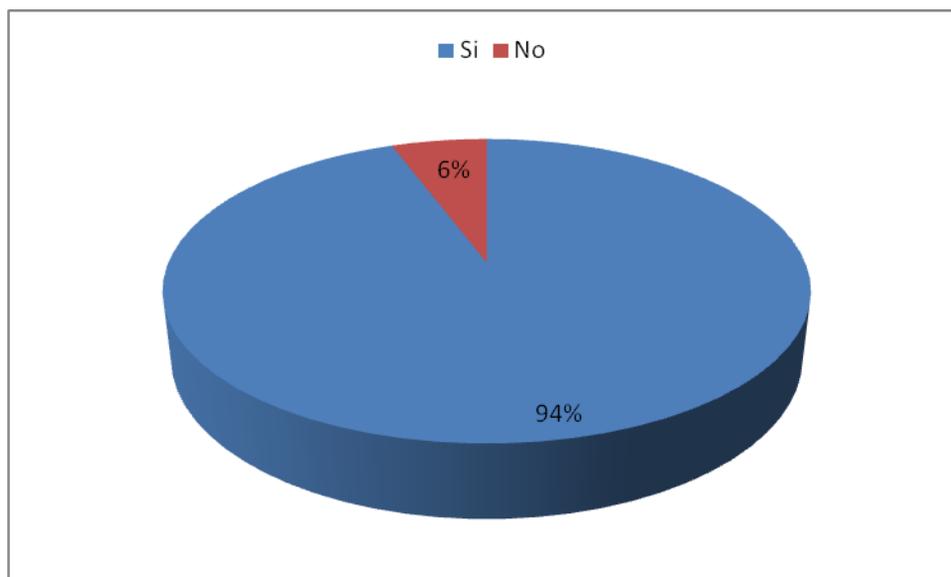
El 46% de los encuestados respondió que el lugar preferido para salir a divertirse son las discotecas, un 38% lo hace en los bares, estos dos porcentajes son importantes para el proyecto, ya que ayuda a identificar la oportunidad de prestar el servicio por parte de la agencia propuesta y que tipo de sitios son viables para la estrategia de convenios. Un 9% se divierte en otro tipo de lugares como cantinas, billares, estaderos, parques y vehículos automotores y el 7% restante lo prefieren hacer en su casa.

Tabla 5. Consumo de licor por parte de los encuestados cuando se divierten.

Ítem	Frecuencia	%
Si	314	94
No	19	6
TOTAL	333	100

Fuente: Autores de la investigación

Grafica 5. Consumo de licor por parte de los encuestados cuando se divierten.



Fuente: Autores de la investigación

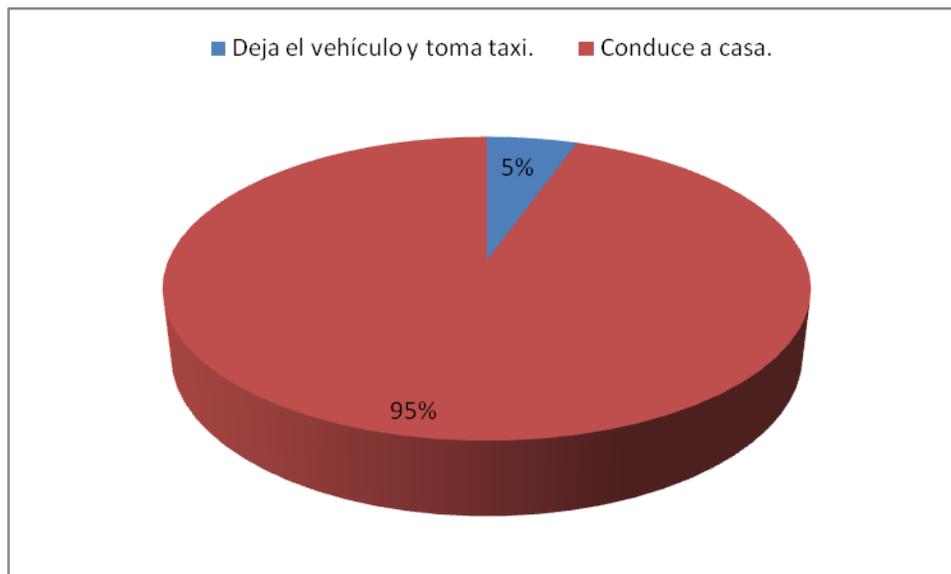
El 94% de las personas encuestadas cuando salen a divertirse afirmaron consumir bebidas alcohólicas, el 6% restante no consume bebidas alcohólicas cuando sale a divertirse, esto indica que el servicio propuesto podría tener una mayor acogida de acuerdo a este alto indicador; y al resto de personas, ofrecerles el servicio de conductor designado.

Tabla 6. Retorno a casa después de haber consumido alcohol.

Ítem	Frecuencia	%
Deja el vehículo y toma taxi.	17	5
Conduce a casa en estado de embriaguez.	297	95
TOTAL	314	100

Fuente: Autores de la investigación

Grafica 6. Retorno a casa



Fuente: Autores de la investigación

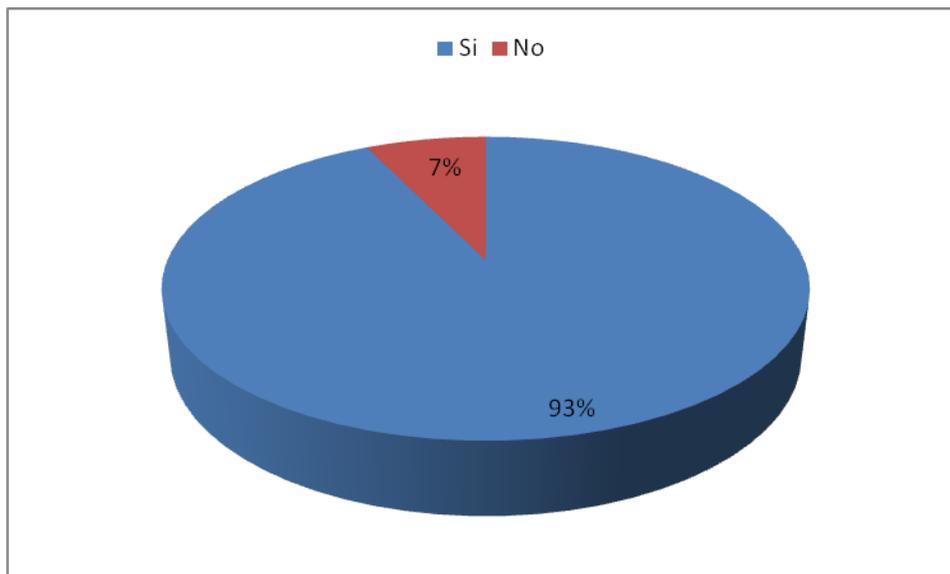
El 95% de los encuestados que consumen bebidas alcohólicas cuando salen a divertirse, realizan el retorno a casa en sus vehículos (carros-motos), esto indica el nivel de irresponsabilidad de las personas imprudentes que consumen licor y manejan; el 5% restante toma un taxi. Los datos anteriores muestra la necesidad de que la empresa propuesta realice campañas de concientización para las personas que consumen bebidas alcohólicas y conducen vehículos.

Tabla. 7. Conocimiento del servicio de conductor elegido.

Ítem	Frecuencia	%
Si	309	93
No	24	8
TOTAL	333	100

Fuente: Autores de la investigación

Grafica 7. Conocimiento del servicio de conductor



Fuente: Autores de la investigación

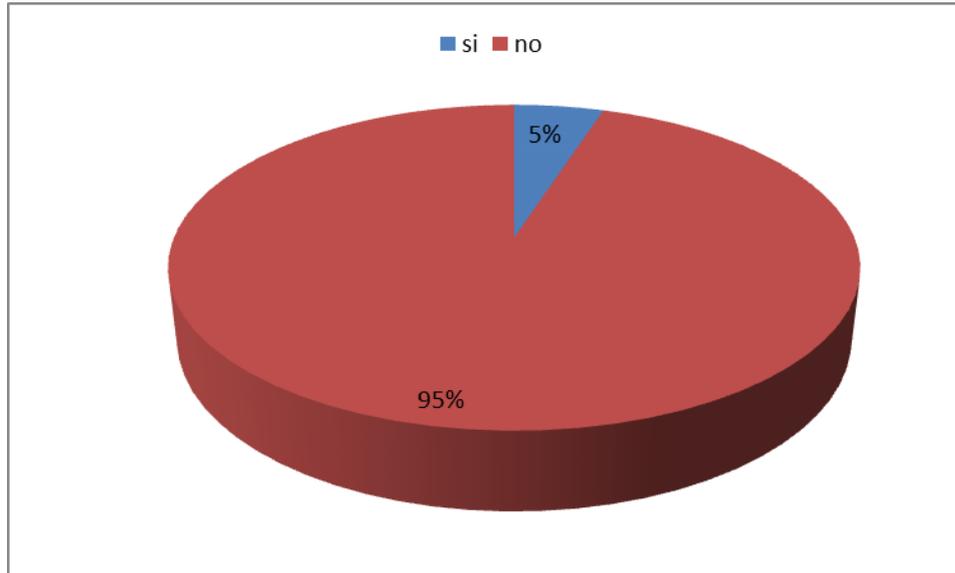
Del 100% de la muestra encuestada, el 93% manifestó conocer el servicio de conductor elegido, el 7% restante no lo conoce, esto demuestra que los anuncios publicitarios han servido para que se tenga más conocimiento al respecto, pero también indica que a nivel local se debe dar a conocer a un más el servicio.

Tabla. 8. Conocimiento de empresas que presten el servicio de Conductor Elegido en la ciudad de Ocaña.

Ítem	Frecuencia	%
Si	15	5
No	318	95
TOTAL	333	100

Fuente: Autores de la investigación

Grafica 8. Conocimiento de empresas que presten el servicio de conductor elegido en la ciudad de Ocaña.



Fuente: Autores de la investigación

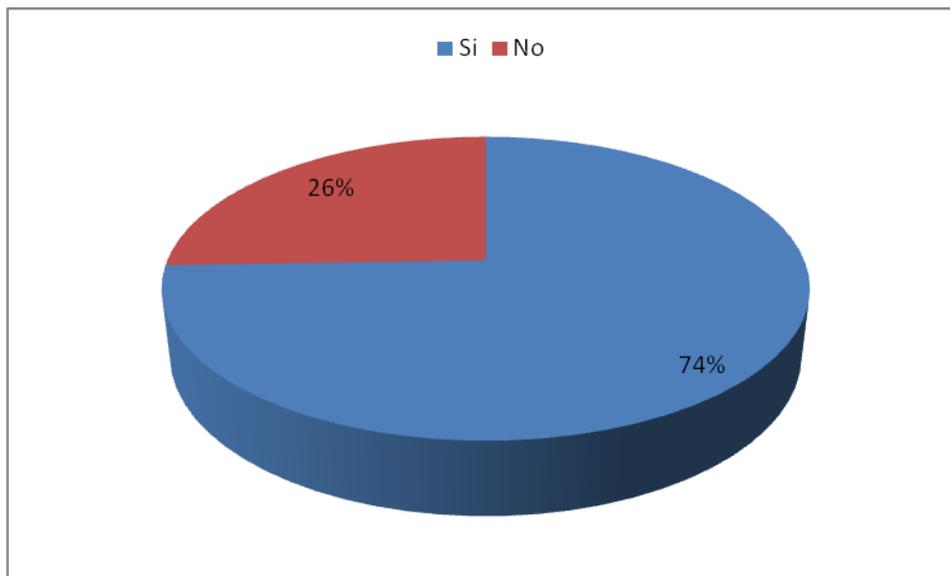
El 95% de las personas que manifestaron tener conocimiento del servicio de conductor elegido en la ciudad de Ocaña, no conocen ninguna empresa prestadora de este servicio en la ciudad, demostrando que existe un mercado no explotado, por lo tanto se convierte en una oportunidad para dar a prestar el servicio propuesto, el 5% restante dicen conocer de algunas personas que de manera particular e informal prestan dicho servicio en la ciudad, es decir no son empresas constituidas y registradas en cámara de comercio.

Tabla 9. Aceptación del Servicio de Conductor Elegido por una empresa Ocañera.

Ítem	Frecuencia	%
Si	248	74
No	85	26
TOTAL	333	100

Fuente: Autores de la investigación

Gráfica 9. Aceptación del Servicio de Conductor Elegido por una Empresa Ocañera.



Fuente: Autores de la investigación

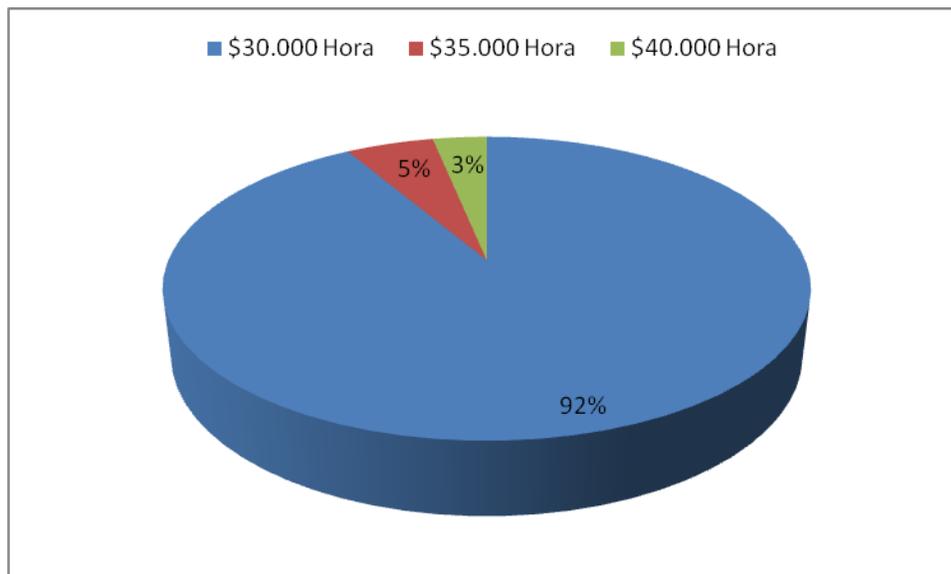
El 74% de las personas que matricularon su vehículo en la Secretaria de Transito de Ocaña Norte de Santander, manifestaron estar dispuestos a utilizar el servicio de Conductor Elegido por parte de una empresa Ocañera. Al preguntarle las razones por las cuales utilizarían este servicio un 52% respondió que lo haría para evitar accidentes donde se pierdan vidas, un 35% para evitar multas y sanciones y el 13% restante utilizaría el servicio para poder rumbear más tranquilo. Del 26% que respondieron negativamente a utilizar el servicio de Conductor Elegido, un 75% manifestó que no le facilita el vehículo a nadie, un 14% no lleva vehículo cuando rumbea y el 11% restante tiene otra forma de trasladarse a casa.

Tabla. 10. Disposición de pago por el Servicio de Conductor Elegido.

Ítem	Frecuencia	%
\$30.000 Hora	227	92
\$35.000 Hora	13	5
\$40.000 Hora	8	3
TOTAL	248	100

Fuente: Autores de la investigación

Gráfica 10. Disposición de pago por el servicio de conductor elegido.



Fuente: Autores de la investigación

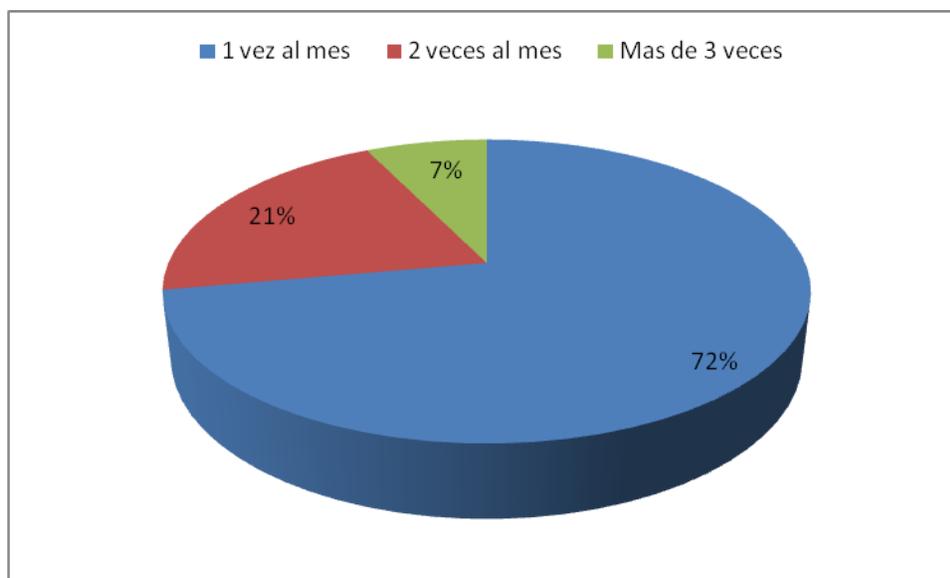
Del 100% de los encuestados que están dispuestos a utilizar el servicio de conductor elegido, el 92% pagarían por el servicio el valor de \$30.000, un 5% pagarían \$35.000 y el 3% restante estarían dispuestos a pagar el valor de \$40.000, este dato ayuda a establecer los precios o tarifas a utilizar para el servicio propuesto.

Tabla. 11. Frecuencia de utilización del Servicio de Conductor Elegido.

Ítem	Frecuencia	%
1 vez al mes	179	72
2 veces al mes	51	21
Más de 3 veces	18	7
TOTAL	248	100

Fuente: Autores de la investigación

Grafica 11. Frecuencia de utilización del servicio del conductor elegido.



Fuente: Autores de la investigación

De las personas que están dispuestas a utilizar el servicio de conductor elegido un 72% lo hará una vez al mes, un 21% estaría dispuesto hacerlo por lo menos 2 veces al mes y el 7% restante lo haría más de 3 veces al mes. Estos porcentajes indican cuantos servicios se ofrecerían mensual y muestra una oportunidad para desarrollar el proyecto.

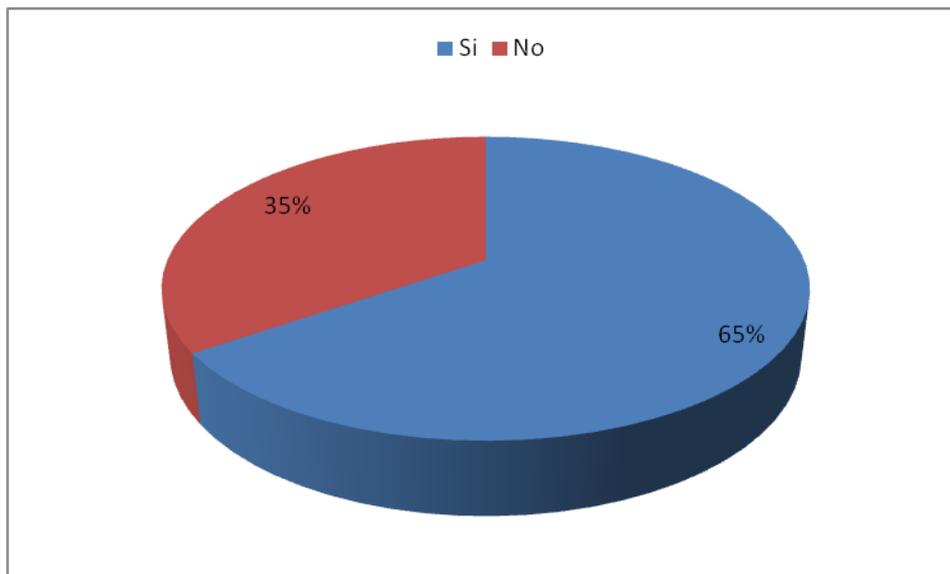
4.2 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN CORRESPONDIENTE A LA ENCUESTA DIRIGIDA A LOS GERENTES Y/O ADMINISTRADORES DE EXPENDIOS DE BEBIDAS ALCOHÓLICAS DE LA CIUDAD DE OCAÑA NORTE DE SANTANDER.

Tabla 12. Conocimiento del servicio de conductor elegido en la ciudad de Ocaña.

Ítem	Frecuencia	%
Si	51	65
No	27	35
TOTAL	78	100

Fuente: Autores de la investigación

Gráfica 12. Conocimiento del servicio de conductor elegido en la ciudad de Ocaña.



Fuente: Autores de la investigación

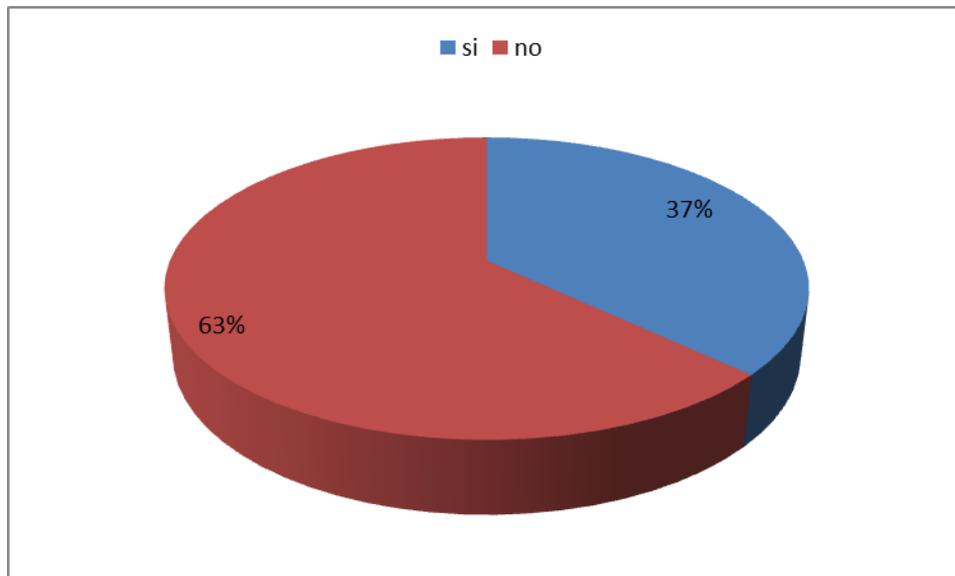
De los 78 gerentes encuestados, el 65% manifestaron saber sobre el servicio de conductor elegido, el 35% restante no lo conoce. El mayor porcentaje muestra que los anuncios publicitarios a nivel nacional han servido para que los gerentes o administradores de establecimientos de bebidas alcohólicas tengan conocimiento al respecto; pero también indica que a nivel local se debe dar a conocer a un más el servicio.

Tabla 13. Conocimiento de empresas que presten el servicio de conductor elegido en la ciudad de Ocaña.

Ítem	Frecuencia	%
Si	29	37
No	49	63
TOTAL	78	100

Fuente: Autores de la investigación

Grafica 13. Conocimiento de empresas que presten el servicio de conductor elegido en la ciudad de Ocaña



Fuente: Autores de la investigación

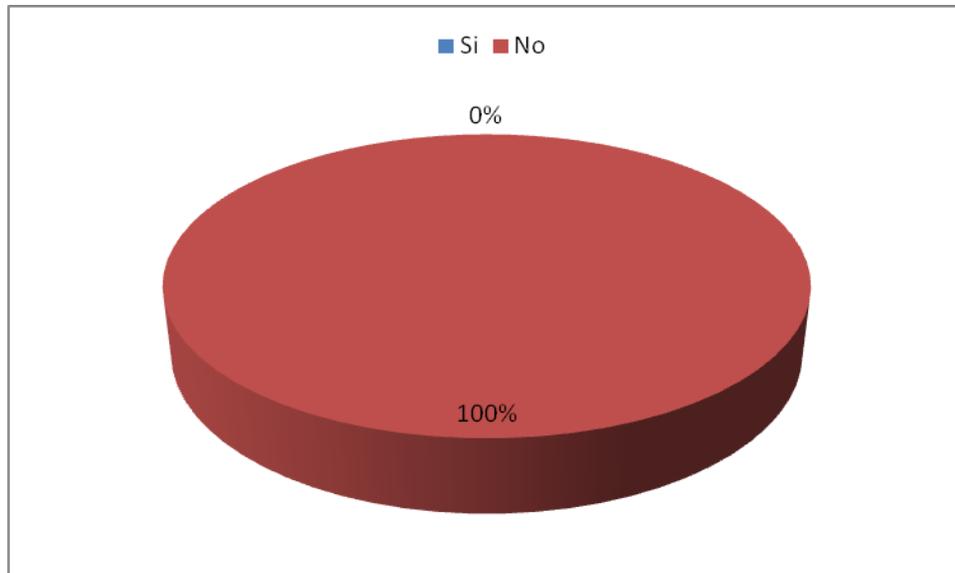
El 63% de los gerentes o administradores encuestados, no tienen conocimiento respecto a ninguna empresa que preste el servicio de conductor elegido en la ciudad de Ocaña, el 37% manifiesta saber sobre personas particulares que ofrecen este servicio de conductor elegido en la ciudad.

Tabla 14. Convenios establecidos entre empresas de conductor elegidos y expendios de bebidas alcohólicas, en la ciudad de Ocaña.

Ítem	Frecuencia	%
Si	0	0
No	78	100
TOTAL	78	100

Fuente: Autores de la investigacion

Grafica 14. Convenios establecidos entre empresas de conductor elegidos y expendios de bebidas alcohólicas, en la ciudad de Ocaña



Fuente: Autores de la investigación

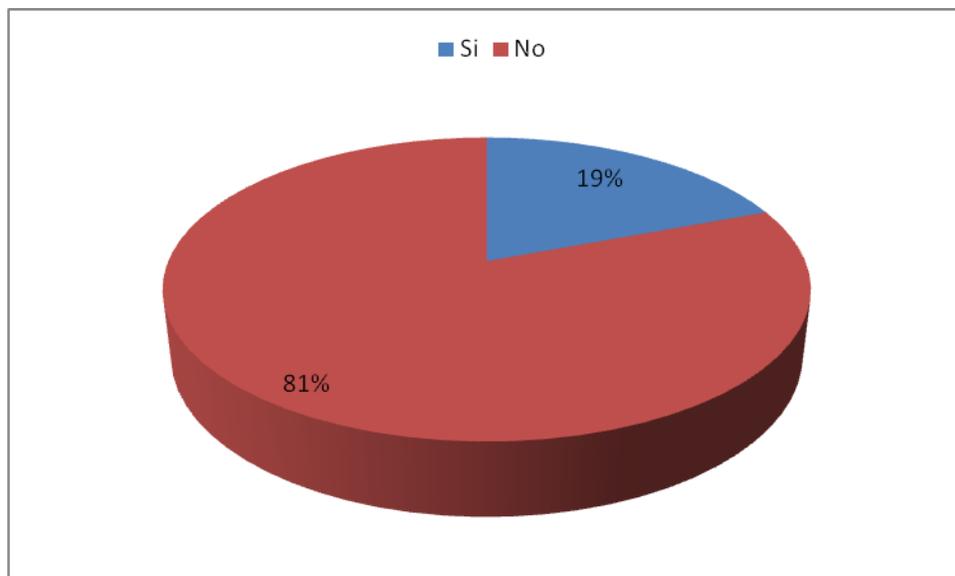
El 100% de los encuestados, no tienen ningún tipo de convenios con ninguna empresa para el traslado de sus clientes, esto indica una oportunidad para que la agencia propuesta, haga convenios con este tipo de establecimientos.

Tabla 15. Aceptación de convenio del servicio de conductor elegido, entre la empresa Ángeles Guardianes y expendios de bebidas alcohólicas de la ciudad de Ocaña.

Ítem	Frecuencia	%
Si	15	19
No	63	81
TOTAL	78	100

Fuente: Autores de la investigación

Grafica 15. Aceptación de convenio del servicio de conductor elegido, entre la empresa Ángeles Guardianes y expendios de bebidas alcohólicas de la ciudad de Ocaña.



Fuente: Autores de la investigación

El 81% de los establecimientos que corresponde a cantinas, billares, estaderos y estancos no establecerá convenio con la empresa, por el tipo de clientes, por falta de tiempo y por la tramitología, el 19% restante de los establecimientos que corresponde a discotecas y bares si están dispuestos en establecer un convenio con la empresa de Conductor Elegido “ÁNGELES GUARDIANES”, especialmente por la seguridad de sus clientes; por lo tanto la empresa propuesta debe desarrollar estrategias para atraer al mercado que manifiesta no estar interesado.

4.3 DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

Según resultados obtenidos de las encuestas aplicadas a las personas que matricularon su vehículo ante la Secretaria de Tránsito de la ciudad de Ocaña y de acuerdo a lo manifestado por el 98% de los encuestados, se determinó que en la ciudad de Ocaña no existe una empresa que preste el servicio de Conductor Elegido. De igual forma se estableció que el 74% de los encuestados desean utilizar el servicio de retorno seguro a casa y que el 92% de estas personas están dispuestos a pagar por la prestación del servicio el valor de \$30.000 y lo harían con una frecuencia de al menos una vez por mes.

De lo anterior se denota la viabilidad de creación de una agencia de conductor elegido en la ciudad de Ocaña, por cuanto existe una demanda insatisfecha y en la actualidad no hay ninguna empresa que permita satisfacerla. Aunado a esta circunstancia y convirtiéndose en un factor relevante los propietarios de los establecimientos preferidos por los encuestados para la diversión los fines de semana, como bares y discotecas, manifestaron su disponibilidad para trabajar mancomunadamente a través de convenios con la empresa de

conductor elegido, con el fin de hacer parte de la solución y brindar seguridad y confiabilidad en el momento del retorno a casa a los clientes, contribuyendo así a reducir considerablemente los niveles de accidentalidad en la ciudad.

4.4 ESTUDIO DE MERCADO

El estudio de mercado juega un papel preponderante al momento de definir la viabilidad del proyecto, ya que sirve como base de información respecto a la demanda potencial, el precio que están dispuestos a pagar los demandantes y el establecimiento de las características y especificaciones del servicio a implementar.

En la realización de este proyecto, el estudio de mercados inicia con un sondeo acerca del contexto en donde se ubicará la agencia, en cuanto a la disponibilidad del servicio, al precio, la plaza, promoción, comercialización y competitividad del mismo.

4.4.1 Descripción del producto. El servicio de conductor elegido de la empresa “ÁNGELES GUARDIANES”, contará con conductores capacitados para responder a cualquier tipo de eventualidad donde se requiera el servicio de asistencia de transporte, a personas con vehículo propio, ubicadas en el perímetro urbano de la ciudad Ocaña.

Con este servicio se espera contribuir a la disminución de accidentes de tránsito ocasionados especialmente por la ingesta de bebidas alcohólicas, a través de la culturización para este tipo de conductas.

Portafolio de Servicios. Para la prestación del servicio la empresa contará con las siguientes modalidades:

Conductor Designado. En caso de imposibilidad del usuario para conducir el vehículo a consecuencia de un accidente automovilístico o enfermedad, se pondrá a disposición del mismo un conductor profesional para conducir el vehículo desde el lugar donde se encuentre hasta el lugar de destino previsto, siempre y cuando sea dentro los perímetros geográficos establecidos.

Conductor Rumero. Cuando el usuario tenga una celebración o una rumba, se prestará el servicio de retorno seguro a casa, enviando a un conductor que se encargue de trasladarlo en su vehículo, desde el sitio donde se encuentre hasta el lugar que haya indicado con anterioridad, bajo las siguientes condiciones:

Al momento de inicio de la prestación del servicio el usuario debe cancelar el valor correspondiente al mismo y solicitar a cambio el comprobante de pago.

Contactar el servicio como mínimo 2 horas antes de la prestación del mismo.

Facilitar datos del usuario y del vehículo.

Indicar punto de encuentro y punto de destino, el servicio de conductor rumero cubre un trayecto de máximo treinta (30) Km., contados desde el límite del perímetro urbano de la ciudad donde se solicita el servicio hasta el lugar pactado.

Al usuario por su seguridad se le asignara un código.

Antes de iniciar la asistencia se diligenciará un formato con los datos del usuario y el estado del vehículo (Ver Anexo 3 y 4).

Al llegar al sitio de destino el usuario debe firmar el acta de servicio, que manifiesta la conformidad del mismo y el estado de entrega del vehículo.

“**ÁNGELES GUARDIANES.**”, para brindar mayor seguridad y un servicio más amplio a sus clientes, propende celebrar convenios con bares, clubes, estaderos, discotecas y toda clase de establecimientos expendedores de bebidas alcohólicas.

Características del servicio. Conductor Elegido “ÁNGELES GUARDIANES” se reconocerá por la Razón Social, logotipo y slogan.

Nombre y/o Razón Social. La Empresa será registrada como Conductor Elegido “ÁNGELES GUARDIANES” S.A.S., como una sociedad anónima simplificada, nombre que la identificara en todo su desarrollo productivo y vida comercial. Es un nombre fácil de recordación y representa la seguridad y la protección que la empresa se compromete a brindar a sus usuarios.

El logotipo. La empresa de Conductor Elegido “ÁNGELESGUARDIANES” tendrá como logotipo:

Figura 1. Logo de la empresa



Fuente: Autores de la investigación

El azul representa la confiabilidad, el ángel con las alas abiertas representa la protección y las llaves representan la seguridad en las vías.

El eslogan. **La empresa de conductor elegido tendrá como slogan UN ÁNGEL A SU SERVICIO, busca motivar a los habitantes de la ciudad de Ocaña a entregar las llaves de su vehículo, cuando por cualquier eventualidad no estén en condiciones de conducir.**

4.4.2 Determinación de la demanda. Análisis de la Demanda. La cuantificación de la demanda se ha realizado tomando como referencia el total de la población del proyecto que corresponde a 2.515 personas que obtuvieron licencia de conducción (motos-carros) en la ciudad de Ocaña durante el año 2013, según la base de datos de la Secretaria de Tránsito y Transporte de la ciudad Ocaña.

De lo anterior se denota que la población objeto son 2.515 personas, que corresponden a una muestra de 333 personas, una vez aplicada la fórmula de muestreo; de las cuales el 74% de los encuestados están dispuestos a contratar el servicio de conductor elegido, de acuerdo a los datos arrojados en la tabla # 9 de la encuesta número 1. De este modo y aplicando el anterior porcentaje a la población inicial, se obtiene que la muestra encuestada proyectada hacia la población corresponde a 1.861 personas, dispuesta a contratar el servicio de conductor elegido.

Cuadro 1. Determinación de la demanda.

Número de personas con licencias de moto y carro año 2013.	% de muestra interesada en contratar el servicio de conductor elegido Según tabla 11 de la encuesta número 1	Población proyectada en la muestra
2.515	74%	1.861

Autores de la investigación

Característica del mercado. La investigación se proyecta a 5 años tomando como año de partida al 2013, para este fin se tendrá en cuenta a las personas que están interesadas a contratar el servicio de conductor elegido. Según la encuesta aplicada anualmente 1861 estaría dispuestas a adquirir el servicio, mensualmente serían 155 personas; pero la realidad empresarial es que no todos inicialmente tomarían el servicio, por lo tanto los investigadores consideran objetivo que en el primer año se comience con una demanda de 50 personas mensualmente, y va aumentando en un 60% anual.

Cuadro 2. Proyección de la demanda.

AÑOS	1	2	3	4	5
Mercado potencial	600	960	1440	1920	2400

Fuente: Autores de la investigación

4.4.3 Determinación de la oferta. En la actualidad en la ciudad de Ocaña, no se tiene registro de alguna empresa que oferte directamente el servicio de conductor elegido, la anterior circunstancia se convierte en una oportunidad de viabilidad de creación del proyecto, con miras a satisfacer las necesidades insatisfechas de los clientes potenciales.

4.4.4 Determinación del precio. La empresa “ÁNGELES GUARDIANES” fijará el precio para el servicio de conductor elegido, basados en el análisis realizado al mercado potencial, a través del instrumento de recolección de información (Anexo número 1). Para este caso en particular el valor establecido por la mayoría de encuestados es de \$30.000 pesos por hora de servicio.

Se pretende realizar un aumento de estas tarifas anualmente y durante los 5 años subsiguientes, de acuerdo a la resultante del 5% promedio de aumento del salario mínimo legal vigente de los últimos 3 años (2010-2011-2012).

Cuadro 3. Precio de Venta

Año	1	2	3	4	5
Servicio conductor por hora	30.000	31.500	33.075	34.729	36.465

Fuente: Autores de la investigación

4.4.5 Canales de Distribución. Una vez definidos los clientes potenciales, se utilizará el canal de distribución directo



4.4.6 Estrategia de Publicidad y Promoción. La publicidad es el medio más importante para darse a conocer y se considera que es medio para llegar al segmento del mercado en el menor tiempo posible. Una ventaja que tiene la ciudad de Ocaña, es que cuenta con medios masivos de comunicación, que han dinamizado la oferta y promoción de productos y servicios.

Para introducir en el mercado local a la empresa de conductor elegido “ÁNGELES GUARDIANES”, se recurrirá, a la televisión y a las redes sociales, mediante mensajes publicitarios claros, directos y sencillos que puedan identificar de manera precisa el servicio ofertado por la empresa.

Objetivos de la publicidad. Con la publicidad la empresa de conductor elegido, pretende:

Informar a la comunidad Ocañera la existencia de la empresa conductor elegido ÁNGELES GUARDIANES.

Dar a conocer los servicios que ofrece la empresa para captar clientes, permitiendo su recordación.

Desarrollar la imagen de la empresa con un logo y un eslogan que la identifique para el posicionamiento de la misma en el mercado.

Llegar a los clientes potenciales con estrategias publicitarias adecuadas y novedosas que llamen su atención.

Seleccionar y diseñar el medio de comunicación más adecuado para ofrecer el servicio.

Diseñar estrategias de lanzamiento que permita crear un espacio interactivo con los clientes para demostrar una imagen de claridad y transparencia en el servicio que se ofertara.

Medios de comunicación. El proyecto tendrá como estrategia, la utilización de medios masivos, principalmente la televisión y las redes sociales, por cuanto llegan de forma directa al usuario del servicio. Además se entregaran autoadhesivos alusivos a la empresa. También se proyecta la creación de un blog o página Web, para promocionar y dar a conocer la importancia del servicio de conductor elegido cuyo fin es SALVAR VIDAS y así contribuir a la seguridad de los peatones y conductores de la ciudad de Ocaña. En este punto es preciso identificar los medios opcionales para la publicidad, como son televisión local, las redes sociales de las cuales se tendrán en cuenta:

Canal Comunitario TV San Jorge

Facebook.

Twitter

Cuadro 4. Inversión Inicial Medios de Comunicación por dos meses.

ITEM	VALOR UNITARIO	VALOR 1 MES	VALOR 2 MES	VALOR TOTAL
TV Local (2 meses)	\$30.000	\$ 30.000	\$30.000	\$60.000
Autoadhesivos de Presentación (1 mes 500) y (segundo mes 500)	\$50.000	\$ 50.000	\$50.000	\$100.000
Elaboración y Actualización Página WEB	\$500.000	\$500.000	\$500.000	\$1.000.000
TOTAL				\$1.160.000

Fuente: Autores de la investigación

Estrategias de cobertura de mercado. Debido a que la empresa de servicio de conductor elegido ÁNGELES GUARDIANES, se introduce al mercado local se requiere:

Realizar eventos de lanzamiento donde se dé a conocer el servicio y sus bondades. A través de actividades directas en bares y discotecas específicas.

Realizar representación de mimos en horas (7.30 AM y 6 PM) y días (Viernes, Sábados) especiales y/o lugares estratégicos de la ciudad (semáforos llanadas y coliseo).

Cuadro 5. Presupuesto de Lanzamiento por dos meses.

ITEM	VALOR UNITARIO	VALOR 1 MES	VALOR 2 MES	VALOR TOTAL
4 Animadores (mimos-instructores) día	\$30.000	\$120.000	\$120.000	\$240.000
TOTAL				\$240.000

Fuente: Autores de la investigación

Cuadro 6. Presupuesto consolidado de estrategias de publicidad y promoción por dos meses.

ITEM	VALOR 1 MES	VALOR 2 MES	VALOR TOTAL
Inversión Inicial Medios de Comunicación por dos meses.	\$580.000	\$580.000	\$1.160.000
Presupuesto de Lanzamiento por dos meses	\$120.000	\$120.000	\$240.000
TOTAL			\$1.400.000

Fuente: Autores de la investigación

4.5 ESTUDIO TÉCNICO

La importancia de este estudio se deriva de la valorización de las variables técnicas y del uso eficiente de los recursos disponibles como son la localización, la tecnología, los equipos, los muebles y las instalaciones necesarias para la prestación del servicio.

4.5.1 Localización. El objetivo de la localización es determinar el sitio estratégico donde se ubicará la empresa, para la prestación del servicio.

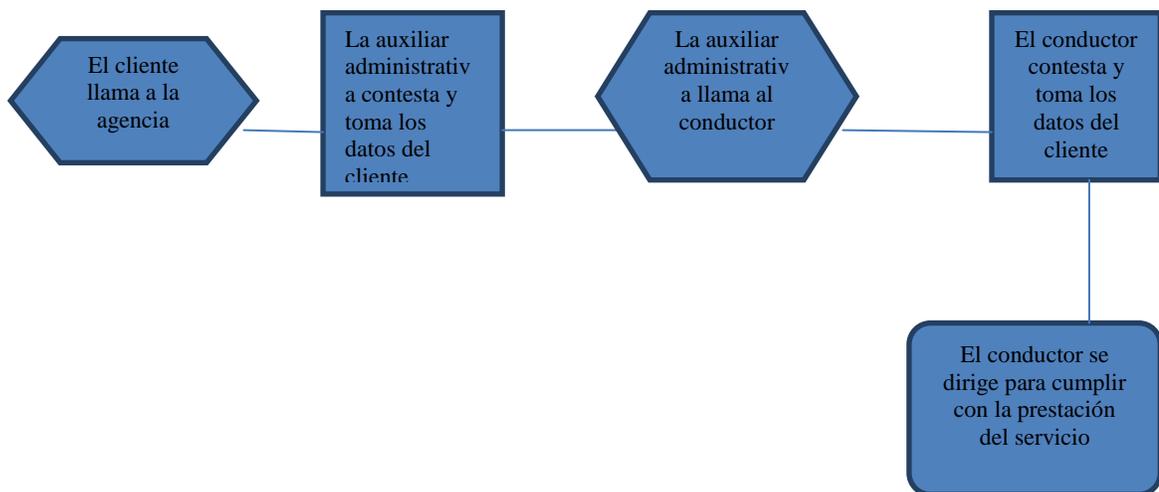
Macro-localización. La empresa de servicio de conductor elegido “ÁNGELES GUARDIANES”, estará ubicada en el Municipio Ocaña., departamento Norte de Santander.

Micro-localización. Conductor Elegido “ÁNGELES GUARDIANES“ se instalará dentro de la vivienda de Willigton Sanjuan Muñoz, siendo uno de los socios u investigadores del proyecto, ubicada en el barrio Juan XXIII, con dirección calle 2 No 10ª-203, Piso 1 y con un espacio de aproximadamente 5 m². Se decide ubicar aquí ya que este barrio cuenta con una posición excelente hacia el centro de la ciudad, lugar donde se ubican las discotecas y bares; así mismo su extensión permite la ubicación y distribución de los espacios o cada una de las divisiones requeridas para la prestación del servicio en forma idónea. (Ver Anexo 5).

4.5.2 Ingeniería del proyecto. Para representar el proceso de prestación del servicio de conductor elegido, se establecieron 3 procesos principales: Uno inicial que corresponde al proceso de contratación del servicio, una intermedio que se refiere a la ejecución del servicio y uno final que se relaciona con el proceso de satisfacción del usuario.

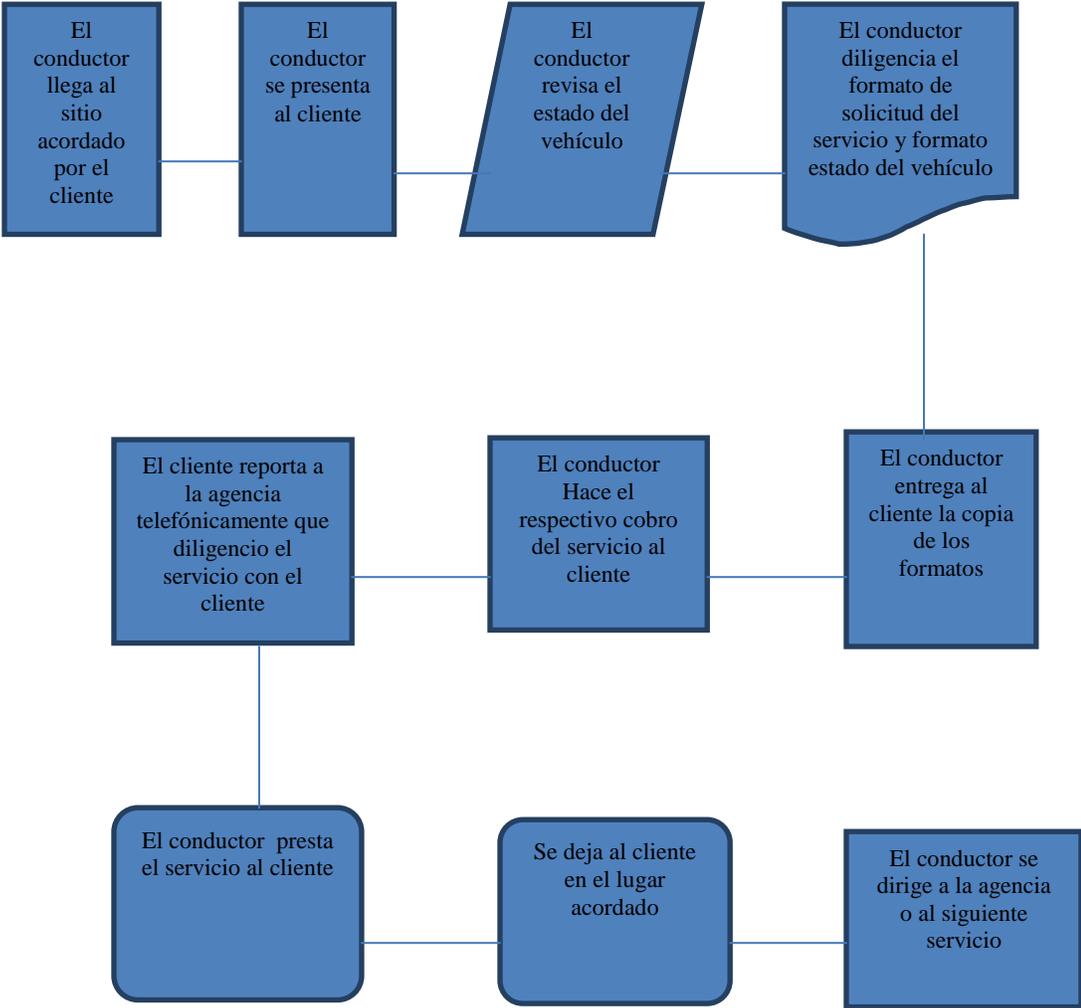
Diagrama del Proyecto. Para la comprensión del proceso de prestación del servicio de conductor elegido, se detallan las actividades necesarias con tiempos aproximados para la ejecución del proceso a través de diagramas de flujo.

Figura 2. Diagrama contratación del servicio



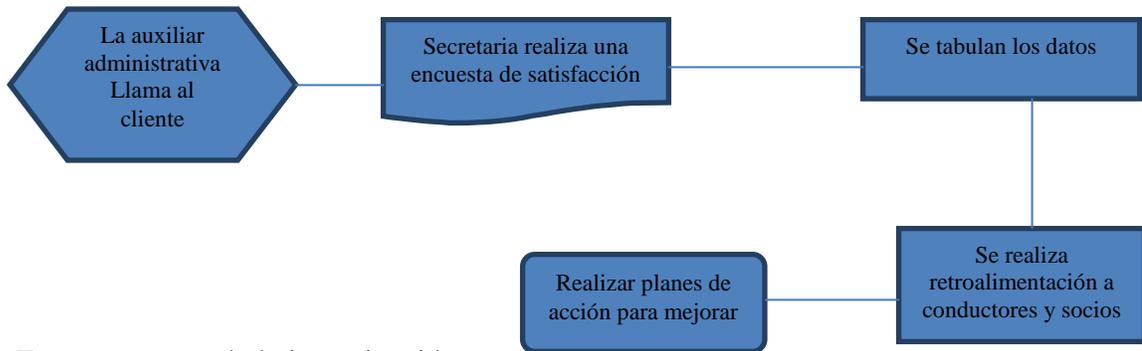
Fuente: autores de la investigación

Figura 3. Diagrama ejecución del servicio



Fuente: autores de la investigación

Figura 4. Diagrama satisfacción del usuario



Fuente: autores de la investigación

4.5.3 Necesidades y Requerimientos. Para el comienzo de las operaciones de la empresa de conductor elegido “ÁNGELES GUARDIANES” se requiere lo siguiente:

Cuadro 7. Equipos de computación y comunicación.

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	VALOR TOTAL
Portátil	1	650.000	650.000
Impresora	1	220.000	220.000
Teléfono celular manejo datos, uno para la empresa y uno para cada conductor(es) (2)	3	133.333	400.000
TOTAL EQUIPOS COMPUTO Y COMUNICACIÓN			1.270.000

Fuente: Autores de la investigación

Cuadro 8. Muebles y enseres de oficina.

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PRECIO U	VALOR TOTAL
Sillas de trabajo	1	80.000	80.000
Sillas visitantes	2	20.000	40.000
Basureros de plástico	2	10.000	10.000
Escritorios con archivador de madera	1	150.000	150.000
TOTAL MUEBLES Y ENSERES			280.000

Fuente: Autores de la investigación

Cuadro 9. Útiles de oficina.

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PRECIO U	VALOR TOTAL
Hojas tamaño carta (500) resma	1	9.000	9.000
Carpetas a-z	1	6.000	6.000
Clips caja pequeños 100 unidades	1	1.500	1.500
Ganchos grapadoras caja mediana	1	2.700	2.700
Sobres plásticos carpeta a-z (bolsa 100 U)	1	12.000	12.000
Talonarios impresos de servicio (500 U)	1	50.000	50.000
Lapiceros caja (12 U)	1	11.000	11.000
Talonarios de contabilidad varios	3	3.000	9.000
Grapadoras	1	8.000	8.000
Perforadoras	1	7.800	7.800
Bandejas organizadoras	1	8.500	8.500
Sellos	2	5.000	10.000
Almohadillas	1	4.000	4.000
TOTAL ÚTILES DE OFICINA			\$139.500

Fuente: Autores de la investigación

Es importante aclarar que este rubro destinado a la papelería es mensual, se proyecta adquirir \$1.674.000 para los primeros cinco años.

4.5.4 Necesidades del recurso humano. Se contará con personal administrativo y operativo especializado en la ejecución de las actividades a realizar. La actividad económica de la empresa implica la utilización de los servicios de personal que tenga dominio y conocimientos en el área de conducción - normas de tránsito y en el área administrativa -financiera para operar de manera eficaz y eficiente.

Respecto al sueldo de los conductores, se les pagará por prestación del servicio; se tendrá en cuenta la cantidad de personas que pagarían por el servicios es decir en el primer año demandarían los servicios 50 personas mensualmente, es decir 600 personas anualmente, en el segundo año demandarían los servicios 80 personas mensualmente, es decir 960 personas anualmente, en el tercer año demandarían 120 personas mensualmente, es decir 1440 personas anualmente, en el cuarto año demandarían 160 personas mensualmente, es decir 1920 personas anualmente y en el quinto año demandarían 200 personas mensualmente, es decir 2400 personas anualmente.

Como se observa en el Cuadro N°10, en el caso de los conductores se les cancela el 50%

por servicio prestado, entonces en el primer año demandaría 50, a un precio de \$30.000, da como resultado \$1.500.000, es decir a los dos conductores se les cancelaría \$750.000 mensuales.

Cuadro 10. Gastos de personal.

CONCEPTO (MENSUAL)	GERENTE	AUXILIAR ADMINISTRATIVA Y CONTABLE	CONDUCTOR X 2	CONTADOR - honorarios
SALARIO	\$616.000	\$616.000	\$375.000	\$300.000
BONIFICACIÓN	\$200.000			
AUXILIO DE TRANSPORTE	\$ 72.000	\$ 72.000		
SALUD	\$ 52.360	\$ 52.360		
PENSIÓN	\$ 73.920	\$73.920		
PARAFISCALES	\$53.055	\$53.055		
VACACIONES	\$ 2.562	\$ 2.562		
CESANTÍAS	\$ 4.276	\$ 4.276		
INTERESE SOBRE CESANTÍAS	\$ 356	\$ 356		
PRIMAS	\$ 4.276	\$ 4.276		
TOTAL	\$1.078.805	\$878.805	\$750.000	\$300.000

Fuente: Autores de la investigación

4.5.5 Distribución de la planta. La planta física tiene un área de 5 m², en la que se pueden establecer de 2 áreas de trabajo, la recepción y la unidad sanitaria. La distribución de los equipos y muebles se realizará de tal forma que cada empleado cumpla sus labores de manera adecuada y cómoda. (Anexo 6).

4.6. ESTUDIO ADMINISTRATIVO Y LEGAL

4.6.1 Misión. ANGELES GUARDIANES S.A.S., es una empresa encargada del traslado y acompañamiento de personas en los momentos en que no estén en capacidad de conducir, generando así tranquilidad y confianza al preservar la vida de los clientes, a través del compromiso, responsabilidad y excelente calidad del servicio.

4.6.2 Visión. Conductores Elegidos “ÁNGELES GUARDIANES”, se proyecta para el año 2018, como la empresa líder en la prestación del servicio de conductor elegido en la ciudad de Ocaña, manteniendo un nivel de exigencia y mejora continua y superando las expectativas de nuestros usuarios. Apoyados en capital humano comprometido y reconocido por trabajar bajo principios de responsabilidad social.

4.6.3 Políticas. Conductores Elegidos “ANGELES GUARDIANES” cuenta con las siguientes políticas organizacionales que permiten el desarrollo de un servicio de calidad: Prestar el servicio de conductor elegido, facilitando el transporte de personas en sus propios vehículos, hasta su lugar de retorno de manera segura.

Contratación de jóvenes que tengan licencia de conducción, buen manejo de vehículo y proactivos ante las diferentes situaciones que se pueden presentar.

Mejorar todas las sugerencias e inquietudes que pudieran expresar los clientes.

Proporcionar campañas de capacitación de sensibilización cultural tanto para los clientes externos e internos.

Motivación constante mediante actividades de integración y reconocimiento laboral.

4.6.4 Estrategias Administrativas. Conductores Elegidos “ÁNGELES GUARDIANES”, tiene como principales estrategias administrativas:

Contratar directamente al personal, proporcionando estabilidad laboral y pertenencia por la empresa.

Retribuciones con salidas, actividades de integración o descanso por la labor desempeñada. Propiciar el sentido de pertenencia, de armonía y de cordialidad en todas las áreas de la empresa.

Crear una cultura organizacional, propia de una gestión administrativa.

Capacitar al personal con el fin de mejorar la atención y minimizar tiempos de movilidad de forma segura y confiable.

Crear y mantener un sistema de información y métodos para asegurar una eficiente red de comunicación y de desarrollo organizacional.

Seleccionar y capacitar el talento humano, en razón de las funciones propias de su cargo. Optimizar el aprovechamiento del talento humano y de los recursos financieros.

Realizar frecuentemente investigaciones de mercados para conocer la satisfacción del servicio.

4.6.5 Objetivos específicos. Conductores Elegidos “ÁNGELES GUARDIANES”, tiene como principales objetivos específicos:

Conocer y poner en práctica toda la información, normatividad y procedimientos necesarios para la prestación del servicio de conducción y acompañamiento de los clientes.

Capacitar y sensibilizar a los empleados de la importancia de prestar un servicio oportuno y con alta calidad.

Desarrollar campañas de sensibilización cultural ciudadana, de los peligros de conducir en estado de embriaguez.

Difundir las bondades del servicio de conductor profesional.

4.6.6 Valores corporativos. De consenso con sus colaboradores y con el propósito de mejorar el desempeño empresarial hacia el logro de los objetivos institucionales, la empresa de conductor elegido “ÁNGELES GUARDIANES”, pondrá en práctica las actividades laborales los siguientes valores:

Seguridad. Generar tranquilidad y confianza al preservar la vida de los clientes, trasladándolos en las mejores condiciones.

Confiabilidad. Dentro del ambiente y/o clima organizacional prevalecerá la confianza entre el personal para lograr un trabajo en equipo, realizado adecuadamente y de calidad

Honestidad. Ser justos con nuestros clientes a la hora de hacer el respectivo cobro del servicio prestado, y proteger sus vehículos.

Respeto. Los empleados y clientes de la empresa tendrán el respeto a su dignidad humana, no serán explotados, sus derechos prevalecerán así como deben cumplir sus deberes.

Compromiso. El personal administrativo y operativo tendrá sentido de pertenencia con la empresa, se sentirá parte de ella, se hará responsable de los objetivos logrados y los no alcanzados y así mismo implementara estrategias para su logro. En el ámbito de protección seremos responsables de preservar la vida de los clientes.

Integridad. Contar con personal educado, honesto, que tenga control emocional, que tenga respeto por sí mismo, apropiado, que tenga respeto por los demás, responsable, disciplinado, directo, puntual, leal, pulcro y que tenga firmeza en sus acciones, por lo tanto, debe ser una persona atenta, correcta e intachable.

Eficiencia. Nos esforzamos por tener la mejor disposición a la hora de realizar nuestro trabajo y de atender a los clientes con responsabilidad en las acciones realizadas por la empresa para con la comunidad.

4.6.7 Estructura Organizacional. Tratándose de una estructura sencilla y funcional, se debe tener en cuenta que la empresa se inclina a una organización formal.

Para la prestación del servicio de conductor elegido de “ÁNGELES GUARDIANES”, en el corto y mediano plazo, se considera apropiado que el siguiente personal labore en área administrativa y operativa.

Área Administrativa

Asamblea de socios

Junta directiva

Gerente

Contador Público

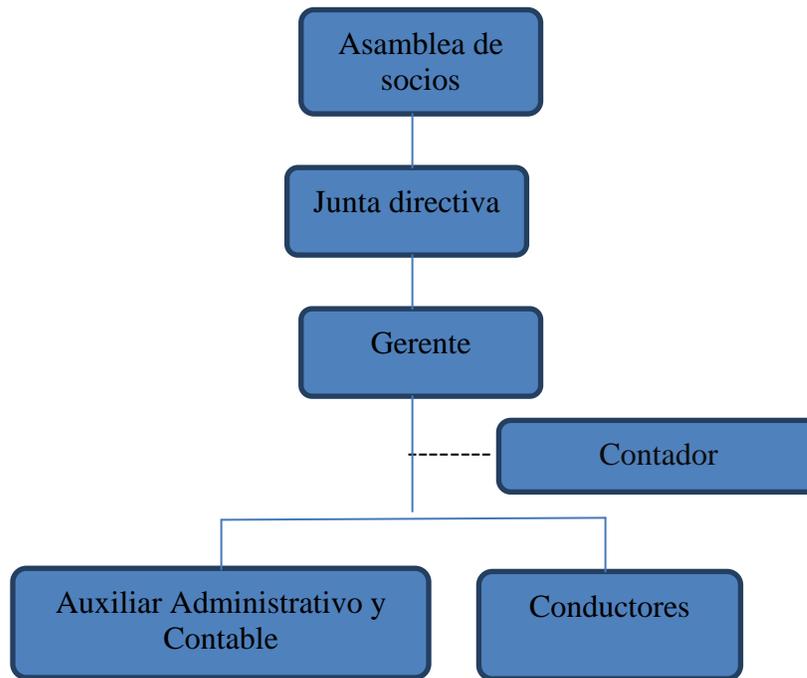
Auxiliar administrativo y contable

Área Operativa

Conductores

En la medida que el proyecto crezca se introducirán nuevos cargos a la estructura jerárquica.

Figura 5. Organigrama



Fuente: Autores de la investigación

4.6.8 Descripción y Perfil de Cargos. Describe las funciones, la dependencia y las responsabilidades de cada área de la empresa, igualmente especifica los requerimientos para cada cargo.

MANUAL DE FUNCIONES

Cuadro 11. Manual de funciones de la Asamblea de Socios.

DESCRIPCIÓN DEL CARGO	
NOMBRE DEL CARGO	ASAMBLEA DE SOCIOS
ANÁLISIS DEL CARGO	
FUNCIONES	Elegir entre sus participantes un presidente, vicepresidente y secretario. Elegir la junta directiva. Reformar los estatutos. Disolver y ordenar la liquidación de la fundación. Aprobar su propio reglamento. Las demás que señale la ley, los estatutos y reglamento de la fundación.
REQUISITOS	PERTENENCIA Ser socio de la empresa

Fuente: Autores de la investigación

Cuadro 12. Manual de funciones de la junta directiva.

DESCRIPCIÓN DEL CARGO	
NOMBRE DEL CARGO	JUNTA DIRECTIVA
ANÁLISIS DEL CARGO	
FUNCIONES	Expedir su propio reglamento, los reglamentos internos de la entidad. Nombrar y remover cuando fuere necesario al gerente. Aprobar el presupuesto para cada vigencia. Crear los cargos y los niveles de remuneración Autorizar al gerente para realizar operaciones y contratos relacionados con las actividades de la empresa Decidir sobre el ejercicio de acciones judiciales y transigir sobre cualquier litigio que tenga la entidad. Rendir informes de gestión y de cierre de ejercicio. Aprobar el manual de funciones para los empleados de la empresa.
REQUISITOS	PERTENENCIA Ser socio de la empresa

Fuente: Autores de la investigación

Cuadro 13. Manual de funciones del Gerente.

DESCRIPCIÓN DEL CARGO	
NOMBRE DEL CARGO	GERENTE
JEFE INMEDIATO	DUEÑOS
ANÁLISIS DEL CARGO	
FUNCIONES	<ul style="list-style-type: none"> - Representar a la Empresa judicial y extrajudicialmente. - Designar a los funcionarios o empleados. - Celebrar todo acto o contrato que se requiera, que sea consistente y relacionado con las operaciones propias de la empresa. - Desarrollar las actividades inherentes a: Área financiera, de mercadeo, talento humano y de prestación del servicio. - Crear y mantener las relaciones con clientes reales y potenciales en la ciudad y la provincia.
REQUISITOS	<p>EDUCACIÓN Título de Administrador de Empresas.</p> <p>HABILIDADES Liderazgo, Empatía, Orientación hacia resultados, Capacidad de análisis, Comunicación, Capacidad de negociación Iniciativa, autonomía, Planeación y organización.</p>
	<p>EXPERIENCIA Mínimo 2 años en cargos similares Conocimiento en áreas de: Mercadeo, Finanzas y Talento humano.</p>
	<p>FORMACIÓN Inducción sobre: la empresa, Conductor elegido y el campo de trabajo.</p>
TIPO DE CONTRATO	Término Indefinido

Fuente: Autores de la investigación

Cuadro 14. Manual de funciones del Contador

DESCRIPCIÓN DEL CARGO	
NOMBRE DEL CARGO	CONTADOR
JEFE INMEDIATO	GERENTE
ANÁLISIS DEL CARGO	
FUNCIONES	<ul style="list-style-type: none"> - Organización y sistematización de los registros semanalmente - Dirección y manejo de los pagos tributarios. - Exhibición de resultados mensuales, Bimensuales y anuales de todos los movimientos financieros de la empresa. - Registro de los ingresos y egresos de la empresa. - Manejo de los libros contables - Cálculo de los pagos tributarios deducciones y retenciones. - Cálculo de costos y precios de venta.
REQUISITOS	<p>EDUCACIÓN Título de estudios universitarios en contaduría pública.</p> <p>HABILIDADES Eficiente desarrollo de sus funciones, honestidad, responsabilidad, control total de las actividades a su cargo.</p>
	<p>EXPERIENCIA Mínimo 2 años en cargos similares.</p>
	<p>FORMACIÓN Inducción sobre la empresa</p>
TIPO DE CONTRATO	Orden de Prestación del servicio.

Fuente: Autores de la investigación

Cuadro 15. Manual de funciones Auxiliar Administrativo y Contable.

DESCRIPCIÓN DEL CARGO	
NOMBRE DEL CARGO	AUXILIAR ADMINISTRATIVO Y CONTABLE
ANÁLISIS DEL CARGO	
JEFE INMEDIATO	GERENTE
FUNCIONES	<ul style="list-style-type: none"> - Atender a los clientes y recepcionar llamadas. - Transcribir los oficios. - Dar el trámite respectivo a la correspondencia. - Atender la agenda del Administrador Organizar los registros diarios. - Registrar y cancelar las cuentas menores. - Registrar la nómina. - Verificar que todos los documentos requeridos cumplan con todas las disposiciones legales. - Supervisar las operaciones contables que se hagan, así como las entradas y salidas de dinero. - Informar a su jefe inmediato cualquier eventualidad que pueda perjudicar el funcionamiento de la empresa
REQUISITOS	<p>EDUCACIÓN Título Bachiller Comercial y CAP del Sena en secretariado.</p> <p>Conocimientos: Manejo de computador, Excel y Windows, Manejo de libros contables.</p> <p>HABILIDADES Excelente presentación personal, Fluidez verbal, manejo de relaciones interpersonales, ágil, honesta, responsable. Control total de las actividades a su cargo.</p>
	<p>EXPERIENCIA Mínimo 1 año en cargos similares.</p>
	<p>FORMACIÓN Inducción sobre la empresa y su cargo.</p>
TIPO DE CONTRATO	Termino fijo.

Fuente: Autores de la investigación

Cuadro 16. Manual de funciones de los Conductores.

DESCRIPCIÓN DEL CARGO	
NOMBRE DEL CARGO	CONDUCTORES
JEFE INMEDIATO	ADMINISTRADOR
ANÁLISIS DEL CARGO	
FUNCIONES	<p>-Realizar los diferentes tipos de carreras programadas por el jefe inmediato para facilitar el desplazamiento para el lugar de destino.</p> <p>-En caso de accidente comunicarse con las autoridades y el jefe inmediato para reportar la eventualidad ocurrida.</p> <p>-Tener pendiente que los documentos del vehículo estén al día y a la mano para no presentar problemas a la hora de mostrárselos a las autoridades.</p>
REQUISITOS	<p>EDUCACIÓN Bachiller con experiencia mínima de 1 año, debe contar con pase de conducción, excelente manejo aumovilístico, buena atención al cliente, buena presentación personal, disponibilidad de tiempo</p> <p>Conocimientos</p> <p>Conocimientos en primeros auxilios y otros que beneficien la prestación del servicio.</p> <p>HABILIDADES Persona ágil, honesta, responsable. Control total de las actividades a su cargo.</p>
	<p>EXPERIENCIA Mínimo 1 año en cargos similares.</p>
	<p>FORMACIÓN Inducción sobre la empresa y su cargo.</p>
TIPO DE CONTRATO	Orden de Prestación del servicio.

Fuente: Autores de la investigación

4.6.9 Manual de Procedimientos. Es la descripción de cada uno de los procesos que integran la secuencia de la prestación del servicio que ofrece la empresa. Para el desarrollo de este proyecto se tendrán en cuenta 3 procesos importantes que definen la contratación del servicio, la ejecución del servicio y la satisfacción del usuario.

Se presentará el manual de procedimiento de acuerdo a las funciones que desempeña cada empleado para el buen funcionamiento de la empresa.

Cuadro 17. Símbolos para la utilización del manual de procedimientos.

Símbolo	Significado
	Realización de las operaciones que se efectúan en la organización, una operación es cuando se realiza una tarea o se efectúa un procedimiento.
	Transporte, todo aquello que realizan los empleados de la organización que requiere desplazamiento de un lugar a otro.
	Archivo o almacenamiento, es el registro de un documento para llevar el orden de todo los movimientos laborales que se realizan dentro de la empresa.
	Inspección, indica que las labores que se realizan se están cumpliendo a cabalidad.
	Demora, la demora que tienen los empleados de la organización a la hora de realizar sus tareas.

Fuente. Autores de la investigación

Junta directiva

Proceso: Convocatoria y celebración para la reunión de la Junta Directiva.

Objetivo: fijar fecha de reunión de la junta.

Alcance: discutir temas.

Responsable: Gerente.

Documentos relacionados:

Expedir su propio reglamento, los reglamentos internos de la entidad.

Condiciones:

Todos los informes deben ser presentados de forma escrita.

Cuadro 18. Convocatoria para reunión de la Junta Directiva

Actividades	Operación	Inspección	Transporte	Demora	Archivo
	○	▽	⇒	D	□
1. Fijar fecha de reunión de la Junta.	●	●			
2. Elaborar el orden del día de la reunión	●	●			
3. Elaborar la convocatoria	●	●			
4. Enviar la convocatoria	●		●		
5. Comprobar la recepción de la convocatoria	●	●			
6. Comprobar la asistencia a la reunión	●	●			
7. Archivar la copia de la convocatoria	●				●

Fuente: autores de la investigación

Cuadro 19. Celebración reunión de Junta de directiva

DESCRIPCIÓN	Operación 	Inspección 	Transporte 	Demora 	Archivo 
1. Llamado a lista y comprobación del quórum	●	●			
2. Leer el acta anterior	●				
3. Leer el orden de la reunión					
4. Iniciar el temario					
5. Discutir los diferentes temas					
6. Elaborar el acta de la reunión					
7. Leer y aprobar el acta	●				
8. Archivar el acta y la documentación					●

Fuente: autores de la investigación

Gerente

Proceso: Dirección Administrativa

Objetivo: Tener un control diario del área administrativa de la agencia de conductor elegido.

Alcance: Llevar un control de todo lo pertinente al área administrativa, con el objetivo de controlar los procesos de la agencia de conductor elegido.

Responsable: Gerente

Documentos relacionados:

Informes entregados por la auxiliar administrativa.

Organizar los procesos llevados en la agencia.

Firmar documentos necesarios para el buen funcionamiento de la agencia.

Condiciones:

Todos los informes deben ser presentados de forma escrita

Las actuaciones de la dirección deben estar soportadas

Cuadro 20. Proceso de Dirección Administrativa

No.	Actividades	Transporte 	Inspección 	Demora 	Archivo 	Operación 
1	Planear los asuntos pertinentes a la empresa de conductor elegido.					●
2	Establecer las técnicas organizacionales para el adecuado funcionamiento de la empresa.	●				●
3	Controlar las responsabilidades de cada área funcional de la empresa.	●				●
4	Retroalimentar el sistema administrativo de la empresa.	●				●

Fuente. Autores de la investigación

Elaboración de informes

Proceso: Elaboración de informes detallados

Objetivo: Controlar los procesos contables y administrativos de la agencia de conductor elegido.

Alcance: Controlar el área contable y administrativa de la agencia.

Responsable: Contador público.

Documentos relacionados:

Documentos elaborados por la auxiliar contable y administrativa
Registros contables y financieros

Condiciones:

Documentos que soportan el informe

Cuadro 21. Elaboración de informes detallados

No	Actividades	Transporte 	Inspección 	Demora 	Archivo 	Operación 
1	Realizar lista de todas las actividades.					
2	Redacción, organización y transcripción del informe.					
3	Revisión y control por parte del contador público.					
4	Presentación del documento a la Junta Directiva.					
5	Archivo del documento.					

Fuente. Autores de la investigación

Procedimiento para la información contable, financiera y administrativa

Proceso: Información contable, financiera y administrativa

Objetivo: Obtener información del área contable y administrativa

Alcance: Llevar un control de todo lo pertinente al área contable y administrativa de la Agencia de conductor elegido.

Responsable: Auxiliar contable y administrativa.

Documentos relacionados:

Soportes contables

Soportes de nomina

Recibos de ingreso y egreso de la agencia.

Condiciones:

Todos los ingresos y egresos deben estar soportados y registrados

Cuadro 22. Procedimiento para la información contable, financiera y administrativa

No.	Actividades	Transporte ⇒	Inspección ▽	Demora D	Archivo □	Operación ○
1	Recopilación de datos.	●				
2	Ordenamiento de la información.					●
3	Registro de ingresos y egresos.					●
4	Elaboración de los diferentes informes contables y administrativos.					●
5	Impresión de los documentos.	●				
6	Archivo de las respectivas carpetas.				●	

Fuente. Autores de la investigación

Preparación e interpretación de los estados financieros

Proceso: Preparación e interpretación de los estados financieros

Objetivo: Garantizar la exactitud, la confiabilidad, oportuna y pertinente de la información contable para la elaboración de los estados financieros

Alcance: Comprende desde la recopilación de todas las transacciones y hechos en dicho periodo hasta determinar la utilidad o pérdida de la agencia de conductor elegido.

Responsable: Auxiliar contable, administrativa y contador.

Documentos relacionados:

Estados financieros

Balance general

Estado de resultados

Condiciones:

Los estados financieros deben ser elaborados cada mes.

Se debe hacer el respectivo análisis del balance de comprobación

Hacer correcciones a los balances de comprobación
 Elaboración de los estados financieros

Cuadro 23. Interpretación de los estados financieros

No.	Actividades	Transporte ➔	Inspección ▽	Demora D	Archivo □	Operación ○
1	Verificación de documentos		●			
2	Revisión de los estados financieros					●●
3	Verificación de saldos		●●			
4	Correcciones					●
5	Presentación a la Junta Directiva	●				
6	Archivo				●	

Fuente. Autores de la investigación

Proceso de la nómina

Proceso: elaboración de Nómina

Objetivo: Elaborar la nómina, con sus respectivos descuentos y liquidaciones de Ley

Alcance: Elaboración de la planilla, según la Ley 1607 de 2012 (Art 25).

Responsable: Auxiliar administrativa y contable.

Condiciones:

La nómina se debe cancelar cada quince días.

En la liquidación de la nómina se debe tener en cuenta el auxilio de transporte

Cuadro 24. Elaboración de Nomina

No. Actividad	Actividades	Transporte ⇒	Inspección ▽	Demora D	Archivo □	Operación ○
1	Verificación de novedades	●				
2	Realización de la nómina en Excel					●
3	Verificar de valores devengados y deducciones		●			
4	Verificación de los descuentos de préstamos	●	●			
5	Revisión de nómina		●			
6	Liquidación nómina					●
Fuente. Autores de la investigación						

Registro de ingresos

Proceso: Registro de ingresos

Objetivo: Tener un control diario de los ingresos recibidos para la agencia de conductor elegido.

Alcance: Llevar un control de todos los ingresos de la agencia.

Responsable: Auxiliar administrativa y contable.

Documentos relacionados:

Soportes de ingresos.

Registro de los ingresos

Condiciones:

Presentación de soporte

Cuadro 25. Registro de ingresos

No.	Actividades	Transporte 	Inspección 	Demora 	Archivo 	Operación 
1	Recibir el dinero.					•
2	Elaborar el comprobante de ingresos.					•
3	Registrar el comprobante en los libros oficiales	•				
4	Presentar informe de ingresos					••
5	Archivar los soportes				•	

Fuente. Autores de la investigación

Proceso para la gestión de proyectos

Proceso: Administrativo

Objetivo: Lograr mayor cobertura y posicionamiento en el mercado

Alcance: Gestionar proyectos.

Responsable: Gerente.

Documentos relacionados: Estudios, propuestas.

Condiciones: Presentación de propuestas por escrito

Cuadro 26. Gestión de proyectos

No. Actividad	Actividades	Transporte 	Inspección 	Demora 	Archivo 	Operación 
1	Análisis de la situación problema			•		•
3	Elaborar la propuesta	•				
4	Presentar propuesta	•				•

Fuente. Autores de la investigación

4.7 ESTUDIO LEGAL

En esta etapa del proyecto se define la personería jurídica de la empresa. En nuestro caso, la empresa de servicio de conductor elegido ÁNGELES GUARDIANES. Será conformada como una Sociedad Anónima Simplificada (S.A.S) y según el artículo 5 de la ley 1258 de 2008 indica que el documento de constitución deberá contener por lo menos los siguientes requisitos:

Nombre, documento de identidad, domicilio de los accionistas (ciudad o municipio donde residen).

Razón social o denominación de la sociedad, seguida de las palabras “sociedad por acciones simplificada”, o de las letras S.A.S.

El domicilio principal de la sociedad y el de las distintas sucursales que se establezcan en el mismo acto de constitución.

El término de duración, si éste no fuere indefinido. Si nada se expresa en el acto de constitución, se entenderá que la sociedad se ha constituido por término indefinido.

Una enunciación clara y completa de las actividades principales, a menos que se exprese que la sociedad podrá realizar cualquier actividad comercial o civil, lícita. Si nada se expresa en el acto de constitución, se entenderá que la sociedad podrá realizar cualquier actividad lícita.

El capital autorizado, suscrito y pagado, la clase, número y valor nominal de las acciones representativas del capital y la forma y términos en que éstas deberán pagarse.

La forma de administración y el nombre, documento de identidad y las facultades de sus administradores. En todo caso, deberá designarse cuando menos un representante legal.

La falta de uno o más requisitos en el documento de constitución, impide la inscripción de la constitución y ocasiona la devolución de todos los documentos por parte de la Cámara de Comercio.

El documento privado de constitución será objeto de autenticación ante notario de manera previa a la inscripción en el registro mercantil de la Cámara de Comercio, por los constituyentes.

Observaciones Generales. Cuando las personas nombradas, no hayan firmado el documento privado de constitución, deben anexarse las aceptaciones de los cargos por escrito, de todas y cada una de ellas, con indicación de número de identificación y fotocopia del mismo.

Para el caso específico de este proyecto es importante aclarar que no se tiene que hacer ningún trámite de licencias ante la secretaria de tránsito debido a que el servicio de conductor elegido no necesitaría de utilización de vehículos públicos al momento de movilizar a los usuarios.

4.7.1 Aspecto Laboral. La empresa tendrá en cuenta los aspectos laborales de la Legislación Colombiana para lograr tener integración entre el empleador y los empleados. Dentro del aspecto laboral se pueden mencionar el contrato de trabajo y el reglamento interno de trabajo, sin embargo la empresa contara con un número inferior de empleados permanentes requeridos para la obligatoriedad del mismo.

Contrato individual de trabajo. El contrato individual de trabajo cualquiera que sea su forma es aquel que por virtud del cual una persona se obliga a prestar a otra un trabajo subordinado, mediante el pago de un salario. En él se destacan al menos los siguientes puntos: la prestación de un trabajo o servicio, que el trabajo o servicio es personal o subordinado y que existe un pago por concepto de sueldos o salarios por la prestación de servicios (Anexo número 7).

Reglamento Interno de Trabajo.

CAPITULO I

Artículo 1. El presente reglamento interno de trabajo prescrito para la agencia de conductor elegido ÁNGELES GUARDIANES Domiciliada en Ocaña, Norte de Santander, a sus disposiciones quedan sometidos tanto la empresa como todos sus trabajadores. Este reglamento hace parte de los contratos individuales de trabajo que se celebren con todos los trabajadores, salvo estipulaciones en contrario, que sin embargo, solo pueden ser favorables al trabajador.

CAPITULO II

Artículo 2. Quien aspire a tener un puesto deberá presentar hoja de vida acompañada de los siguientes documentos: Libreta militar y cédula de ciudadanía según el caso. Certificado de su estado de salud. Además, debe presentar pruebas escritas de acuerdo a su cargo y respectiva entrevista.

Periodo de prueba.

Artículo 3. Todos los contratos de trabajo a término indefinido firmados en la Agencia de conductor elegido Ángeles Guardianes, tienen un periodo de prueba de sesenta (60) días.

Artículo 4. El periodo de prueba debe ser el estipulado por escrito, y en caso contrario, los servicios se entienden regulados por las normas generales del contrato de trabajo.

Artículo 5. Durante este período, tanto la empresa Ángeles Guardianes como la persona pueden tomar la decisión de terminar el contrato sin ninguna justificación y sin reconocer ni el preaviso, ni la indemnización correspondiente.

PARÁGRAFO. Cuando la Empresa Ángeles Guardianes es quien toma la decisión de no continuar con el contrato de trabajo, se le debe notificar al empleado a más tardar el día anterior a la finalización del periodo de prueba. A pesar de que la empresa no tiene que justificar su decisión, es necesario que la hoja de vida del empleado se archive y la evaluación final que sustente la razón de la terminación del contrato.

CAPITULO III.

TRABAJADORES ACCIDENTALES O TRANSITORIOS.

Artículo 6. No tienen el carácter de trabajadores, propiamente dicho de la empresa, sino trabajadores accidentales que se ocupen de labores de corta duración no mayor de un (1) mes, los cuales no tienen derecho a prestaciones sociales.

CAPITULO IV.

DEL HORARIO DE TRABAJO

Artículo 7. La jornada ordinaria de trabajo se extenderá desde las 8:00 AM a 12:00 M y 2:00 PM a 6:00 PM, para la parte administrativa y cada empleado laborará dentro de este horario, ocho (8) horas diarias, de acuerdo a lo estipulado por la ley. El horario para los conductores, ellos deben tener disponibilidad de tiempo las 24 horas del día.

PARÁGRAFO. El horario de trabajo podrá ser modificado por la empresa, de acuerdo a sus necesidades pero no excederá la jornada máxima legal.

Artículo 8. Quedan exceptuados del anterior horario, los trabajadores que desarrollen actividades continuas y los servicios diarios.

Artículo 9. No habrá limitaciones de jornada para quienes desempeñen cargos directivos de confianza por manejo. Este artículo no aplica para nuestra empresa ya que no existirán cargos directivos de confianza por manejo.

CAPITULO V.

Artículo 10. El trabajador diurno es el comprendido entre las ocho (8) a doce (12) de la mañana y entre las dos (2) y seis (6) de la tarde.

Artículo 11. El trabajo suplementario o de horas extras es el que excede la jornada ordinaria y en todo caso el que excede lo máximo legal; solo se trabajará ocho horas diarias.

CAPITULO VI.

Días de trabajo legalmente obligatorios.

Artículo 12. Serán de descanso obligatorio remunerado los domingos y días de fiesta que sean reconocidos como tales en nuestra legislación laboral, a la vez los empleados están en la obligación de laborar 48 horas semanales, según el Código Sustantivo de Trabajo, específicamente en el artículo 161.

Artículo 13. La empresa Ángeles Guardianes, solo remunerará el descanso dominical a trabajadores que hayan prestado sus servicios en todos los días laborales y que si han faltado lo hayan hecho por justa causa.

Artículo 14. Los trabajadores que habitualmente tengan que laborar el día de descanso remunerado, gozarán de un descanso compensatorio.

Artículo 15. El descanso compensatorio se dará en otro día laborable de la semana siguiente.

Vacaciones remuneradas

Artículo 16. Todo empleado por horas o contrato de salario mensual tiene derecho a quince (15) días hábiles de vacaciones, de acuerdo con la ley, cada vez que cumple un año de trabajo continuo dentro de la comercializadora.

Artículo 17. El empleado podrá solicitar sus vacaciones a partir del momento en que las cumple y dentro del año siguiente hasta el nuevo aniversario.

Artículo 18. El representante legal será el responsable de hacer la programación de vacaciones de todos los empleados de manera que se cumpla individualmente con la ley y la necesidad del descanso y se tengan en cuenta las necesidades del personal. Esta programación debe tener en cuenta entonces factores como: La fecha de aniversario de cada empleados. El deseo y la necesidad del empleado de tomar sus vacaciones dentro de la fecha más cercana posible a su aniversario. Las necesidades de la empresa en general de dejar cubiertos todos los puestos de trabajo. Es potestad de la empresa otorgar las vacaciones en una fecha que idealmente cumpla con todos los requisitos.

Artículo 19. La programación deberá hacerse anualmente de (enero a diciembre) y revisarse semestralmente (junio) y pasarse al supervisor o en su defecto al director ejecutivo para su aprobación. La aprobación de esta programación o los cambios respectivos deben ser comunicados por el director ejecutivo a cada uno de los empleados en lo que a él interesa personalmente. Esa programación se respetará salvo circunstancias excepcionales en cuyo caso, tanto la empresa como el empleado avisarán la otra parte con anticipación del cambio, y se hará la nueva programación para la fecha siguiente más cercana posible.

Artículo 20. Mensualmente antes de las fechas previstas para entrega de informes que afecta la nómina del gerente o administrador deberá pasar el formato de vacaciones, especificando exactamente las fechas de toma de las vacaciones y el número total de los días previamente probados.

Artículo 21. En ningún caso las vacaciones son acumulables de un año a otro. De acuerdo con la ley de no tomar mínimo seis (6) días hábiles continuos se pierde el derecho a estas. Cualquier excepción debe ser justificada ante el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, razón por la cual solo en caso de fuerza mayor, podrá ser aprobada por el administrador.

Artículo 22. Las vacaciones se cuentan de acuerdo con el horario habitual de cada empleado, es decir, se cuentan los días hábiles de lunes a viernes. No se contarán ni los domingos ni los festivos como días hábiles, se contara de lunes a viernes. No se incluirán sábados, domingos ni festivos.

Artículo 23. La base para el cálculo del pago de vacaciones del personal que trabajara por horas es el promedio mensual de lo devengado en doce (12) meses anteriores a la fecha de salida. Todas las vacaciones se pagaran a través de la nómina en el mes correspondiente.

Artículo 24. Para el personal con salario mensual se tomará el sueldo que esté devengando la persona en el momento en que sale a disfrutar de sus vacaciones. Para los empleados que devengan salario integral se calcula el pago sobre el cien por ciento (100%) del salario que esté devengando al momento de salir de vacaciones.

Artículo 25. En caso de licencia no remunerada se interrumpe para todos los efectos el contrato de trabajo, es decir, no se cuenta con este tiempo para vacaciones.

Artículo 26. La enfermedad comprobada mediante la incapacidad de la respectiva EPS, interrumpe las vacaciones. Los días pendientes deberán ser tomados en la fecha más próxima posible.

Compensaciones y beneficios.

Artículo 27. A los empleados de sueldo fijo se les pagará quincenalmente, los días de pago serán los 15 y 30 de cada mes.

Artículo 28. La empresa Ángeles Guardianes, establecerá un programa para cumplir con una serie de objetivos importantes: Reconocer y recompensar las diferencias en materia de capacidad individual y rendimiento. Establecer y mantener sueldos justos y competitivos. Organizar diferentes niveles de remuneración para cargos que requieran diferentes grados de responsabilidad, experiencia, habilidad y conocimiento.

Artículo 29. Los ajustes a la remuneración serán a consecuencia de cambios en los promedios normales de salarios en la oferta y la demanda en el mercado laboral o

modificaciones gerenciales de remuneraciones en la plaza motivada por la inflación y otros factores.

Permisos.

Artículo 30. Conceder al trabajador las licencias necesarias para el ejercicio del sufragio; en caso de grave calamidad doméstica debidamente comprobada, siempre que avise con la debida oportunidad al gerente.

En el Reglamento Interno de Trabajo se señalarán las condiciones para las licencias antes mencionadas. Salvo convención en contrario, el tiempo empleado en estas licencias puede descontarse al trabajador o compensarse con tiempo igual de trabajo efectivo en horas distintas de su jornada ordinaria, a opción del patrono.

Artículo 31. Todo permiso deberá presentarse previamente por escrito ante el representante legal.

Artículo 32. Queda a opción del gerente pagar o no el salario correspondiente al tiempo dejado de trabajar por razón de permisos.

CAPÍTULO VII.

Salarios, lugar, horas de paga y periodos que lo regulan.

Artículo 33. La empresa Ángeles Guardianes se acogerá a las disposiciones legales dictadas sobre el salario mínimo.

Artículo 34. La remuneración del trabajo se estipulará por quincena y se pagará por quincena vencida dentro de cada periodo.

Artículo 35. El trabajador al firmar las planillas sobre recibidos correspondientes a los salarios devengados, constituye la declaración del empleado de estar a paz y salvo con la entidad.

CAPÍTULO VIII.

Servicios médicos, prescripciones de orden de seguridad, riesgos profesionales y primeros auxilios.

Artículo 36. La empresa Ángeles Guardianes, mantendrá los servicios médicos en la empresa promotora de salud (EPS) para la atención del personal que sea necesario. Todo trabajador dentro del día que se enferme deberá hacerlo saber al gerente.

Artículo 37. El empleado que sin justa causa se negare a someterse a los exámenes y tratamientos indicados, perderá el derecho a las prestaciones en dinero por la incapacidad que sobrevenga a esa negativa.

Artículo 38. En caso de accidente de trabajo, el director ejecutivo ordenará inmediatamente los servicios de un médico.

Artículo 39. La empresa Ángeles Guardianes no responderá por ningún accidente de trabajo que haya sido provocado deliberadamente o por culpa de la víctima.

CAPITULO IX.

Prescripciones de orden

Artículo 40. Los trabajadores tienen como deberes los siguientes: Solicitar el carné de identificación como empleado. Mostrar respeto y subordinación a los superiores. Respetar a sus compañeros de trabajo.

Procurar completa armonía e inteligencia con sus superiores y compañeros de trabajo en las relaciones personales y en la ejecución de labores. Guardar buena conducta en todo y obrar con espíritu de leal colaboración en el orden moral y disciplina en general de la empresa. Realizar los trabajos que se le asignen con honradez y de la mejor manera posible.

Hacer reclamos y solicitudes a que haya lugar por conducto del respectivo superior y de manera fundada, cometida y respetuosa. Ser verídico en todo caso, recibir y aceptar órdenes de instrucciones y correcciones relacionadas con el trabajo.

Permanecer durante la jornada de trabajo en el sitio o lugar por conducto del respectivo superior, siendo en consecuencia prohibido pasar al puesto de trabajo del compañero. Atender con la debida oportunidad y cortesía a toda persona con quien deba comunicarse por razones de sus funciones. Reportar cualquier situación irregular que observe dentro de la empresa.

CAPITULO X.

Obligaciones especiales para la empresa y los trabajadores

Artículo 41. Son obligaciones de la empresa. Poner a disposición de los trabajadores los instrumentos adecuados para la realización de las labores. Procurar a los trabajadores, locales apropiados y elementos adecuados de protección contra accidentes y enfermedades profesionales, en forma que garanticen razonablemente la seguridad y la salud.

Presentar de inmediato los primeros auxilios en caso de accidente o enfermedad, a este efecto en la empresa se mantendrá lo necesario según el reglamento de las autoridades necesarias. Pagar la remuneración pactada en las condiciones, periodos y lugares

convenidos, guardar absoluto respeto a la dignidad personal del trabajador y sus creencias y sentimientos. Cumplir el reglamento y mantener el orden, la moralidad y el respeto por las leyes.

Artículo 42. Son obligaciones del trabajador: Realizar personalmente, cuidadosa y eficazmente las labores encomendadas de acuerdo con el manual de funciones de la empresa.

Cumplir las órdenes e instrucciones que de manera particular la imparten. Conservar el buen estado, salvo el deterioro natural, los instrumentos, útiles y demás que hayan sido facilitados.

Mantener el respeto, la moral y las buenas relaciones con sus superiores y compañeros de trabajo. Prestar la colaboración posible en caso de siniestro o de riesgo que afectan a las personas que laboren en la empresa. Atender de manera amable y cordial a los clientes, brindándoles los servicios y/o información que estos requieran.

CAPITULO XI.

Prohibiciones especiales para los trabajadores

Artículo 43. Prohibiciones para los trabajadores: Desobediencia y/o desempeño incorrecto de tareas de acuerdo con las políticas de la empresa. Retraso o ausencia sin autorización. Dejar el trabajo sin permiso u ocuparse de otros asuntos personales desde el trabajo sin autorización.

No informar inmediatamente al director ejecutivo sobre heridas o accidentes personales. Cometer cualquier acto u omisión que pueda afectar la seguridad de algunos empleados o cliente. Perturbar la diligencia o el trabajo de otros empleados durante las horas laborables.

Tardanza en el desempeño del trabajo o descuido de las tareas. No avisar aun superior sobre la imposibilidad de acudir al trabajo en el turno acordado con anticipación suficiente como para conseguir un reemplazo.

Desempeño o resultados deficientes o incompetencia en la realización del trabajo. No demostrar una actitud seria o falta de diligencia al llevar a cabo las tareas. Ocupar los computadores con programas que no corresponden a la propiedad de la empresa. Faltantes de caja bajo control del empleado.

Usar un lenguaje profano, obsceno, vil o abusivo hacia los empleados o clientes. Contravención de reglas de seguridad o desobediencia de cualquier reglamento. Una conducta incorrecta contraria a la ley y a la moral con respecto a un empleado o cliente (ejemplo, hostigamiento sexual). Presentarse a trabajar ebrio, bajo efectos o en posición de drogas. Perdida fraudulenta en tiempo libre o ausencia debido a una falsa enfermedad.

Hacer uso del teléfono para fines particulares, o llamadas que no tengan relación con el trabajo. Así mismo su uso debe ser breve.

El personal de la oficina debe hacer sus propias llamadas evitando el uso excesivo del teléfono. Hacer comentarios mal intencionados o sin base, acusaciones falsas o divulgar rumores de sus compañeros o jefes, o de medidas disciplinarias que adopte la empresa. Está prohibido efectuar o autorizar gastos que no estén aprobados previamente. El desacato a estas reglas causará llamados de atención y/o cancelación del contrato por justa causa.

4.8 ESTUDIO FINANCIERO

4.8.1 balance inicial

Cuadro 27. Balance inicial

CONDUCTOR ELEGIDO “ÁNGELES GUARDIANES”.		
BALANCE INICIAL		
A 01 DE MARZO		
ACTIVO		
ACTIVO CORRIENTE		
DISPONIBLE		
Caja	\$	410.500
TOTAL ACTIVO CORRIENTE		
\$410.500		
ACTIVO FIJO		
PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO		
Equipo de oficina	\$	280.000
Equipo de comunicación y computación	\$	<u>1.270.000</u>
TOTAL ACTIVO FIJO		\$ 1.550.000
ACTIVO DIFERIDO		
CARGOS DIFERIDOS		
Útiles y papelería	\$	139.500
Publicidad	\$	1.400.000
Imprevistos	\$	<u>500.000</u>
TOTAL DIFERIDOS		\$2.039.500

Cuadro 27. (Continuación)

TOTAL ACTIVO		<u>\$4.000.000</u>
PASIVO		
OBLIGACIONES FINANCIERAS		
TOTAL PASIVO		0
PATRIMONIO		
CAPITAL SOCIAL		
Aportes	\$4.000.000	
TOTAL PATRIMONIO	\$4.000.000	
TOTAL PASIVO + PATRIMONIO		<u>\$4.000.000</u>

Fuente. Autores de la investigación

4.8.2 Depreciación y diferidos

Depreciación del Equipo de oficina = $\frac{280.000}{10 \text{ años}} = 28.000$ anual

Cuadro 28. Depreciación del equipo de oficina

	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
ACTIVO A DEPRECIAR	280.000					
DEPRECIACIÓN		28.000	28.000	28.000	28.000	28.000
VALOR POR DEPRECIAR		252.000	224.000	196.000	168.000	140.000

Fuente. Autores de la investigación

Depreciación Equipo de comunicación y Computación = $\frac{1.270.000}{5 \text{ años}} = 254.000$ anual

Cuadro 29. Depreciación equipo de comunicación y computación

	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
ACTIVO A DEPRECIAR	1.270.000					
DEPRECIACIÓN		254.000	254.000	254.000	254.000	254.000
VALOR POR DEPRECIAR		1.016.000	762.000	508.000	254.000	0

Fuente. Autores de la investigación

Cuadro 30. Diferidos

ACTIVO A DIFERIR	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
ÚTILES Y PAPELERÍA		334.800	334.800	334.800	334.800	334.800
PUBLICIDAD		280.000	280.000	280.000	280.000	280.000
IMPREVISTOS		100.000	100.000	100.000	100.000	100.000
V. TOTAL A DIFERIR		714.800	714.800	714.800	714.800	714.800

Fuente. Autores de la investigación

4.8.3 Gastos Generales

Cuadro 31. Gastos generales

GASTOS GENERALES	V/R MENSUAL	V/R ANUAL
Servicios (agua, luz, teléfono)	\$ 130.000	\$1.560.000
Elementos de aseo	\$ 50.000	\$ 600.000
Arriendo	\$ 150.000	\$1.800.000
Mensajería	\$ 50.000	\$ 600.000
TOTAL	\$ 380.000	\$4.560.000

Fuente. Autores de la investigación

Cuadro 32. Gastos generales proyectados

GASTOS GENERALES	AÑOS				
	1	2	3	4	5
TOTAL	4.560.000	4.788.000	5.027.400	5.278.770	5.542.708

Fuente. Autores de la investigación

Cuadro 33. Gastos de personal

CONCEPTO (MENSUAL)	GERENTE	AUXILIAR ADMINISTRATIVA Y CONTABLE	CONDUCTOR X 2	CONTADOR honorarios
SALARIO	\$616.000	\$616.000	\$375.000	\$300.000
BONIFICACIÓN	\$200.000			
AUXILIO DE TRANSPORTE	\$ 72.000	\$ 72.000		
SALUD	\$ 52.360	\$ 52.360		
PENSIÓN	\$ 73.920	\$73.920		
PARAFISCALES	\$53.055	\$53.055		
VACACIONES	\$ 2.562	\$ 2.562		
CESANTÍAS	\$ 4.276	\$ 4.276		
INTERESE SOBRE CESANTÍAS	\$ 356	\$ 356		
PRIMAS	\$ 4.276	\$ 4.276		
TOTAL	\$1.078.805	\$878.805	\$750.000	\$300.000

Fuente: Cálculo de los autores

Cuadro 34. Gastos de Personal Anual Proyectados

GASTOS DE PERSONAL	AÑOS				
	1	2	3	4	5
TOTAL	36.091.320	37.895.886	39.790.680	41.780.214	43.869.225

Fuente. Autores de la investigación

4.8.4 Ingresos. Con el fin de hacer las proyecciones de ingresos, se tendrá en cuenta la cantidad de personas que pagarían por el servicio es decir en el primer año demandarían los servicios 50 personas mensualmente, es decir 600 personas anualmente. Teniendo en cuenta que la empresa tiene proyectado implementar estrategias para posesionarse y abarcar nuevos mercados, los investigadores proponen un aumento del 60% anual. En cuanto a los precios, el aumento será de un 5% anual, estipulando para el primer año \$30.000, segundo año \$31.500, tercer año \$33.075, cuarto año \$34.729 y quinto año \$36.465.

Cuadro 35. Ingresos usuarios

INGRESO	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
USUARIOS	600	960	1440	1920	2400
TOTAL	600	960	1440	1920	2400

Fuente. Autores de la investigación

Cuadro 36. Ingresos precio

INGRESOS	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
PRECIO	\$30.000	\$31.500	\$33.075	\$34.729	\$36.465
TOTAL	\$30.000	\$31.500	\$33.075	\$34.729	\$36.465

Fuente. Autores de la investigación

Cuadro 37. Ingresos totales

INGRESOS	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
PESOS	\$18.000.000	\$30.240.000	\$47.628.000	\$66.679.680	\$87.516.000
TOTAL	\$18.000.000	\$30.240.000	\$47.628.000	\$66.679.680	\$87.516.000

Fuente. Autores de la investigación

4.8.5 Margen de contribución

Precio de venta – costos variables

$$MC = 18.000.000 - 4.560.000 = 13.440.000 \text{ anual}$$

$$MC = 1.500.000 - 380.000 = 1.120.000 \text{ mensual}$$

18.000.000 = Ingresos en el primer año

4.560.000 = Gastos generales en el primer año

1.500.000 = Ingresos mensuales

380.000 = Gastos mensuales

Margen de contribución en porcentaje

MC en pesos X 100

Precio de venta

$$\text{Anual} = \frac{18.000.000}{13.440.000} \times 100$$

$$MC \% = 133\%$$

$$\text{Mensual} = \frac{1.500.000}{1.120.000} \times 100$$

$$MC \% = 133\%$$

4.8.6 Punto de Equilibrio

Mensual

PE = costos fijos + gastos de administración

Porcentaje margen de contribución

$$PE = \frac{4.560.000 + 3.007.610}{1}$$

PE = 7.567.610 debe vender este valor para estar en punto de equilibrio mensual.

4.560.000 = Gastos generales en el primer año.

3.007.610 = Gastos de personal o de administración.

4.8.7 Estado de resultado. Muestra el movimiento de ingresos, costos y gastos a realizarse durante el desarrollo de la actividad de la empresa y proyectar el resultado neto

de la misma, al cabo de los 5 años siguientes a su creación, pudiendo ser Utilidad o Pérdida el resultado neto.

Cuadro 38. Estado de resultado

	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
INGRESOS	18.000.000	30.240.000	47.628.000	66.679.680	87.516.000
- GASTOS GENERALES	4.560.000	4.788.000	5.027.400	5.278.770	5.542.708
= UTILIDAD BRUTA	13.440.000	25.452.000	42.600.600	61.400.910	81.973.292
- GASTOS DE ADMINISTRACIÓN	36.091.320	37.895.886	39.790.680	41.780.214	43.869.225
= UTILIDAD OPERACIONAL	-	-	2.809.920	19.620.696	38.104.067
	22.651.320	12.443.886			
-DEPRECIACIÓN	282.000	296.100	310.905	326.450	342.772
-DIFERIDOS	714.800	714.800	714.800	714.800	714.800
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS	-	-	1.784.215	18.579.446	37.046.495
	23.648.120	13.454.786			
- IMPUESTO 33%	0	0	588.790	6.131.217	12.225.343
= UTILIDAD DESPUÉS DE IMPUESTO	0	0	1.195.425	12.448.229	24.821.152
- RESERVA LEGAL 10%	0	0	119.542	1.244.822	2.482.115
= UTILIDAD DEL EJERCICIO	-	-	1.075.883	11.203.407	22.339.037
	23.648.120	13.454.786			

Fuente. Autores de la investigación

4.8.8 Flujos de caja. Es la acumulación neta de activos líquidos en un periodo determinado y, por lo tanto, constituye un indicador importante de la liquidez de una empresa.

Cuadro 39. Flujo de caja

	AÑO 2013	AÑO 2014	AÑO 2015	AÑO 2016	AÑO 2017
UTILIDAD DEL EJERCICIO	-23.648.120	-13.454.786	1.075.883	11.203.407	22.339.037
+ DEPRECIACIÓN	282.000	296.100	310.905	326.450	342.772
= FLUJO AJUSTADO DE CAJA	-23.366.120	-13.158.686	1.386.788	11.529.857	22.681.809

Fuente. Autores de la investigación

4.8.9 Flujos de inversión. Se trata del dinero que se invierte para formar capital o crear producción en un periodo determinado.

Cuadro 40. Flujos de inversión

	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
INVERSIÓN					
RECUPERACIÓN POR VENTAS DE ACTIVOS					282.000
FLUJO AJUSTADO DE INVERSIÓN	1.550.000				1.268.000

Fuente. Autores de la investigación

4.9 EVALUACIÓN ECONÓMICA

La evaluación económica de la empresa. En la ciudad de Ocaña, permite analizar la viabilidad del proyecto mediante los siguientes factores:

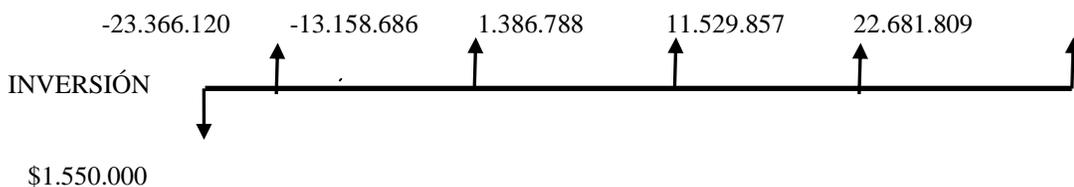
Valor Presente Neto

Tasas Interna de Retorno

La Razón Costo Beneficio

4.9.1 Valor Presente Neto (VPN). Es el método más conocido a la hora de evaluar proyectos de inversión a largo plazo. El Valor Presente Neto permite determinar si una inversión cumple con el objetivo básico financiero.

Para el cálculo del VPN se toma una tasa de rentabilidad del 15,31% anual siendo esta el tamaño de la tasa de captación de las entidades financieras.



$$VPN = \frac{-23.366.120}{(1+0,1531)^1} + \frac{-13.158.686}{(1+0,1531)^2} + \frac{1.386.788}{(1+0,1531)^3} + \frac{11.529.857}{(1+0,1531)^4} + \frac{22.681.809}{(1+0,1531)^5}$$

$$VPN = (-20.318.365) + (-9.968.701) + 906.397 + 6.551.055 + 11.173.304$$

$$VPN = \$-11.656.310$$

El resultado permite argumentar que el proyecto a pesos de hoy genera una pérdida adicional de \$11.656.310, por lo que la empresa en los primeros cinco años debe formular

estrategias de mercadeo para posesionarse y penetrar nuevos mercados, con el propósito de incrementar sus ventas y por consiguiente aumentar su rentabilidad.

4.9.2 Tasa Interna de Retorno (TIR). Es la tasa que iguala el valor presente neto cero. La tasa interna de retorno también es conocida como la tasa de rentabilidad producto de la reinversión de los flujos netos de efectivo dentro de la operación propia del negocio y se expresa en porcentaje.

TIR al 14%

$$\frac{-23.366.120}{(1+0.14)^1} \quad \frac{-13.158.686}{(1+0.14)^2} \quad \frac{1.386.788}{(1+0.14)^3} \quad \frac{11.529.857}{(1+0.14)^4} \quad \frac{22.681.809}{(1+0.14)^5}$$

$$\text{TIR} = (-20.496.596) + (-10.200.531) + 770.437 + 6.863.010 + 11.813.442$$

$$\text{TIR} = -11.250.238$$

TIR al -17%

$$\frac{-23.366.120}{(1+0.17)^1} \quad \frac{-13.158.686}{(1+0.17)^2} \quad \frac{1.386.788}{(1+0.17)^3} \quad \frac{11.529.857}{(1+0.17)^4} \quad \frac{22.681.809}{(1+0.17)^5}$$

$$\text{TIR} = (-19.971.042) + (-9.675.504) + 866.742 + 6.165.698 + 11.813.442.$$

$$\text{TIR} = -10.800.664$$

INTERPOLACIÓN.

$$\begin{array}{l} 14\% \\ 3\% \\ 17\% \end{array} \left\{ \begin{array}{l} -11.250.238 \\ 1.550.000 \\ -10.800.664 \end{array} \right. \quad \left. \begin{array}{l} -9.700.238 \\ \\ \end{array} \right\} \quad \left. \begin{array}{l} \\ -22.050.902 \\ \end{array} \right\}$$

$$X = \frac{-9.700.238}{-22.050.902}$$

$$X = 0.43\%$$

Con este indicador se busca establecer el porcentaje con el que ingresa la inversión inicial durante los cinco años proyectados. Con el establecimiento de dos tasas para la interpolación se pretende encontrar un porcentaje promedio de recuperación, en el caso concreto se utilizó una tasa inferior de la base que es del 14%, y una tasa superior del 17%; la empresa recuperará la inversión en 0,436%. El porcentaje de recuperación es muy bajo, pero se espera que en la medida que aumente las ventas aumente su rentabilidad.

Valor Actual Neto:

$$\text{VPN} - \text{INVERSIÓN} = \$-11.656.310 - \$1.550.000 =$$
$$\text{VAN} = \$-13.206.310$$

RAZÓN COSTO BENEFICIO

FLUJOS POSITIVOS \$-11.656.310

$$\text{RAZÓN COSTO BENEFICIO} = \frac{\text{FLUJOS POSITIVOS}}{\text{FLUJOS NEGATIVOS}} = \frac{\$-11.656.310}{\$1.550.000} = -7,5$$

FLUJOS NEGATIVOS \$1.550.000

La razón costo beneficio indica que por cada peso invertido, cuanto se va a poder recuperar en el proyecto, en este caso, el indicador no es favorable para los primeros cinco años, pero se espera que en los próximos años se comience a recuperar la inversión, porque por cada peso invertido pierde 7,5.

4.10 IMPACTO SOCIAL

La empresa de servicio de Conductor Elegido ÁNGELES GUARDIANES generará un impacto positivo en la ciudad de Ocaña, por cuanto se pretende culturizar a la comunidad en general respecto al cumplimiento y respeto a las normas de tránsito. Con lo cual se compromete a implementar prácticas de Responsabilidad Social para vincular a la comunidad por medio de la sensibilización en la importancia de preservar la vida como el derecho máspreciado.

Con la implementación del servicio de Conductor Elegido, se disminuirá la tasa de desempleo en la ciudad por cuanto generará nuevos puesto de trabajo mejorando así la calidad de vida de los nuevos empleados y por ende la de sus núcleos familiares. De igual forma se beneficiara la comunidad en general por cuando se pretende a través de la prestación del servicio disminuir la accidentalidad en las vías de la ciudad.

4.11 IMPACTO AMBIENTAL

Para evaluar el impacto ambiental que genera el presente proyecto, se hace necesario consultar el código nacional de recursos naturales renovables y de protección al medio ambiente (Decreto 2811 de 1974). Los títulos que respectan a las empresas de servicios sería el título II, referente a la emisión de ruido y el título III, de los residuos, basuras, desechos y desperdicios; al consultarlos se encuentra que la empresa de servicio de conductor elegido no tendrá inconvenientes debido a sus bajos niveles de emisión de ruido y que no existen requerimientos específicos para el manejo de desechos para este tipo de empresa. Así mismo la empresa de Conductor Elegido ÁNGELES GUARDIANES, cumplirá toda la normatividad exigida por las instituciones del gobierno para el cuidado y protección del medio ambiente y llevara a cabo una adecuada clasificación y destino final de los residuos que se puedan generar por la prestación del servicio y no sean reutilizables.

5 CONCLUSIONES

De acuerdo a las encuestas realizadas se puede concluir que existe un mercado potencial para el servicio, los cuales están dispuestos a usarlo en sus diferentes modalidades (Conductor designado y conductor rumbero).

La ubicación de la empresa inicialmente será el barrio Juan XXIII, contando con espacio físico adecuado, para la prestación del servicio en forma idónea.

La empresa se constituirá como una Sociedad Anónima simplificada (S.A.S), siendo esta figura jurídica la que ofrece mejores ventajas tributaria a los empresario, está a su vez llevará el nombre "*Ángeles Guardianes*".

Los resultados del estudio financiero permiten afirmar que a partir del tercer año se comienza a generar utilidades, ya que la inversión inicial es muy alta.

Como muestran los resultados del valor presente neto y la tasa interna de retorno, el proyecto inicialmente no es económicamente atractivo, debido a que en los primeros cinco años no se logra recuperar la inversión, pero se espera que en los próximos años, a medida que aumente las ventas aumente su rentabilidad.

El impacto social de la empresa, en la comunidad empresarial del sector servicios, es positivo, en la medida que permite a los usuarios de los mismos, ser competitivos en el ámbito Nacional con empresas similares y reducir el nivel de desempleo a nivel local. El proyecto, no tiene incidencia sobre los recursos naturales de la zona de localización y por tanto no genera impacto ambiental pero colaborara en eventos y campañas que busquen el mejoramiento medioambiental.

6. RECOMENDACIONES

Formular planes para posesionarse y penetrar nuevos mercados, con el propósito de incrementar sus ventas y por consiguiente aumentar su rentabilidad.

A medida que la empresa crezca es fundamental incluir más personal idóneo y capacitado para el crecimiento de la misma.

Profundizar en el tema de costos y gastos del servicio con el propósito de hacer ajustes a los precios de venta buscando que garanticen márgenes de rentabilidad razonables al igual que la equidad en los precios.

Este tipo de proyectos es muy oportuno, que se lleven a cabo en la ciudad de Ocaña, ya que con ellos se reducirá la alta accidentalidad existente, como también se generará empleo, bajando los niveles de desempleo en la población.

BIBLIOGRAFÍA

MORENO LOZADA, Sandra lucia. Forensis datos para la vida. Ediciones ISSN. Bogotá DC, 2010. Pág. 295

Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses Unidad Básica de Ocaña. 2013
SALGUERO PADILLA, Dina María. Secretaria de Tránsito y Transporte Ocaña. 2013

PONCE, Agustín R., Administración científica. Editorial: Limusa Noriega

CHIAVENATO, Idalberto. "Introducción A la Teoría General de la Administración"; Editorial McGraw- Hill. 2001

CHIAVENTAO, Idalberto. Teoría clásica de la administración. McGraw Hill. Interamericana de México S.A. de C.V. Tercera Edición Naucalpan de Juárez, Estado de México 1989

CHIAVENATO, Idalberto; "Principios administrativos de Fayol"; Editorial McGraw-Hill
RICHARD DATF. Teoría y Diseño de la Organización. McGraw-Hill. 1997. Cap 3

BASTIDAS CARRERAS, Juan Sebastián. Accidentes de tránsito y construcción social de las practicas viales en peatones jóvenes. 15 de febrero. 2007

Glizer IM. Prevención de Accidentes y Lesiones. Serie Paltex. Organización Panamericana de la Salud. 1993.

Álvarez, R. y CRESPI, G. La importancia relativa de las empresas. 15 de abril del 2009

CHIAVENTAO, Idalberto. Proceso administrativo, McGraw-Hill. Interamericana, S.A., 2001. Pág 30.

CHIAVENATO, Idalberto. Etapas del Proceso administrativo, McGraw-Hill. Interamericana, S.A., 2001. Pág 35

CHAIN, Nassir Sapag y CHAIN Reinaldo Sapag. "Preparación y Evaluación de Proyectos". Cuarta Edición

CONCHA, Luis. Estudio Técnico de un Proyecto. Octubre 17. 2011

RENDON FERNANDEZ, Andrés Felipe. Costos Infraestructura Administrativa. Febrero 07. 2013

MOKATE, Karen Marie. "Evaluación Financiera de Proyectos de Inversión"; Primera Edición

Ernesto R. Fontaine; "Evaluación Social de Proyectos"; 12ª Edición

REFERENCIAS DOCUMENTALES ELECTRÓNICAS

[http://www. Consejo Nacional de Derechos del Niño y el Adolescente \(CNDNA\).gov.ve](http://www.Consejo Nacional de Derechos del Niño y el Adolescente (CNDNA).gov.ve)
H. MARTINEZ, Amador, A POZOS, Montero. Crecimiento y desarrollo del adolescente.
Biblioteca nacional de medicina de los EE.UU. 2009

<http://www.mintransporte.gov.co>

[Http. // www.trabajosocial.unlp.edu.ar](Http://www.trabajosocial.unlp.edu.ar)

[http:// www.quito.biz](http://www.quito.biz)

<http://www.movilidadbogota.gov.co>

<http://www.conductorele.blogspot.com>

<http://www.conductorele.falencias ymejora.com>

[http:// www.analisisfinanciero.com](http://www.analisisfinanciero.com)

[http:// www.gerencie.com](http://www.gerencie.com)

[http:// movilidadbogota.gov.co](http://movilidadbogota.gov.co)

[http:// www.miconductorelegido.com](http://www.miconductorelegido.com)

[http:// www.seguridadvial.com](http://www.seguridadvial.com)

[http:// www.es.wikipedia.org](http://www.es.wikipedia.org)

[http:// www.definicionabc.com](http://www.definicionabc.com)

[http:// www.secretariasenado.gov.co](http://www.secretariasenado.gov.co)

[http:// www.alcaldiabogota.gov.co](http://www.alcaldiabogota.gov.co)

<http://www.movilidadtotal.com.co>

<http://www.movilidadbogota.gov.co>

ANEXOS

Anexo 1. Encuesta dirigida a las personas que han obtenido licencia de conducción carro o moto en la Secretaria de Transito de la ciudad de Ocaña.

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

Objetivo. Conocer la aceptación del servicio de conductor elegido en la ciudad de Ocaña.

1. A registrado usted matricula en la Secretaria de Transito de la ciudad de Ocaña N. de S.?

1 (Si su respuesta es No pase a la pregunta número 3)

a) Si ____

b) No ____

2 Qué tipo de vehículo matriculó?

a) Carro ____

b) Moto ____

3 Cuando sale a divertirse lo hace?

Fines de semana ____

Entre semana ____

Le es indiferente ____

4 Cuando se divierte en qué tipo de lugar lo hace?.

a) Casa ____

b) Discotecas ____

c) Bares ____

d) Otro _____ Cual _____

5 Usted consume licor cuando se divierte?

a) Si _____

b) No _____

6 Después de haber consumido licor usted hace el retorno a casa:

a) Deja el vehículo y toma taxi ____

b) Conduce a casa ____

7 Conoce usted el servicio de conductor elegido

Si ____

No ____

8 Conoce alguna empresa en Ocaña que preste el servicio de conductor elegido?

Si _____

No _____

Cual _____

9 Si existiera una empresa en Ocaña que prestara el servicio de conductor elegido, está dispuesto a utilizar el servicio?

Si _____ Por qué? Evitar Accidentes _____ Evitar multas y sanciones _____ rumbear más tranquilo _____

No _____ Por qué? No le suelta el vehículo a nadie _____ no lleva el vehículo a rumbear _____ otra forma de trasladarse a casa _____

10. Si su seguridad y la de los demás depende del servicio de Conductor Elegido, cuanto estaría dispuesto a pagar por el servicio?

a) 30.000 _____

b) 35.000 _____

c) 40.000 _____

11. Con que frecuencia utilizaría el servicio de conductor elegido?

a) Una vez al mes _____

b) Dos veces al mes _____

c) Más de 3 veces al mes _____

Gracias por la participación en esta encuesta

Anexo 2. Encuesta dirigida a propietarios y administradores de establecimientos expendedores de bebidas alcohólicas en de la ciudad de Ocaña.

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

Objetivo. Establecer convenios con estos establecimientos para la prestación del servicio de conductor elegido.

1. Sabe usted que es servicio de conductor elegido.

Sí_____ No_____

2. Tiene conocimiento respecto alguna empresa que preste este servicio en la ciudad de Ocaña?

Sí_____ No_____

3. Tiene usted algún convenio con alguna empresa de transporte local para trasladar a sus clientes en el momento que lo requerían?

Si_____ No_____ (Si su respuesta es Sí pase a la pregunta número 4, si su respuesta es No pase a la pregunta número 5)

4. El servicio que le presta la empresa de transporte con la cual tiene convenio es?

Taxi_____ Conductor Elegido_____ Otra cual_____

5. Le gustaría establecer convenio con alguna empresa que le preste el servicio de conductor elegido en la ciudad de Ocaña?

Si_____ Por qué? Seguridad de los clientes_____

NO_____ Por qué? Por el tipo de clientes_____ por falta de tiempo___ por tramitología_____

Gracias por su participación.

Anexo 3. FORMATO A-001 ESTADO DEL AUTOMÓVIL

ÁNGELES GUARDIANES
FORMATO A-001 ESTADO DEL AUTOMÓVIL

CLIENTE: _____
VEHÍCULO: _____
MODELO: _____ **MARCA:** _____

CONDICIONES AUTOMOTOR

	SI	NO	OBSERVACIONES
Todas partes completas:	_____	_____	_____
Rayones o fisuras:	_____	_____	_____
Partes de lujo(radio)	_____	_____	_____
Otras partes de lujo:	_____	_____	_____
Copia documentos automóvil:	_____	_____	_____
BUEN ESTADO:	_____	_____	_____
MAL ESTADO:	_____	_____	_____

FIRMA DEL CONDUCTOR
C.C

FIRMA DEL CLIENTE
C. C

HUELLA DEL CONDUCTOR:

Anexo 4. FORMATO A-002 SOLICITUD DEL SERVICIO

**ÁNGELES GUARDIANES
FORMATO A-002 SOLICITUD DEL SERVICIO**

CLIENTE: _____

CONDICIONES DEL SERVICIO:

	SI	NO	OBSERVACIONES
Conductor Designado: _____			
Conductor Rumero: _____			

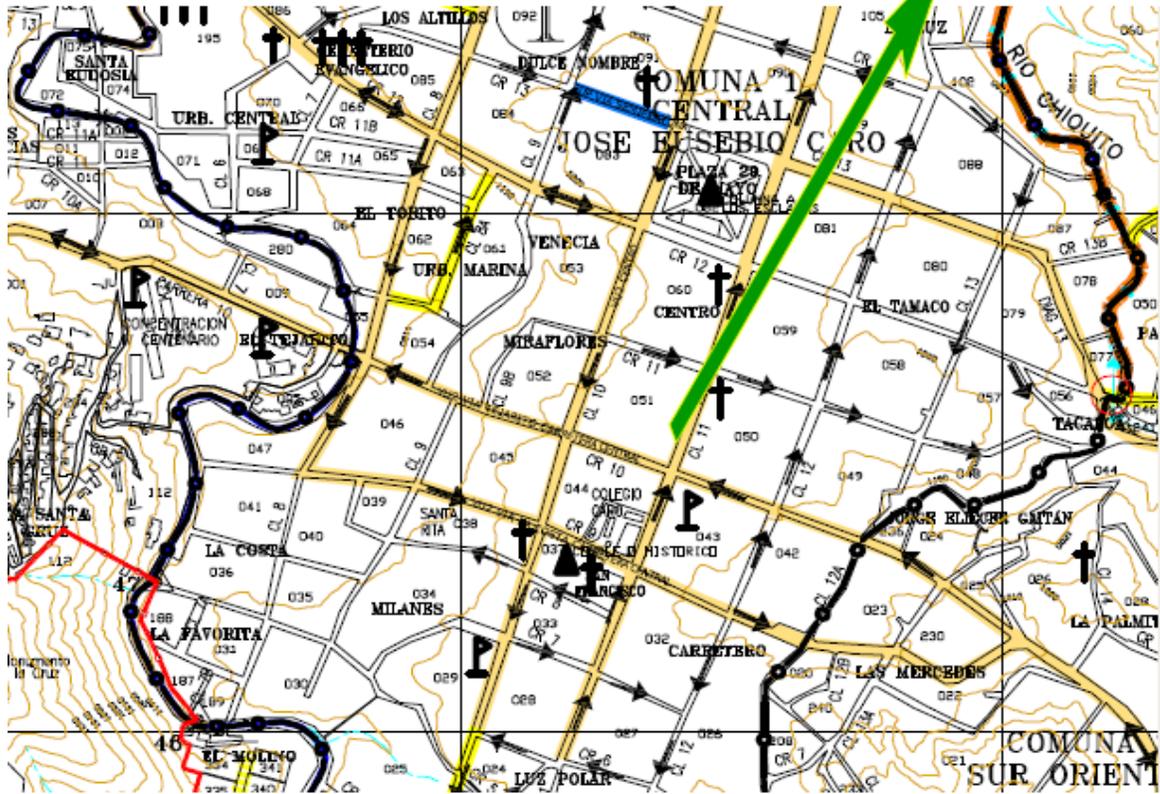
FIRMA DEL CONDUCTOR
C.C

FIRMA SECRETARIA
C. C

HUELLA DEL CONDUCTOR:

Anexo 5. Ubicación de la empresa en el plano de Ocaña

Ubicación de la Empresa



Anexo 6. Plano del espacio físico para la localización.



Anexo 7. Contrato de trabajo para la empresa de Conductor Elegido “ÁNGELES GUARDIANES S.A.S

Contrato de trabajo para la empresa de Conductor Elegido “ÁNGELES GUARDIANES”

Nombre del empleador: Agencia “ÁNGELES GUARDIANES”

Representante legal:

Nombre del empleado (a):

Identificado (a) con cedula de ciudadanía N°:

Lugar de residencia:

Nacionalidad:

Fecha y lugar de nacimiento:

Teléfono:

Salario:

Cargo a desempeñar:

Fecha de iniciación de labores:

Pagadero por:

Lugar donde desempeñara las labores:

Ciudad donde ha sido contratado:

Entre el empleador y el trabajador, de las condiciones ya dichas identificados como aparece al pie de sus correspondientes firmas se ha celebrado el presente contrato individual de trabajo, regido además por las siguientes cláusulas: **Primera.** El empleador contrata los servicios personales del trabajador y este se obliga: a) A poner al servicio del empleador toda su capacidad normal de trabajo, en forma exclusiva en el desempeño de las funciones propias del oficio mencionado y las labores anexas y complementarias del mismo, de conformidad con las órdenes e instrucciones que le imparta el empleador o sus representantes, y b) A no prestar directa ni indirectamente servicios laborales a otros empleadores, ni a trabajar por cuenta propia en el mismo oficio, durante la vigencia de este contrato. **Segunda.** El empleador pagará al trabajador por la prestación de sus servicios el salario indicado, pagadero en las oportunidades ya señaladas. Dentro de este pago se encuentra incluida la remuneración de los descansos dominicales y festivos de que tratan los capítulos I y II del título VII del Código Sustantivo del Trabajo. Se aclara y se conviene que en los casos en los que el trabajador devengue comisiones o cualquier otra modalidad de salario variable, el 82.5% de dichos ingresos, constituye remuneración ordinaria y el 17.5% restante esta designado a remunerar el descanso en los días dominicales y festivos que tratan los capítulos I y II del título VII del Código Sustantivo de Trabajo. **Tercera.** Todo trabajo suplementario o en horas extras y todo trabajo en día domingo o festivo en los que legalmente debe concederse el descanso, se remunerará conforme a la Ley, así como los correspondientes recargos nocturnos. Para el reconocimiento y pago del trabajo suplementario, dominical o festivo el empleador o sus representantes deben autorizarlo previamente por escrito. Cuando la necesidad de este trabajo se presente de manera imprevista o inaplazable, deberá ejecutarse y darse cuenta de él por escrito, a la mayor brevedad, al empleador o sus representantes. El empleador, en consecuencia, no reconocerá ningún trabajo suplementario o en días de descanso legalmente obligatorio que no haya

sido autorizado previamente o avisado inmediatamente, como queda dicho. **Cuarta.** El trabajador se obliga a laborar la jornada ordinaria en los turnos y dentro de las horas señaladas por el empleador, pudiendo hacer ésto ajustes o cambios de horario cuando lo estime conveniente. Por el acuerdo expreso o tácito de las partes, podrán repartirse las horas jornada ordinaria de la forma prevista en el artículo 164 del Código Sustantivo del Trabajo, modificado por el artículo 23 de la Ley 50 de 1990, teniendo en cuenta que los tiempos de descanso entre las secciones de la jornada no se computan dentro de la misma, según el artículo 167 ibídem. **Quinta.** Los primeros dos meses del presente contrato se consideran como período de prueba y, por consiguiente, cualquiera de las partes podrá dar por terminado el contrato unilateralmente, en cualquier momento de dicho periodo. Vencido éste, la duración del contrato será indefinida, mientras subsistan las causas que le dieron origen y la materia del trabajo; no obstante el trabajador podrá dar por terminado este contrato mediante aviso escrito al empleador con antelación no inferior a treinta días. En caso de no dar el trabajador el aviso, o darlo tardíamente, deberá al empleador una indemnización equivalente a un salario mínimo legal vigente. **Sexta.** Son justas causas para dar por terminado unilateralmente este contrato por cualquiera de las partes, las enumeradas en los artículos 62 y 63 del Código Sustantivo del Trabajo; y, además, por parte del empleado, las faltas que para el efecto se califiquen como graves en el espacio reservado para las cláusulas adicionales en el presente contrato. **Séptima.** Las invenciones o descubrimientos realizados por el trabajador contratado para investigar pertenecen al empleador, de conformidad con el artículo 539 del Código de Comercio, así como el artículo 20 y concordantes de la ley 23 de 1982 sobre derechos de autor. En cualquier otro caso el invento pertenece al trabajador, salvo cuando éste no haya sido contratado para investigar y realice la invención mediante datos o medios conocidos o utilizados en razón de la labor desempeñada, evento en el cual el trabajador, tendrá derecho a una compensación que se fijará de acuerdo con el monto del salario, la importancia del invento o descubrimiento, el beneficio que reporte al empleador u otros factores similares. **Octava.** Las partes podrán convenir que el trabajo se preste en lugar distinto al inicialmente contratado, siempre que tales traslados no desmejoren las condiciones laborales o de remuneración del trabajador, o impliquen perjuicios para él. Los gastos que se originen con el traslado serán cubiertos por el empleador de conformidad con el numeral 8° del artículo 57 del Código Sustantivo del Trabajo. El trabajador se obliga a aceptar los cambios de oficio que decida el empleador dentro de su poder subordinante, siempre que se respeten las condiciones laborales del trabajador y no se le causen perjuicios. Todo ello sin que se afecte el honor, la dignidad y los derechos mínimos del trabajador, de conformidad con el artículo 23 del Código Sustantivo del Trabajo, modificado por el artículo 1° de la Ley 50 de 1990. **Novena.** Este contrato ha sido redactado estrictamente de acuerdo con la ley y la jurisprudencia y será interpretado de buena fe y en concordancia con el Código Sustantivo del Trabajo cuyo objeto, definido en su artículo 1°, es lograr la justicia en las relaciones entre empleadores y trabajadores dentro de un espíritu de coordinación económica y equilibrio social. **Décima.** El presente contrato reemplaza en su integridad y deja sin efecto alguno cualquiera otro contrato verbal o escrito celebrado por las partes con anterioridad. Las modificaciones que se acuerden al presente contrato se anotarán a continuación de su texto.

Para constancia se firma en dos o más ejemplares del mismo tenor y valor, ante testigos en la ciudad y fecha que se indican a continuación:

EMPLEADOR

TRABAJADOR

TESTIGO

.....

C.C. No. de..... C.C. No.de..... C.C. No.de.....

En..... a los..... días del mes de..... de.....