

**PLAN DE NEGOCIOS PARA LA IMPLEMENTACION DE UN SISTEMA DE
GESTION Y CONTROL DE TAXIS EN EL TERMINAL DE TRANSPORTES DE
PASTO**

**JOHN ANTONIO BOLAÑOS
MARGARITA PABON
LUIS CARLOS PAZOS VITERI**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
UNIVERSIDAD DE BOGOTA JORGE TADEO LOZANO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESPECIALIZACION EN GERENCIA DE MERCADEO
SAN JUAN DE PASTO
2013**

**PLAN DE NEGOCIOS PARA LA IMPLEMENTACION DE UN SISTEMA DE
GESTION Y CONTROL DE TAXIS EN EL TERMINAL DE TRANSPORTES DE
PASTO**

**JOHN ANTONIO BOLAÑOS
MARGARITA PABON
LUIS CARLOS PAZOS VITERI**

**Trabajo de grado presentado para optar al título de
ESPECIALISTA EN GERENCIA DE MERCADEO**

**Asesor:
Esp. LUIS ALBERTO SARASTY**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
UNIVERSIDAD DE BOGOTA JORGE TADEO LOZANO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESPECIALIZACION EN GERENCIA DE MERCADEO
SAN JUAN DE PASTO**

2013

NOTA DE RESPONSABILIDAD

Las ideas y conclusiones aportadas en el siguiente trabajo son responsabilidad exclusiva del autor.

Artículo 1^{ro} del Acuerdo No. 324 de octubre 11 de 1966 emanado del Honorable Consejo Directivo de la Universidad de Nariño.

Nota de aceptación:

Firma del Presidente de tesis

Firma del jurado

Firma del jurado

San Juan de Pasto, Junio de 2013

AGRADECIMIENTOS

Esta especialización en Gerencia de Mercadeo, nos permitió un crecimiento integral, Como profesionales, como trabajadores en nuestras Empresas y como seres humanos.

Agradecemos hoy a Dios, por habernos permitido culminarla,

A nuestros familiares, compañeros y amigos, por su apoyo incondicional,

A nuestra Universidad de Nariño, por su confianza y respaldo

Y a todos los que de una u otra forma, permitieron que hoy seamos
Especialistas en Gerencia de Mercadeo. Muchas gracias.

DEDICATORIA

A Dios, por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino la sabiduría suficiente para culminar con éxito esta una nueva etapa de mi vida.

A mi Madre compañera inminente de mi vida cuyos consejos y directrices nunca dejan de ser acertados porque me enseñas siempre con devoción a formarme como persona y a creer como profesional; si algo que se hacer bien en esta vida es por ti.

A mi hermana porque tiene la palabra justa en el momento justo, porque su apoyo incondicional a logrado soportar mi vivir, y porque hace que mi vida sea realmente más llevadera solo con el calor entrañable de sus palabras.

Luis Carlos Pazos Viteri

DEDICATORIA

Gracias a Dios por permitir alcanzar una meta más en mi vida llenándola día a día
con su luz, su sabiduría, misericordia y su amor.

Gracias a mi hijo por su paciencia y tolerancia.

Gracias a mi novio por su apoyo moral y su consejo.

Margarita Pabón

DEDICATORIA

A Dios omnipotente y misericordioso, sin El nada es posible
A mis hijos, motor de mi vida;
A mis padres por su apoyo, por su magnitud,
A mis hermanos, sobrinos y familiares; por su confianza y respaldo
Gracias, muchas gracias. Este es un escalón más en mi vida,
Que me motiva a servir más a mi gente y mi comunidad.

Jhon Bolaños

CONTENIDO

	Pág.
1. ASPECTOS GENERALES	21
1.1 TEMA	21
1.2 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	21
1.2.1 Planteamiento del problema	21
1.3 Formulación del problema	22
1.4 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA	22
2. OBJETIVOS	23
2.1 OBJETIVO GENERAL	23
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	23
3. JUSTIFICACIÓN	24
4. MARCO DE REFERENCIA	25
4.1 MARCO TEÓRICO	25
4.2 MARCO CONCEPTUAL	32
4.3 MARCO CONTEXTUAL	34
4.4 MARCO LEGAL	35
5. METODOLOGÍA	39
5.1 TIPOS DE ESTUDIO	39
5.2 FUENTES Y TÉCNICAS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	39
6. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	40
6.1 ESTUDIO DE MERCADOS	40
6.1.1 Análisis del sector	40
6.1.2 Análisis de la demanda	48
6.1.3 Análisis de la Demanda	70
6.1.4 Segmentación del Mercado y Mercado Meta.	70
6.1.5 Análisis de la Oferta - Competencia	72
6.2 ESTRATEGIAS DE MERCADEO	72

6.2.1	Estrategia de producto.	72
6.2.2	Estrategia de precios.	75
6.2.3	Canales de Distribución.	77
6.2.4	Publicidad y Promoción.	79
6.2.5	Servicio al Cliente.	81
6.2.6	Presupuesto de mezcla de mercadeo.	82
7.	PLAN TÉCNICO	83
7.1	FICHA TÉCNICA	83
7.2	PROCESO PRODUCTIVO	85
7.3	NECESIDADES Y REQUERIMIENTOS	87
7.4	DISTRIBUCIÓN DE PLANTA	89
7.5	MEJORAMIENTO CONTINUO	92
7.5.1	Capacidad de prestación de servicios	93
7.6	PLAN ORGANIZACIONAL	93
7.6.1	Estrategia Organizacional	93
7.7	IMAGEN CORPORATIVA.	96
7.8	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	96
7.9	PERFIL DE CARGOS Y FUNCIONES	99
7.10	MARCO LEGAL DE LA ORGANIZACIÓN	100
7.11	COMERCIALES	102
7.11.1	TRAMITES DE ORDEN MUNICIPAL	104
7.12	PROCESO ADMINISTRATIVO	105
7.12.1	Planeación	105
7.12.2	Objetivos empresariales	106
7.12.3	Políticas empresariales	107
7.12.4	Programas	108
8.	PLAN FINANCIERO	110
8.1	PLAN DE INVERSIONES	110
8.2	CÁLCULO DE COSTOS	111
8.3	CÁLCULO DE INGRESOS	114
8.4	ESTADOS FINANCIEROS PROYECTADOS	117

8.4.1	Balance General	118
8.5	ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS P&G	120
8.5.1	Flujo De Caja	121
8.5.2	Indicadores financieros y de rentabilidad	123
9.	CONCLUSIONES	126
	BIBLIOGRAFÍA	128

INDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Género	48
Tabla 2. Estrato socioeconómico	49
Tabla 3. Ocupación	50
Tabla 4. Frecuencia de uso de los servicios	51
Tabla 5. Opinión sobre la seguridad en el terminal de transportes	52
Tabla 6. Razones	53
Tabla 7. Ha utilizado el servicio de taxis	54
Tabla 8. Ha tenido problemas de robos en el Terminal de Transporte	55
Tabla 9. Servicios adicionales en el Terminal.	56
Tabla 10. Le gustaría que existiera en el Terminal de Transportes un sistema de gestión y control de taxis.	58
Tabla 11. Pagaría una tarifa adicional	59
Tabla 12. Tipo	61
Tabla 13. Frecuencia de parqueo en zona amarilla	62
Tabla 14. Opinión de la seguridad	63
Tabla 15. Razones de la inseguridad	64
Tabla 16. Carreras promedio	65
Tabla 17. Ha tenido problemas	66
Tabla 18. Le gustaría un servicio de taquilla	67
Tabla 19. Le gustaría que existiera un sistema de gestión y control de taxis	68
Tabla 20. Cree que el usuario pagaría un valor adicional por un servicio con mayor seguridad y comodidad	69
Tabla 21. Mercado Meta	71
Tabla 22. Listado Empresas de Taxi En Pasto	71
Tabla 23. Proyección de precios	77
Tabla 24. Punto de equilibrio	77
Tabla 25. Presupuesto	82
Tabla 26. Gastos de personal	88
Tabla 27. Inversiones	88

Tabla 28.	Capacidad de prestación de servicios	93
Tabla 29.	Análisis DOFA	94
Tabla 30.	Escala de salarios	98
Tabla 31.	Programa de selección de personal	108
Tabla 32.	Programa de motivación	109
Tabla 33.	Inversiones fijas y diferidas	110
Tabla 34.	Gastos de Personal operativa	111
Tabla 35.	Costos indirectos de prestación de servicios	112
Tabla 36.	Gastos de Puesta en Marcha	112
Tabla 37.	Gastos Anuales de Administración	113
Tabla 38.	Presupuesto de gastos de ventas	113
Tabla 39.	Capital de Trabajo	114
Tabla 40.	Proyección de Ingresos por Ventas	115
Tabla 41.	Punto de equilibrio	116
Tabla 42.	Punto de equilibrio en ingresos	116
Tabla 43.	Balance general	118
Tabla 44.	Estado de resultados	121
Tabla 45.	Flujo de caja	122
Tabla 46.	Indicadores financieros proyectados	124

INDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Periodos, etapas y fases en el desarrollo de un proyecto.	26
Figura 2. Análisis de mercado	27
Figura 3. Canales de distribución.	28
Figura 4. Estudio técnico	29
Figura 5. Estructuración del análisis económico	31
Figura 6. Género	49
Figura 7. Estrato socioeconómico	50
Figura 8. Ocupación	51
Figura 9. Frecuencia de uso de los servicios	52
Figura 10. Opinión sobre la seguridad en el terminal de transportes	53
Figura 11. Razones	54
Figura 12. Ha utilizado el servicio de taxis	55
Figura 13. Ha tenido problemas de robos en el Terminal de Transporte	56
Figura 14. Servicios adicionales en el Terminal.	57
Figura 15. Le gustaría que existiera en el Terminal de Transportes un sistema de gestión y control de taxis.	58
Figura 16. Pagaría una tarifa adicional	59
Figura 17. Tipo	61
Figura 18. Frecuencia de parqueo en zona amarilla	62
Figura 19. Opinión de la seguridad	63
Figura 20. Razones de la inseguridad	64
Figura 21. Carreras promedio	65
Figura 22. Ha tenido problemas de robos en el Terminal de Transportes	66
Figura 23. Le gustaría un servicio de taquilla	67
Figura 24. Le gustaría que existiera un sistema de gestión y control de taxis	68
Figura 25. Cree que el usuario pagaría un valor adicional por un servicio con mayor seguridad y comodidad	69
Figura 26. Planta bahía	74
Figura 27. Bahía propuesta	74
Figura 28. Propuesta imagen corporativa	75
Figura 29. Canal de distribución	78
Figura 30. Esquema de circulación de pasajeros que abordan el taxi	79

Figura 31.	Carnet	80
Figura 32.	Modelo tarjetas de presentación	81
Figura 33.	Descripción del proceso	86
Figura 34.	Ficha de información del tiquete	87
Figura 35.	Localización Pasto – Terminal de Transportes	89
Figura 36.	Distribución de planta	90
Figura 37.	Distribución de planta 1	90
Figura 38.	Distribución de planta 2	91
Figura 39.	Distribución de planta	91
Figura 40.	Imagen de los módulos	92
Figura 41.	Áreas funcionales De La Empresa	97
Figura 42.	Organigrama	97
Figura 43.	Punto de equilibrio	117

INDICE DE ANEXOS

Pág.

Anexo A. Encuesta al usuario para la implementación de un sistema de gestión y control de taxis en el terminal de transportes de Pasto 130

Anexo B. Encuesta a taxistas para la implementación de un sistema de gestión y control de taxis en el terminal de transportes de pasto 132

RESUMEN

Actualmente la operatividad en el despacho de taxis urbanos en el Terminal de Transportes de Pasto no tiene ningún control por parte de la administración; no existe ningún tipo de información clara y veraz que permita mantener una estadística sobre la cantidad de despachos, la cantidad de pasajeros que utilizan el servicio, los vehículos o conductores que prestan el servicio.

Esto ha generado un grave índice de inseguridad; frecuentemente se presentan robos, atracos hacia los pasajeros que utilizan el servicio e incluso hacia los mismos conductores. El desorden y la falta de control en el despacho también ha creado conflictos entre conductores de taxis, re voladores, vendedores ambulantes y transportadores ilegales. A través del diseño, implementación y funcionamiento del sistema denominado "Control taxis", se pretende al Garantizar a los usuarios del servicio de transporte individual de pasajeros en Vehículos tipo taxi, mayor efectividad y seguridad; b) Brindar a los conductores que prestan esta clase de servicios, agilidad y orden en el despacho; y c) Generar estadísticas sobre los usuarios del servicio, conductores y despacho de los vehículos.

Según el estudio de mercados, se pudo establecer la factibilidad de mercado desde el punto de vista del usuario como de conductores, en el estudio a usuarios de los taxis fue posible establecer que un 96.3% de los usuarios pagaría una tarifa adicional de \$300 en el servicio de taxis que mejore su seguridad en el Terminal de transportes, esta cifra es contundente e indica una factibilidad de mercado desde el punto de vista del usuario que pagaría la tarifa de \$300 en cada carrera de taxi.

Con el desarrollo del plan de negocios fue posible determinar la viabilidad de mercado, técnico organizacional y financiera del montaje del sistema de control de taxis en el terminal de Transportes. Además el proyecto tiene un gran impacto social. Las proyecciones financieras efectuadas a través del modelo financiero teniendo como base los presupuestos de inversiones, ingresos, costos y gastos con base en

las metas de producción y ventas esperadas. Permiten realizar las siguientes apreciaciones:

El cumplimiento de las metas en ventas proyectadas, permitirá asumir los costos y gastos asociados a la operación del proyecto para cada uno de los cinco años proyectados. Al primer año se alcanza una utilidad neta de \$ 8.746.100 - Al primer año se obtiene un nivel de efectivo de \$21.755.135, como reflejo del alcance de las metas de ventas propuestas, lo cual permitirá disponer de recursos en caja suficientes para garantizar el movimiento operacional del proyecto bajo condiciones adecuada de liquidez.

El punto de equilibrio como indicador de los niveles mínimos de operación requeridos para cubrir los costos y gastos operacionales, sin obtener utilidades, permite concluir que al primer año se requiere alcanzar un valor en las ventas de \$ 80.602.698

La aplicación de los criterios de evaluación financiera, considerando un horizonte de cinco años, a una tasa mínima aceptable de retorno del 8 % anual, arroja una TIR del 31.30% y un Valor Presente Neto de \$ 35,897.692. Estos resultados permiten conceptuar que La Tasa Interna de Retorno supera una rentabilidad aceptable.

ABSTRACT

Currently the operation in urban taxi office in Pasto Transport Terminal has no control on the part of management, there is no clear and truthful information that maintains statistics on the number of firms, the number of passengers using the service, the vehicles or drivers that provide the service.

This has created a serious insecurity index, often occur thefts, robberies to passengers using the service or even to the same drivers. The disorder and lack of control in the firm also created conflict between taxi drivers, re flying, illegal vendors and carriers. Through the design, implementation and operation of the system called "taxis Control" is intended to ensure service users to give individual transport passengers in cab type vehicles, increased effectiveness and security, b) Provide drivers that provide this kind service, agility and order in the dispatches and c) Generate statistics on service users, drivers and delivery vehicles. According to market research, it was established the feasibility of market from the point of view of the user and drivers in the study to users of taxis was possible to establish that 96.3% of users would pay an extra \$ 300 in the taxi service to improve safety in transport Terminal, this figure is strong and indicates a market feasibility from the point of view of the user to pay the \$ 300 fee for each taxi ride.

With the development of the business plan was possible to determine the market feasibility, technical, organizational and financial control system assembly taxi transport terminal. The project also has a great social impact.

Financial projections made through the financial model on the basis of investment budgets, revenues, costs and expenses based on production goals and expected sales. Allow the following findings:

Compliance with projected sales goals, will bear the costs and expenses associated with the operation of the project for each of the five years projected. The first year is

achieved net income of \$ 8.746.100- The first year you get a cash level of 21.755.135, reflecting the scope of sales goals proposals, which will have resources on hand sufficient to ensure operational movement of project adequate liquidity conditions.

The balance point as an indicator of the minimum levels required to cover operating costs and operating expenses, without obtaining profits to the conclusion that the first year is required to achieve a sales value of \$ 80.602.897

The application of financial evaluation criteria, considering a horizon of five years, at a minimum acceptable rate of return of 8% per year, gives an IRR of 31.30% and Net Present Value of \$ 35,897.692. These results allow us to conceptualize that the internal rate of return exceeds an acceptable return.

1. ASPECTOS GENERALES

1.1 TEMA

Seguridad en transporte público

1.2 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.2.1 Planteamiento del problema

Actualmente la operatividad en el despacho de taxis urbanos en el Terminal de Transportes de Pasto no tiene ningún control por parte de la administración; no existe ningún tipo de información clara y veraz que permita mantener una estadística sobre la cantidad de despachos, la cantidad de pasajeros que utilizan el servicio, los vehículos o conductores que prestan el servicio.

Esto ha generado un grave índice de inseguridad; frecuentemente se presentan robos, atracos hacia los pasajeros que utilizan el servicio e incluso hacia los mismos conductores. El desorden y la falta de control en el despacho también ha creado conflictos entre conductores de taxis, re voladores, vendedores ambulantes y transportadores ilegales.

De continuar con esta situación las causas que generan malestar hacia la comunidad de taxistas y sociedad en general se incrementara haciendo de este un problema insostenible; la piratería y el transporte ilegal absorberá al transporte formal y se acrecentaran los re voladores y vendedores ambulantes.

El propósito de este plan de negocios es diseñar e implementar un sistema que optimice el proceso de despacho de taxis en la bahía exterior de la Terminal de Transportes de Pasto, garantizando a los usuarios de taxi mas efectividad y seguridad al usar el servicio de taxi; a los conductores agilidad y orden en el

despacho; y a la administración de la terminal, control absoluto de la información estadística de los usuarios, de los conductores y de los vehículos.

1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Es posible que con un plan de negocios para la implementación de un sistema de gestión y control de taxis en el terminal de transportes de pasto se desarrolle un proceso de seguridad a los usuarios y conductores de taxi desde el Terminal de Transportes de Pasto?

1.4 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

Es posible determinar mediante una investigación de mercado la demanda de usuarios de taxi y conductores de taxi que hacen uso de la zona amarilla del terminal de transportes de Pasto?

El proceso de macro y micro localización y el diseño de movilidad se puede realizar en un estudio técnico?

Cual diseño organizacional será el mejor para el proyecto plan de negocios para la implementación de un sistema de gestión y control de taxis en el terminal de transportes de Pasto.

Es factible y viable este plan de negocios para la implementación de un sistema de gestión y control de taxis en el terminal de transportes de Pasto.

2. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

Diseñar el plan de negocios para la implementación de un sistema de gestión y control de taxis en el terminal de transportes de Pasto que garantice seguridad a los usuarios y conductores de taxi.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Realizar un estudio de mercado para el montaje del plan de negocios para la implementación de un sistema de gestión y control de taxis en el terminal de transportes de Pasto.
- ✓ Desarrollar el estudio técnico de seguridad y movilización de usuarios y conductores de taxi en el terminal de transportes de pasto.
- ✓ Elaborar la estructura organizacional para el plan de negocios para la implementación de un sistema de gestión y control de taxis en el terminal de transportes de pasto.
- ✓ Determinar la rentabilidad económica y social del plan de negocios para la implementación de un sistema de gestión y control de taxis en el terminal de transportes de pasto.

3. JUSTIFICACIÓN

Este plan de negocios para la implementación de un sistema de gestión y control de taxis en el terminal de transportes de Pasto contara con una aplicación software cuyas funciones generales serán; Registrar el ingreso de los vehículos a la bahía de despacho; Generar al usuario de taxi un tiquete con la información en la que se incluirá: datos de fecha y hora, costos del servicio, datos del operario que lo atiende e información del conductor y del taxi que cumplirá con el servicio; Registrara el momento de abordaje y salida de los vehículos con fecha, hora y evidencia fotográfica que soportará el despacho; Generación de reportes financieros y de operación periódica en un tiempo determinado; Generara estadísticas e información sobre los usuarios, conductores y los vehículos taxi que han usado el servicio.

Se realizaran unos acondicionamientos de infraestructura física en el Terminal de Transportes; adecuaciones que se realizaran acordes al proyecto y necesidades del Terminal de Transportes de Pasto. Se instalaran dos módulos (tipo caseta); denominados de registro y de despacho. El modulo de registro, será donde los taxistas deberán registrarse para proceder a realizar la fila y esperar su turno de despacho. Aquí el funcionario registrara los datos del conductor y del vehículo (solo la primera vez) y alimentara la base de datos del modulo de despacho. El modulo de despacho es donde se entregara toda la información al cliente (usuario) del conductor y del vehículo que lo transportara a su destino, así como también el valor del servicio.

Todo lo anterior garantizara a la administración del Terminal de Transportes de Pasto una adecuada información estadística y mayor control sobre esta zona amarilla; al usuario y conductor de taxi, mayor seguridad ya que el usuario conocerá de antemano quien es su transportador y el conductor sabrá quien es su cliente.

4. MARCO DE REFERENCIA

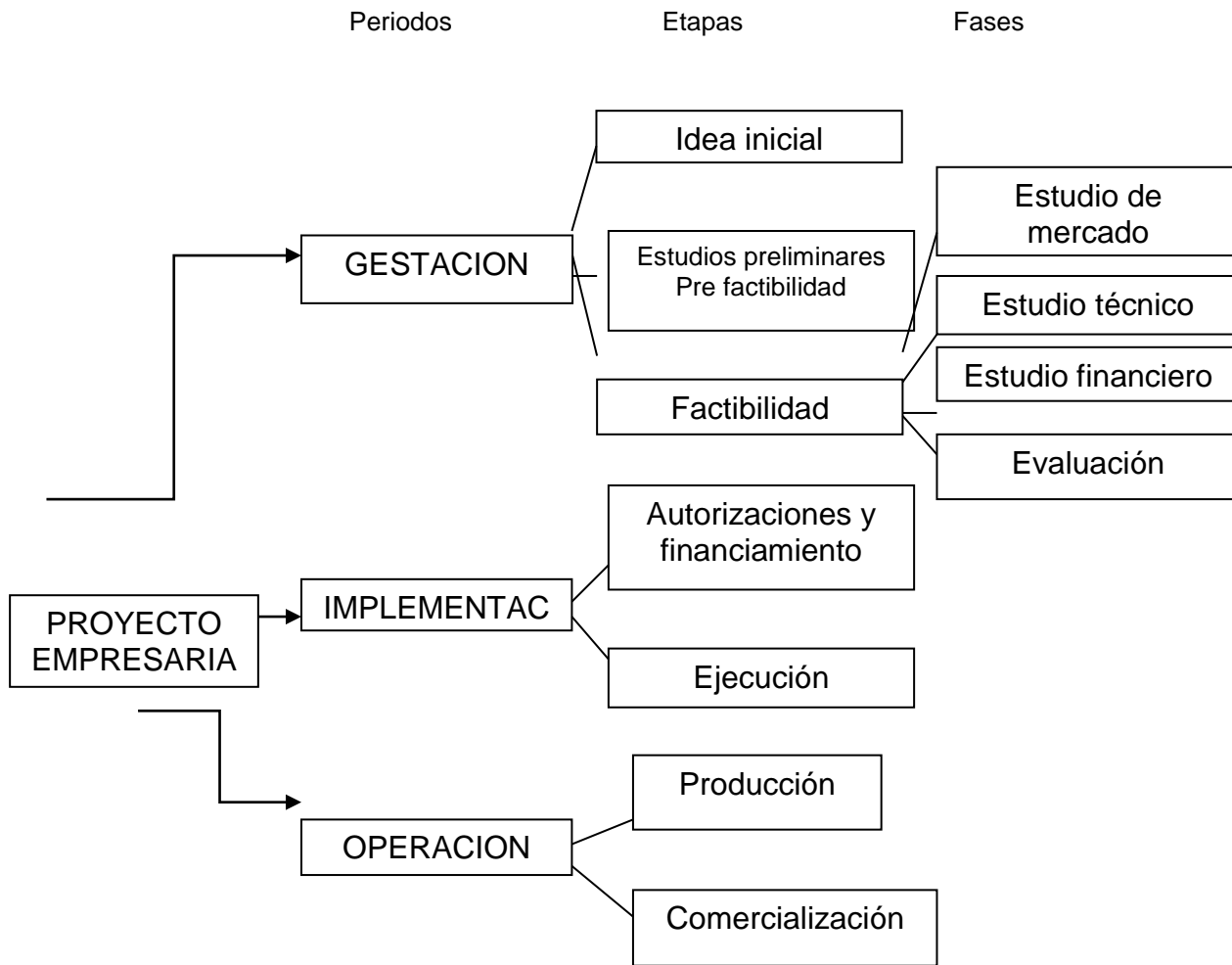
4.1 MARCO TEÓRICO

A continuación se presenta las principales teorías y referencias a la formulación y evaluación de un proyecto, las cuales sirven de base para poder desarrollar de forma técnica el estudio, en primer lugar se encuentra detalladas las generalidades y finaliza con la explicación de cada una de las etapas del estudio de factibilidad.

Generalidades. El estudio de factibilidad es un proceso mediante el cual se puede medir, analizar y sacar conclusiones acerca de la viabilidad y factibilidad de un proyecto de inversión, estos son herramientas útiles para disminuir a cierto nivel el grado de incertidumbre y riesgo que existe en cada proyecto.

Según Gabriel Bacca Urbina, un proyecto es la búsqueda de una solución inteligente al planteamiento de un problema tendente a resolver, entre muchas, una necesidad humana.

Figura 1. Periodos, etapas y fases en el desarrollo de un proyecto.



Fuente: Contreras, Marco Elías. Op. Cit. Pág. 35

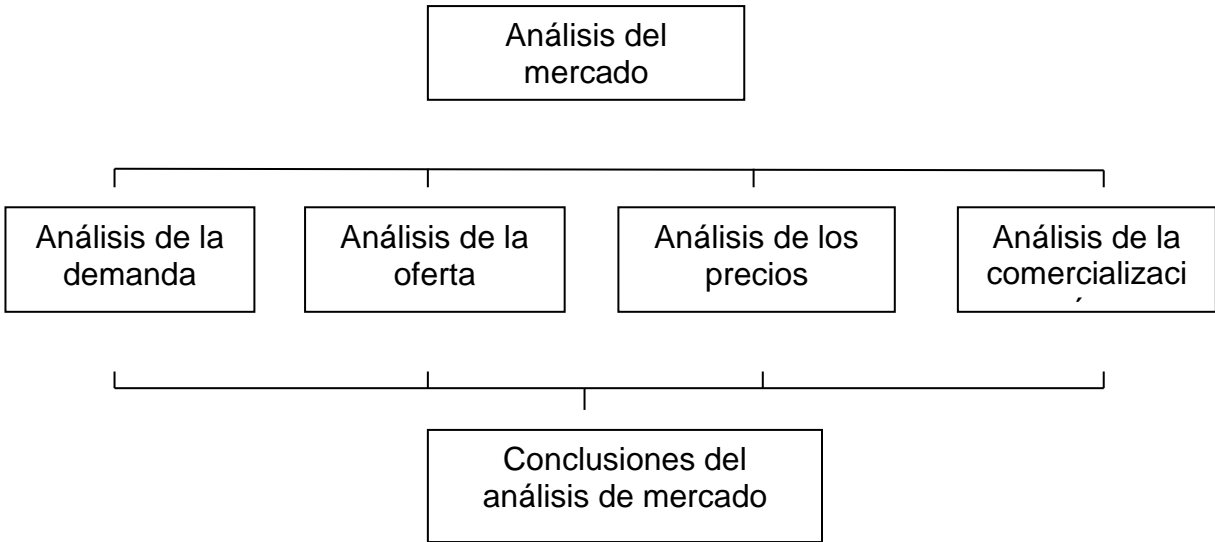
Como es claramente visible, en la figura anterior se encuentran los periodos, etapas y fases de un proyecto, a continuación se explica el periodo de gestación con sus correspondientes etapas y fases, no se explica la totalidad de los periodos, pues el presente proyecto solo abarca puntualmente el estudio de factibilidad.

Bacca (20012) define la realización del estudio de mercado para un producto o servicio, tiene enorme importancia en la formulación del proyecto, ya que se constituye en la base a partir de la cual se pueden llevar a cabo los siguientes

estudios, sin la información obtenida en el estudio de mercado sería imposible desarrollar el estudio técnico y el estudio financiero. (p.54)

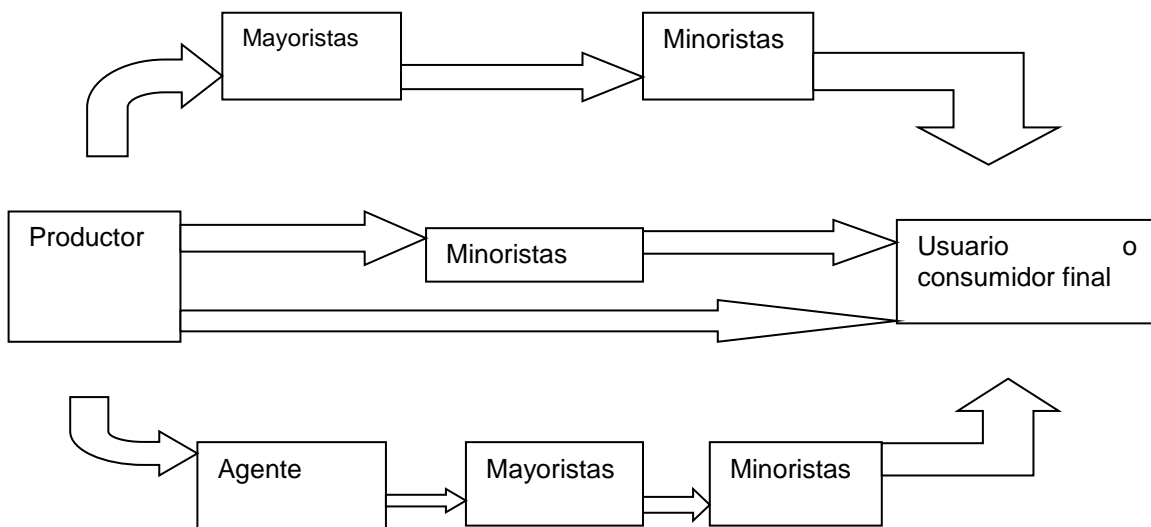
El estudio de mercado ayuda a determinar y probar la existencia de un número suficiente de consumidores o usuarios que cumplen ciertos requisitos para constituir una demanda que justifique la prestación de un servicio, en un tiempo y espacio determinados.

Figura 2. Análisis de mercado



Fuente: BACCA Urbina, Gabriel. Evaluación de Proyectos. México: Mc Graw Hill. 2001. Pág.

Figura 3. Canales de distribución.



Fuente: CONTRERAS, Marco Elías. Óp. Cit. Pág. 212.

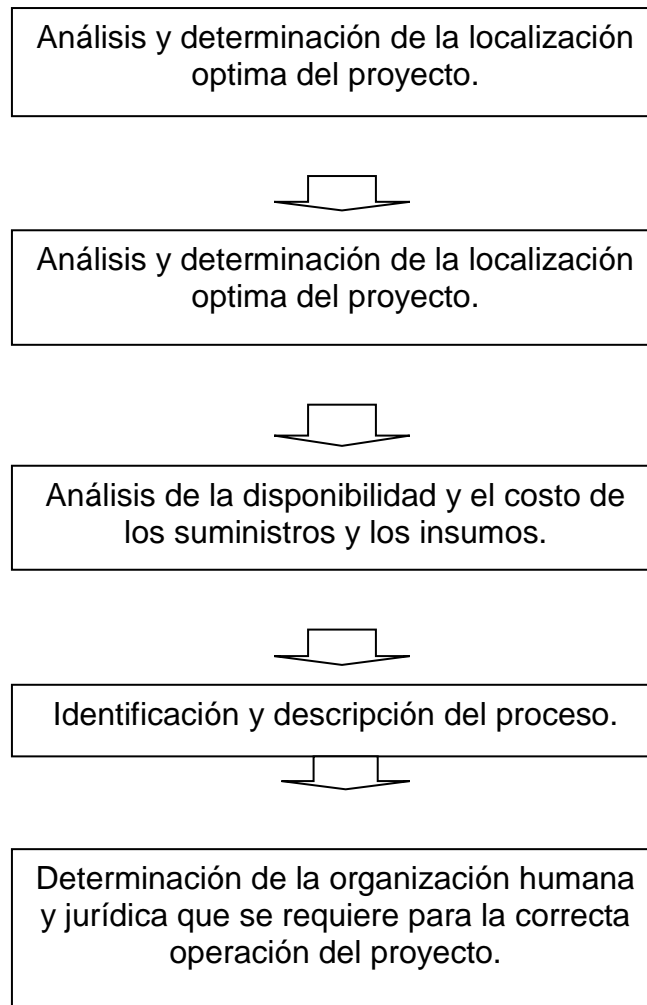
Contreras (2003) afirma que indudablemente la vía más corta para la distribución de un producto es la que no utiliza intermediarios, el producto se vende directamente a los consumidores y en ocasiones a un precio inferior al del mercado. Pero no todos los productores están en la capacidad de utilizar este canal. Cada oferente debe escoger las alternativas de distribución que más favorezcan su actividad pero la más ajustada a las posibilidades reales del proyecto. (p.89)

El estudio técnico es una fase apoyada en la información obtenida en el estudio del mercado, en este se desarrolla el núcleo del proyecto, ya que las demás partes constitutivas giran en torno suyo. Es imprescindible saber si el proyecto es técnicamente factible y en qué forma se pondrá en funcionamiento.

Este estudio involucra la definición de aspectos como tamaño, localización, procesos de producción, infraestructura física y distribución de planta. Además incluye la

valoración económica de las anteriores variables tanto para la inversión física como para la operación del proyecto.

Figura 4. Estudio técnico



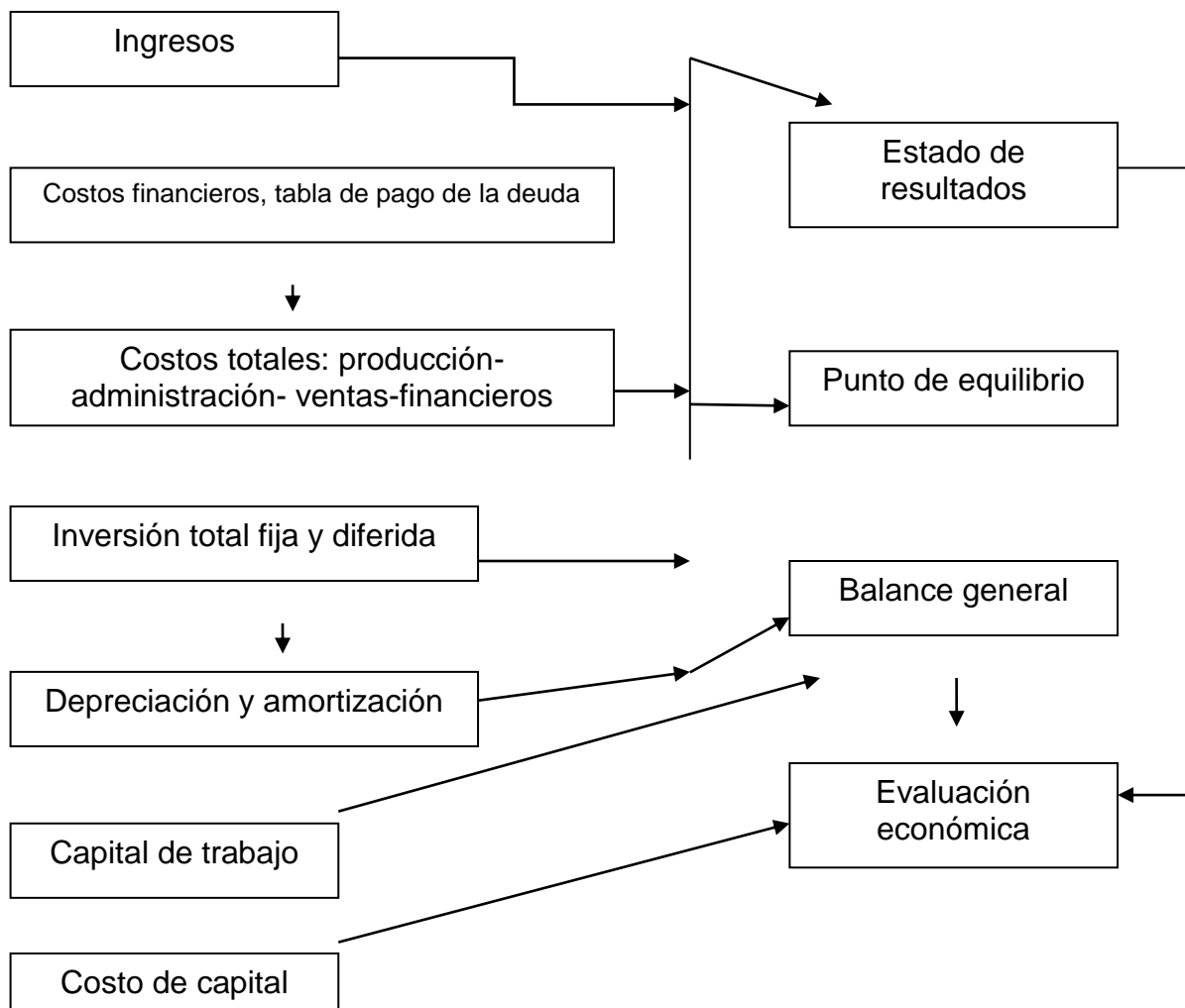
Fuente: CONTRERAS, Marco Elías. Óp. Cit. Pág. 212.

El esquema anterior es necesario para verificar la posibilidad técnica de la fabricación del producto que se pretende, además, analizar y determinar el tamaño óptimo, la localización óptima, los equipos, las instalaciones y la organización requerida para realizar la producción.

Contreras (2003) dice que el estudio administrativo: Dentro de las partes del estudio de factibilidad se encuentra el estudio administrativo, el cual hace referencia al análisis del marco jurídico en el cual va a operar la unidad empresarial, como paso previo a la definición del tipo de empresa que se va a constituir. (p.176)

Estudio Económico, Concluida la investigación de los estudios anteriores, se pone en claro las posibilidades de realización del proyecto, ya que se encuentra de la existencia de un mercado potencial y que técnicamente no existe impedimento para llevar a cabo el proyecto. La parte de de análisis económico pretende determinar cuál es el monto de los recursos económicos necesarios para la realización del proyecto. Del mismo modo, el estudio mencionado involucra aspectos como el costo total de la operación de la planta en caso de que se trate con una empresa de producción de bienes, en el caso contrario, cuando es de servicios se tiene en cuenta las funciones de administración y prestación del servicio.

Figura 5. Estructuración del análisis económico



Fuente: URBINA, Gabriel baca, Evaluación de Proyectos 4 edición, MC Graw Hill: México DF .2000. Pág. 160

Estudio financiero. Según Urbina (2000) el estudio financiero basado en la demanda determinada en el estudio de mercado, tiene como objetivo principal revelar cuál sería el nivel de rentabilidad que puede alcanzar este proyecto si se realiza. (p.160)

Por esta razón, es necesario hacerlo bien, con el fin de obtener datos reales y objetivos que permitan la toma de decisiones efectivas y contundentes a la hora de poner en marcha el proyecto, a su vez es importante tener en cuenta los datos revelados por este estudio para formular estrategias que permitan el correcto montaje de este proyecto.

4.2 MARCO CONCEPTUAL

Seguridad vial: la seguridad vial consiste en la prevención de accidentes de tránsito o la minimización de sus efectos, especialmente para la vida y la salud de las personas, cuando tuviera lugar un hecho no deseado de tránsito.

Terminal de transportes: espacio físico en el cual terminan y comienzan todas las líneas de servicio de transporte de una determinada región o de un determinado tipo de transporte.

Actividad transportadora: conjunto organizado de operaciones tendientes a ejecutar el traslado de personas o cosas, separada o conjuntamente, de un lugar a otro, utilizando vehículos, en uno o varios modos, de conformidad con las autorizaciones expedidas por las autoridades competentes, basadas en los reglamentos del gobierno nacional.

Transporte público: industria encaminada a garantizar la movilización de personas o cosas, por medio de vehículos apropiados, en condiciones de libertad de acceso, calidad y seguridad de los usuarios y sujeto a una contraprestación económica.

Transporte privado: aquel que tiende a satisfacer necesidades de movilización de personas o cosas dentro del ámbito de las actividades exclusivas de las personas naturales o jurídicas.

Servicio público de transporte terrestre automotor en vehículos taxi.- el transporte público terrestre automotor individual de pasajeros en vehículos taxi es aquel que se presta bajo la responsabilidad de una empresa de transporte legalmente constituida y debidamente habilitada en esta modalidad, en forma individual, sin sujeción a rutas ni horarios, donde el usuario fija el lugar o sitio de destino. El recorrido será establecido libremente por las partes contratantes.

Paz y salvo.- es el documento que expide la empresa al propietario del vehículo, en el que consta la inexistencia de obligaciones derivadas exclusivamente del contrato de vinculación.

Planilla única de viaje ocasional.- es el documento que debe portar todo conductor de vehículo de servicio público de esta modalidad para la realización de un viaje ocasional.-

S.m.m.l.v. Salario mínimo mensual legal vigente.

Tarifa. Es el precio que pagan los usuarios por la prestación del servicio público de transporte.

Taxi. Automóvil destinado al servicio público individual de pasajeros.

Vehículo nuevo.- es el vehículo automotor cuyo modelo corresponde como mínimo al año en el que se efectúa el registro del mismo.

Viaje ocasional. Es aquel que excepcionalmente autoriza el ministerio de transporte a un vehículo taxi, para prestar el servicio público de transporte individual por fuera del radio de acción autorizado.

Autoridades de transporte: son autoridades de transporte competentes las siguientes:

En la jurisdicción nacional: el ministerio de transporte.

En la jurisdicción distrital y municipal: los alcaldes municipales y/o distritales o los organismos en quien estos deleguen tal atribución.

En la jurisdicción del área metropolitana constituida de conformidad con la ley: la autoridad única de transporte metropolitano o los alcaldes respectivos en forma conjunta, coordinada y concertada.

Radio de acción: el servicio público de transporte terrestre automotor individual de pasajeros en vehículos taxi se presta de manera regular dentro de la jurisdicción de un distrito o municipio y en las áreas metropolitanas de conformidad con las normas que la regulan.

4.3 MARCO CONTEXTUAL

El Terminal de Transportes, sitio en el que se ejecutara este proyecto se encuentra ubicado en la ciudad de San Juan de Pasto, Departamento de Nariño en Colombia.

La sociedad Terminal de Transporte de Pasto S.A., está organizada bajo la forma de Sociedad Anónima, clasificada legalmente como sociedad de Economía Mixta, con una composición accionaria del municipio del 46.54 %,Ministerio de transporte 22.4%,particulares 15.57% y el restante 15.49 % corresponde a otros. Su constitución se protocolizó mediante escritura pública No. 7231 del 17de diciembre de 1988. Las normas y prácticas contables aplicadas se ajustan alplan de cuentas y procedimientos conforme a lo establecido en el Plan General de Contabilidad Pública.

Para el presente año se tiene previsto realizar la ampliación de áreas operativas en el parqueadero del terminal para disminuir la congestión que se presenta en la actualidad.

La sociedad terminal de transporte de Pasto S.A, en el último año mejoró la prestación del servicio de transporte ya que con la colaboración de la Alcaldía Municipal se realizaron operativos permanentes para combatir el pregoneo, disminuir la evasión del pago de la tasa de uso y erradicar los puntos dedespacho ilegales, para brindar a los transportadores mayores oportunidades de ingreso, ejercer la actividad transportadora bajo parámetros de legalidad, brindar calidad de servicio a los usuarios, organizar el transporte y recuperar el espacio público.

Durante los últimos años la terminal de Pasto ha sido un polo de desarrollo para la región y en vista del creciente desplazamiento de la población rural a la ciudad por la situación social, ha considerado asignar de su presupuesto unos recursos económicos para brindar apoyo con tiquetes a la comunidad desplazada, esta actividad ha sido coordinada con la Secretaría de Gobierno municipal; adicionalmente la sociedad terminal de transporte implementó una política de mejoramiento continuo para el desarrollo de procesos de calidad buscando siempre la satisfacción de accionistas, usuarios, clientes y comunidad en general.

4.4 MARCO LEGAL

Ley 105 De Diciembre 30 De 1993. Por la cual se dicta disposiciones básicas sobre el Transporte.

Ley 336 de diciembre 20 de 1996. Por la cual se adopta el estatuto nacional del transporte.

Resolución 222 de febrero 15 de 2000. Por la cual se fijan las tarifas de servicio público de transporte.

Resolución 07811 de septiembre 20 de 2001. A través de la cual se establece la libertad de horarios para la prestación del servicio público del transporte terrestre automotor de pasajeros por carretera, autorizando la modificación e incremento de

horarios de las rutas que legalmente tienen autorizadas las empresas transportadoras.

Decreto 171 de febrero 05 de 2001. Por el cual se reglamenta el servicio público de transporte terrestre automotor de pasajeros por carretera.

Decreto 172 de febrero 05 de 2001. Por el cual se reglamenta el servicio público de transporte terrestre automotor individual de pasajeros en vehículos tipo taxi.

Decreto 2762 de diciembre 20 de 2001. Por el cual se reglamenta la creación, habilitación, homologación y operación de los terminales de transporte terrestre automotor de pasajeros por carretera y su correspondiente manual operativo.

Resolución 2222 de febrero 21 de 2002. Por la cual se fijan las tasas de uso, que deben cobrar los terminales de transporte terrestre automotor de pasajeros por carretera homologados o habilitados por el ministerio del transporte.

Resolución 4222 de marzo 27 de 2002. Por la cual se adiciona la resolución 2222 de febrero 21 de 2002. Relativa a las tasas de uso que deben cobrarlos terminales de transporte terrestre automotor de pasajeros por carretera, homologados o habilitados por el ministerio del transporte.

Resolución 6398 de mayo 17 de 2002. Por la cual se establece la base de cálculo de las tasas de uso, que deben cobrar los terminales de transporte terrestre automotor de pasajeros por carretera homologados o habilitados por el ministerio del transporte.

Ley 769 de agosto 06 de 2002. Por la cual se expide el código nacional de tránsito terrestre y se dictan otras disposiciones.

Decreto 3628 de diciembre 17 de 2003. Por el cual se modifica el artículo 12 del decreto 2762 de 2001.

Decreto 1660 de 16 de junio de 2003. Por el cual se reglamenta la accesibilidad a los modos de transporte de la población en general y en especial de las personas con discapacidad.

Acuerdo 002 de febrero 16 de 2004. Por la cual se adopta el manual operativo para reglamentar la operación de la actividad transportadora que se desarrolla dentro del edificio terminal de transportes de pasto y su área de influencia.

Resolución 004110 de diciembre 29 de 2004. Por la cual se establece medidas especiales para la prevención de la accidentalidad de los vehículos de transporte público de pasajeros por carretera y de servicio público especial.

Decreto 00243 de abril 28 de 2005. Por el cual se dictan disposiciones en materia de preservación y recuperación del espacio público.

Resolución 001122 de mayo 26 de 2005. Por la cual se establecen medidas especiales, para la prevención de la accidentalidad de los vehículos de transporte público de pasajeros y se deroga la resolución no.865 de 2005y los artículos 1,2 y 3 de la resolución 4110 de 2004.

Decreto 2028 de 16 de junio de 2006. Por el cual se adiciona el decreto2762 del 20 de diciembre de 2001, para autorizar el funcionamiento de las terminales de transporte de operación satélite periférica.

Norma técnica colombiana NTC 5454 de 30 de noviembre de 2006. Infraestructura de las terminales de transporte terrestre automotor de pasajeros por carretera Icontec.

Resolución 00995 de2009. Por la cual se adoptan medidas para la regulación de horarios en la prestación del servicio público de transporte terrestre automotor de pasajeros por carretera.

Decreto 0426 de 31 de mayo de 2010. “por medio del cual se determina el área de influencia del terminal de transportes de pasto”

Ley 1383 de 2010 “por la cual se reforma la ley 789 de 2002- código nacional de transito y se dictan otras disposiciones”

Resolución 6126 de 23 de diciembre de2010. Por el cual se modifica el párrafo primero del articulo primero de la resolución 6398 del 17 de marzo de2002, que

establece la base de calculo de las tasas de uso que deben cobrar las terminales de transporte terrestre automotor de pasajeros por carretera habilitadas u homologadas por el ministerio del transporte.

Resolución 262 de 31 de enero de 2011. Por el cual se prorroga el termino establecido en la resolución 3526 del 31 de agosto de 2010, que mantuvo la libertad de horarios para la prestación del servicio público de transporte terrestre automotor de pasajeros por carretera hasta el 31 de enero de 2011

5. METODOLOGÍA

5.1 TIPOS DE ESTUDIO

El tipo de estudio es “descriptivo analítico”.

Método de investigación. Método inductivo, de observaciones generales a una particular.

5.2 FUENTES Y TÉCNICAS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Las fuentes de información son primarias; ya que se partirá de encuestas realizadas a los usuarios de taxi, conductores de taxi y funcionarios del terminal de transportes de Pasto.

Tratamiento y presentación de la información.

Esta información recolectada a través de encuestas se tabulara con el objeto de obtener información relevante para el plan de negocios a través de excel.

6. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

6.1 ESTUDIO DE MERCADOS

En este punto se presenta la realización de un estudio de mercado para el montaje del plan de negocios para la implementación de un sistema de gestión y control de taxis en el terminal de transportes de Pasto.

6.1.1 Análisis del sector

El Gobierno de Colombia ha definido como una prioridad y como una Política de Estado la seguridad vial. En ese contexto, a través del Ministerio de Transporte, se ha establecido un Plan Nacional de Seguridad Vial que se estructura fundamentalmente tomando la experiencia internacional y las recomendaciones que sobre la materia han formulado diversos organismos multilaterales, especialmente la Organización Mundial de la Salud OMS, que ha consagrado el período comprendido entre los años 2011 y 2020 como *"La década para la acción"* que tiene como finalidad reducir en un 50% las mortalidades derivadas de los accidentes de tránsito en el mundo.

Colombia se ha sumado a este compromiso a través del establecimiento de éste Plan Nacional de Seguridad Vial, el cual articula y coordina las diversas actuaciones de las instituciones públicas intervinientes y responsables de la seguridad vial en Colombia, además de incorporar como un actor relevante en el diseño y evaluación de dichas actuaciones o medidas a los representantes de organismos de la sociedad civil, sean éstos del mundo privado o empresarial, de la academia, o de las agrupaciones de víctimas de accidentes de tránsito, por mencionar algunas.

Ejemplo de estas instituciones son los Terminales de Transporte; los cuales son creados, reglamentados, habilitados, homologados y operados por el decreto 2762 de diciembre 20 de 2001. Estas entidades deben proveer comodidad y seguridad en

las instalaciones orientándose a la satisfacción en la prestación del servicio a las empresas transportadoras, usuarios y trabajadores, mediante la gestión eficiente de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano.

El objeto básico de las Terminales de Transporte de pasajeros por carretera del país, es la prestación eficiente del servicio de transporte en las instalaciones requeridas, con un nivel del servicio del transporte óptimo para los usuarios, articulando adecuadamente la llegada y salida de vehículos Intermunicipales, Interdepartamentales y urbanos; brindando seguridad, facilidad y comodidad a los pasajeros, proporcionando instalaciones adecuadas a las empresas transportadoras y contribuyendo al ordenamiento urbano de su área urbana y/o Metropolitana.

Experiencias de este tipo de proyectos se pueden apreciar en los terminales de Bogotá; Medellín y Cali donde se ha logrado entre otros aspectos: Para los transportadores: Ahorro en combustible, menos desgaste del vehículo, disminución de gastos operacionales, disminución de tiempos de desplazamiento, mayor frecuencia, optimización del parque automotor de acuerdo con la demanda existente, incremento de ingresos y eliminación de la competencia desleal, ya que desaparecen las prácticas irregulares como revoleo, pregoneo, especulación en las tarifas.

Para la ciudad: Mayor movilidad, ya que las congestiones en las vías principales de influencia desaparecen; disminución de la contaminación ambiental, reducción del ruido, la polución y la emisión de gases; menos desorden en las vías con control a vendedores ambulantes, paraderos provisionales, revoladores que se generan en los alrededores de los paraderos informales e ilegales.

Para las autoridades: Eficacia en los controles, facilidad para realizar operativos, ya que se pueden identificar con mayor facilidad los puntos donde se genere informalidad en el transporte y control de la seguridad de los usuarios.

Para la Terminales: Incremento en: el despacho de pasajeros y vehículos, ingresos económicos por venta de tasas de uso, venta en servicios complementarios, demanda de pasajeros, el parque automotor y de empresas transportadoras y el nivel de satisfacción de los comerciantes y transportadores. Así mismo, la disminución de prácticas irregulares, como el revoleo, pregoneo, especulación en los precios y la disminución de la informalidad.

La sociedad Terminal de Transportes reporta un incremento promedio anual en sus ingresos operacionales del 5,77%. Y en sus ingresos no operacionales reporta un incremento promedio anual del 15,84%.

La sociedad Terminal de Transportes reporta un incremento promedio anual en sus gastos del 6,36%.

Durante el último año se adquirieron bienes y se realizaron mejoras por valor de \$46.149.573.

El total de propiedad planta y equipo de la Terminal de Transportes asciende a la suma de \$8.410.331.894.

La empresa actualmente cuenta con 116 funcionarios; 31 administrativos y 85 operativos.

La Terminal de Transportes ha cumplido con las obligaciones de pago de los aportes al sistema de seguridad social integral de todos sus trabajadores.

Los productos protegidos por derecho de propiedad intelectual están siendo utilizados en forma legal.

Los resultados obtenidos son gracias a un enfoque empresarial integral multidisciplinario donde se ha priorizado la inversión para crear espacios y servicios que satisfagan a los clientes y usuarios.

Taxis. Según el Código Nacional de Tránsito terrestre, un TAXI es *un vehículo automotor destinado al servicio público individual de pasajeros*. Se identifican por el color amarillo de su carrocería, además lleva visible el nombre de la empresa a la cual está afiliado y por el color de la placa, la cual tienen fondo blanco y caracteres negros.

Tarifas Servicio De Taxi En Pasto A 2013. La calcomanía lista las tarifas que debe pagar el ciudadano por utilizar el servicio de transporte público individual – taxi, en la ciudad de Pasto. Esta debe ser pegada en un lugar visible del vehículo y de fácil acceso para el pasajero. Estas tarifas cubren el servicio urbano, al igual que el servicio entre la ciudad de Pasto y el Aeropuerto Antonio Nariño y viceversa.

Zonas Amarillas O De Acopio De Taxis. Las zonas amarillas o centros de acopio de taxis son un espacio o área exclusiva que permite el estacionamiento de un determinado número de vehículos tipo taxi, permitiendo a la ciudadanía un servicio con más seguridad, oportunidad y comodidad.

Una de estas zonas es la objeto de este estudio; la ubicada en el área externa del Terminal de Transportes de Pasto; que a la vez es la mas importante y la de mayor afluencia de vehículos y pasajeros movilización.

Listado Empresas De Taxi En Pasto

Empresa	Parque Automotor
Expreso Juanambu S.A.	950
Cooperativa Nariñense de Taxistas	680
Flota Galeras S.A.	522

Empresa Galena S.A.	490
Cooperativa Tax Lujo	280
Flota Guaitara S.A.	190
Autopasto S.A.	105

El objetivo principal de cada una de estas Empresas es trabajar concertadamente con todos los sectores que impactan la movilidad en la ciudad. En ellas se socializan las medidas que se implementan para la ciudad en materia de movilidad, se escuchan las inquietudes que tienen los integrantes y se estudian soluciones para contribuir al mejoramiento de la movilidad para que sea más eficiente y segura, se tocan temas que tienen que ver con el día a día y con el actuar de los taxistas en la ciudad.

Pacto Ciudadano Con Taxistas Para La Movilidad

Respetar el semáforo en rojo y la cebra.

Hacer uso moderado del pito.

Velar porque el taxi sea un transporte seguro para conductores y pasajeros.

Hacer revisión técnico mecánica regularmente.

Ofrecer un servicio cordial y de calidad a los pasajeros.

Decreto 0943 De 2012 por medio del cual se autoriza un servicio conexo al de transporte público en el terminal de transportes de pasto y se establece el cobro de una tarifa especial adicional en la prestación del servicio de transporte individual de pasajeros en vehículos tipo taxi.

Que el artículo de la Constitución Política, en su inciso dos, establece que: "Las autoridades de la República están instituidas para proteger a todas las personas residentes en Colombia, en su vida, honra, bienes, creencias, y demás derechos y libertades, y para asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares".

Que el literal d) del artículo 1° del Decreto 80 de enero 15 de 1987, asignó a los municipios en relación con el transporte urbano, entre otras funciones, la de racionalizar el uso de las vías municipales como consecuencia: i) Otorgar, modificar, revocar y cancelar ICIS autorizados para los recorridos urbanos que deben cumplir las empresas que prestan servicios intermunicipales de transporte de pasajeros en cada municipio y en el Distrito Especial de Bogotá; ii) Propender por la adecuación y reestablecimiento de vías de acceso y salida de los terminales de transporte terrestre y adoptar las medidas necesarias para asignar la localización adecuada de las empresas transportadoras, y iii) Adecuar la estructura de las vías nacionales dentro del respectivo perímetro urbano de conformidad con las necesidades de la vida Municipal.

Que la Ley 336 de diciembre 20 de 1996, en su artículo 20 dispone que: " La seguridad, especialmente la relacionada con la protección de los usuarios, constituye prioridad esencial en la actividad del Sector y del Sistema de transporte".

Que conforme a lo establecido en el artículo 27 de la Ley 336 de 1996, se consideran como "servicios conexos al transporte público los que se prestan en las Terminales (...), según el modo de transporte correspondiente".

Que el numeral 5° del artículo 1° del Decreto 2762 de diciembre 20 de 2001, establece que una de las obligaciones de los terminales de transporte terrestre automotor de pasajeros por carretera es "Definir de conformidad con la necesidad del servicio y disponibilidad física la distribución y asignación de sus áreas operativas".

Que es obligación de las autoridades municipales, garantizar la seguridad de los ciudadanos y comunidad en general usuarios .del Terminal de Transportes de Pasto. Que considerando la alta afluencia de usuarios del Terminal de Transportes, que a su llegada a la Ciudad requieren la utilización del transporte público individual de pasajeros en vehículos tipo taxi, le corresponde a las autoridades y a la administración del terminal tomar las medidas que garanticen la seguridad de los ciudadanos.

Que es necesario obtener una información veraz, en el despacho de taxis urbanos en el Terminal de Transportes de Pasto, en cuanto a actualización de estadística sobre la cantidad de los despachos, la cantidad de pasajeros que utilizan el servicio, registro de vehículos, conductores, entre otros, que permitan la información en tiempo real para contribuir a la seguridad de los usuarios del Terminal que toman este servicio.

En el artículo primero se Autorizar un servicio conexo al de transporte público en el Terminal de Transportes de Pasto, denominada "Control - taxis", consistente en el diseño, implementación y puesta en funcionamiento de un sistema que optimice el proceso de despacho para la prestación del servicio de transporte individual de pasajeros en vehículos tipo taxi en la bahía exterior del Terminal de Transportes de Pasto.

En el artículo segundo – objetivos se cita que a través del diseño, implementación y funcionamiento del sistema denominado "SISTEMA ADMINISTRADOR DE TAXIS", se pretende:, a) Garantizar a los usuarios del servicio de transporte individual de pasajeros en Vehículos tipo taxi, mayor efectividad y seguridad; b) Brindar a los usuarios un servicio de mayor seguridad, agilidad y orden en el despacho; y c) Generar estadísticas e información sobre los usuarios del servicio, conductores y despacho de los vehículos.

Artículo tercero.- actividades para la prestación del servicio conexo de "control - Taxis": Para la implementación de este servicio se realizarán actividades tales como: Llevar un registro de los conductores y de los vehículos cie taxi urbano que ingresen a la bahía de despacho,

Generar al usuario cie taxi, un tiquete en el que té incluirá la siguiente información: a) Fecha y hora; b) Costo del servicio; c) Datos del operador que lo atiende; y d) Información del conductor del Vehículo que utilizará con el servicio.

Realizar un registro de abordaje y salida de los vehículos, con fecha, hora y evidencia fotográfica que soportará el despacho.

Artículo sexto.- tarifa: Autorizar una tarifa especial por el servicio conexo de "Control - Taxis", de TRESCIENTOS PESOS (\$300), SUMO que Será cancelada de manera adicional al valor de las tarifas fijadas para la prestación del servicio público de transporte terrestre automotor individual de Pasajeros en vehículos tipo taxi para el Municipio de Pasto.

Parágrafo 1:- El pago de la tarifa especial se realizará al momento de la utilización voluntaria del servicio conexo de "Control - Taxis".

Parágrafo 2: El cobro de la tarifa especial por el servicio conexo de "SISTEMA ADMINISTRADOR DE TAXIS" solo podrá hacerse en el Terminal de Transportes de Pasto, previo ingreso en la bahía de despacho, siempre y cuando se genere el respectivo tiquete al usuario del servicio.

Artículo séptimo.- costos incluidos en la tarifa especial adicional: La tarifa especial adicional incluye los costos y gastos en que se incluye para la adecuada y eficiente prestación del servido, tales como: costos administrativos, financieros, operativos, de publicidad, fiscales, de gestión comercial y cualquier otro que deba asumir la Sociedad Terminal de Transporte de Pasto S.A.

6.1.2 Análisis de la demanda

Usuarios. Se presenta el análisis de la demanda a los usuarios del Terminal de transportes quienes hacen uso del servicio de taxis.

Numero de encuestas a realizar con un Nivel de confianza del 95%

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{(N-1) \cdot E + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

n =	Muestra población			50000
N =	Población			^2
Z =	Nivel de confianza	1.96	95%	3.8416
E =	Grado de error	0.05	5%	0.0025
p =	Probabilidad éxito	0.5	50%	
	Probabilidad de			
q =	Fracaso.	0.5	50%	

$$n = \frac{N \cdot (3,8416)^2 \cdot 0,50 \cdot 0,50}{(N-1) \cdot 0,0025 + 3,8416^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5}$$

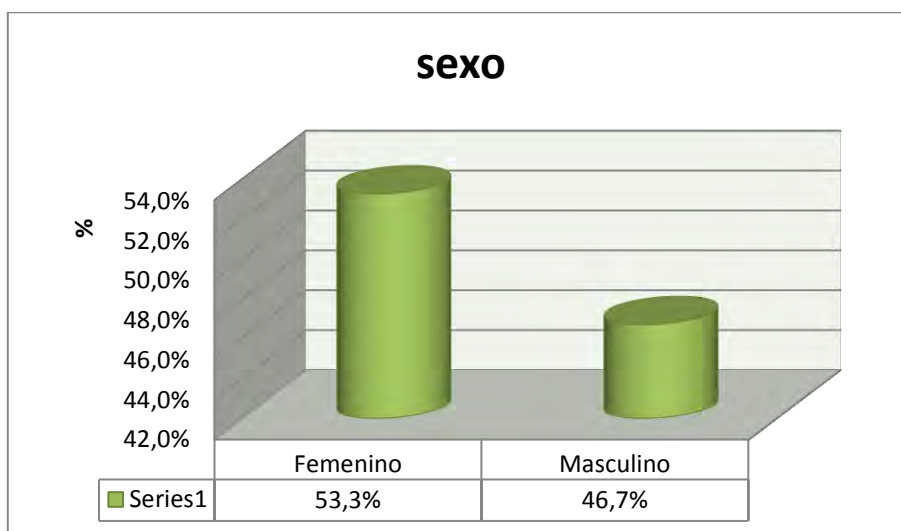
n = 381 encuestas a realizar

Tabla 1. Género

1. Sexo:	No.	%
Femenino	203	53.3%
Masculino	178	46.7%
Total	381	100.0%

Fuente: Esta investigación

Figura 6. Género



Fuente: Esta investigación

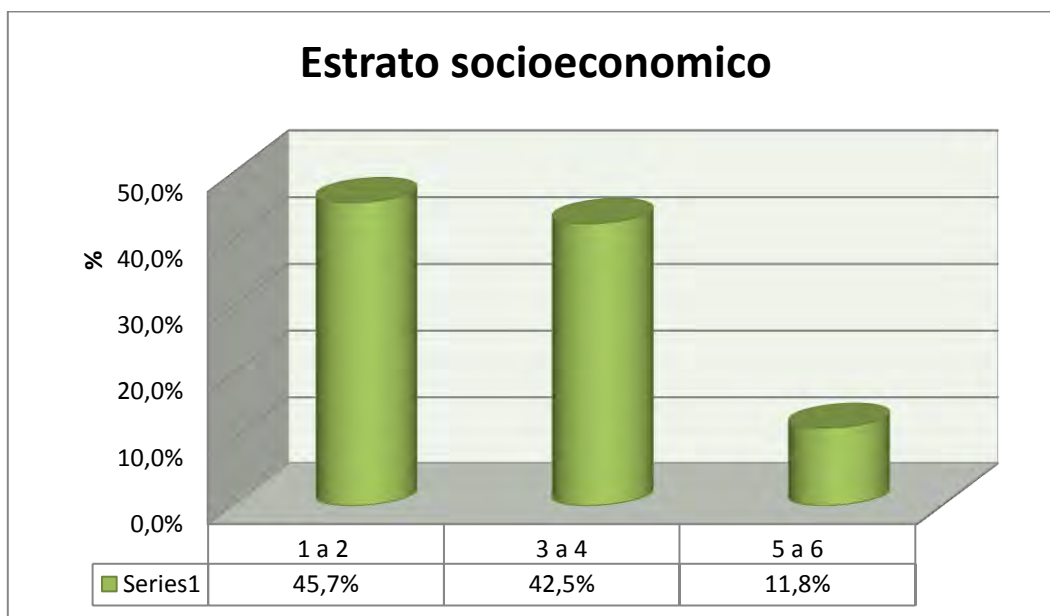
Del total de usuarios del terminal encuestados el 53.3% pertenecen al sexo femenino y 46.7% al sexo masculino.

Tabla 2. Estrato socioeconómico

Estrato socioeconómico	No.	%
1 a 2	174	45.7%
3 a 4	162	42.5%
5 a 6	45	11.8%
Total	381	100.0%

Fuente: Esta investigación

Figura 7. Estrato socioeconómico



Fuente: Esta investigación

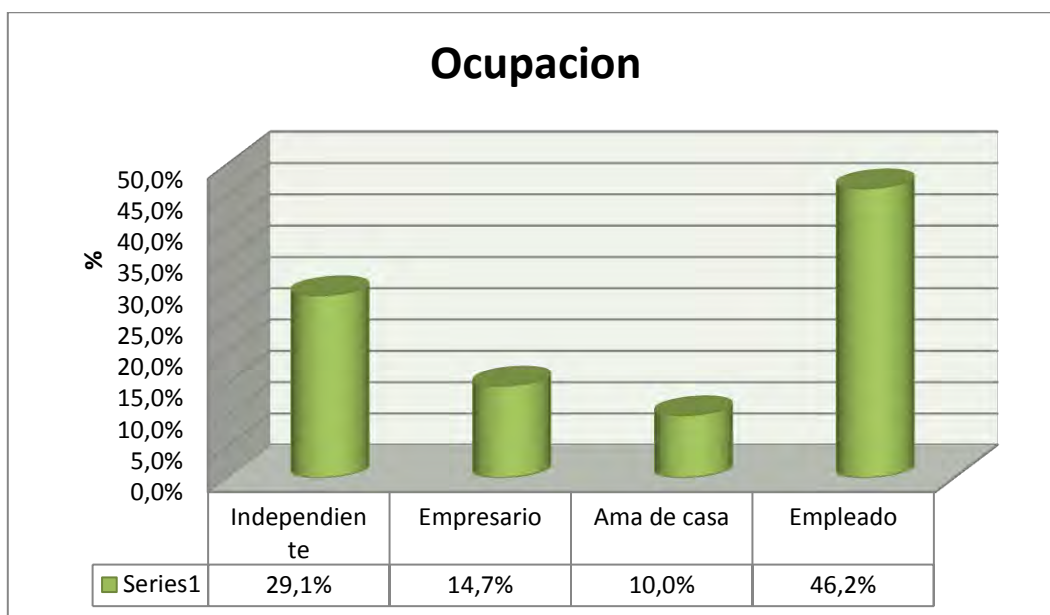
El estrato socioeconómico al que pertenecen los usuarios del terminal encuetados son de estrato 1 y 2 en un 45.7%, de 3 a 4 en un 42.5% y de 5 a 6 en un 11.8%.

Tabla 3. Ocupación

Ocupación:	No.	%
Independiente	111	29.1%
Empresario	56	14.7%
Ama de casa	38	10.0%
Empleado	176	46.2%
Total	381	100.0%

Fuente: Esta investigación

Figura 8. Ocupación



Fuente: Esta investigación

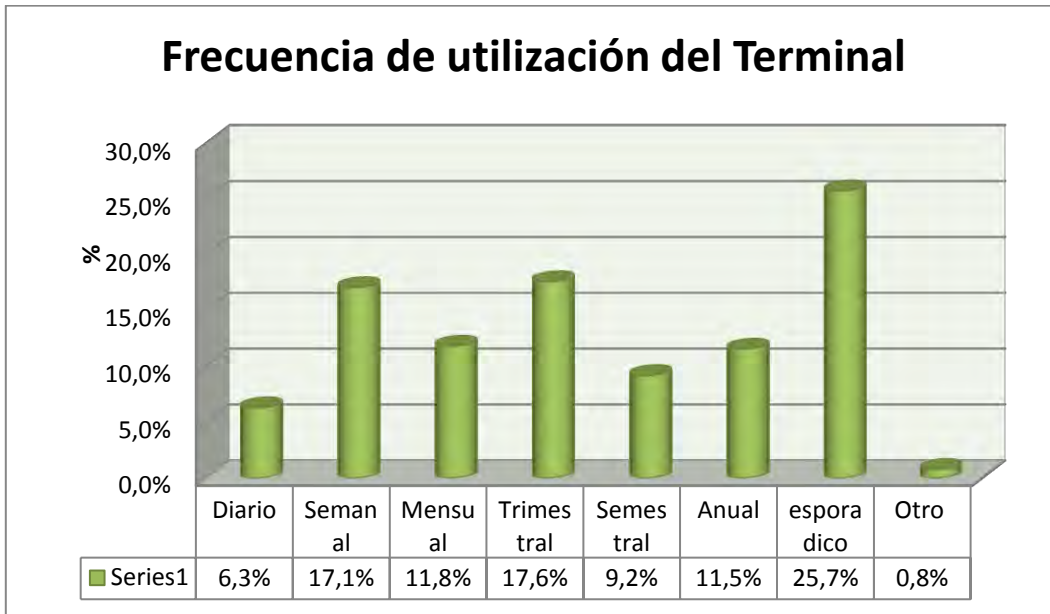
La ocupación de las personas encuestadas son empleadas en un 46.2%, 29.1% independiente, 14.7% empresario y 10% ama de casa.

Tabla 4. Frecuencia de uso de los servicios

Con que frecuencia utiliza los servicios del terminal de Transportes:	No.	%
Diario	24	6.3%
Semanal	65	17.1%
Mensual	45	11.8%
Trimestral	67	17.6%
Semestral	35	9.2%
Anual	44	11.5%
esporádico	98	25.7%
Otro	3	0.8%
Total	381	100.0%

Fuente: Esta investigación

Figura 9. Frecuencia de uso de los servicios



Fuente: Esta investigación

Con respecto a la frecuencia de uso de los servicios en el Terminal de Transportes es esporádico en un 25.7%, anual 11.5%, semestral 9.2%, trimestral el 17.6%, mensual 11.8%, semanal 17.1% y diario 6.3%.

Tabla 5. Opinión sobre la seguridad en el terminal de transportes

Qué opinión le merece la seguridad en el Terminal de Transportes:	No.	%
Mala	11	2.9%
Regular	38	10.0%
Buena	298	78.2%
Excelente	34	8.9%
Total	381	100.0%

Fuente: Esta investigación

Figura 10. Opinión sobre la seguridad en el terminal de transportes



Fuente: Esta investigación

Con respecto a la opinión sobre la seguridad en el Terminal de transportes se califica como buena en un 78.2%, regular 10%, excelente 8.9% y mala 2.9%.

Tabla 6. Razones

califico negativamente	No.	%
cuales son las razones:		
No existe control en los taxis	23	6.0%
No hay presencia de Policía		0.0%
Falta de servicios de taquilla	15	3.9%
Otros	11	2.9%
Cuales		0.0%
Total	49	12.9%

Fuente: Esta investigación

Figura 11. Razones



Fuente: Esta investigación

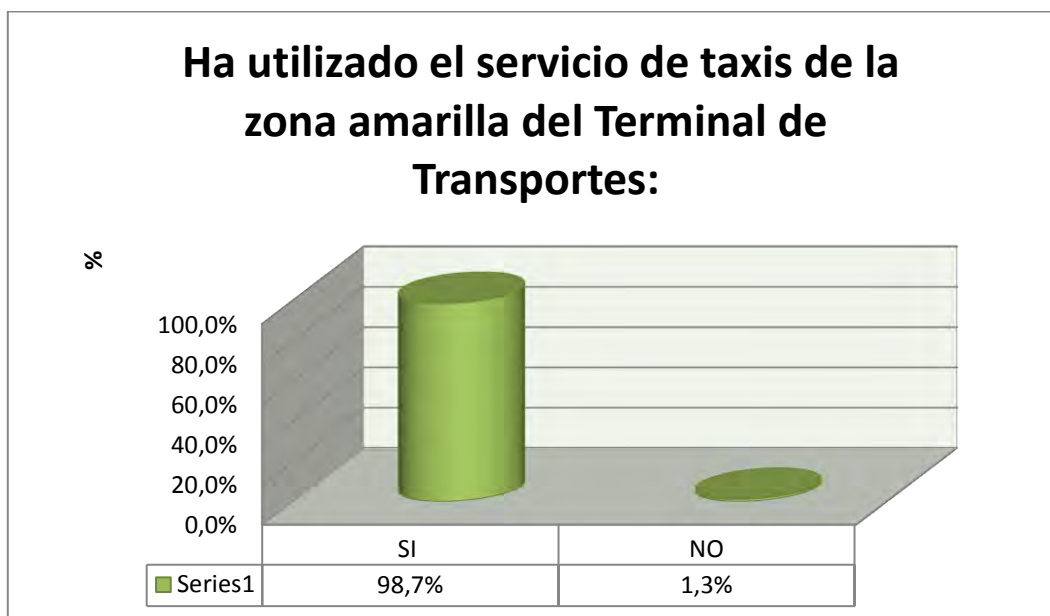
Las razones de la inseguridad según los usuarios son la falta de servicios de taquilla en un 3.9% y no existe control en los taxis.

Tabla 7. Ha utilizado el servicio de taxis

Ha utilizado el servicio de taxis de la zona amarilla del Terminal de Transportes:	No.	%
SI	376	98.7%
NO	5	1.3%
Total	381	100.0%

Fuente: Esta investigación

Figura 12. Ha utilizado el servicio de taxis



Fuente: Esta investigación

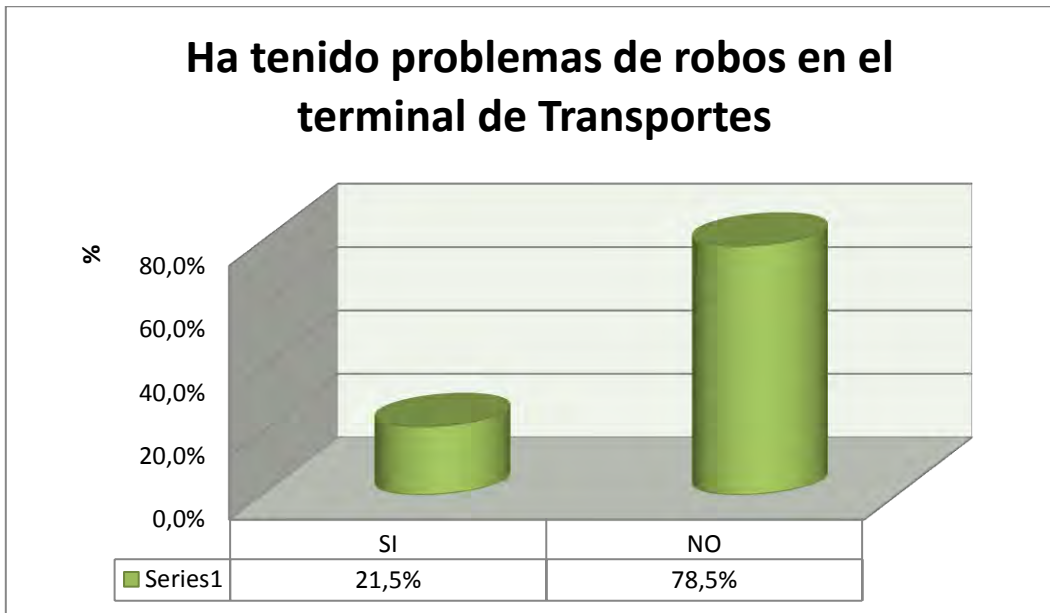
Con respecto al uso del servicio de taxis de la zona amarilla del Terminal de Transportes el 98.7% ha hecho uso de éste; el 1.3% no lo ha usado.

Tabla 8. Ha tenido problemas de robos en el Terminal de Transporte

Ha tenido problemas de robos en el terminal de Transportes	No.	%
SI	82	21.5%
NO	299	78.5%
Total	381	100.0%

Fuente: Esta investigación

Figura 13. Ha tenido problemas de robos en el Terminal de Transporte



Fuente: Esta investigación

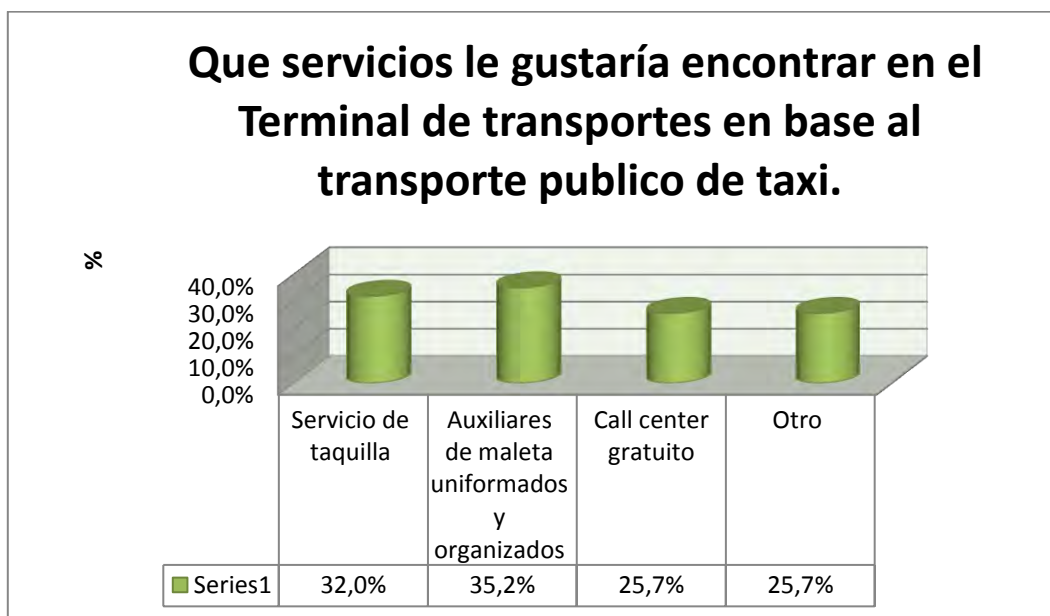
En la gráfica se observa que el 21.5% de los usuarios en el Terminal de transportes ha tenido problemas de robos en el Terminal de transportes, mientras que un 78.5% no ha tenido problemas de esta índole.

Tabla 9. Servicios adicionales en el Terminal.

Que servicios le gustaría encontrar en el Terminal de transportes en base al transporte publico de taxi.	No.	%
Servicio de taquilla	122	32.0%
Auxiliares de maleta uniformados y organizados	134	35.2%
Call center gratuito	98	25.7%
Otro	98	25.7%
Total	381	100.0%

Fuente: Esta investigación

Figura 14. Servicios adicionales en el Terminal.



Fuente: Esta investigación

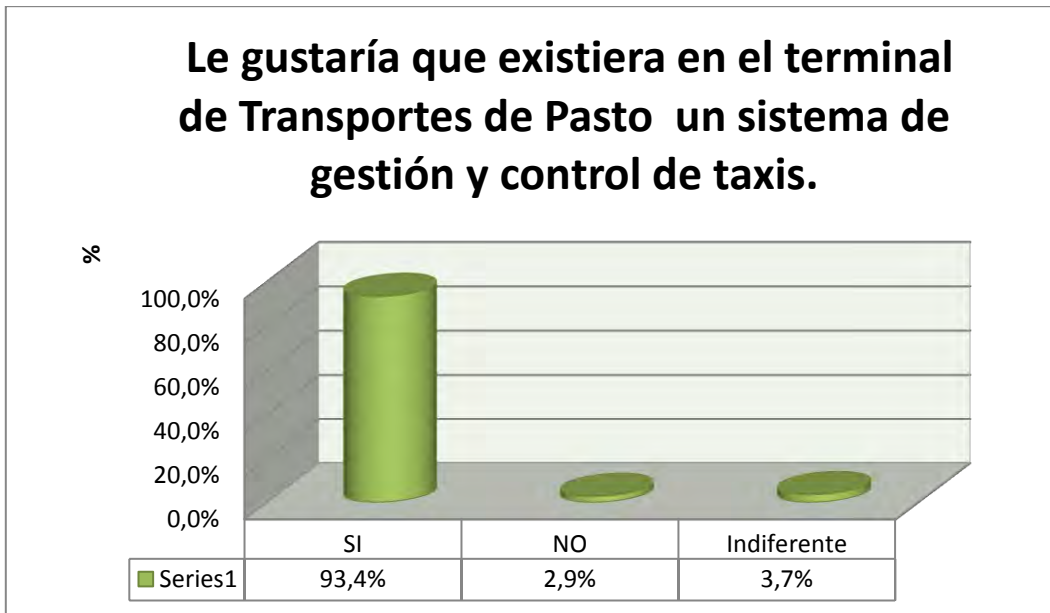
Con respecto a los servicios que le gustaría encontrar en el terminal de transportes en base al transporte público de taxi se encuentra el servicio de taquilla en un 32%, auxiliares de maleta uniformados y organizados en un 35.2%, call center gratuito en un 25.7% y otros el 25.7%.

Tabla 10. Le gustaría que existiera en el Terminal de Transportes un sistema de gestión y control de taxis.

Le gustaría que existiera en el terminal de Transportes de Pasto un sistema de gestión y control de taxis.	No.	%
SI	356	93.4%
NO	11	2.9%
Indiferente	14	3.7%
Total	381	100.0%

Fuente: Esta investigación

Figura 15. Le gustaría que existiera en el Terminal de Transportes un sistema de gestión y control de taxis.



Fuente: Esta investigación

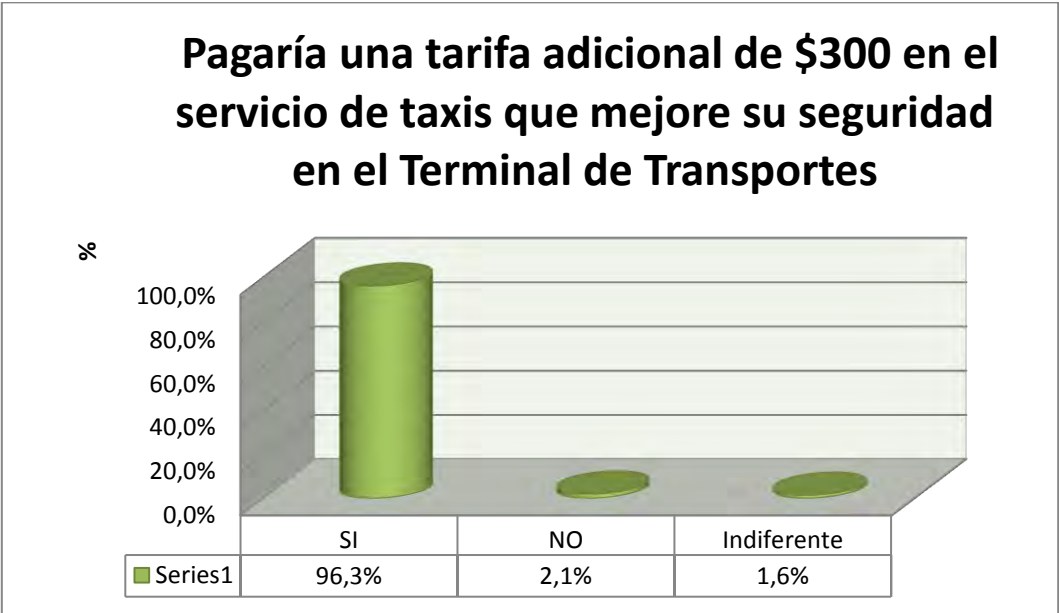
Al 93.4% de los usuarios del Terminal de transportes les gustaría que existiera un sistema de gestión y control de taxis, mientras que un 2.9% no le gustaría y para un 3.7% le es indiferente.

Tabla 11. Pagaría una tarifa adicional

Pagaría una tarifa adicional de \$300 en el servicio de taxis que mejore su seguridad en el Terminal de Transportes	No.	%
SI	367	96.3%
NO	8	2.1%
Indiferente	6	1.6%
Total	381	100.0%

Fuente: Esta investigación

Figura 16. Pagaría una tarifa adicional



Fuente: Esta investigación

Un 96.3% de los usuarios pagaría una tarifa adicional de \$300 en el servicio de taxis que mejore su seguridad en el Terminal de transportes, esta cifra es contundente e indica una factibilidad de mercado desde el punto de vista del usuario que pagaría la tarifa de \$300 en cada carrera de taxi.

Taxistas . Se presenta a continuación el estudio a taxistas.

Numero de encuestas a realizar con un Nivel de confianza del 95%

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{(N-1) \cdot E + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

n =	Muestra población		3217	
N =	Población			^2
Z =	Nivel de confianza	1.96	95%	3.8416
E =	Grado de error	0.05	5%	0.0025
p =	Probabilidad éxito	0.5	50%	
q =	Probabilidad de Fracaso.	0.5	50%	

$$n = \frac{N \cdot (3,8416)^2 \cdot 0,50 \cdot 0,50}{(N-1) \cdot 0,0025 + 3,8416^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5}$$

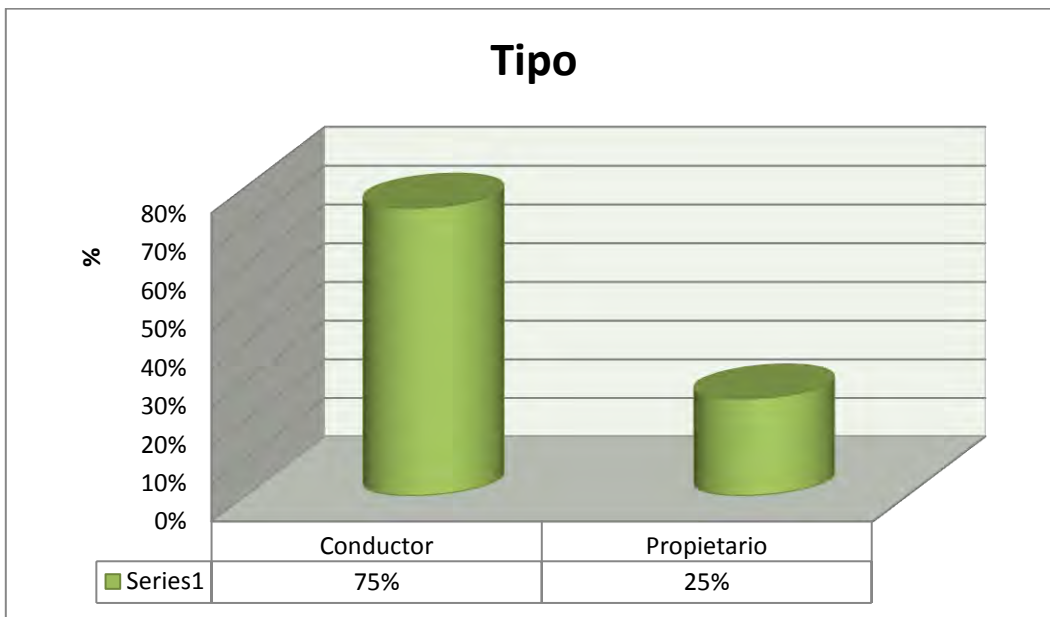
n = 343 encuestas a realizar

Tabla 12. Tipo

Tipo	No.	%
Conductor	256	75%
Propietario	87	25%
Total	343	100%

Fuente: Esta investigación

Figura 17. Tipo



Fuente: Esta investigación

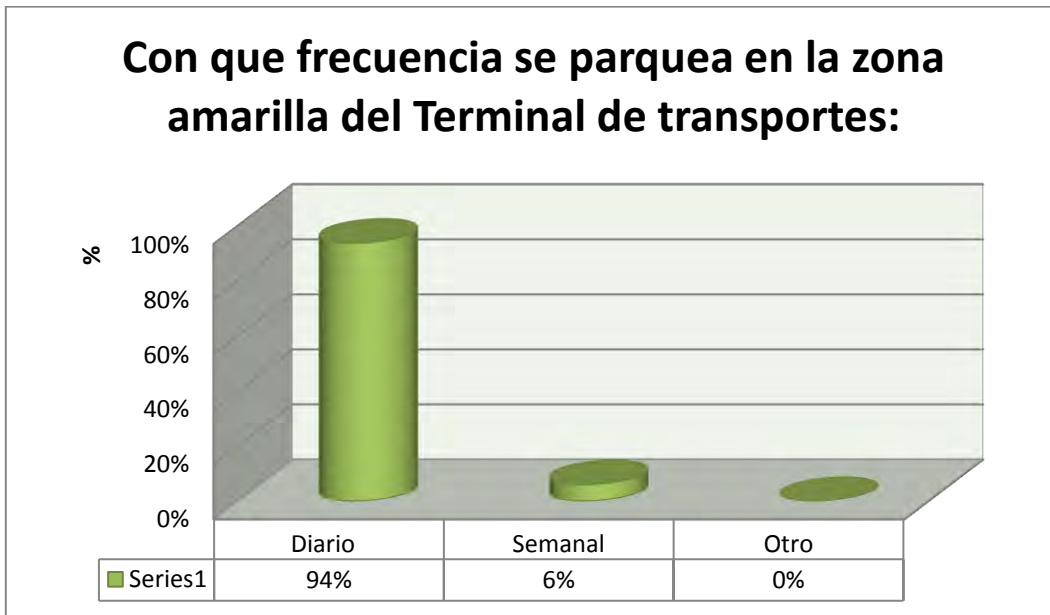
Con respecto al tipo de propiedad sobre el taxi el 25% son propietarios y el 75% son conductores.

Tabla 13. Frecuencia de parqueo en zona amarilla

Con que frecuencia se parquea en la zona amarilla del Terminal de transportes:	No.	%
Diario	322	94%
Semanal	21	6%
Otro	0	0%
Total	343	100%

Fuente: Esta investigación

Figura 18. Frecuencia de parqueo en zona amarilla



Fuente: Esta investigación

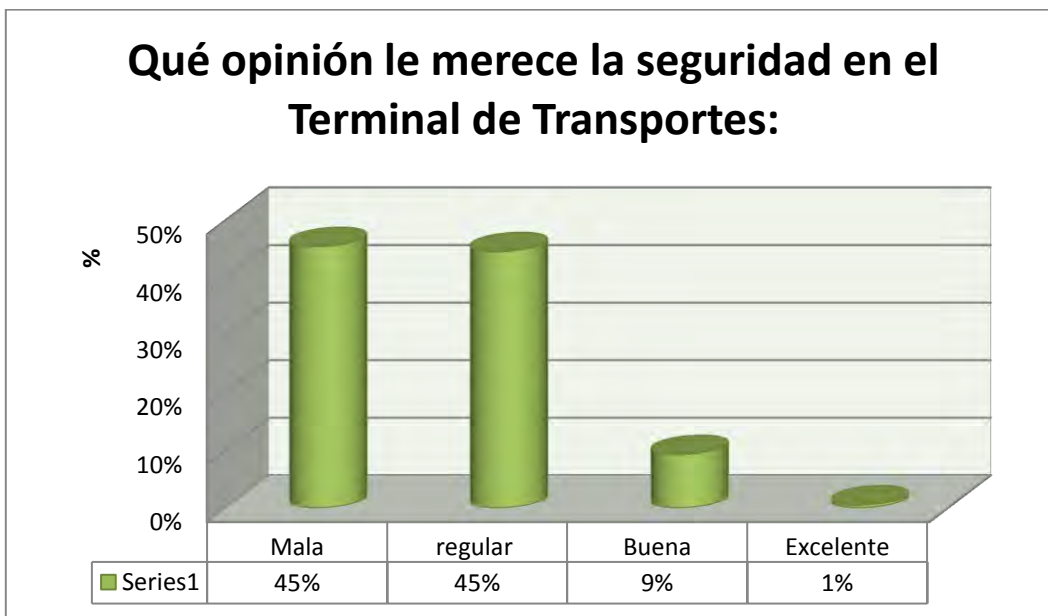
Se encuestaron 343 taxistas de los cuales el 94% afirma que se parquea en la zona amarilla de forma diaria y 6% semanal.

Tabla 14. Opinión de la seguridad

Qué opinión le merece la seguridad en el Terminal de Transportes:	No.	%
Mala	156	45%
regular	153	45%
Buena	32	9%
Excelente	2	1%
Total	343	100%

Fuente: Esta investigación

Figura 19. Opinión de la seguridad



Fuente: Esta investigación

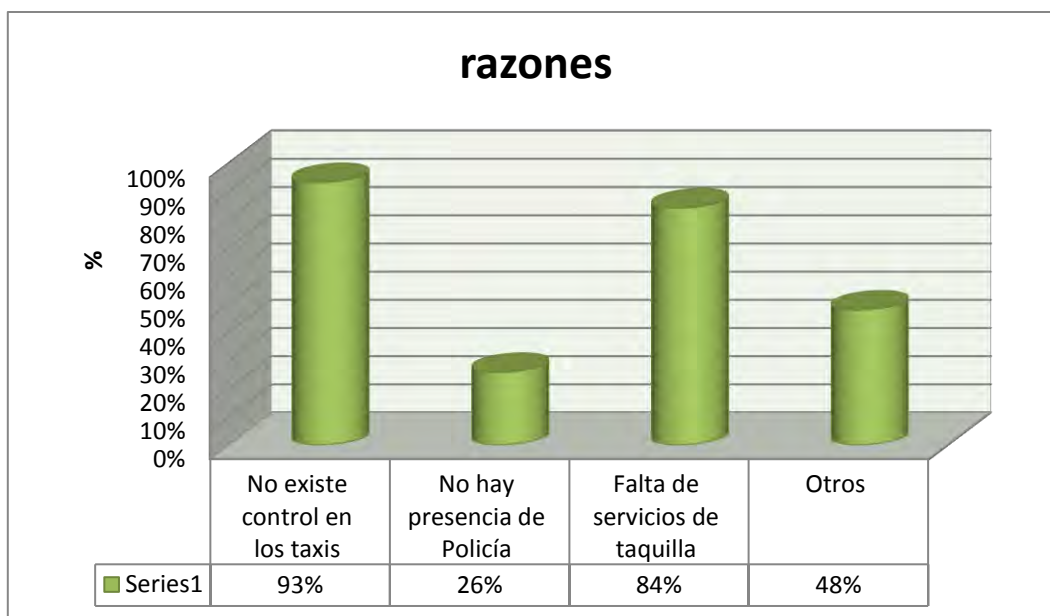
Con respecto a la opinión que le merece la seguridad en el Terminal de transportes el 45% opina que es mala, 45% regular, 9% buena y 1% excelente.

Tabla 15. Razones de la inseguridad

Si califico negativamente	No.	%
cuales son las razones:		
No existe control en los taxis	320	93%
No hay presencia de Policía	89	26%
Falta de servicios de taquilla	289	84%
Otros	165	48%
Total	343	100%

Fuente: Esta investigación

Figura 20. Razones de la inseguridad



Fuente: Esta investigación

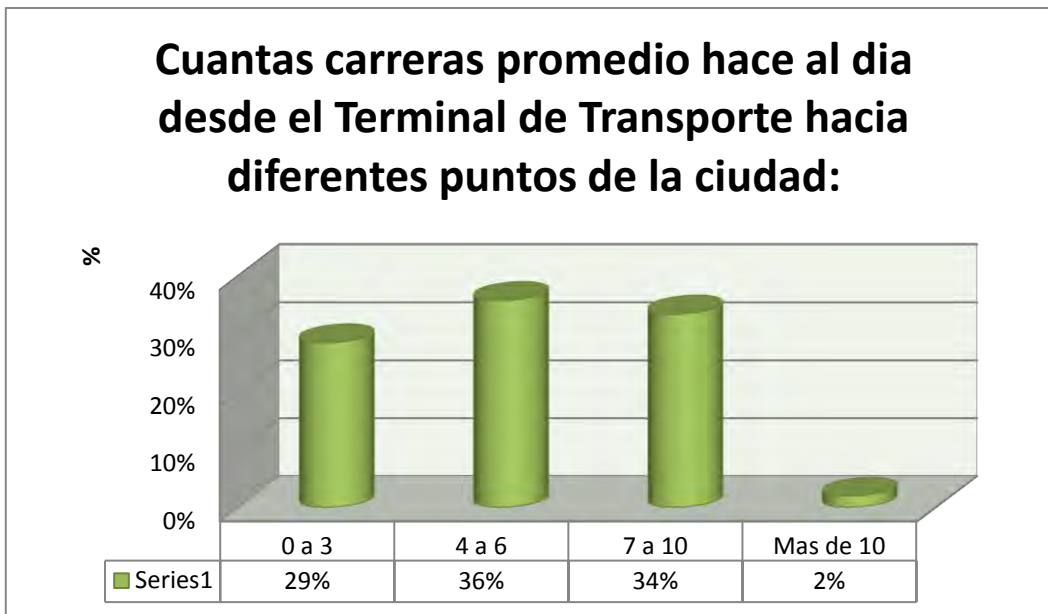
Las principales razones de inseguridad son en un 93% que no existe control en los taxis, 26% no hay presencia de Policía, 84% falta de servicios de taquilla y 48% otros.

Tabla 16. Carreras promedio

Cuántas carreras promedio hace al día desde el Terminal de Transporte hacia diferentes puntos de la ciudad:	No.	%
0 a 3	98	29%
4 a 6	123	36%
7 a 10	115	34%
Más de 10	7	2%
Total	343	100%

Fuente: Esta investigación

Figura 21. Carreras promedio



Fuente: Esta investigación

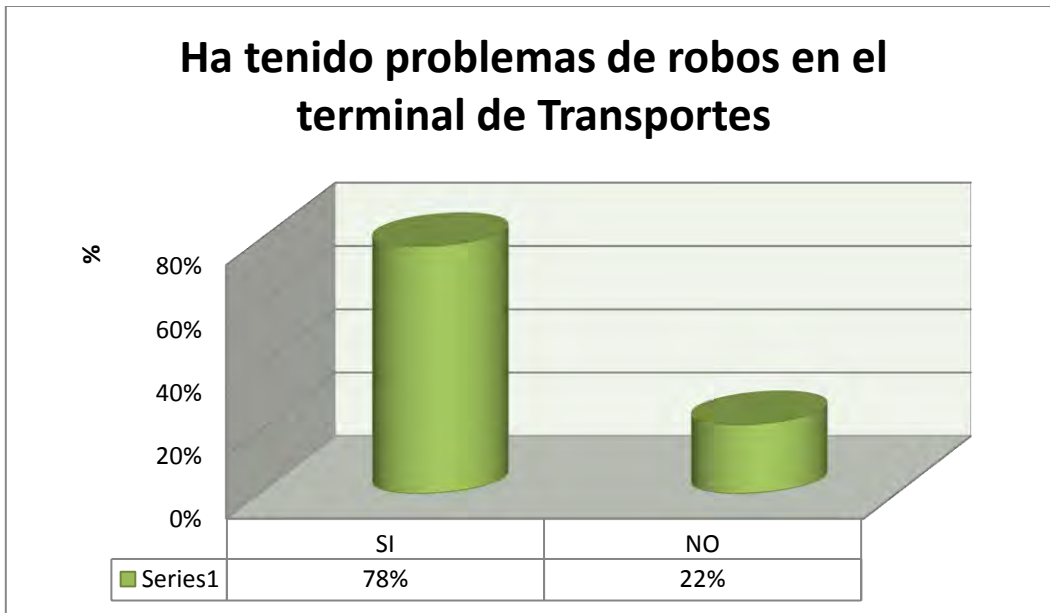
Las carreras promedio que realiza al día es de 4 a 6 en un 36%, de 7 a 10 en un 34%, de 0 a 3 en un 29% y más de 10 en un 2%.

Tabla 17. Ha tenido problemas

Ha tenido problemas de robos en el terminal de Transportes	No.	%
SI	268	78%
NO	75	22%
Total	343	100%

Fuente: Esta investigación

Figura 22. Ha tenido problemas de robos en el Terminal de Transportes



Fuente: Esta investigación

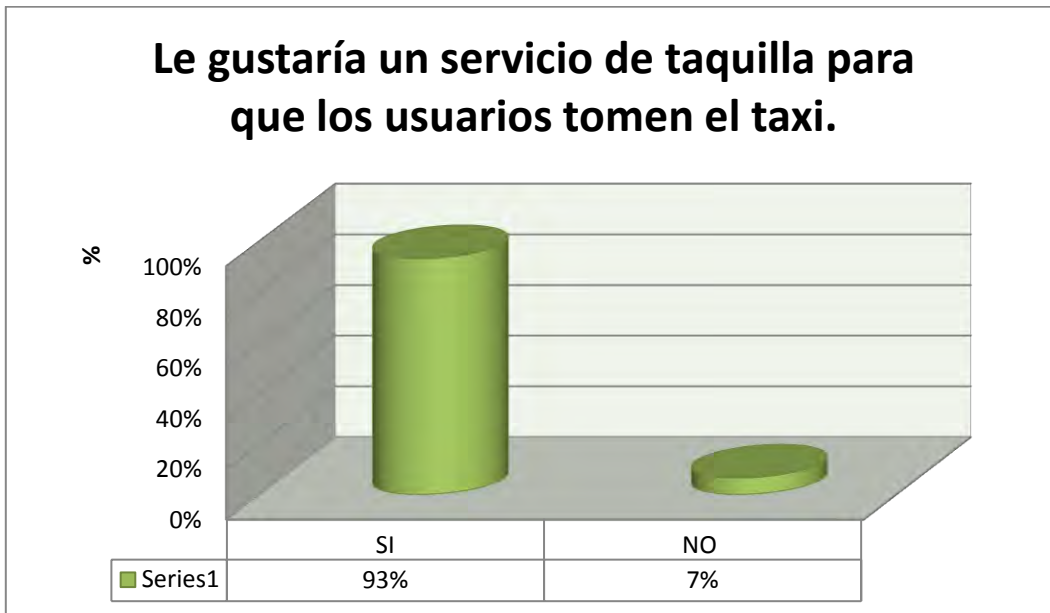
El 78% de los taxistas ha tenido problemas de robos en el Terminal de Transportes, mientras que un 22% no ha tenido problema de ningún tipo.

Tabla 18. Le gustaría un servicio de taquilla

Le gustaría un servicio de taquilla para que los usuarios tomen el taxi.	No.	%
SI	320	93%
NO	23	7%
Total	343	100%

Fuente: Esta investigación

Figura 23. Le gustaría un servicio de taquilla



Fuente: Esta investigación

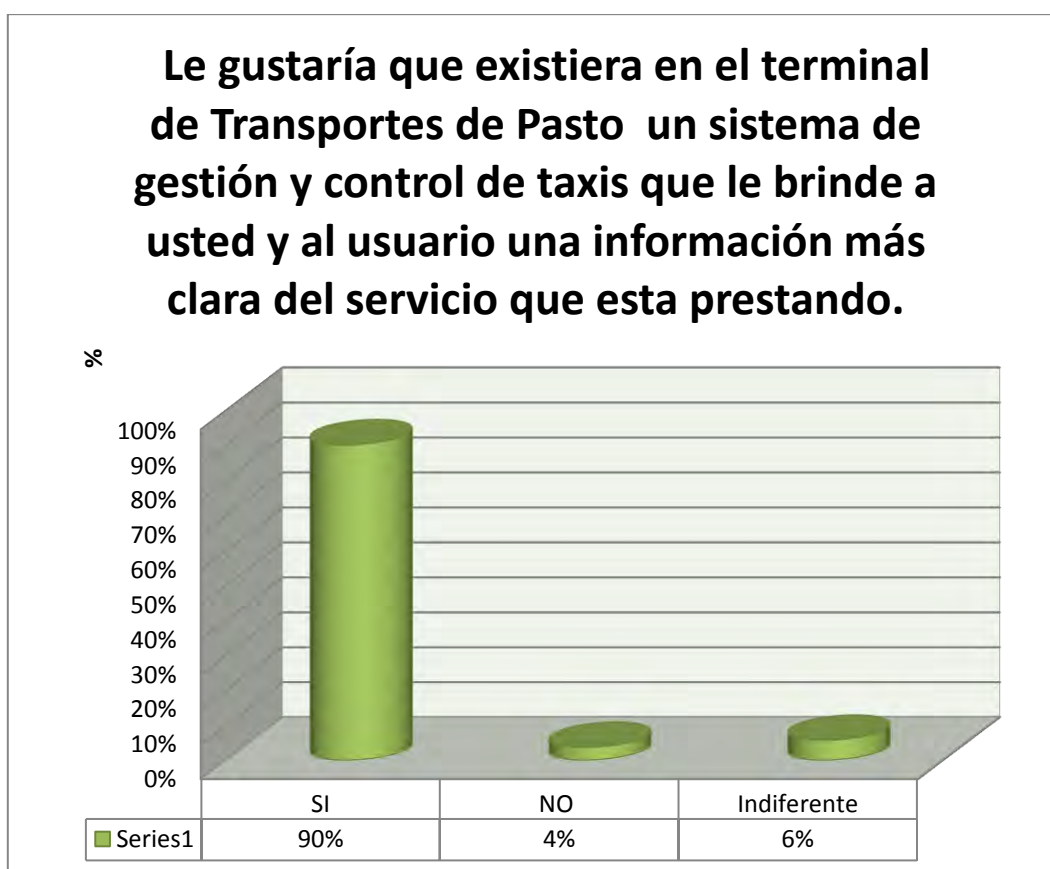
Al 93% de los taxistas les gustaría que existiera un servicio de taquilla para que los usuarios tomen el servicio de taxi, mientras que un 7% no les gustaría este servicio. Este porcentaje indica una proporción considerable de acuerdo con la implementación del sistema.

Tabla 19. Le gustaría que existiera un sistema de gestión y control de taxis

	No.	%
SI	310	90%
NO	13	4%
Indiferente	20	6%
Total	343	100%

Fuente: Esta investigación

Figura 24. Le gustaría que existiera un sistema de gestión y control de taxis



Fuente: Esta investigación

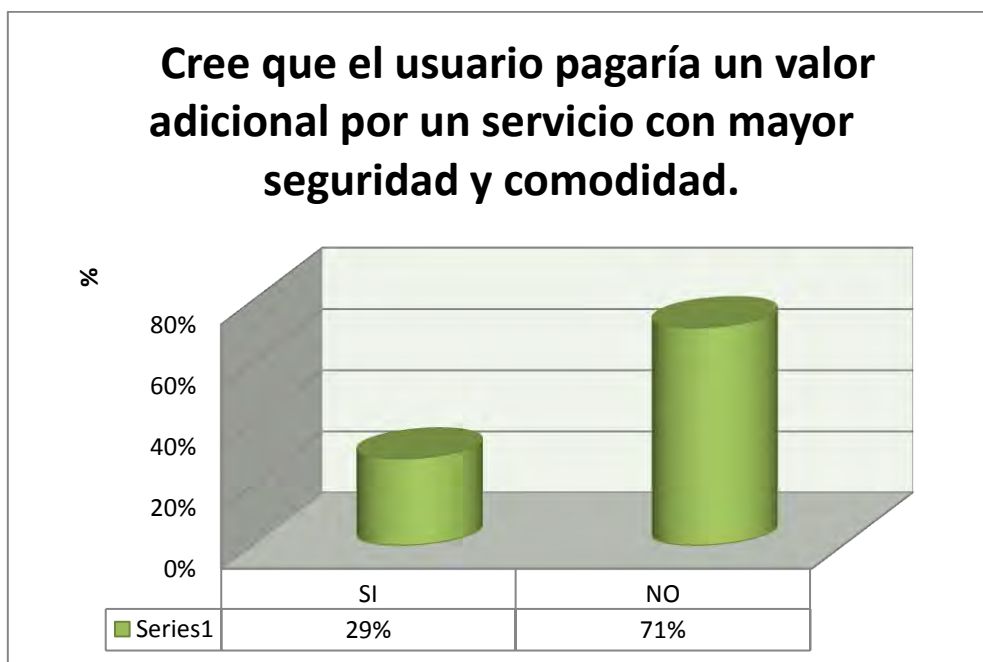
Al 90% de los taxistas les gustaría que existiera en el terminal de Transportes de Pasto un sistema de gestión y control de taxis que le brinde a usted y al usuario una información más clara del servicio que esta prestando, un 4% no esta de acuerdo y 6% es indiferente.

Tabla 20. Cree que el usuario pagaría un valor adicional por un servicio con mayor seguridad y comodidad

Cree que el usuario pagaría un valor adicional por un servicio con mayor seguridad y comodidad.	No.	%
SI	98	29%
NO	245	71%
Total	343	100%

Fuente: Esta investigación

Figura 25. Cree que el usuario pagaría un valor adicional por un servicio con mayor seguridad y comodidad



Fuente: Esta investigación

Tan solo el 29% de los taxistas consideran que los usuarios pagarían \$300 adicional por este servicio, un 71% considera que no cancelaría este valor. Cabe decir que en la investigación de mercados a usuarios se pudo constatar que existe una alto

disposición del pago de esta tarifa adicional por mayor seguridad y comodidad en el uso de los taxis.

6.1.3 Análisis de la Demanda

La constitución de una empresa trae consigo grandes implicaciones sociales, ya que una empresa de este tipo, fundamentada en el desarrollo tecnológico, impulsa el crecimiento económico de la región, propicia un acercamiento del sector servicios de transporte público a nuevas tecnologías, contribuye a consolidar el espíritu de competitividad y seguridad en el Terminal de Transportes. Para analizar el mercado que SISTEMA ADMINISTRADOR DE TAXIS va a servir se han tenido en cuenta todos los aspectos como comportamiento del cliente, tendencias, estilos de vida, calidad, etc.

La medición de la demanda de mercado requiere una comprensión clara del mercado que se va a atender. El tamaño del mercado dependerá del número de taxis que se movilizan diariamente en el Terminal para una oferta de mercado. Con base en los datos obtenidos de la investigación de mercados realizada podemos decir que:

Según datos del terminal de transporte se movilizan 1120 taxis diarios, con lo cual se proyecta el potencial del mercado.

6.1.4 Segmentación del Mercado y Mercado Meta.

Usuarios del Terminal de transporte de Pasto que tienen destinos nacionales y regionales que hacen uso del servicio de taxis de la zona amarilla.

Personas de diferentes municipios del Departamento

Personas de estratos 1 al 5

Sexo masculino y femenino

Edades entre los 15 a 75 años

Tabla 21. Mercado Meta

Usuarios	No. Servicios de Taxis diarios que se movilizan	No. Servicios de Taxis mensuales que se movilizan	No. Servicios de Taxis anuales que se movilizan
Usuarios de taxis en el terminal de transporte	1.120	33.600	403.200

Fuente: Esta investigación

Teniendo en cuenta la reglamentación de este control en el terminal de transportes, se considera como mercado el número total de servicios que salen del terminal de transporte, el cual asciende en forma diaria a 1.120 taxis.

Tabla 22. Listado Empresas de Taxi En Pasto

EMPRESA	PARQUE AUTOMOTOR
Expreso Juanambu S.A.	950
Cooperativa Nariñense de Taxistas	680
Flota Galeras S.A.	522
Empresa Galena S.A.	490
Cooperativa Tax Lujo	280
Flota Guaitara S.A.	190
Autopasto S.A.	105

Fuente: Cámara de Comercio 2013

6.1.5 Análisis de la Oferta - Competencia

Teniendo en cuenta que el Terminal de Transportes a través de una unidad de negocio es la única reglamentada para ofrecer el servicio se considera un monopolio y no existen competidores en el mercado.

6.2 ESTRATEGIAS DE MERCADEO

6.2.1 Estrategia de producto.

El proyecto opera bajo una concesión con el Terminal de Transporte donde se ofrece una venta de tiquete para los usuarios de los taxis en la zona amarilla.

La propuesta consiste en un reordenamiento del actual servicio de taxis que presta el Terminal De Transportes de Pasto. Mediante la implementación de una infraestructura mínima desde la cual se controlara el ingreso y la salida de los Taxis, que estarán siempre e disposición de los usuarios.

Operatividad. Este SISTEMA DE GESTION Y CONTROL DE TAXIS EN EL TERMINAL DE TRANSPORTES DE PASTO cuenta con una aplicación software cuyas funciones generales son:

Registro del ingreso de los vehículos a la bahía de despacho;

Generación al usuario de taxi un tiquete con la información en la que se incluirá: datos de fecha y hora, costos del servicio, datos del operario que lo atiende e información del conductor y del taxi que cumplirá con el servicio;

Registro del momento de abordaje y salida de los vehículos con fecha, hora y evidencia fotográfica que soportará el despacho;

Generación de reportes financieros y de operación periódica en un tiempo determinado;

Generación estadística e información sobre los usuarios, conductores y los vehículos taxi que han usado el servicio.

Infraestructura: El sistema cuenta con una infraestructura acorde a la operatividad y las necesidades del mismo.

Cuenta con dos módulos (tipo caseta); denominados de registro y de despacho. El módulo de registro, es donde los taxistas deben registrarse para proceder a realizar la fila y esperar su turno de despacho. Aquí el funcionario registrará los datos del conductor y del vehículo (solo la primera vez) y alimenta la base de datos del módulo de despacho. El módulo de despacho es donde se entregará toda la información al cliente (usuario) del conductor y del vehículo que lo transportará a su destino, así como también el valor del servicio.

Tarifa Autorizada. \$300, Adicionales sobre el valor de servicio establecido.

El Software está diseñado para adaptarse a las tarifas del taxímetro cuando este sea implementado en la ciudad.

Servicio y atención. 24 Horas al día, los 365 días del año.

Tipo De Empresa Y Responsabilidad. Sistema Administrador de Taxis es una sociedad por acciones simplificada SAS; y su responsabilidad es solidaria hacia la comunidad y hacia la Terminal de Transportes de Pasto.

Figura 26. Planta bahía



Fuente: esta investigación

La propuesta se Desarrolla en dos etapas , una de registro donde se hace el ingreso del automóvil a la pista , y otra de despacho en la cual el usuario obtendrá un ticket con el cual podrá abordar el taxi de turno.

Figura 27. Bahía propuesta



Fuente: esta investigación

Figura 28. Propuesta imagen corporativa



CONTROL SAS

Fuente: esta investigación

De acuerdo al Decreto 0943 del 14 de diciembre de 2012 de la Alcaldía municipal de Pasto se autoriza un servicio conexo al de transporte público en el Terminal de Transportes de Pasto, denominada "Control - taxis", consistente en el diseño, implementación y puesta en funcionamiento de un sistema que optimice el proceso de despacho para la prestación del servicio de transporte individual de pasajeros en vehículos tipo taxi en la bahía exterior del Terminal de Transportes de Pasto.

A través del diseño, implementación y funcionamiento del sistema denominado "SISTEMA ADMINISTRADOR DE TAXIS", se pretende al Garantizar a los usuarios del servicio de transporte individual de pasajeros en Vehículos tipo taxi, mayor efectividad y seguridad; b) Brindar a los conductores que prestan esta clase de servicios, agilidad y orden en el despacho; y c) Generar estadísticas sobre los usuarios del servicio, conductores y despacho de los vehículos.

6.2.2 Estrategia de precios.

Artículo Sexto.- Tarifa: Autorizar una tarifa especial por el servicio conexo de "Control - Taxis", de TRESCIENTOS PESOS (\$300), SUMO que Será cancelada de manera adicional al valor de las tarifas fijadas para la prestación del servicio público

de transporte terrestre automotor individual de Pasajeros en vehículos tipo taxi para el Municipio de Pasto.

De acuerdo a la reglamentación la Alcaldía estableció la tarifa que se cobrará a los usuarios con mayor efectividad y seguridad. De acuerdo al estudio de mercado los usuarios están dispuestos al cobro de esta tarifa.

Objetivos de precios. SISTEMA ADMINISTRADOR DE TAXIS ha determinado los siguientes objetivos de precios para el producto:

Liderazgo en la participación del mercado.

Liderazgo en la calidad del servicio

Recuperación pronta de costos inmediatos.

Posicionamiento del servicio

Artículo octavo.- incremento: La tarifa autorizada, en el artículo anterior, se incrementará de acuerdo al porcentaje del IPC de cada anualidad.

Tabla 23. Proyección de precios

1. Supuestos macroeconómicos (1)					
Variables	2013	2014	2015	2016	2017
Macroeconómicas					
Inflación	4.00%	3.25%	3.01%	3.02%	3.02%
DTF T.A.	8.63%	7.94%	7.08%	6.33%	5.59%

2. Precio por producto (1)					
Producto	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Tarifa control	300	310	319	329	339
Total	300	310	319	329	339

Fuente: esta investigación

Tabla 24. Punto de equilibrio

Punto de equilibrio en Unidades			
Producto	Cantidad	Precio	Ingresos
Tarifa control	268,676	300	80,602,698

Fuente: esta investigación

Se lograra el punto de equilibrio mediante la venta de 364.652 tiquetes correspondiente a \$79.395.512

6.2.3 Canales de Distribución.

Uno de los requisitos más apremiantes para nuestra empresa fue establecer el canal de distribución más conveniente para el servicio, ya que de este dependen otras decisiones que se tomarán en el momento de realizar el plan de mercadeo, para esto tuvimos en cuenta los siguientes factores:

Servicio al cliente.

Margen de contribución.

Las ventas principalmente van enfocadas a usuarios

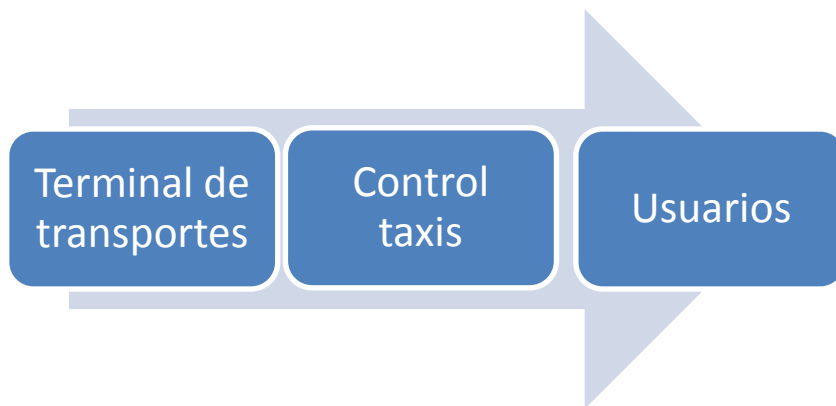
Y llegamos a la conclusión que nuestro canal de distribución será de forma directa, esto implica que no se utilice ningún tipo de intermediario.

Por último, la estrategia que se utilizará será exclusiva, ya que cumple con los requerimientos del producto como:

Mejor imagen para el servicio.

Mayor prestigio del terminal de transporte.

Figura 29. Canal de distribución



Fuente: esta investigación

Figura 30. Esquema de circulación de pasajeros que abordan el taxi



Fuente: esta investigación

6.2.4 Publicidad y Promoción.

Los objetivos de publicidad que hemos escogido basados en las condiciones actuales de la empresa son persuasivos, ya que el servicio está en la etapa de introducción, es decir en la etapa de darse a conocer y crear demanda.

Afiches ubicados en el terminal de transporte anunciando el servicio de control de taxis con sus beneficios

Valla publicitaria dentro del terminal ubicando

Anuncios en pantalla Led promocionando la taquilla de control de taxis mediante la eficiencia y seguridad

Taquilla visible y de colorido para los usuarios.

Figura 31. Carnet



Fuente: esta investigación

Figura 32. Modelo tarjetas de presentación



Fuente: esta investigación

6.2.5 Servicio al Cliente.

El buen servicio al cliente es un factor determinante para que nuestros clientes queden totalmente satisfechos no sólo con la adquisición de un producto de excelente calidad, sino para que la imagen de la empresa sobresalga de la competencia. Es vital para nuestra empresa tratar de causar desde el inicio una impresión positiva, para lo cual realizaremos las siguientes acciones:

Capacitaciones al personal de la empresa y los taxistas en servicio al cliente.

Buzón de sugerencias físico y virtual

Se escucharán las necesidades de nuestros clientes y se preguntará al cliente si esta completamente satisfecho con el servicio.

6.2.6 Presupuesto de mezcla de mercadeo.

Tabla 25. Presupuesto

Descripción	Valor
Afiches ubicados en el terminal de transporte anunciando el servicio de control de taxis con sus beneficios	500.000
Valla publicitaria dentro del terminal ubicando	700.000
Anuncios en pantalla Led promocionando la taquilla de control de taxis mediante la eficiencia y seguridad	Gratuito con Convenio del Terminal
Taquilla visible y de colorido para los usuarios y señalización	700.000
Publicidad radial	300.000
Volantes, tarjetas de presentación y publicidad impresa	400.000
TOTAL	2.600.000

Fuente: esta investigación

7. PLAN TÉCNICO

7.1 FICHA TÉCNICA

Nombre del servicio	SISTEMA ADMINISTRADOR DE TAXIS
Características	<p>De acuerdo al Decreto 0943 del 14 de diciembre de 2012 de la Alcaldía municipal de Pasto se autoriza un servicio conexo al de transporte público en el Terminal de Transportes de Pasto, denominada "Control - taxis", consistente en el diseño, implementación y puesta en funcionamiento de un sistema que optimice el proceso de despacho para la prestación del servicio de transporte individual de pasajeros en vehículos tipo taxi en la bahía exterior del Terminal de Transportes de Pasto.</p> <p>A través del diseño, implementación y funcionamiento del sistema denominado "SISTEMA ADMINISTRADOR DE TAXIS", se pretende al Garantizar a los usuarios del servicio de transporte individual de pasajeros en Vehículos tipo taxi, mayor efectividad y seguridad; b) Brindar a los conductores que prestan esta clase de servicios, agilidad y orden en el despacho; y c) Generar estadísticas sobre los usuarios del servicio, conductores y despacho de los vehículos.</p>
Tarifa	Tarifa: Autorizar una tarifa especial por el servicio conexo de "Control - Taxis", de

	<p>TRESCIENTOS PESOS (\$300), SUMO que Será cancelada de manera adicional al valor de las tarifas fijadas para la prestación del servicio público de transporte terrestre automotor individual de Pasajeros en vehículos tipo taxi para el Municipio de Pasto.</p>
<p>Operatividad</p>	<p>OPERATIVIDAD</p> <p>Este SISTEMA DE GESTION Y CONTROL DE TAXIS EN EL TERMINAL DE TRANSPORTES DE PASTO cuenta con una aplicación software cuyas funciones generales son:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Registro del ingreso de los vehículos a la bahía de despacho; 2. Generación al usuario de taxi un tickete con la información en la que se incluirá: datos de fecha y hora, costos del servicio, datos del operario que lo atiende e información del conductor y del taxi que cumplirá con el servicio; 3. Registro del momento de abordaje y salida de los vehículos con fecha, hora y evidencia fotográfica que soportará el despacho; 2. Generación de reportes financieros y de operación periódica en un tiempo determinado;

	<p>3. Generación estadística e información sobre los usuarios, conductores y los vehículos taxi que han usado el servicio.</p>
<p>Infraestructura</p>	<p>El sistema cuenta con una infraestructura acorde a la operatividad y las necesidades del mismo.</p> <p>Cuenta con dos módulos (tipo caseta); denominados de registro y de despacho. El módulo de registro, es donde los taxistas deben registrarse para proceder a realizar la fila y esperar su turno de despacho. Aquí el funcionario registrara los datos del conductor y del vehículo (solo la primera vez) y alimenta la base de datos del módulo de despacho. El módulo de despacho es donde se entregara toda la información al cliente (usuario) del conductor y del vehículo que lo transportara a su destino, así como también el valor del servicio.</p>

7.2 PROCESO PRODUCTIVO

En el terminal de transportes se conjuga el proceso productivo, el cuál va establecido por parámetros tales como: determinar todas las actividades que se requieren para la prestación del servicio, organizar en forma secuencial las actividades que se necesitan para prestar el servicio y establecer el tiempo necesario en cada actividad.

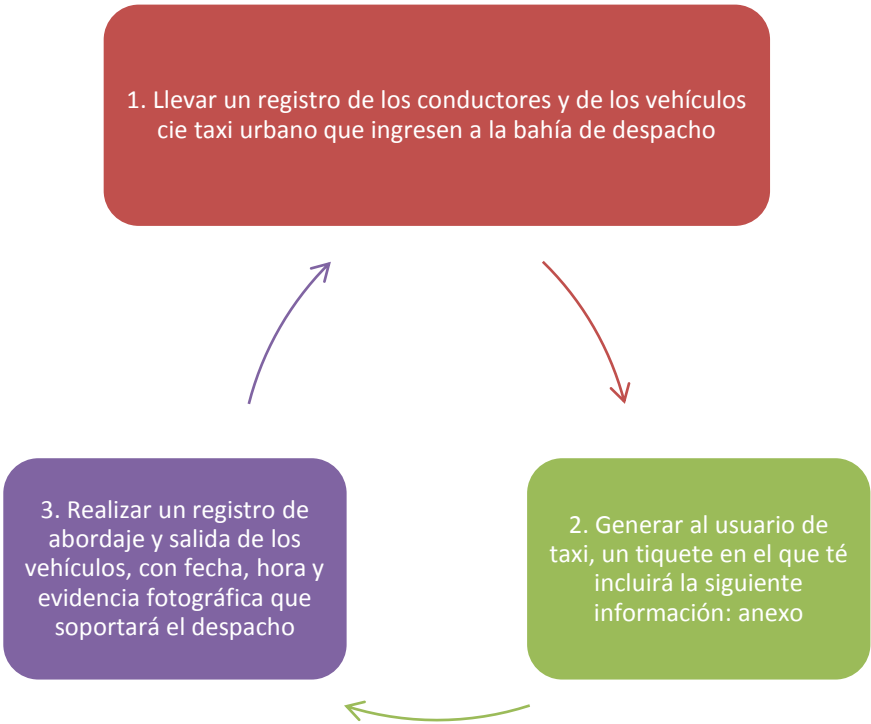
Según el Decreto reglamentario las actividades para la prestación del servicio conexo de "SISTEMA ADMINISTRADOR DE TAXIS": Para la implementación de este servicio se realizarán actividades tales como:

Llevar un registro de los conductores y de los vehículos cie taxi urbano que ingresen a la bahía de despacho,

Generar al usuario de taxi, un tickete en el que té incluirá la siguiente información: a) Fecha y hora; b) Costo del servicio; c) Datos del operador que lo atiende; y d) Información del conductor y del Vehículo que cumplirá con el servicio.

Realizar un registro de abordaje y salida de los vehículos, con fecha, hora y evidencia fotográfica que soportará el despacho.

Figura 33. Descripción del proceso



Fuente: esta investigación

Figura 34. Ficha de información del tiquete



**SISTEMA ADMINISTRADOR
DE TAXIS S.A.S**

TERMINAL DE TRANSPORTES DE PASTO OF. 201
TELEFONO OFICINA: 7308776 CELULAR: 3012132144
WEB: www.taxiscontrol.com.co

Fecha	21/06/2013	Hora	21:30 P.M.
Costo del servicio	Destino	SAT	Total
	\$3.500	\$300	\$3.800
Datos del Cliente	Nombre	Cedula	Teléfono
	Margarita Pabón	36841236	3112049308
Dirección Viaje	Sumatambo, Bloque 5 Ap. 308		
Datos Conductor	Nombre	Cedula	Teléfono
	Jhon Bolaños	98388589	3012132144
Datos Vehículo	Placas	No Orden	Empresa
	SDM-961	2878	Coonartax

Fuente: esta investigación

7.3 NECESIDADES Y REQUERIMIENTOS

Talento humano. SISTEMA ADMINISTRADOR DE TAXIS esta dedicada a la prestación de servicios con seguridad y eficiencia.

Para la vinculación de este talento humano se tuvo en cuenta cuáles eran las habilidades y experiencias que se necesitaban para cada uno de los cargos.

Tabla 26. Gastos de personal

GASTOS DE PERSONAL						
Cant.	Descripción	Salario	Salud	Pension	ARP	Total
			8.50%	12%	0.52%	
1	Administrador	\$ 700,000	\$ 59,500	\$ 84,000	\$ 3,654	\$ 847,154
6	Operarios	\$ 589,500	\$ 50,108	\$ 70,740	\$ 3,077	\$ 4,280,548
2	Turneros	\$ 200,000				\$ 400,000
SUBTOTAL						\$ 5,527,702

Fuente: esta investigación

En SISTEMA ADMINISTRADOR DE TAXIS utilizamos, la tecnología, y maquinaria adecuada para el proceso productivo, como lo es:

Tabla 27. Inversiones

INVERSION INICIAL	
Construcción de 2 módulos	\$ 8,500,000
Pasamanos de aluminio	\$ 5,000,000
Separadores	\$ 1,800,000
Pintura y señalización	\$ 1,400,000
Permisos y licencias	\$ 2,500,000
2 Computadores	\$ 2,200,000
2 impresoras Térmicas	\$ 1,400,000
1 Impresora LX300	\$ 680,000
Muebles de oficina	\$ 1,100,000
Papelería	\$ 400,000
Software operativo	\$ 3,000,000
Software contable	\$ 1,000,000
Varios e imprevistos	\$ 1,500,000
SUBTOTAL	\$ 30,480,000

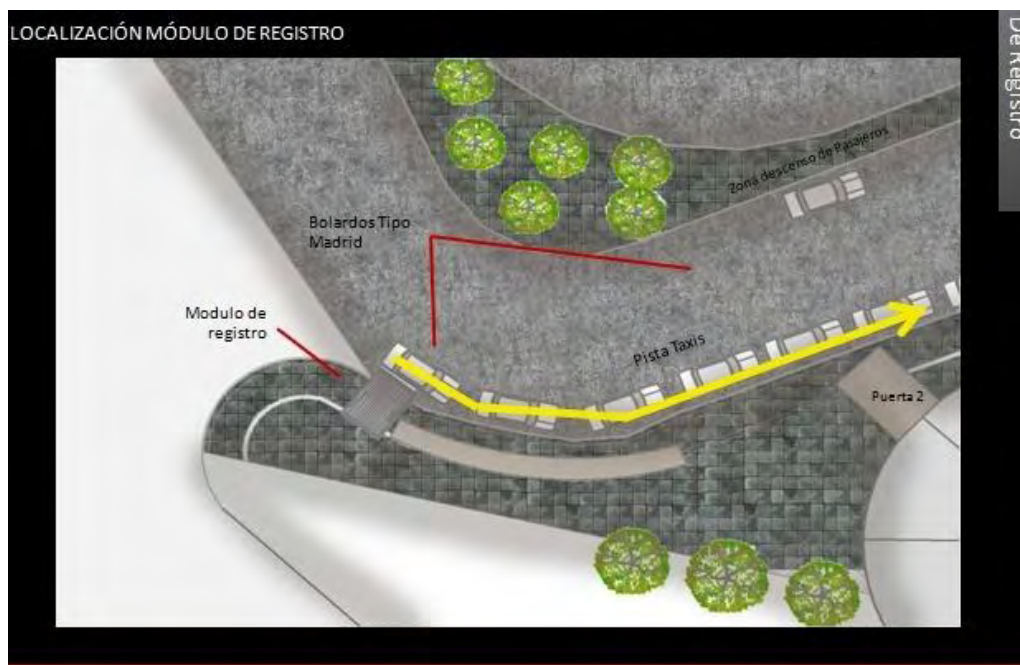
7.4 DISTRIBUCIÓN DE PLANTA

SISTEMA ADMINISTRADOR DE TAXIS posee un espacio de 30 mts² en donde están ubicadas las oficinas, contando con todos los servicios básicos de agua, luz, teléfono, etc. los cuales están bien distribuidos y guardando las reglamentaciones en relación a la ubicación de la empresa.

Se encuentra dentro del Terminal de Transportes de la ciudad de Pasto cerca a la zona amarilla; se escogió este lugar debido a que es una zona considerada central, y de rápido y fácil acceso tanto para los usuarios de los taxis.

Para el diseño de la planta operativa de SISTEMA ADMINISTRADOR DE TAXIS se tuvo en cuenta el talento humano y los puntos de acceso amplios para los usuarios.

Figura 35. Localización Pasto – Terminal de Transportes



Fuente: esta investigación

Figura 36. Distribución de planta



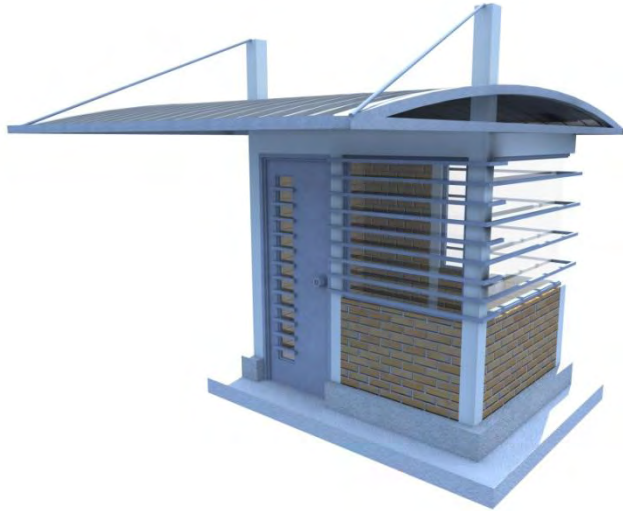
Fuente: esta investigación

Figura 37. Distribución de planta 1



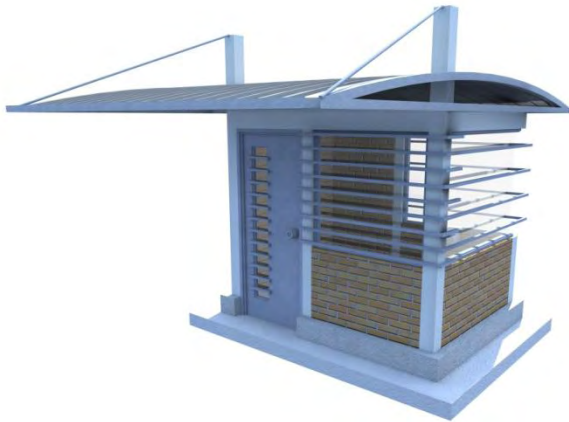
Fuente: esta investigación

Figura 38. Distribución de planta 2



Fuente: esta investigación

Figura 39. Distribución de planta



Fuente: esta investigación

Figura 40. Imagen de los módulos



Fuente: esta investigación

7.5 MEJORAMIENTO CONTINUO

SISTEMA ADMINISTRADOR DE TAXIS busca mantener siempre la calidad del servicios, esto se logra realizando un excelente proceso, permitiendo ofrecer un servicio de excelente calidad.

Para este proceso de mejoramiento continuo se tiene en cuenta en nuestra empresa los siguientes puntos básicos:

Definir y determinar en lo posible con la mayor exactitud las necesidades de los clientes.

Identificar y diagramar todo proceso, procedimiento, actividad, tarea o trabajo, estableciendo sus puntos neurálgicos.

Realizar una evaluación de nuestros empleados y el potencial de desarrollo esperado acorde con los objetivos de la organización.

Establecer los rangos de acción de cada una de las áreas de la organización y el grado de interrelación necesaria.

Establecer los parámetros esenciales del mejoramiento continuo.

7.5.1 Capacidad de prestación de servicios

Tabla 28. Capacidad de prestación de servicios

Usuarios	No. Servicios de Taxis diarios que se movilizan	No. Servicios de Taxis mensuales que se movilizan	No. Servicios de Taxis anuales que se movilizan
Usuarios de taxis en el terminal de transporte	1.120	33.600	403.200

Fuente: esta investigación

7.6 PLAN ORGANIZACIONAL

7.6.1 Estrategia Organizacional

Se presenta en el siguiente cuadro el cruce de variables externas e internas para obtener el DOFA.

Tabla 29. Análisis DOFA

	<p>FORTALEZAS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. No hay competencia 2. Seguridad en el servicio de taxis 3. Reglamentado y de obligatorio cumplimiento 4. Calidad y servicio al cliente 5. Concesión exclusiva con el Terminal de Transportes 	<p>DEBILIDADES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Hay desconocimiento del servicio 2. No hay cultura en los taxistas 3. Resistencia al cambio 4.
<p>OPORTUNIDADES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Normatividad 2. Inseguridad . 3. Movilidad alta en el terminal de transportes 	<p>ESTRATEGIAS FO</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Desarrollo del producto en búsqueda de la satisfacción del sector en términos de calidad, seguridad 2. Diseño del portafolio acorde a las necesidades del sector. 3. Desarrollar alianzas estratégicas con el canal de distribución para facilitar el posicionamiento y la participación de la empresa en el mercado. 4. Desarrollar estrategias 	

	comunicativas con el sector con el fin de informar, promocionar y posicionar el servicio en el mercado (terminal de transportes)	
AMENAZAS <ol style="list-style-type: none"> 1. Desempleo 2. Disminución de viajes 3. Inflación 		ESTRATEGIAS DA <ol style="list-style-type: none"> 1. Diseñar campañas promocionales dirigidas al canal de distribución y al sector para generar penetración en el mercado. 2. Utilización de las nuevas tecnologías para la publicidad del producto como la página web, un blog, flayers. 3. Desarrollo de campañas dirigidas al uso del sistema de control de taxis.

Fuente: Esta investigación

7.7 IMAGEN CORPORATIVA.

Visión. SISTEMA ADMINISTRADOR DE TAXIS SAS será en el año 2020 una empresa reconocida como líder en el sistema de control de taxis reconocida por la confiabilidad, seguridad y organización tanto de los usuarios como de conductores.

Misión. SISTEMA ADMINISTRADOR DE TAXIS SAS es un sistema de gestión y control de taxis en el terminal de transportes de Pasto que optimice el proceso de despacho para la prestación del servicio de transporte individual de pasajeros en vehículos tipo taxi en la bahía exterior ofreciendo seguridad, calidad y confiabilidad tanto para usuarios como conductores.

7.8 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

SISTEMA ADMINISTRADOR DE TAXIS SAS posee la siguiente estructura organizacional.

La organización se caracteriza por tener un estilo administrativo participativo, con un intenso trabajo en equipo, con una cultura y ambiente de trabajo que hace que cada uno de los integrantes se sienta identificado y conozca el valor que agrega su trabajo al desarrollo y crecimiento de la empresa.

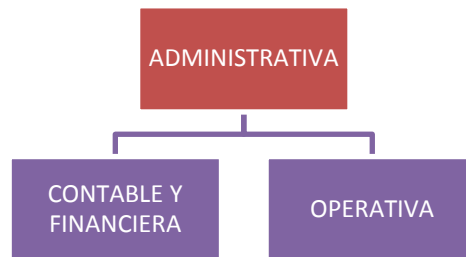
La empresa tendrá 3 áreas funcionales debido a que es una pequeña empresa, las cuales se dividen en:

Área administrativa: dirigida a administración del negocio.

Área contable y financiera: dirigida a establecer estados financieros

Área operativa: relacionada con el área operativa y atención de usuarios.

Figura 41. Áreas funcionales De La Empresa



Fuente: Esta investigación

Figura 42. Organigrama



Fuente: Esta investigación

Tabla 30. Escala de salarios

Cargo	Salario	Tipo de contrato
Administrador	700.000	Fijo
Contador	200.000	Prestación de servicios
Operarios (6)	589.500	Fijo
Turnero	200.000	Fijo

Fuente: Esta investigación

7.9 PERFIL DE CARGOS Y FUNCIONES

Junta de socios

Conformada por los socios aportantes en la sociedad empresarial, se constituye como el máximo órgano decisorio de la compañía, se le atribuyen las siguientes funciones:

- Elaborar los estatutos dentro del marco jurídico para la sociedad empresarial
- Verificar el cumplimiento de dichos estatutos, en caso de incumplimiento sancionar y adoptar los correctivos necesarios
- Trazar políticas de desarrollo de la empresa
- Nombrar el administrador de la empresa y autorizarlo para delegar las facultades en todos los empleados de la empresa
- Decidir sobre la distribución de las utilidades y aprobación de los estados financieros

Nombre del cargo: Administrador

Dependencia: Gerencia

Jefe inmediato: Junta de Socios

Perfil: Título profesional en Administración de Empresas

Funciones

- Ser el representante legal de la empresa
- Dirigir, coordinar y supervisar todas las actividades de la empresa
- Establecer contactos favorables para la empresa
- Mantener optimas relacionadas con los clientes
- Las demás funciones que le asigne la junta de socios

Nombre del cargo: Operario y turnero

Dependencia: Administración

Jefe inmediato: Administrador

Perfil: Tecnólogo en sistemas

Funciones

- Operar el software

- Tomar los datos del usuario

- Asignar taxi

- Entregar tiquete

- Atender a los clientes

EL turnero atenderá únicamente los domingos para permitir el descanso del demás personal.

Nombre del cargo: Contador

Dependencia: Staff

Jefe inmediato: Administrador

Perfil: Contador con tarjeta profesional. Experiencia 2 años.

Funciones

- Llevar y actualizar la contabilidad según las normas legales

- Generar estados financieros mensualmente

- Realizar los procesos tributarios con la DIAN (retefuente, IVA, renta)

7.10 MARCO LEGAL DE LA ORGANIZACIÓN

La estructura legal de SISTEMA ADMINISTRADOR DE TAXIS SAS se enmarca dentro de una sociedad por acciones simplificada.

Constitución: Se constituirá y se legalizará como empresa en Sociedad por Acciones Simplificada (SAS) en la cual nos permitirá fijar las reglas que vamos a regir en el funcionamiento de la sociedad, de acuerdo con nuestros intereses. Esto nos garantizaría contar con unos estatutos flexibles que pueden ser adaptados a las condiciones y requerimientos especiales de cada uno.

En ese sentido, con una estructura societaria que pueden adaptarse perfectamente a nuestras necesidades en el ámbito de la construcción.

Al constituir una SAS seguiremos los tres pasos principales:

Redactar el contrato o acto unilateral constitutivo de la SAS. Siendo un documento privado que contendría, la información de la sociedad:

Nombre, documento de identidad y domicilio de los accionistas; 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 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 facultades de sus administradores. En todo caso, deberá designarse al menos un representante legal.

Lo cual se llenaría los siguientes requisitos:

El nombre y domicilio de las personas que intervengan como otorgantes.

La clase o tipo de sociedad.

El domicilio de la sociedad.

El objeto social.

El capital social.

La forma de administrar los negocios sociales.

La época y la forma de convocar la asamblea o la junta de socios.

Señalar la forma como han de distribuirse las utilidades, con indicación de las reservas.

La duración precisa de la sociedad y las causales de disolución.

La forma de hacer la liquidación.

El nombre y domicilio del representante legal de la sociedad, precisando sus facultades y obligaciones.

Las facultades y obligaciones del revisor fiscal.

Los demás pactos que, estipulen los asociados para regular las relaciones a que da origen el contrato.

Copia de la escritura social será inscrita en el registro mercantil de la cámara de comercio con jurisdicción en el lugar donde la sociedad establezca su domicilio principal.

Situación jurídica: La empresa una vez constituida legalmente, forma una persona jurídica distinta de los socios, individualmente considerados.

Responsabilidad de cada socio: Los socios responden solidaria e ilimitadamente o con responsabilidad limitada, según el tipo societario elegido. Por tal motivo es recomendable hacer un análisis de los que se quiere y necesita.

De acuerdo con lo anterior se seguiría con los siguientes pasos para la constitución y formación ante entes gubernamentales privados y públicos.

Pasos para la constitución y formación de una empresa SAS.

7.11 Comerciales

Tramites: Notarías y sedes de la Cámara de Comercio de Nariño.

Reunir los socios para constituir la sociedad (personas jurídicas)

Verificar en la Cámara de Comercio de Pasto que no exista un nombre o razón social igual o similar al establecimiento de comercio (personas naturales o jurídicas).

Elaborar minuta de constitución y presentarla en la notaría (personas jurídicas), con los datos básicos: Nombre, razón social, objeto social, clase de sociedad e

identificación de los socios, nacionalidad, duración, domicilio, aportes de capital, representanta legal y facultades, distribución de utilidades, causales de disolución, entre otros.

Obtener la escritura pública autenticada en la notaría (personas Jurídicas)

Matricular e inscribir la sociedad en el registro mercantil de la Cámara de Comercio.

Requisitos:

Presentar la segunda copia de la escritura pública de la constitución de la sociedad (sólo para personas jurídicas)

Diligenciar formulario de matrícula mercantil para establecimientos de comercio (si los tiene), personas naturales o jurídicas, y/o sucursales y agencias comerciales, según el caso.

Registrar los libros de contabilidad en la Cámara de Comercio de Pasto: Diario, mayor, inventarios y balances, actas (sociedades),

Obtener el certificado de existencia y representación legal (personas jurídicas) o el certificado de matrícula mercantil (personas naturales).

Renovar anualmente, antes del 31 de marzo de cada año, las matrículas mercantiles de las personas naturales, jurídicas y de los establecimientos de comercio.

Tributarios

Tramites de orden nacional

Impuestos y Aduanas Nacionales, DIAN (www.dian.gov.co)

Personas Naturales o Personas Jurídicas:

Solicitar formulario de registro único tributario, RUT.

Solicitar el número de identificación tributaria, NIT. Las personas naturales (comerciantes) deben llevar fotocopia de la cédula de ciudadanía y certificado de Cámara de Comercio, no mayor a tres meses de su solicitud.

Las personas jurídicas deben presentar fotocopia de la cédula de ciudadanía del representante legal y certificado de existencia y representación legal de la Cámara de Comercio de Bogotá (no mayor a tres meses de su solicitud).

Inscribir la sociedad en el registro único tributario, RUT, como responsable del impuesto al valor agregado, IVA.

Requisito: Diligenciar formulario en la dirección de impuestos y aduanas Nacionales, DIAN.

Opciones: Régimen común y régimen retenedor.

Para personas jurídicas y personas naturales se debe presentar:

Certificado de la Cámara de Comercio no mayor a tres meses de su solicitud.

Fotocopia de la cédula de ciudadanía del representante legal de la sociedad.

7.11.1 Trámites de orden municipal

Administración de Impuestos Distritales:

Inscripción al RIT, diligenciando formulario respectivo y cumpliendo los siguientes requisitos:

Personas Naturales: Fotocopia de la cédula de ciudadanía y certificado Cámara de Comercio.

Personas jurídicas: NIT y certificado de la Cámara de Comercio. Funcionamiento.

Solicitar el concepto del uso del suelo en cualquiera de las curadurías urbanas de Pasto:

Registrar ante la Cámara de Comercio (en el caso de no haberlo hecho en los trámites comerciales) el establecimiento de comercio, verificando que no existía un nombre o razón social igual o similar al que se desea inscribir; diligenciar el formulario respectivo.

Cancelar anualmente los derechos de autor, en cualquier sede de SAYCO - ACINPRO:

Seguridad laboral - tramites:

Entidades promotoras de salud y cajas de compensación familiar

Inscribirse ante la Administración de Riesgos Profesionales (privada o ISS).

Tramitar ante las entidades promotoras de salud, EPS, y de fondo de pensiones las afiliaciones de los trabajadores al Sistema de Seguridad Social y de Pensiones.

Tramitar la afiliación de los trabajadores a los fondos de cesantías.

Inscribirse a una caja de compensación familiar (pagar ICBF (3% del valor de la nómina), SENA (2%), y cajas de compensación familiar (4%).

Inscribirse a un programa de seguridad Industrial.

Elaborar reglamento de trabajo, ante el Ministerio de Trabajo.

Elaborar reglamento de higiene.

Inscripción a programa de salud ocupacional.

7.12 PROCESO ADMINISTRATIVO

7.12.1 Planeación

Conociendo que la empresa maneja una administración se habla de que los planes a corto, mediano y largo plazo

Las recomendaciones que se implementan dentro de la organización son:

Que los empleados desarrollen habilidades y aptitudes para desenvolverse mejor en el cargo asignado, tener en cuenta siempre que el trabajo es un reto no una necesidad lo cual ayuda a la motivación y permite que desarrollen sus funciones de una manera adecuada, tener siempre en cuenta la productividad máximos resultados con el mínimo de recursos empresariales para la optimización de los mismos, tener una disciplina adecuada ya que por medio de esta se logra el cumplimiento de la razón de ser de la empresa, una subordinación donde los interés de la empresa siempre tienen que estar por encima de lo personal, exigir una estabilidad ósea la protección de los derechos del trabajador.

7.12.2 Objetivos empresariales

Objetivo finanzas. Orientar los procesos de elaboración y entrega de la información financiera y contable asegurando que se cumplan con las normas contables y la legislación vigente respecto a su formulación y presentación, de tal forma que la administración cuente con información oportuna, completa y adecuada para la toma de decisiones.

Objetivo planeación. Establecer directrices que le permitan a la empresa contar con los recursos necesarios para proveer a su personal de un adecuado ambiente de trabajo y los servicios necesarios para el normal desarrollo de sus actividades, asegurando la provisión oportuna de equipos y suministros de oficina y preservando el buen estado de conservación y de seguridad de las instalaciones con que cuenta la empresa.

Objetivo de personal. Establecer las normas aplicables a las actividades de selección y contratación del recurso humano que permitan escoger personas idóneas, que se ajusten a los requerimientos de la organización y a los perfiles establecidos para alcanzar sus objetivos estratégicos y asegurar su futuro desarrollo.

Objetivo mercadeo. Definir el portafolio de servicios con orientación a la creación de valor satisfaciendo los requerimientos del mercado, optimizando los recursos de la compañía, maximizando la rentabilidad y fomentando la innovación en los servicios y su comercialización. .

Objetivo control. Definir las bases para un adecuado control y seguimiento de las operaciones técnicas, financieras y administrativas de la organización orientado a precautelar la correcta administración de los recursos, y el cumplimiento de normas, reglamentos y leyes aplicables, de acuerdo a la naturaleza legal y estatutaria de la compañía.

Objetivo de dirección. Establecer directrices para desarrollar competencias laborales en sus trabajadores, que contribuyan a conseguir los objetivos organizacionales y constituir un ambiente adecuado de trabajo

7.12.3 Políticas empresariales

Política para los clientes: satisfacer necesidades y expectativas del cliente, a través del mejoramiento de la calidad de los servicios.

Política procesos: garantizar servicios con calidad y excelente atención al usuario, optimizando el tiempo de respuesta y modernizando el sistema de control de la gestión que le permita a la organización monitorear su desempeño con el fin de realizar acciones tendientes a asegurar la permanencia de la empresa.

Política de aprendizaje: promover el mejoramiento continuo fortaleciendo el desarrollo integral y continuo del talento humano con el propósito de mejorar la productividad de la empresa.

7.12.4 Programas

Tabla 31. Programa de selección de personal

Actividades	Responsables	Tiempo
Enviar requerimiento personal	Administrador	Fecha donde existe la vacante
Convocatoria interna	Administrador	Tiempo inicial: cuando se recibe requerimiento Tiempo final 1 semana
Convocatoria externa	Administrador	TI: cuando termine convocatoria interna TF: 1 mes
Recepción hojas de vida	Administrador	1 mes
Listado de quienes cumplen los requerimientos	Administrador	1 semana

Fuente: Esta investigación

Tabla 32. Programa de motivación

Actividades	Responsables	Tiempo
Capacitación	Asesor	1 hora mensual
Integración hacia el grupo	Administrador	2 horas al mes
Monitoreo	Administrador	1 hora diaria
Incentivo al mejor empleado	Administrador	1 vez al mes
Celebración de días especiales	Administrador	1 hora al día especial

Fuente: Esta investigación

8. PLAN FINANCIERO

8.1 PLAN DE INVERSIONES

El plan de inversiones que se requiere para la puesta en marcha de la empresa se detalla en el cuadro siguiente donde se presentan las inversiones en capital de trabajo, activos fijos y diferidos. Las inversiones del proyecto alcanzan \$ 47.076.393, de los cuales \$ 6.126.392 corresponden a capital de trabajo para el funcionamiento, \$ 39.800.000 a activos fijos y \$1.150.000 a gastos diferidos. Con recursos propios se espera financiar \$ 52.116.392.

Tabla 33. Inversiones fijas y diferidas

Rubro	Socios	Emprendedor	Valor
1. Capital de trabajo			
1.1 Efectivo	4,198,255		4,198,255
1.2 Cartera	0		0
1.3 Inventario de materia prima	0	0	0
1.4 Inventario de producto en proceso	0		0
1.5 Inventario de producto terminado	1,928,137		1,928,137
Subtotal	6,126,392	0	6,126,392
2. Activos fijos			
2.1 Terrenos	0		0
2.2 Adecuaciones	17,000,000		17,000,000
2.3 Maquinaria y equipo	13,820,000		13,820,000
2.4 Muebles y enseres	1,100,000		1,100,000
2.5 Equipos de transporte	0		0
2.6 Equipos de oficina	7,880,000		7,880,000
2.7 Semovientes pie de cria	0		0
2.8 Cultivos permanentes	0		0
Subtotal	39,800,000	0	39,800,000
3. Diferidos (gastos de puesta en marcha)	1,150,000	0	1,150,000
Total	47,076,392	0	47,076,392

Fuente: Esta investigación

8.2 CÁLCULO DE COSTOS

Se presenta a continuación los costos y gastos asociados a la puesta en marcha de la empresa donde se presentan los gastos de personal, gastos de puesta en marcha y gastos anuales de administración.

Los gastos de personal ascienden a una suma total de \$60.694.920, lo cual el salario mensual más prestaciones sociales del 43%. El personal requerido para la puesta en marcha de este proyecto son 6 operarios con un salario mensual de 589.500 y 2 turneros para los días domingo para permitir el descanso del resto del personal.

Tabla 34. Gastos de Personal operativa

Factor prestacional	43.00%				
Cargo (2)	Año de Vinculación	Salario Mensual unitario	Salario Anual	Prestaciones	Total Año 1
Operario 1	1	589,500	7,074,000	3,041,820	10,115,820
Operario 2	1	589,500	7,074,000	3,041,820	10,115,820
Operario 3	1	589,500	7,074,000	3,041,820	10,115,820
Operario 4	1	589,500	7,074,000	3,041,820	10,115,820
Operario 5	1	589,500	7,074,000	3,041,820	10,115,820
Operario 6	1	589,500	7,074,000	3,041,820	10,115,820
			0	0	0
			0	0	0
Total			42,444,000	18,250,920	60,694,920

Labor	Valor del Jornal año 1 (diario)	Total Año 1	Total Año 2	Total Año 3	Total Año 4	Total Año 5
Turnero	200,000	2,400,000	2,478,107	2,552,739	2,629,783	2,709,153
Turnero	200,000	2,400,000	2,478,107	2,552,739	2,629,783	2,709,153
		0	0	0	0	0
Total		4,800,000	4,956,214	5,105,478	5,259,567	5,418,306

Fuente: Esta investigación

Tabla 35. Costos indirectos de prestación de servicios

8. Presupuesto de otros costos de fabricacion (1)						
Rubro	Vr. Mensual	Total Año1	Total Año2	Total Año3	Total Año4	Total Año5
- Dotaciones		540,000	557,574	574,366	591,701	609,559
Concesión al terminal		14,515,200	14,987,592	15,438,966	15,904,930	16,384,958
Total		15,055,200	15,545,166.62	16,013,331.85	16,496,631.61	16,994,517.87

Fuente: Esta investigación

Los costos indirectos corresponden al 12% de los ingresos brutos de concesión que se paga al terminal de Transportes correspondiente a \$14.515.200 el primer año de operación. Este 12% incluye wifi, arrendamiento, servicios públicos.

Adicionalmente 540.000 correspondiente a la dotación de chalecos al personal por 3 veces en el año. Los gastos de puesta en marcha que consisten en todas las licencias y permisos legales para el montaje de la empresa ascienden a la suma de \$1.150.00, los cuales incluyen gastos notariales, permisos y licencias, registro mercantil y evento de lanzamiento.

Tabla 36. Gastos de Puesta en Marcha

13. Inversiones diferidas (Gastos Anticipados) (1).	
Descripción	Valor
Código de barras	0
Elaboración prototipos	0
Escrituras y Gastos Notariales	
Permisos y Licencias	0
Registro Mercantil	150,000
Registros, Marcas y Patentes	0
Registro Sanitario	
Permiso planeación mpal	
Sayco y acimpro	0
Bomberos	
Uso del suelo	0
Evento de lanzamiento	1,000,000
Total	1,150,000

Fuente: Esta investigación

Los gastos anuales de administración incluyen sueldos y prestaciones sociales del personal tanto administrativo como de ventas, igualmente se incluyen gastos de tipo administrativo como arrendamientos, honorarios de contador, servicios bancarios, , suministros de oficina, , entre otros. Entre tanto los gastos de venta incluyen inversiones en publicidad.

Tabla 37. Gastos Anuales de Administración

Rubro	Vr. Mensual	Total Año1	Total Año2	Total Año3	Total Año4	Total Año5
Sueldos a empleados		12,768,000	13,183,530	13,580,572	13,990,448	14,412,695
Honorarios Contador	300,000	3,600,000	3,717,161	3,829,109	3,944,675	4,063,730
Arrendamientos	0	0	0	0	0	0
Otros impuestos		720,000	743,432	765,822	788,935	812,746
Servicios Bancarios	10,000	120,000	123,905	127,637	131,489	135,458
Suministros de oficina	100,000	1,200,000	1,239,054	1,276,370	1,314,892	1,354,577
Caja menor	300,000	3,600,000	3,717,161	3,829,109	3,944,675	4,063,730
Total		22,008,000	22,724,243	23,408,617	24,115,114	24,842,935

Fuente: Esta investigación

Tabla 38. Presupuesto de gastos de ventas

12. Presupuesto de Gastos de Ventas (1)						
Rubro	Vr. Mensual	Total Año1	Total Año2	Total Año3	Total Año4	Total Año5
Sueldos a empleados		0	0	0	0	0
Gastos de distribución		0	0	0	0	0
Publicidad	100,000	1,200,000	1,239,054	1,276,370	1,314,892	1,354,577
Gastos de representación		0	0	0	0	0
Total		1,200,000	1,239,054	1,276,370	1,314,892	1,354,577

Fuente: Esta investigación

El capital de trabajo se consideran aquellos recursos que requiere la empresa para poder operar. En este sentido el capital de trabajo es lo que comúnmente conocemos activo corriente. (Efectivo, inversiones a corto plazo, cartera e inventarios).

Tabla 39. Capital de Trabajo

Descripción	Rotación (Días)	Inversión
Efectivo	15	4,323,255
Cartera	0	0
Inventario de Materia Prima	0	0
Inventario de Productos en Proceso	0	0
Inventario de Producto Terminado	15	2,892,205
Total		7,215,460

Fuente: Esta investigación

8.3 CÁLCULO DE INGRESOS

Se presenta a continuación el detalle de los ingresos por venta donde se determinan las unidades de venta, el precio y el total de ventas en pesos para 5 años de proyección de la empresa.

En el cuadro siguiente se proyecta las unidades de tiquetes de venta anual, el precio proyectado y presupuesto de venta anual

Tabla 40. Proyección de Ingresos por Ventas

2. Precio por producto

(1)

Producto	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Tarifa control	300	310	319	329	339
Total	300	310	319	329	339

(1). Indique el precio de venta de cada uno de los productos para el primer año de operaciones del proyecto.

3. Unidades vendidas

por producto (1)

Producto	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Despachos	403,200	415,296	427,755	440,588	453,805
Total	403,200	415,296	427,755	440,588	453,805

(1). Indique para cada uno de los años de proyección las metas de ventas en cantidades de producto por unidad de producción.

4. Presupuesto de

ventas (1)

Producto	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Tarifa control	120,960,000	128,643,502	136,493,321	144,831,223	153,678,459
Total	120,960,000	128,643,502	136,493,321	144,831,223	153,678,459

Fuente: Esta investigación

PUNTO DE EQUILIBRIO

Se presenta a continuación la determinación del punto de equilibrio donde se utilidades el valor que se debe vender en pesos y unidades para no obtener ni pérdidas ni ganancias. Es el punto en donde los ingresos totales recibidos se igualan a los costos asociados con la venta de un producto ($IT = CT$). Un punto de equilibrio es usado comúnmente en las empresas u organizaciones para determinar la posible rentabilidad de vender un determinado producto. Para calcular el punto de equilibrio es necesario tener bien identificado el comportamiento de los costos; de otra manera es sumamente difícil determinar la ubicación de este punto.

Tabla 41. Punto de equilibrio

Rubro	Valor año 1	Clasificación de los costos y gastos (1)	Costo Variable	Costo Fijo
1.1. Clasificación de los costos				
1.1.1 Costo de materias prima e insumos utilizados	0	CV	0	
1.1.2 Costo de mano de obra directa	60,694,920	CF	0	60,694,920
- Dotaciones	540,000	CF	0	540,000
-	14,515,200		0	0
-	0		0	0
- Otros	0		0	0
1.2 Clasificación de los gastos				
1.2.1 Gastos de administración				
Sueldos a empleados	12,768,000	CF		12,768,000
Honorarios Contador	3,600,000	CF		3,600,000
Arrendamientos	0	CF		0
Otros impuestos	720,000	CV	720,000	
Servicios Bancarios	120,000	CF	0	120,000
Suministros de oficina	1,200,000	CF	0	1,200,000
0	3,600,000		0	0
Otros	0		0	0
1.2.2 Gastos de ventas				
Sueldos a empleados	0	CV	0	0
Gastos de distribución	0	CV	0	
Publicidad	1,200,000	CF	0	1,200,000
Otros Gastos en ventas	0		0	0
Total costos variables y fijos			720,000	80,122,920

Fuente: Esta investigación

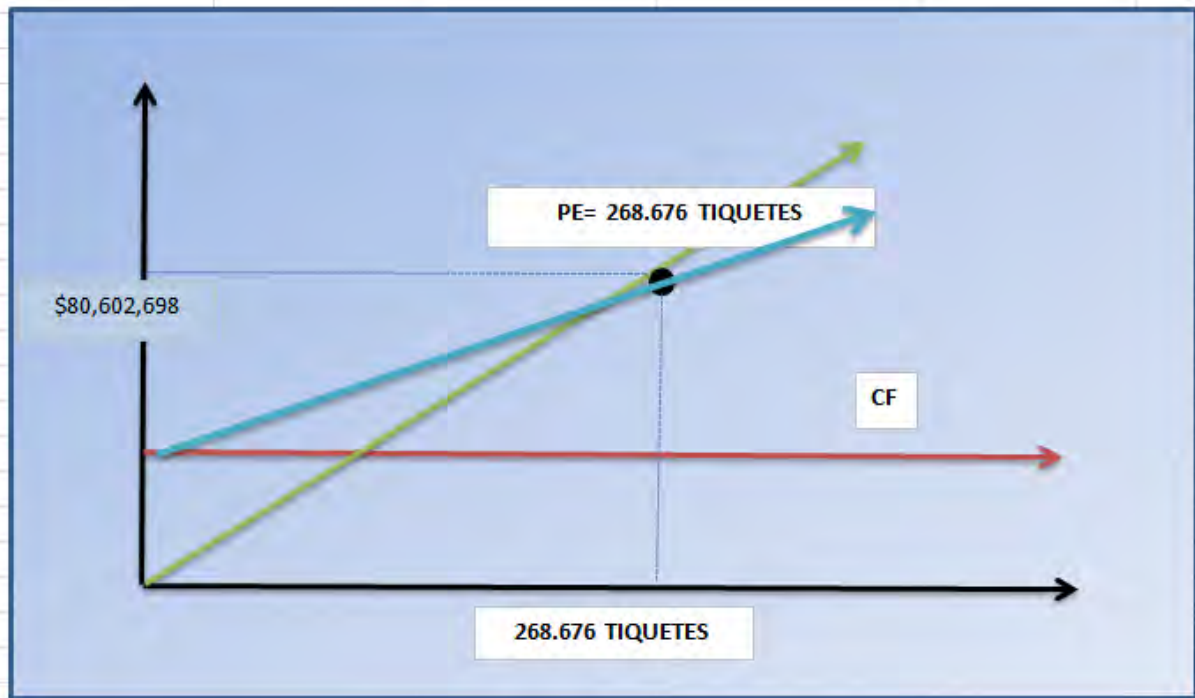
Tabla 42. Punto de equilibrio en ingresos

Punto de Equilibrio en Ingresos	
Punto de equilibrio (\$) =	$\frac{\text{Costos Fijos totales}}{1 - (\text{Costos variables} / \text{Ingresos por ventas})}$
Punto de equilibrio (\$) =	$\frac{80,122,920}{1 - (720000 / 120960000)}$
Punto de equilibrio (\$) =	80,602,698

Punto de equilibrio en Unidades			
Producto	Cantidad	Precio	Ingresos
Tarifa control	268,676	300	80,602,698

Fuente: Esta investigación

Figura 43. Punto de equilibrio



Fuente: Esta investigación

8.4 ESTADOS FINANCIEROS PROYECTADOS

Se presenta a continuación los estados financieros proyectado de la implementación de la empresa SISTEMA ADMINISTRADOR DE TAXIS SAS en el municipio de Pasto donde se determina la viabilidad del plan de negocios desde el punto de vista financiero.

8.4.1 Balance General

El balance general es un resumen de todo lo que tiene la empresa, de lo que debe, de lo que le deben y de lo que realmente le pertenece a su propietario, a una fecha determinada. El balance general esta conformado por activos, pasivos y patrimonio. Se denomina balance general a un informe detallado de activos y pasivos con los que cuenta la empresa.

Tabla 43. Balance general

	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
BALANCE GENERAL						
Activo						
Efectivo	4,428,255	24,630,135	38,501,338	54,162,861	71,789,405	91,535,531
Cuentas X	0	0	0	0	0	0
Cobrar						
Inventarios	1,928,137	1,928,137	1,987,345	2,043,919	2,102,322	2,162,488
Gastos	920,000	690,000	460,000	230,000	0	0
Anticipados						
Total Activo	7,276,392	27,248,272	40,948,683	56,436,781	73,891,728	93,698,020
Corriente:						
Terrenos	0	0	0	0	0	0
	17,000,000	16,150,000	15,300,000	14,450,000	13,600,000	12,750,000
Construcciones y Edificios						
Maquinaria y	13,820,000	12,438,000	11,056,000	9,674,000	8,292,000	6,910,000

Equipo de Operación						
Muebles y Enseres	1,100,000	990,000	880,000	770,000	660,000	550,000
Equipo de Transporte	0	0	0	0	0	0
Equipo de Oficina	7,880,000	6,304,000	4,728,000	3,152,000	1,576,000	0
Semovientes pie de cria	0	0	0	0	0	0
Cultivos Permanentes	0	0	0	0	0	0
Total Activos	39,800,000	35,882,000	31,964,000	28,046,000	24,128,000	20,210,000
Fijos:						
Total Otros Activos Fijos	0	0	0	0	0	0
ACTIVO	47,076,392	63,130,272	72,912,683	84,482,781	98,019,728	113,908,020
Pasivo						
Cuentas X Pagar Proveedores	0	0	0	0	0	0
Impuestos X Pagar	0	5,297,780	6,751,220	8,307,693	9,991,809	11,887,689
PASIVO	0	5,297,780	6,751,220	8,307,693	9,991,809	11,887,689
Patrimonio						
Capital Social	47,076,392	47,076,392	47,076,392	47,076,392	47,076,392	47,076,392

Reserva Legal	0	0	1,075,610	2,446,312	4,133,026	6,161,666
Acumulada						
Utilidades Retenidas	0	0	4,302,440	9,785,249	16,532,103	24,646,662
Utilidades del Ejercicio	0	10,756,100	13,707,022	16,867,135	20,286,399	24,135,611
PATRIMONIO	47,076,392	57,832,491	66,161,463	76,175,087	88,027,919	102,020,331
PASIVO + PATRIMONIO	47,076,392	63,130,272	72,912,683	84,482,781	98,019,728	113,908,020

Fuente: Esta investigación

8.5 ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS P&G

En contabilidad el Estado de resultados, Estado de rendimiento económico o Estado de pérdidas y ganancias, es un estado financiero que muestra ordenada y detalladamente la forma de como se obtuvo el resultado del ejercicio durante un periodo determinado.

El estado financiero es dinámico, ya que abarca un período durante el cual deben identificarse perfectamente los costos y gastos que dieron origen al ingreso del mismo. Por lo tanto debe aplicarse perfectamente al principio del periodo contable para que la información que presenta sea útil y confiable para la toma de decisiones.

Tabla 44. Estado de resultados

	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
ESTADO DE RESULTADOS					
Ventas	120,960,000	128,643,502	136,493,321	144,831,223	153,678,459
Devoluciones y rebajas en ventas	0	0	0	0	0
Materia Prima, Mano de Obra	65,494,920	67,626,431	69,663,099	71,765,607	73,931,571
Depreciación	3,918,000	3,918,000	3,918,000	3,918,000	3,918,000
Agotamiento	0	0	0	0	0
Otros Costos	15,055,200	15,545,167	16,013,332	16,496,632	16,994,518
Utilidad Bruta	36,491,880	41,553,905	46,898,891	52,650,985	58,834,370
Gasto de Ventas	1,200,000	1,239,054	1,276,370	1,314,892	1,354,577
Gastos de Administracion	22,008,000	22,724,243	23,408,617	24,115,114	24,842,935
Provisiones	0	0	0	0	0
Amortización Gastos	230,000	230,000	230,000	230,000	0
Utilidad Operativa	13,053,880	17,360,608	21,983,904	26,990,979	32,636,859
Otros ingresos					
Intereses	0	0	0	0	0
Otros ingresos y egresos	0	0	0	0	0
Utilidad antes de impuestos	13,053,880	17,360,608	21,983,904	26,990,979	32,636,859
Impuestos (35%)	4,307,780	5,729,001	7,254,688	8,907,023	10,770,163
Utilidad Neta Final	8,746,100	11,631,607	14,729,216	18,083,956	21,866,695

Fuente: Esta investigación

8.5.1 Flujo De Caja

El flujo 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.

El estudio de los flujos de caja dentro de una empresa puede ser utilizado para determinar:

Problemas de liquidez. El ser rentable no significa necesariamente poseer liquidez. Una compañía puede tener problemas de efectivo, aun siendo rentable. Por lo tanto, permite anticipar los saldos en dinero.

Para analizar la viabilidad de proyectos de inversión, los flujos de fondos son la base de cálculo del Valor actual neto y de la Tasa interna de retorno.

Para medir la rentabilidad o crecimiento de un negocio cuando se entienda que las normas contables no representan adecuadamente la realidad económica.

Se presenta el flujo de caja operativo de la empresa donde se evidencia el flujo de caja operativo, de inversión, financiación durante 5 años de evaluación del plan de negocios

Tabla 45. Flujo de caja

	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
FLUJO DE CAJA						
Flujo de Caja Operativo						
Utilidad Operacional		13,053,880	17,360,608	21,983,904	26,990,979	32,636,859
Depreciaciones		3,918,000	3,918,000	3,918,000	3,918,000	3,918,000
Amortización		230,000	230,000	230,000	230,000	0
Gastos						
Agotamiento		0	0	0	0	0
Provisiones		0	0	0	0	0
Impuestos		0	-4,307,780	-5,729,001	-7,254,688	-8,907,023
Neto Flujo de Caja Operativo		17,201,880	17,200,827	20,402,904	23,884,290	27,647,836
Flujo de Caja Inversión						
Variación Inv. Prod. Terminados		0	-88,813	-84,861	-87,605	-90,248
Variación del Capital de Trabajo	0	0	-88,813	-84,861	-87,605	-90,248
Inversión en	-17,000,000	0	0	0	0	0

Construcciones						
Inversión en Maquinaria y Equipo	-13,820,000	0	0	0	0	0
Inversión en Muebles	-1,100,000	0	0	0	0	0
Inversión en Equipo de Transporte	0	0	0	0	0	0
Inversión en Equipos de Oficina	-7,880,000	0	0	0	0	0
Inversión Otros Activos	0	0	0	0	0	0
Inversión Activos Fijos	-39,800,000	0	0	0	0	0
Neto Flujo de Caja Inversión	-39,800,000	0	-88,813	-84,861	-87,605	-90,248
Dividendos Pagados		0	-4,373,050	-5,815,804	-7,364,608	-9,041,978
Capital	47,076,392	0	0	0	0	0
Neto Flujo de Caja Financiamiento	47,076,392	0	-4,373,050	-5,815,804	-7,364,608	-9,041,978
Neto Periodo	7,276,392	17,201,880	12,738,965	14,502,239	16,432,078	18,515,609
Saldo anterior		3,464,187	20,666,067	33,405,031	47,907,270	64,339,348
Saldo siguiente	7,276,392	20,666,067	33,405,031	47,907,270	64,339,348	82,854,957

Fuente: Esta investigación

8.5.2 Indicadores financieros y de rentabilidad

Finalmente se presentan los indicadores financieros y de rentabilidad del plan de negocios donde se establece la viabilidad financiera estableciendo una TIR y un valor presente neto positivo.

Tabla 46. Indicadores financieros proyectados

Indicadores Financieros Proyectados					
Liquidez - Razón Corriente	5.63	6.43	7.06	7.58	7.99
Prueba Acida	5	6	7	7	8
Rotacion cartera (días),	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Rotación Inventarios (días)	8.6	8.3	8.1	7.8	7.6
Rotacion Proveedores (días)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Nivel de Endeudamiento Total	7.2%	8.3%	9.2%	9.7%	10.1%
Concentración Corto Plazo	0	1	1	1	1
Ebitda / Gastos Financieros	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
Ebitda / Servicio de Deuda	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
Rentabilidad Operacional	10.8%	13.5%	16.1%	18.6%	21.2%
Rentabilidad Neta	7.2%	9.0%	10.8%	12.5%	14.2%
Rentabilidad Patrimonio	15.7%	18.4%	20.5%	21.9%	22.9%
Rentabilidad del Activo	14.5%	16.9%	18.6%	19.7%	20.6%
Flujo de Caja y Rentabilidad					
Flujo de Operación	17,201,880	17,200,827	20,402,904	23,884,290	27,647,836
Flujo de Inversión	-47,076,392	0	-88,813	-84,861	-90,248
Flujo de Financiación	47,076,392	0	-4,373,050	-5,815,804	-7,364,608
Flujo de caja para evaluación	-47,076,392	17,201,880	17,112,014	20,318,043	23,796,686
Flujo de caja descontado	-47,076,392	15,927,667	14,670,794	16,129,117	17,491,274
Criterios de Decisión					
Tasa mínima de rendimiento a la que aspira el emprendedor	8%				
TIR (Tasa Interna de Retorno)	31.30%				
VAN (Valor actual neto)	35,897,692				
PRI (Periodo de recuperación de la inversión)	2.22				
Duración de la etapa improductiva del negocio (fase de implementación).en meses	3 mes				
Nivel de endeudamiento inicial del negocio, teniendo en cuenta los recursos del fondo emprender. (AFE/AT)	0.00%				
Periodo en el cual se plantea la primera expansión del negocio (Indique el mes)	13 mes				
Periodo en el cual se plantea la segunda expansión del negocio (Indique el mes)	25 mes				

Fuente: Esta investigación

Las proyecciones financieras efectuadas a través del modelo financiero teniendo como base los presupuestos de inversiones, ingresos, costos y gastos con base en las metas de producción y ventas esperadas. Permiten realizar las siguientes apreciaciones:

El cumplimiento de las metas en ventas proyectadas, permitirá asumir los costos y gastos asociados a la operación del proyecto para cada uno de los cinco años proyectados. Al primer año se alcanza una utilidad neta de \$ 8,746,100. Al primer año se obtiene un nivel de efectivo de \$20,666,067, como reflejo del alcance de las metas de ventas propuestas, lo cual permitirá disponer de recursos en caja suficientes para garantizar el movimiento operacional del proyecto bajo condiciones adecuada de liquidez.

El punto de equilibrio como indicador de los niveles mínimos de operación requeridos para cubrir los costos y gastos operacionales, sin obtener utilidades, permite concluir que al primer año se requiere alcanzar un valor en las ventas de \$80,602,698.

La aplicación de los criterios de evaluación financiera, considerando un horizonte de cinco años, a una tasa mínima aceptable de retorno del 8 % anual, arroja una TIR del 31.30% y un Valor Presente Neto de \$ 35,897,692. Estos resultados permiten conceptuar que La Tasa Interna de Retorno supera una rentabilidad aceptable.

9. CONCLUSIONES

Se realizó un estudio de mercado para el montaje del plan de negocios para la implementación de un sistema de gestión y control de taxis en el terminal de transportes de Pasto donde se determinó el interés de usuarios y taxistas en el montaje de este servicio.

Se desarrolló el estudio técnico de seguridad y movilización de usuarios y conductores de taxi en el terminal de transportes de Pasto.

Se elaboró la estructura organizacional para el plan de negocios para la implementación de un sistema de gestión y control de taxis en el terminal de transportes de Pasto.

Se determinó la rentabilidad económica y social del plan de negocios para la implementación de un sistema de gestión y control de taxis en el terminal de transportes de Pasto donde se logró determinar que el proyecto es rentable y que genera gran impacto social.

Las proyecciones financieras efectuadas a través del modelo financiero teniendo como base los presupuestos de inversiones, ingresos, costos y gastos con base en las metas de producción y ventas esperadas. Permiten realizar las siguientes apreciaciones:

El cumplimiento de las metas en ventas proyectadas, permitirá asumir los costos y gastos asociados a la operación del proyecto para cada uno de los cinco años proyectados. Al primer año se alcanza una utilidad neta de \$ 8,746,100

Al primer año se obtiene un nivel de efectivo de \$20,666,067, como reflejo del alcance de las metas de ventas propuestas, lo cual permitirá disponer de recursos

en caja suficientes para garantizar el movimiento operacional del proyecto bajo condiciones adecuada de liquidez.

El punto de equilibrio como indicador de los niveles mínimos de operación requeridos para cubrir los costos y gastos operacionales, sin obtener utilidades, permite concluir que al primer año se requiere alcanzar un valor en las ventas de \$80,602,698. La aplicación de los criterios de evaluación financiera, considerando un horizonte de cinco años, a una tasa mínima aceptable de retorno del 8 % anual, arroja una TIR del 31.30% y un Valor Presente Neto de \$ 35,897,692. Estos resultados permiten conceptuar que La Tasa Interna de Retorno supera una rentabilidad aceptable.

BIBLIOGRAFÍA

Contreras (1998). Formulación y Evaluación de Proyectos. Bogotá: UNAD.

De La Mora Maurice, Eyssautier. (2000) Metodología de la investigación. Bogotá: s.n.

Ladrón de Guevara, Laureano. (1996) Metodología de la investigación científica. Bogotá: Mc Graw Hill.

Méndez, Carlos. (1998) Metodología Diseño y desarrollo del proceso de investigación. Bogotá: Mc Graw Hill.

Urbina, Gabriel. (2000), Evaluación de Proyectos. México: Mc Graw Hill.

ANEXOS

Anexo A. Encuesta al usuario para la implementación de un sistema de gestión y control de taxis en el terminal de transportes de Pasto

Objetivo: Determinar el grado de aceptación de un sistema de gestión y control de taxis en el Terminal de Transportes de Pasto.

DATOS GENERALES

1. Sexo: Masculino ___ Femenino ___
2. Estrato socioeconómico: 1 o 2 ___ 3 o 4 ___ 5 o 6 ___
3. Ocupación: Estudiante ___ Empleado ___
Independiente ___ Empresario ___
Ama de casa ___ Otro ___
Cual _____

DATOS ESPECIFICOS

1. Con que frecuencia utiliza los servicios del terminal de Transportes:

Diario ___ Semanal ___ Mensual ___ Trimestral ___ Semestral ___

Anual ___ Esporádico ___
2. Qué opinión le merece la seguridad en el Terminal de Transportes:

Mala ___ regular ___ Buena ___ Excelente ___
3. Si califico negativamente cuales son las razones:
No existe control en los taxis _____
No hay presencia de Policía _____
Falta de servicios de taquilla _____
Otros _____

Cuales _____ -

4. Ha utilizado el servicio de taxis de la zona amarilla del Terminal de Transportes:

SI ____ NO ____

5. Ha tenido problemas de robos en el terminal de Transportes

SI ____ NO ____

6. Que servicios le gustaría encontrar en el Terminal de transportes en base al transporte publico de taxi.

Servicio de taquilla _____

Auxiliares de maleta uniformados y organizados _____

Call center gratuito _____

Otro _____

Cual _____

7. Le gustaría que existiera en el terminal de Transportes de Pasto un sistema de gestión y control de taxis.

SI ____ NO ____ Indiferente ____

8. Pagaría una tarifa adicional de \$300 en el servicio de taxis que mejore su seguridad en el Terminal de Transportes

SI ____ NO ____ Indiferente ____

Anexo B. Encuesta a taxistas para la implementación de un sistema de gestión y control de taxis en el terminal de transportes de pasto

Objetivo: Determinar el grado de aceptación de un sistema de gestión y control de taxis en el Terminal de Transportes de Pasto.

DATOS GENERALES

1. Tipo. Conductor ____ Propietario ____

DATOS ESPECIFICOS

2. Con que frecuencia se parquea en la zona amarilla del Terminal de transportes:

Diario ____ Semanal ____

3. Qué opinión le merece la seguridad en el Terminal de Transportes:

Mala ____ regular ____ Buena ____ Excelente ____

4. Si califico negativamente cuales son las razones:

No existe control en los taxis ____

No hay presencia de Policía ____

Falta de servicios de taquilla ____

Otros ____

Cuales _____ -

5. Cuantas carreras promedio hace al dia desde el Terminal de Transporte hacia diferentes puntos de la ciudad: _____

6. Ha tenido problemas de robos en el terminal de Transportes

SI ____ NO ____

7. Le gustaría un servicio de taquilla para que los usuarios tomen el taxi.

SI ____ NO ____

8. Le gustaría que existiera en el terminal de Transportes de Pasto un sistema de gestión y control de taxis que le brinde a usted y al usuario una información más clara del servicio que esta prestando.

SI ____ NO ____ Indiferente ____

9. Cree que el usuario pagaría un valor adicional por un servicio con mayor seguridad y comodidad.

SI ____ NO ____ Indiferente ____