

**CREACIÓN DE EMPRESA: DRIVER ANGEL**



**ADRIANA MARIA GARCIA PINZON  
C.C. 52.262.001**

**CARLOS ANDRES MEDINA MORENO  
C.C. 1.016.001.734**

**LUIS FERNANDO FORERO VARGAS  
C.C. 1.032.406.469**

**UNIVERSIDAD EAN  
FACULTAD DE POSTGRADOS  
Bogotá D.C. Julio 2014**

**CREACIÓN DE EMPRESA: DRIVER ANGEL**



**ADRIANA MARIA GARCIA PINZON  
CARLOS ANDRES MEDINA MORENO  
LUIS FERNANDO FORERO VARGAS**

**Informe Final de Investigación IFI - Programa Gerencia de Mercadeo  
para optar al título de Especialista en Gerencia de Mercadeo**

**Tutor  
Doctor RODRIGO ZARATE  
Director Doctorado en Gestión  
FACULTAD DE POSTGRADOS  
UNIVERSIDAD EAN**

**Bogotá D.C. Julio 2014**

## 1. Análisis del Sector

### 1.1. 3.000 muertos al día dejan conductores borrachos en el mundo

Según cifras entregadas por la Organización Mundial de la Salud(OMS), cada año se producen 1.24 millones de muertes por accidentes de tránsito.

Aunque el organismo detalla que cerca de 88 países con unos 1.600 millones de habitantes han logrado reducir el número de muertes en carreteras entre el 2007 y 2012, también manifiesta su preocupación en cuanto a 87 naciones que no adoptaron medidas consecuentes y en las que el número de muertes por accidentes de tránsito aumentaron radicalmente.

La mayoría de las víctimas mortales por estos accidentes, un 62%, se reporta en India, China, Estados Unidos, Rusia, Brasil, Irán, México, Indonesia, Sudáfrica y Egipto, donde se manejan diferentes tipos de legislación sobre conductores ebrios. Algunos son más laxos, otros más estrictos.

Las naciones que tienen índices menores de accidentes de tránsito vinculados con el licor manejan tasas que oscilan entre 3,4 y 5,4 víctimas mortales por cada 100.000 habitantes.

Gráfica 1. Tasa de accidentes fatales por licor en el mundo y en América.



Infografía: Adriana García Pinzón

En Estados Unidos, una de las naciones con mayor tasa de mortalidad en el mundo, se realizó recientemente un estudio sobre el consumo moderado de alcohol y sus implicaciones relacionadas con el manejo de automóviles. El informe destacó que aun consumiendo un nivel muy bajo de licor, la capacidad de ejecutar actos complejos, se disminuye claramente.

Según la administración de Seguridad Vial en autopistas estadounidenses, el alcohol es el responsable de la mitad de los accidentes de tránsito que originan muertes.

Los organismos internacionales recalcan sobre el riesgo de que un conductor produzca accidentes con víctimas si su nivel de alcoholemia es superior a los 5 decigramos de alcohol por litro de sangre y se multiplica por un 9.5% cuando por litro de sangre se cuenta con 8 decigramos de licor.

En Perú, el límite del consumo de alcohol para conducir es de 0,50 gramos por litro de sangre. Esto en lineamiento con las consideraciones internacionales. Equivale a una copa de vino o tres cervezas. Allí se recomienda no confiarse en esta ley evitando por completo el alcohol ya que las cifras dependen de la masa corporal, la edad, el sexo, el estado de salud.

En Chile, se implementó hace unos años la Ley de Tolerancia Cero que endureció las sanciones para la conducción bajo la influencia del alcohol y la reducción del alcohol permitido en la sangre para conducir un vehículo.

En 2012 se realizaron 55 mil comparendos, cifra que aumentó en un 40% con relación a los años anteriores; también se sacó de circulación preventiva a 2.254 conductores, los que potencialmente habrían causado accidentes. Así mismo, los accidentes que se presentaron por el consumo de licor disminuyeron en un 27% pasando de los 5.046 accidentes en el 2011 a 3.677 en el 2012.

Para la OMS las leyes sobre la conducción bajo los efectos del alcohol deben basarse en las pruebas de alcoholemia teniendo en cuenta que al ingerir licor se aumenta el riesgo de accidentes y la gravedad de las lesiones. La mejor solución, según el organismo, tiene que ver con el establecimiento y la vigilancia de leyes que limiten la alcoholemia a 0.05 gramos por decilitro (una copa de trago), lo que contribuirá a reducir significativamente los accidentes que se relacionan con el licor.

“En 89 países, que representan un 66% de la población mundial (4.600 millones de personas), hay leyes integrales sobre la conducción bajo los efectos del alcohol que limitan la alcoholemia permitida a 0,05 g/dl o menos, en consonancia con lo que se considera la práctica óptima”, considera Watson de la OPS.

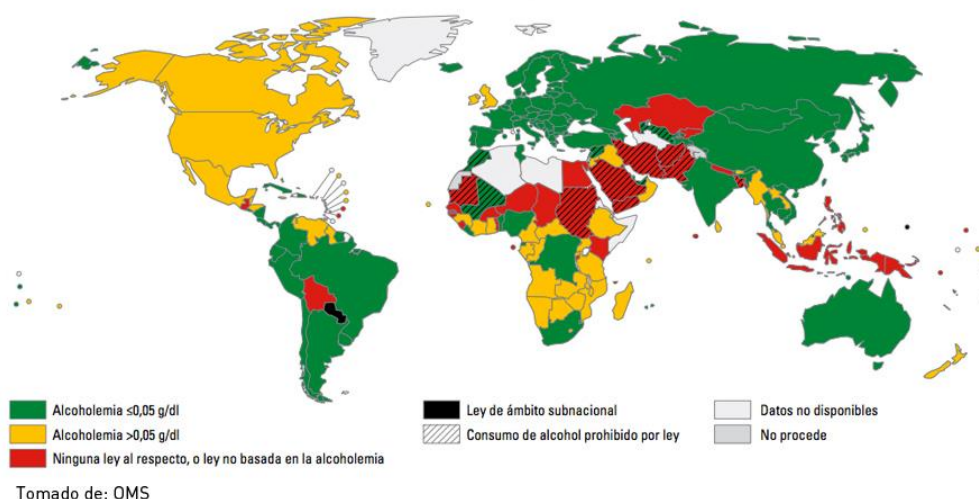
Conforme a esto para la OPS la legislación es mayor en países de un significativo desarrollo económico. En las Américas, por ejemplo, diez países tienen legislación sobre el nivel de concentración de alcohol en sangre menores al 0.05 como recomienda la OMS; solamente cinco tienen regulado el nivel de concentración de alcoholemia en menores de edad en menos de 0.02%.

La relación de accidentalidad con la condición económica no es directa, pues la legislación no está determinada por el estatus económico. Países de renta alta tienen diversas reglamentaciones pero también más accidentes mortales de carácter vial.

A pesar del aumento de los ingresos que se liga al consumo excesivo del licor en países poblados de África y Asia, teniendo en cuenta a la India y Sudáfrica, el uso abusivo de alcohol es un problema bien documentado en muchas naciones desarrolladas, según la agencia de Naciones Unidas. (KyenyKe, 2013).

## 1.2. Leyes sobre la conducción bajo los efectos del alcohol, por países o zonas

Gráfica 2. Normatividad de conductores en estado embriaguez a nivel mundial.



Según la Organización Mundial de la Salud, 89 países, que suponen el 66% de la población mundial (4600 millones de personas), tienen leyes integrales sobre la conducción bajo los efectos del alcohol, es decir, que establecen una alcoholemia máxima permitida de 0,05 g/dl, o menos. (Salud, 2013)

## 1.3. Situación en Colombia

Cerca de 393 muertes relacionadas con accidentes de tránsito provocados por la embriaguez se produjeron el año pasado (8.2 muertes por semana, una persona por día). A pesar de contar con una cifra relativamente baja si se tienen en cuenta las de otras naciones, hay lugares en el país que no alcanzan a ser registrados por las autoridades, lo que conllevaría a que el dato sea mayor.

Para el Fondo de Prevención Vial (FPV), no es sólo la policía la que debe ejecutar procesos sancionatorios, deben ser los alcaldes que con la dirección de tránsito y transporte tienen que efectuar un convenio para aumentar los controles de alcoholemia.

El organismo privado cree que hay muchas ciudades donde se ejerce poco control. “Hay una ciudad como Palmira, que tiene 280 mil habitantes aproximadamente en la que solo hay 30 policías para establecer controles; también hay municipios con 540 mil habitantes con 50 agentes”, lo que habla de que hay muchos ejemplos en los que la capacidad de ejercer control es limitada.

Las entidades especializadas en accidentalidad y prevención aseguran que se debe dar un mensaje a la opinión pública relacionado con la fuerte penalización que existe en el país. Por ejemplo, los comparendos equivalentes a los 900 mil pesos, la inmovilización, la retención y suspensión de la licencia, hacen parte de las sanciones que se presentan a nivel nacional, pero debe haber un control más duro para que se produzca un cambio de comportamiento a largo plazo. El éxito está en lo cultural.

La percepción de los especialistas es que en Colombia se ha avanzado en materia sancionatoria pero el éxito estará en trabajar sobre la aplicación de las normas ya existentes y no en la creación de nuevas leyes.

Según la Organización Panamericana de la Salud: “Tanto a nivel nacional como mundial debe haber más educación, control de riesgos en alcoholemia para conductores inexpertos, mayores y comerciales”.

Manifiesta también, que se debe establecer una legislación sobre parámetros internacionales basados en la evidencia, medidas de edición de alcoholemia y más políticas nacionales que restrinjan el acceso a alcohol a menores; por otra parte se deben ejecutar medidas de control social como conductores designados, accesos alternos a transporte y seguros para clientes con señas de embriaguez.

Las medidas se vienen aplicando en la mayoría de los países pero no tienen concordancia con la imprudencia y la poca inteligencia de una persona que mezcla el licor con la conducción. El ciudadano debe poner de su parte, de otra manera por más controles que existan, las trágicas muertes harán parte de la estadística diaria.

A pesar de que hay países en donde se bebe más que en Colombia, se registran menos muertos por conductores borrachos. En Colombia hay condenas de hasta 17 años, pero los responsables logran generosas rebajas aceptando cargos e indemnizando a los familiares de las víctimas, con lo que la condena se puede pagar con 3 años de prisión domiciliaria. Contrario a un país con normatividad ejemplar como Chile, en donde los conductores ebrios que causan víctimas fatales enfrentan condenas hasta de 15 años, sin rebaja de penas.

Con una tasa de 2.11 muertos por cada 100.000 habitantes, Colombia ocupa el puesto No. 20 en el mundo. En promedio, mueren a diario 3 personas por ésta causa. (espectador, 2013)

#### **1.4. Situación en Bogotá**

Según las cifras de la Dirección de Tránsito y Transporte de la Policía Nacional, las cifras muestran una reducción importante (66,6 %) en casos de conductores ebrios detectados en la ciudad de Bogotá –desde el 19 de diciembre cuando rige la nueva ley de embriaguez–, pero aún es sorprendente el alto índice de conductores al volante que manejan con el tercer grado (máximo) de alcoholemia, se descubrieron así a 899 conductores, significa que 2 de cada 10 tenían ésta condición.

Menciona también que: “aquellos que fueron sorprendidos por primera vez en este estado de ebriedad, enfrentaron una multa de 14'783.760 pesos y la suspensión de la licencia de conducción por 10 años. En estos casos, el vehículo se inmovilizó 10 días”.

Adicionalmente, por ahora no se conocen eventualidades de personas que hayan reincidido en más de dos ocasiones en este grado de alcoholemia, ya que la sanción para éste tipo de circunstancias puede ser la más ejemplar; significaría la cancelación definitiva del pase, multa de \$29'567.520 y 20 días de inmovilización del vehículo.

Además se encontraron otros niveles de ebriedad, se descubrieron 173 conductores en grado cero, 362 en grado uno y 184 en grado dos, según la Policía de Tránsito.

Los controles han seguido desde que rige la nueva ley, la Policía ha efectuado 55.448 pruebas de alcoholemia (en el mismo periodo del 2012 al 2013 se hicieron 47.066).

Estas conductas irresponsables han causado desde finales del año pasado 25 accidentes con un saldo de tres muertos y 24 lesionados en la capital, en tanto que el balance general del país arroja 247 percances con 48 víctimas fatales y 327 heridos.

La reducción más notable de borrachos al volante se dio en Medellín con un 74 por ciento. Igualmente, las estadísticas indican que aunque los conductores de carros aportan el mayor número de casos en Bogotá (485) hay un protagonismo importante de los motociclistas, pues en el lapso analizado 414 de ellos, es decir el 46 por ciento, estaban borrachos.

La Dirección de Tránsito, destaca otras cifras que tienen que ver con el protagonismo arrollador de los hombres como infractores: de los 899 casos positivos 877 (97,5 por ciento) corresponden a este género, y los hechos descubiertos se inmovilizaron 832 carros particulares y 67 de servicio público. En algunos casos los conductores llevaban pasajeros. (TIEMPO, 2014)

Para las autoridades es de vital importancia que las personas empiecen a tomar conciencia con este tipo de actitudes con respecto al tema de mezclar el licor con gasolina para prevenir mas accidentes y contar con una Bogotá civilizada respecto al tema.

## 1.5. Polémica por las condenas

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

Aunque algunos de ellos aseguraron que el nuevo código penitenciario (que permite prisión domiciliaria a sentencias inferiores a 8 años) favoreció al joven y que este contradice la ley 1696 que endurece las sanciones contra los conductores borrachos, abogados consultados por EL TIEMPO señalan que la decisión de la Fiscalía de cambiar el delito de homicidio doloso a culposo (el cual fue aceptado por el procesado) fue la que permitió el acceso a los beneficios. Una situación idéntica se dio con Juan Carlos Varela Bellini, quien purga la misma sentencia.

Este joven ocasionó la muerte de 3 motociclistas en la vía a La Calera en julio del 2012. No obstante, al momento de ser condenado no aplicaba el código penitenciario que rige actualmente. (TIEMPO, 2014)

El comportamiento ciudadano, el refuerzo de los operativos de control por parte de las autoridades, la corresponsabilidad de administradores y dueños de bares para que sus clientes no salgan ebrios a manejar y el ofrecimiento del servicio de conductor elegido y el refuerzo de productores y vendedores de licor para tomar con moderación son los elementos del reto que tiene la ciudad de Bogotá para reducir los accidentes por alcohol en las vías.

A través de acciones pedagógicas personal de la Secretaría de Movilidad en las vías aledañas a sitios de rumba y dentro de los bares con la ayuda de dueños y meseros se enfatiza sobre los siguientes mensajes:

- ¿Qué dos tragos no hacen daño?
- Un accidente puede pasar en cualquier momento y aunque no seas tú quien lo ocasiona, los tragos te hacen responsable.
- Cuida tu vida y la de los demás
- Al salir de rumba, PARA, PIENSA Y PON DE TU PARTE.
- Entrega las llaves.
- Deja el carro en un parqueadero.
- Pregunta por el conductor elegido gratuito.
- Toma un taxi.
- Celebra bien y vuelve seguro a casa.

(Movilidadbogota, 2011)

## **2. Mercadeo**

### **2.1. Análisis de la competencia**

El mercado de servicios de conductores elegidos en Colombia y particularmente en Bogotá, no es muy competido. A pesar de la situación actual, de la alta accidentalidad no se evidencian muchas empresas que se apropien del tema, existen pocas empresas que ofrecen diferentes beneficios al momento de necesitar el servicio de conductor para regresar a casa. En el mercado se encuentran las siguientes empresas que se pueden clasificar dentro de la competencia:

#### **2.1.1. Compañías de Seguros**

Casi todas las compañías de seguros para vehículo ofrecen esta cobertura, 11 aseguradoras que venden pólizas todo riesgo para vehículos tienen dentro de los servicios que ofrecen el de conductor elegido, que se presta las 24 horas del día, los siete días de la semana, los servicios se deben pedir 3 ó 4 horas antes del momento que se tiene estipulado salir del lugar, con dirección exacta y sin derecho a realizar ruta, es decir sin paradas o desviaciones. Y además la póliza debe estar vigente y tener sus pagos al día.

Todas las compañías aseguradoras tienen características diferentes en el manejo del conductor elegido, por ejemplo: La Equidad Seguros, ofrece un servicio ilimitado pero únicamente para quienes tienen la póliza de Autoplus; en la póliza Todo Riesgo para Vehículos de Seguros Bolívar, el usuario tiene derecho a 8 servicios al mes solicitando el servicio mínimo con 4 horas de anticipación sin derecho a hacer paradas o desviar de la dirección inicial registrada, se están prestando aproximadamente más de 2.500 servicios mensuales con la póliza que se llama “regreso seguro a casa”; y en Mapfre Seguros la asistencia es ilimitada y también se debe pedir mínimo con cuatro horas de anticipación; casi con el mismo manejo se encuentran Chartis y Liberty, entre otras.

“Si bien no hay cifras consolidadas las aseguradoras dan testimonio de dicho incremento. En Allianz Seguros la demanda se ha incrementado 14% mensual, en Suramericana se tenía un promedio mensual de 8.000 solicitudes y en diciembre de 2013 presentaron un aumento de 20.000”, se evidencia un incremento de 250%, mientras que Seguros Colpatria informa que antes de sancionarse la ley, el promedio era de 900 servicios mensuales hasta noviembre del año 2013; y para el mes de diciembre de 2013 y enero de 2014 se incrementaron a 2.000 las solicitudes. (Colprensa, 2014)

Para inicios del año 2014, con la aplicación de la nueva norma que se sancionó a finales de 2013, la ley 1969 de 2013 en la que se dictan disposiciones penales y administrativas para quienes conducen bajo el influjo de alcohol, se presentó un aumento del 122,2% sólo para el caso de Seguros Colpatria.

No sobra decir que el servicio de conductor elegido con estas aseguradoras es gratuito, en realidad, viene incluido en el valor anual que se paga por la póliza para el vehículo.

Al parecer, las compañías de seguros no tuvieron una visión suficiente para desarrollar un plan estratégico que cubriera éstos servicios, y nunca se imaginaron hasta donde iba a llegar dicha demanda. Hay ocasiones en las que no pueden cumplir con todas las necesidades de los usuarios, por ejemplo en fechas especiales o temporadas como Navidad, Halloween, Día de la Madre, entre otras.

### **2.1.2. Empresas Particulares**

Son empresas que se especializan en prestar el servicio de conductor elegido para personas y grupos que desean tomarse unos tragos y no quieren regresar a casa en taxi, evitando así problemas graves al tomar la decisión de conducir ebrios.

En Bogotá, existen seis empresas (conocidas): “Conductor elegido”, “Ángel de ruta”, “Ángeles de la noche”, “Guardianes del volante”, “El elegido” y “Conduelegidos”, su estrategia está centrada en ofrecer servicios de alta calidad que cumplen con los estándares de seguridad y confiabilidad solicitados por los clientes y en lo posible tratan de cubrir la mayor parte de la ciudad y sus alrededores.

### **2.1.3. Aplicaciones móviles (APP)**

Las aplicaciones informáticas, diseñadas para ser ejecutadas en teléfonos inteligentes, tabletas y otros dispositivos móviles, permiten la comunicación entre usuarios y las empresas que prestan los servicios de conductor elegido, son un facilitador de comunicaciones pero no garantizan la prestación de dicho servicio.

En la ciudad de Bogotá, [www.angelguardianapp.co](http://www.angelguardianapp.co), pertenece a la empresa “Ángel Guardián”, una de las aplicaciones más usadas, tiene aproximadamente 65.000 usuarios que han descargado la aplicación y durante un mes normal, la aplicación recibe aproximadamente entre 80 y 100 solicitudes de conductor elegido. (Vanguardia, 2014).

## **2.2. Estudio de Mercado**

A partir del estudio del mercado se busca identificar las oportunidades que se pueden aprovechar junto con las posibles amenazas que habría que atacar al entrar al mercado con éste servicio. Se realizaron encuestas a personas que usualmente utilizan los servicios (clientes potenciales), a administradores de bares, restaurantes y/o discotecas y también se realizó un Focus Group en torno al tema.

Se realiza un **Focus Group** mixto para tener en cuenta los conceptos de hombres y mujeres, que son los directos implicados en la alta accidentalidad que se ha venido presentando, teniendo presente que son los hombres quienes protagonizan el mayor número de accidentes, no se deja de lado a las mujeres que también son potenciales clientes importantes, con esto se quiere identificar las necesidades de los ambos géneros y así atacar aspectos relevantes para la creación de la empresa.

### 2.2.1. Focus Group

Tabla 1. Ficha técnica del Focus Group

<b>FICHA TÉCNICA</b>
<b>Nombre del estudio: FOCUS GROUP DRIVER ANGEL</b>
<b>Liderado por:</b> Carlos Andrés Medina Moreno - Estudiante Especialización de Gerencia de Mercadeo – Universidad EAN
<b>Instrumento:</b> Cuestionario estructurado de preguntas
<b>Marco Maestral:</b> Hombres y mujeres mayores de edad que salen con automóvil a divertirse en la ciudad de Bogotá
<b>Integrantes:</b> Diana, Marcela, Rodrigo, Adriana, Cristian
<b>Metodología:</b> Cuantitativa
<b>Técnica:</b> Cuestionario estructurado con preguntas abiertas para generar debate y llegar al punto al objetivo
<b>Ciudad donde se realizó:</b> Bogotá
<b>Fecha realización:</b> Abril 26 de 2014

- **Con el respeto que cada uno merece quien nos podría comentar si ha conducido bajo los efectos del alcohol?**

**Diana:** No

**Marcela:** No

**Rodrigo:** Si

**Adriana:** No

**Cristian:** No

- **Don Rodrigo podría usted comentarnos su experiencia con respecto a ese tema?**

**Rodrigo:** la experiencia, que afortunadamente nunca tuve un accidente de hecho es un acto de irresponsabilidad, de conciencia y pues creo que a la fecha ya no lo volvería hacer.

- **Me gustaría que los que estamos hoy aquí presentes nos regalaran una opinión de lo que nos expreso don Rodrigo.**

**Diana:** es una situación bastante delicada al punto que no solamente con licor en la cabeza y en la sangre no se debe conducir, tampoco con algunos medicamentos de orden médicos o alucinógenos por los efectos que tienen, otra situación es cuando la persona tiene sueño por que la persona digamos no está en sus 5 sentidos porque la persona debe estar en sus 5 sentidos.

**Marcela:** pienso que el estado alicoramiento en el ser humano es un acto que uno debe pensar muy bien antes de consumirlo, primero por que cuando uno lo ingiere uno comienza a perder la conciencia, lo acelera a uno todo, hace que pierda los reflejos, hace que no piense con claridad y lo vuelve muy eufórico por tal razón sobre todo cuando uno va a manejar tomar la decisión de dejar el vehículo y buscar conductor.

**Rodrigo:** también debería ser castigado conducir bajo los efectos de sustancias alucinógenas.

**Adriana:** yo pienso que es falta de conciencia y ver mas allá del momento, que hace que una persona bajo este estado no piense las consecuencias que puede tener este tipo de actos en donde no tiene control, no vea otro carro u otra persona que en vez de acelerar, frene; puede que con ese acto no se den cuenta los daños que están haciendo, pueden que lleguen a su casa como muchas veces puede suceder pero otras veces no puede que otras personas no lleguen a la de ellas y la conciencia debe ser mas enfocada hacia la educación.

**Cristian:** parte de las razones por que suceden este tipo de situaciones es por la flexibilidad que había anteriormente por parte de la autoridad, ya que había castigos muy suaves con respecto a las consecuencias de un accidente, pero con la nueva normatividad se notó la disminución de los accidentes con respecto a años anteriores pero todavía falta más.

- **Les vamos a pedir el favor que nos regalen sus opiniones con respecto a los accidentes de tránsito que ocurren por estar bajo los efectos del alcohol.**

**Diana:** la normatividad sigue siendo muy laxa y es la razón por la cual la gente sigue delinquiendo por que si las leyes fueran mas fuertes las personas lo pensarían dos veces para hacerlo, toca tomar medidas drásticas al respecto.

**Marcela:** las leyes colombianas deben tener esta conciencia de la corrupción, la mayoría de las personas que tienen cargos altos hacen que cambien la normatividad por el poder que tienen sobre ellas con el fin que no sean sancionados y quedan en la impunidad.

**Rodrigo:** la idea no es penalizar si no hacer tomar conciencia.

- **Porque creen que esas personas toman ese tipo de determinaciones?**

**Cristian:** son determinaciones que se toman sin ninguna conciencia.

**Diana:** son decisiones que se toman sin ningún tipo de conciencia, la persona que esta bajo los efectos del alcohol no esta en la capacidad de hacer esta actividad ni ninguna otra.

- **Cual creen ustedes que podría ser una posible alternativa para contrarrestar las imprudencias mencionadas anteriormente, poniéndose en la situación de conductores que se les presentó una oportunidad para compartir con amigos, familiares u otro grupo de personas para disfrutar de una noche agradable abordar esta situación que es bastan común en nuestro país ?**

**Diana:** tener un mecanismo de control como los alcoholímetros.

**Marcela:** dejar el vehiculo en donde se encuentre y tener una persona de confianza para que lo traslade.

**Rodrigo:** que cada establecimiento se encarga de sus clientes que están ebrios.

**Adriana:** una persona que auditara quien esta bajo los efectos del alcohol con vehículo, para que pueda llamar a alguien o tener un ángel guardián.

**Cristian:** dejar el vehículo en donde se encuentra y una parte en donde se pueda dejar el vehículo y que no sea un lugar tan costoso que tenga convenio con el lugar en donde se esta tomando licor.

- **De las anteriores respuestas cual creen que seria la más idónea para contra restar esta situación que se ha venido presentando?**

Todas las respuestas que dieron todos los integrantes del focus group (Adriana, Cristian, Diana, Marcela y Rodrigo) se resume en que están de acuerdo con que se debe contratar el servicio de conductor elegido para mayor seguridad de camino a casa de los conductores.

- **Quienes de los que estamos aquí tiene seguro para su carro?**

Todos menos Adriana

- **Quienes de los que estamos aquí y que tienen seguro para el carro han utilizado el servicio de conductor elegido?**

**Diana:** yo sé que existe el servicio pero nunca lo he utilizado pero tengo la referencia de mis compañeros de trabajo que comentan que el servicio tiene un problema y es que se demora mucho o que toca fijarse una hora para que lo recojan y cuando se esta de rumba uno no quiere estar sujeto a horas ni de entradas ni de salidas.

**Cristian:** personas irresponsables que están en este negocio exponen con su imprudencia muchas veces la vida de ellos mismos y la de sus clientes.

**Rodrigo:** a eso me iba a referir que muchas veces por hacer mas servicios lo hacen muy rápido sin cuidar la vida del usuario.

- **Que le mejorarían a este servicio de conductor elegido?**

**Diana:** publicidad, recordando que existe este tipo de servicios para preservar su vida.

**Rodrigo:** empleos íntegros.

**Adriana:** tiempos y que hayan mas conductores elegidos a la mano.

## 2.2.2. Encuestas (clientes potenciales)

*Tabla 2. Ficha técnica de la investigación de mercados a consumidores o clientes.*

<b>FICHA TÉCNICA</b>
<b>Nombre del estudio:</b> ENCUESTA A CLIENTES POTENCIALES DE DRIVER ANGEL
<b>Liderado por:</b> Luis Fernando Forero Vargas - Estudiante Especialización de Gerencia de Mercadeo – Universidad EAN
<b>Instrumento:</b> Formato de encuesta de 8 preguntas.
<b>Marco Maestral:</b> Hombres y mujeres mayores de edad, clientes usuales de sitios sociales de entretenimiento como: restaurantes, bares y/o discotecas.
<b>Integrantes:</b> Se realizó la encuesta a 55 clientes de diferentes establecimientos.
<b>Metodología:</b> Cuantitativa

**Técnica:** Encuesta realizada presencialmente y también se realizó un envío de encuestas a través de correo electrónico a clientes que están en la base de datos de establecimientos y familiares y/o amigos de los fundadores de Driver Angel.

**Ciudad donde se realizó:** Bogotá

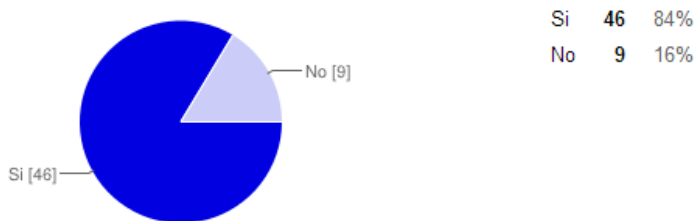
**Fecha realización:** Abril 9 a Mayo 3 de 2014

A continuación se presentan las preguntas realizadas junto con el análisis de las respuestas obtenidas.

- La primera pregunta que se realizó al encuestado es si posee alguna póliza de seguro para su vehículo.

*Gráfica 3. Análisis de respuesta 1 a clientes de conductor elegido.*

**¿Tiene usted póliza de seguro a su vehículo?**

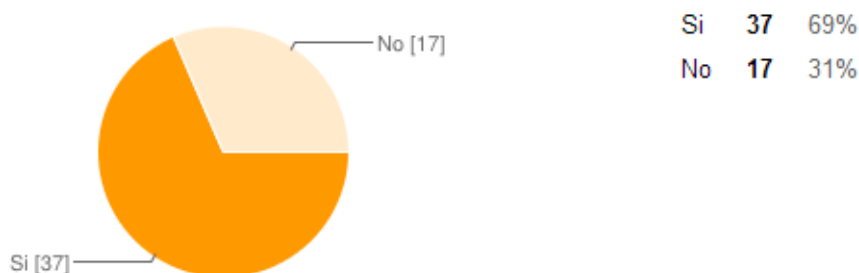


De los 55 usuarios encuestados, el 84% tiene una póliza de seguro para su vehículo mientras el 16% de ellos no tiene una póliza de seguro.

- También se pregunta si dentro de la póliza de seguro se tiene el servicio de conductor.

*Gráfica 4. Análisis de respuesta 2 a clientes de conductor elegido.*

**¿Usted en su póliza de seguro tiene el servicio de "ángel guardián" o conductor?**

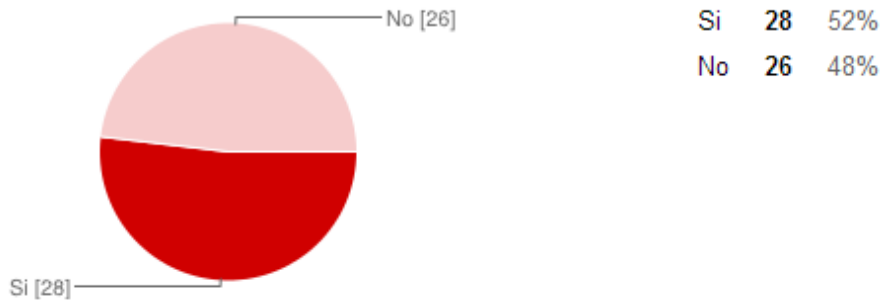


Se puede observar que de los 46 usuarios que dijeron tener una póliza de seguro, 37 tienen el servicio de Angel guardián o conductor. El 69% de las personas que tienen póliza de seguro tienen dentro de sus servicios el de conductor.

- La siguiente pregunta se hace respecto al número de vez que se ha tomado el servicio de conductor.

Gráfica 5. Análisis de respuesta 3 a clientes de conductor elegido.

**¿Usted ha utilizado el servicio de conductor o "angel guardian"?**

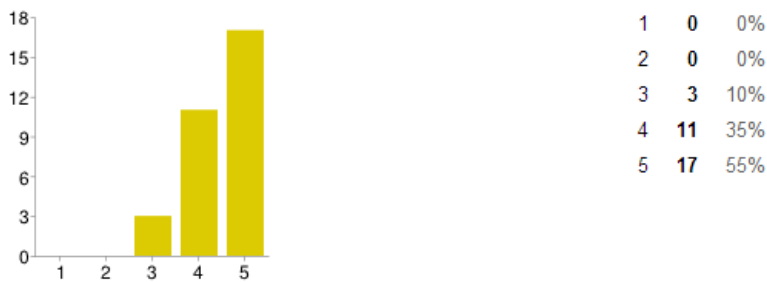


El 52% de las personas que tienen servicio de conductor han utilizado este servicio. Ya que 28 de las 55 personas encuestadas han utilizado este servicio.

- Después se realiza una pregunta sobre la calidad del servicio recibido del conductor elegido.

Gráfica 6. Análisis de respuesta 4 a clientes de conductor elegido.

**De haber utilizado el servicio ¿cómo califica usted el servicio de conductor o "ángel guardián"?**



Un 55% de las personas que han utilizado el servicio de conductor califica el servicio como excelente, un 35% como bueno y un 10% como regular.

- La siguiente pregunta es abierta, donde se quiere conocer más a fondo el sentir y recomendaciones que hacen los clientes al servicio del conductor elegido por parte de la compañía de seguros. Entre algunas respuestas en donde se refleja un malestar o dolor en el cliente encontramos las siguientes:
  - Los tiempos necesarios para reservar el servicio son muy extensos.
  - Que lleguen más rápido porque cuando los he utilizado llegan muy tarde.
  - Es muy costoso.
  - Eliminar el tiempo límite para que se pueda tomar una decisión en el mismo instante donde lo requiera.
  - Tiempo de respuesta es demorado.
  - El mío solo tiene disponibilidad tres (3) veces al año.
  - Se tiene que pedir con cuatro (4) horas de anticipación.

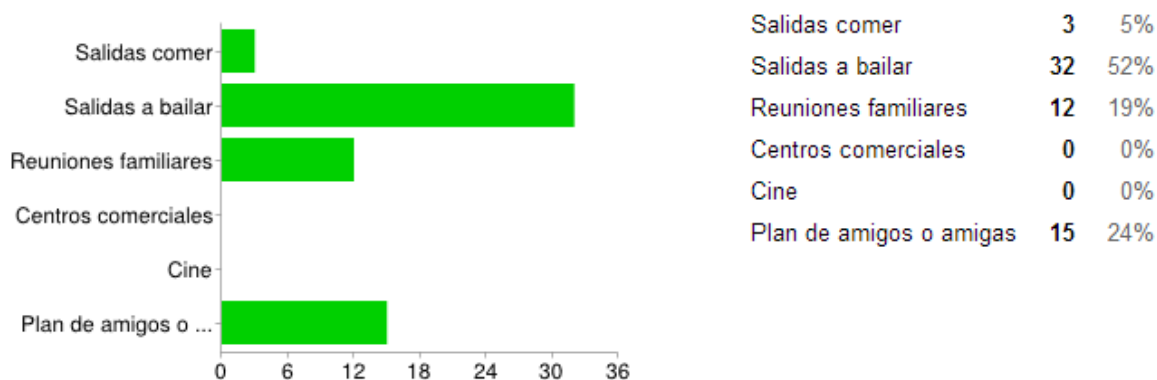
También se encontraron respuestas que no reflejan ninguna incomodidad como las siguientes:

- Depende de la aseguradora, personalmente SURA presta un buen servicio.
- Es muy buen servicio.

- Se realiza la pregunta a los encuestados sobre el tipo de actividades en las que más han utilizado el servicio del conductor de su aseguradora.

Gráfica 7. Análisis de respuesta 6 a clientes de conductor elegido.

¿Para que tipo de actividades usted solicita el servicio de conductor o "ángel guardián"?

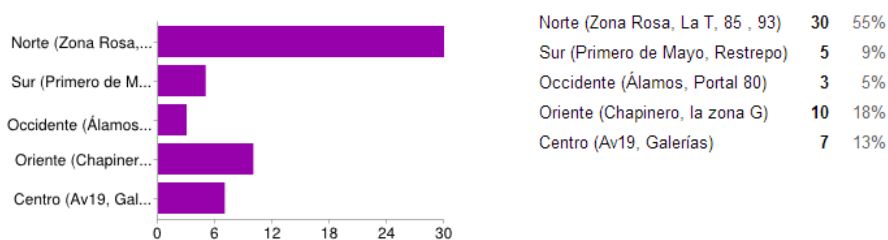


Las actividades en las que los usuarios utilizan o utilizarían los servicios de conductor en un 52% son salidas a bailar, en un 24% en plan de amigos y en un 12% para reuniones familiares y/o salidas a comer. Esto ubica a nuestro servicio cerca de discotecas, bares o restaurantes.

- Para enfocar el estudio geográficamente se pregunta en que parte de la ciudad es dónde más realiza el tipo de actividades sociales o dónde ha utilizado el servicio de conductor.

Gráfica 8. Análisis de respuesta 7 a clientes de conductor elegido.

Para las actividades anteriores ¿En que sectores de Bogotá prefiere realizar o en sectores de la ciudad usted solicita el servicio de conductor?

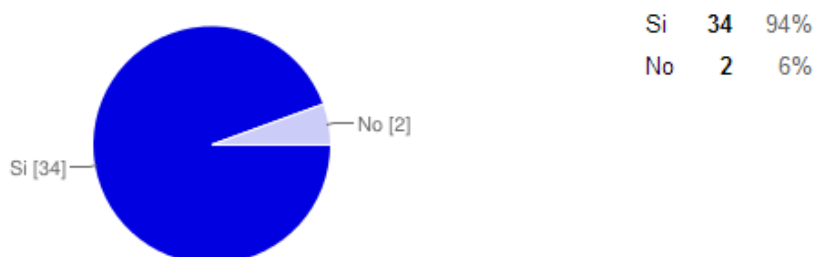


Las zonas de discotecas, bares o restaurantes que más transitan los encuestados en un 55% es la zona norte, seguidos los establecimientos situados en la zona oriental de la ciudad como Usaquén y/o la zona G con un 18% de preferencia.

- Para concluir con la investigación de mercado se consulta sobre la posibilidad de encontrar conductores que estén disponibles en parqueaderos ya sean públicos o privados.

Gráfica 9. Análisis de respuesta 8 a clientes de conductor elegido.

¿Le gustaría encontrar el servicio de conductor o "ángel guardián" en los parqueaderos?



Un 94% de los encuestados que ha utilizado conductor con su póliza de seguro, le gustaría encontrar el servicio de conductor en parqueaderos, sin necesidad de llamadas, ni citas con otro conductor.

### 2.2.3. Encuestas (administradores de bares, discotecas y/o restaurantes)

Tabla 3. Ficha técnica de la investigación de mercados a dueños o administradores de establecimientos sociales.

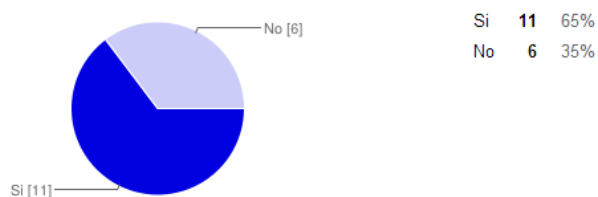
<b>FICHA TÉCNICA</b>
<b>Nombre del estudio:</b> ENCUESTA A ADMINISTRADORES Y DUEÑOS DE ESTABLECIMIENTOS DE BARES Y RESTAURANTES
<b>Liderado por:</b> Luis Fernando Forero Vargas - Estudiante Especialización de Gerencia de Mercadeo – Universidad EAN
<b>Instrumento:</b> Formato de encuesta de 6 preguntas.
<b>Marco Maestral:</b> Hombres y mujeres mayores de edad, dueños o administradores de restaurantes, bares o discotecas, los cuales están ubicados en los puntos estratégicos escogidos por Driver Angel en la ciudad de Bogotá.
<b>Integrantes:</b> Se realizó la encuesta a 17 administradores de establecimientos ubicados específicamente en Zona T, Zona G y Usaquén.
<b>Metodología:</b> Cuantitativa
<b>Técnica:</b> Encuesta realizada presencialmente, con preguntas concretas relacionadas a la organización, planes de sus establecimientos para mitigar o controlar clientes conductores en estado de embriaguez.
<b>Ciudad donde se realizó:</b> Bogotá
<b>Fecha realización:</b> Abril 10, 11, 12, 14, 24, 25 y 26 de 2014

A continuación, se presentan las preguntas realizadas a dueños o administradores de sitios sociales como restaurantes, bares o discotecas junto con el análisis de las respuestas obtenidas.

- La primera pregunta que se realiza a encargados, administradores o dueños de establecimientos es, si conocen casos de clientes que salen en estado de embriaguez conduciendo.

*Gráfica 10. Análisis de respuesta 1 a responsables de establecimientos sociales.*

**¿Se ha enterado usted que alguno de sus clientes salga del establecimiento en estado de embriaguez y este conduciendo?**

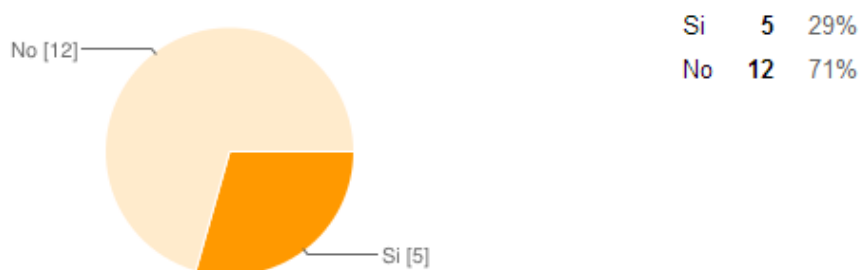


De los 17 establecimientos entre bares, discotecas y restaurantes, en donde se pudo encuestar a dueños y/o administradores el 65% afirmaron saber que sus clientes salen en estado de embriaguez y haber llegado y salido en auto conduciendo bajo los efectos del alcohol.

- También se pregunta si se han enterado que algunos de sus clientes haya sufrido algún tipo de accidente automovilístico a causa del alcohol después de salir de su establecimiento.

*Gráfica 11. Análisis de respuesta 2 a responsables de establecimientos sociales.*

**¿Algunos de sus clientes se ha accidentado en estado de embriaguez?**

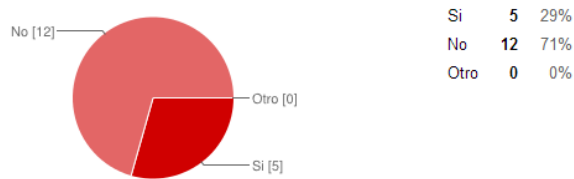


El 29% de los administradores o dueños encuestados afirma que se ha enterado que alguno de sus clientes ha sufrido algún tipo de accidente después de salir de su negocio.

- Se consulta si los establecimientos que hacen parte del estudio de mercado tienen algún plan de acción para evitar dichos accidentes causados por conductores o clientes en estado de embriaguez.

**Gráfica 12. Análisis de respuesta 3 a responsables de establecimientos sociales.**

**¿Maneja usted en su establecimiento planes de acción para evitar eventuales accidentes causados por sus clientes en estado de embriaguez?**

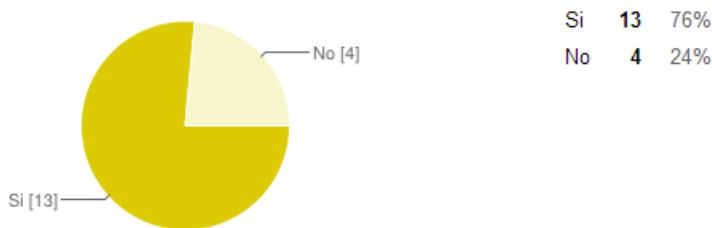


Es preocupante ver que de los sitios donde se encuesta a sus dueños o administradores el 71% de ellos aún no cuentan con un plan o estrategia para evitar futuros accidentes de sus clientes por conducir en estado de embriaguez, sabiendo que el 29% de ellos saben que clientes suyos se han accidentado.

- La siguiente pregunta que se realiza es para saber si éstos sitios o establecimientos estarían dispuestos a realizar algún tipo de inversión para evitar accidentes de tránsito en sus clientes a causa del alcohol.

**Gráfica 13. Análisis de respuesta 4 a responsables de establecimientos sociales.**

**¿Estaría dispuesto a invertir en planes que eviten que sus clientes sean víctimas de estos accidentes?**



Es esperanzador ver que el 73% de los dueños y administradores de estos establecimientos encuestados en verdad están interesados en invertir monetariamente en planes de acción para darle tranquilidad a sus clientes en los espacios de interacción social y de esta forma reducir los índices de accidentalidad.

- Dentro del estudio de mercado se consulta sobre cuánto estaría dispuesto a invertir cada establecimiento para gestionar o crear planes de acción que busquen evitar o mitigar accidentes de sus clientes.

**Gráfica 14. Análisis de respuesta 5 a responsables de establecimientos sociales.**

**¿Cual sería su presupuesto para llevar a cabo estos planes de acción?**



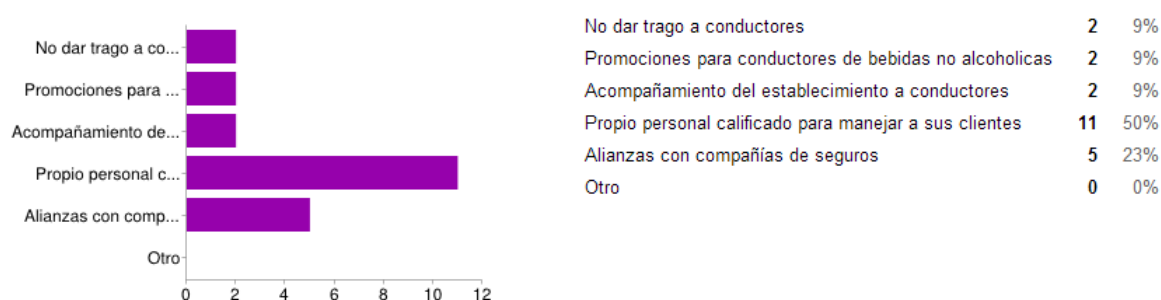
El 54% de los encuestados está dispuesto a invertir un valor de hasta \$1.000.000, el 23% de los dueños y administradores harían una inversión de menos de \$500.000 y el

otro 23% invertiría hasta los \$2.000.000, es de resaltar que ninguno de los encuestados invertiría más de dos millones de pesos (\$2.000.000), es claro ver que la inversión no es muy fuerte ya que opinan que esta inversión no siempre será visible y no será valorada por sus clientes, sin embargo opinan que es importante para enviar un mensaje de responsabilidad.

- Por último, se pregunta cuál sería el plan de acción de mayor agrado, para llevar a cabo en su establecimiento y de esta forma contribuir con la seguridad de sus clientes.

**Gráfica 15. Análisis de respuesta 6 a responsables de establecimientos sociales.**

**De los planes de acción a escoger ¿cual sería su elección?**



El 50% de los encuestados están de acuerdo en que el mejor plan de acción para evitar accidentes por manejar en estado de embriaguez es contar con propio personal calificado para manejar los autos a sus clientes, esto por seguridad y calidad de sus servicios como establecimiento, el 23% de los encuestados ve más conveniente realizar alianzas con compañías de seguros, otros encuestados prefieren no dar trago a conductores, promocionar bebidas no alcohólicas y hacer seguimiento de los conductores en estado de embriaguez por parte del establecimiento los cuales suman un 27%.

### 2.3. Mercado Potencial

De acuerdo con el análisis realizado, se evidencia que a pesar de existir competencia directa hay una parte del mercado insatisfecha o no cubierta a la cual se puede llegar fácilmente, ya que las aseguradoras y empresas particulares no son suficientes para la demanda que existe en la ciudad, según las cifras encontradas el número de personas que necesita o desea utilizar el servicio de conductor elegido para evitar accidentes y llegar a salvo a casa es mayor al número de servicios que pueden proveer las empresas prestadoras de éste servicio actualmente.

Nuestro mercado, en general son personas mayores de edad con licencia para conducir, que con fines recreativos hacen uso de todos los establecimientos ubicados en las zonas escogidas Zona T, Zona G, y Usaquén, en éstas zonas se encuentran gran variedad y diversidad de lugares, establecimientos gastronómicos, hoteles, bares, discotecas y diferentes sitios culturales de gran interés. Nuestros usuarios usualmente están entre los estratos 3,4,5 y 6, de un nivel socio-económico y cultural alto y medio

entre los cuales se encuentran: Estudiantes Universitarios, Profesionales, Ejecutivos, Empresarios y Extranjeros, entre otros.

Según los resultados de la investigación, el 69% de las personas que tienen póliza de seguro tienen dentro de sus servicios el conductor elegido pero solo el 52% utiliza este servicio, significa que un 17% no lo usa.

Nuestro mercado meta es el 16% del mercado que no tiene póliza de seguro para su vehículo, y adicionalmente hay un porcentaje que teniendo la póliza no utiliza éste servicio, esto quiere decir que se va a llegar a un 31% del mercado que en el momento no usa y/o no tiene póliza para el vehículo.

Al 94% de los encuestados les gustaría encontrar éste tipo de servicios en los lugares a los que asiste, contar con un servicio a la mano, sin llamadas con anticipación y preparación, lo que significa que existe una muy buena parte del mercado a la que se puede llegar con la oportunidad y eficiencia en el servicio.

Reforzando esto, el 73% de los dueños y administradores los establecimientos encuestados mostraron interés en invertir monetariamente en planes de acción para darle tranquilidad y reducir los índices de accidentalidad. Y el 50% de ellos están de acuerdo que el mejor plan de acción es contar con personal propio calificado para manejar los autos a sus clientes en estado de embriaguez.

### 3. Organización

#### 3.1. La empresa

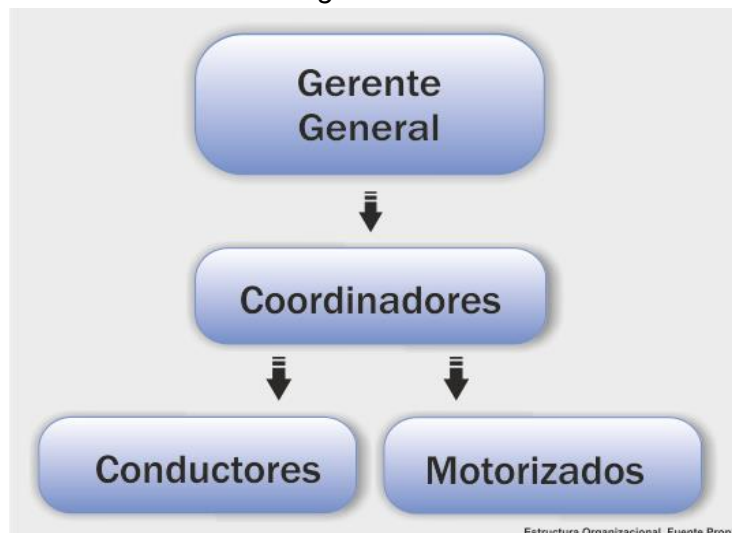
Según Oscar Johansen, “la empresa es un sistema organizacional: una unidad que combina el trabajo, el esfuerzo o energía humana, con ciertos recursos: materiales, tecnológicos, financieros y administrativos, con el fin de producir un bien o servicio”. (Johansen, 1974)

Driver Angel es una empresa generadora de actividades que ofrece un servicio buscando obtener resultados satisfactorios por parte de quienes se beneficien o utilicen el servicio. Es una sociedad constituida por Adriana María García Pinzón, Carlos Andrés Medina Moreno y Luis Fernando Forero como accionistas cuya participación es por porcentajes iguales, de naturaleza comercial de servicios. Al inicio, las labores administrativas estarán a cargo de los tres socios accionistas, así será hasta que la empresa vaya creciendo por la demanda de los usuarios.

#### 3.2. Estructura Organizacional

Para dar un orden lógico a la empresa se le da una estructura teniendo en cuenta las necesidades de Driver Angel, con el fin de organizar todas las actividades y procesos para su buen funcionamiento. En éste caso se va a usar una estructura simple, siendo una pequeña empresa con una sola línea de servicio, con un nicho de mercado pequeño y dónde la estructura se compone de la siguiente manera:

Gráfica 16. Estructura organizacional.



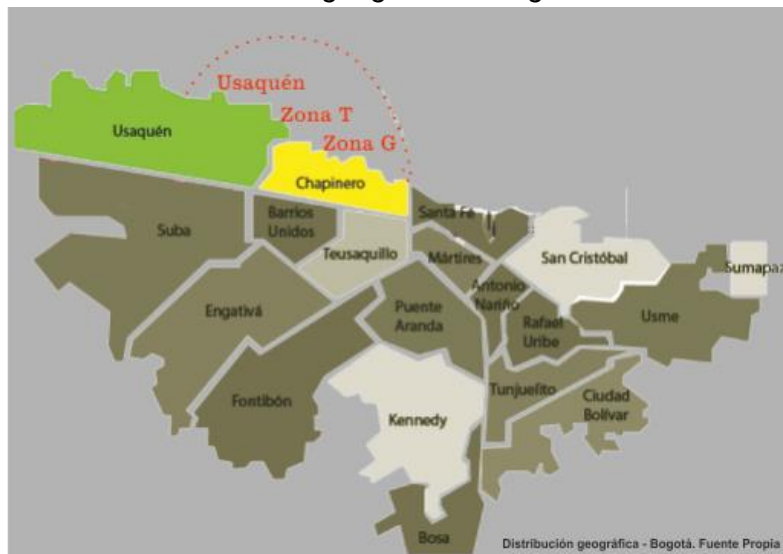
Fuente propia

- **Gerente:** Persona encargada de dirigir la empresa, dentro de sus múltiples funciones están: representar a la sociedad frente a terceros y coordinar todos los recursos a través del proceso de planeación, organización, dirección y control con el fin de lograr los objetivos propuestos.

- **Coordinadores:** Personas encargadas de atender las llamadas que requieran y recibir los servicios que se van presentando durante la jornada, ordenan los conductores según la ubicación y hora requerida por los clientes el servicio en busca de brindar un buen servicio con la mayor oportunidad y efectividad.
- **Conductores:** Son los encargados de recoger y conducir el automóvil de los clientes en el lugar y hora pactado, llevándolos a casa sanos y salvos.
- **Motorizados:** Son las personas encargadas de recoger a los conductores en el punto en donde finaliza el servicio de manera ágil para ejecutar la operación con éxito.

La estructura de la empresa está enfocada en el área de servicio al cliente y mercadeo, teniendo en cuenta la etapa inicial de constitución de la empresa, para comenzar no va a contar con una planta física u oficina, las personas que laborarán en la empresa tendrán un contrato por prestación de servicios y estarán ubicadas en puntos estratégicos en las zonas geográficas en donde se prestará el servicio.

*Gráfica 17. Distribución geográfica – Bogotá.*



Fuente Propia

Los coordinadores, quienes serán estudiantes universitarios, con un perfil comercial, habilidades comunicativas y una excelente actitud de servicio, encargados de hacer promoción en la zona asignada, reciben y hacen llamadas, planean y organizan la operación según las necesidades y contactan a los conductores y motorizados, haciendo seguimiento a cada caso hasta finalizar el servicio, realizando posteriormente una llamada para asegurarse de la total satisfacción de sus necesidades y dando una retroalimentación cuando sea necesario.

Cada coordinador tendrá asignada una zona en la ciudad de Bogotá, así Usaquen, Zona T y Zona G, contarán cada una con 1 coordinador por noche/jornada, para un total de 3 coordinadores por operación, cada uno dotado de una tablet, un celular y papelería para consignar todos los datos necesarios. Adicionalmente cada funcionario tendrá su chaqueta y carnet con la respectiva imagen de la empresa, dentro de sus funciones operativas se busca ofrecer:

- Comunicación directa con los clientes.
- Asesoría personalizada para captar su atención.
- Generación de relaciones a corto plazo, motivación y compra.

En cuanto a las personas encargadas del transporte, se considera que el perfil adecuado para desarrollar éstas actividades, serán estudiantes universitarios; con un nivel avanzado de educación, que le den confianza al cliente y status al servicio. De igual manera éste personal debe estar contar con:

- Experiencia en conducción
- Capacitación en Ventas y actualizaciones
- Información Ley Anti-borrachos
- Amabilidad y actitud de servicio

Este personal, también estará ubicado estratégicamente en las zonas asignadas, se cuenta con 8 conductores y 2 motorizados para cada zona por noche/jornada; para un total de 24 conductores y 6 motorizados por operación, éstos últimos cuentan con moto propia para su movilización, a éstos se les pagarán \$40.000 por noche, diferente situación a la de los conductores quienes tendrán un pago de \$10.000 por cada servicio realizado.

### **3.3 Mercadeo**

Por otra parte para para comenzar la introducción de nuestro servicio en el mercado objetivo y con la ayuda del equipo de empleados se pondrán en marcha aspectos importantes de mercadeo con diferentes estrategias de diferenciación dentro de las cuales se apostará por atender eventos en dónde se concentre bastante público; se preparará un stand en dónde se muestre la importancia de ocuparse no sólo de la pre-rumba sino también de la post-rumba incluyendo el aspecto primordial: respetar la vida de los clientes y sus acompañantes, en segunda instancia sus automóviles, éstos espacios se aprovecharán para repartir nuestros souvenirs, para que todas las personas que tengan acceso a ellos recuerden a quien pueden llamar y contratar en el momento que requieran cuidar su vida y la de los demás.

Atendiendo otro frente, es de vital importancia que la empresa sea recordada y es por eso que se ha construido una frase de posicionamiento, usando palabras clave para conectar al cliente con el objetivo principal de la empresa, se pondrá en el espaldar de las chaquetas de los conductores, motorizados y coordinadores, una frase: *“Si una copa piensas beber con Driver Angel debes volver”*

Esa frase se utilizará en todos los elementos publicitarios que se repartirán alrededor de los bares, restaurantes y demás lugares de esparcimiento para dejar claro el mensaje en las mentes de los receptores: existe una empresa que se preocupa por ellos, y además se concientizará a todas las personas de que se pueden evitar muchos problemas si se toman mejores decisiones.

## 4. Análisis Financiero

### 4.1. Inversión inicial

Para realizar un correcto análisis financiero es importante primero definir la inversión inicial en activos, los cuales son necesarios para comenzar con el proyecto, para esto hablamos de 3 tablets, equipo que se depreciará en 5 años, útiles y papelería, publicidad, dotación (chaquetas) y carnets, lo anterior tiene un costo de inversión de \$4.980.000.

Tabla 4. Inversión inicial

Inversion Inicial		VIDA UTIL
<b>COSTO DE ACTIVOS</b>	<b>\$ 4,480,000</b>	
<b>DEPRECIABLE</b>		
<b>Planta y equipo</b>	<b>\$ 1,200,000</b>	
Equipos (Tablets)	\$ 1,200,000	5 AÑOS
<b>Diferidos</b>	<b>\$ 3,280,000</b>	
Utiles y Papeleria	\$ 100,000	
Publicidad POP	\$ 1,200,000	
Dotacion	\$ 1,320,000	
Carnetizacion	\$ 660,000	
<b>GASTOS</b>	<b>\$ 500,000</b>	
Constitucion de la empresa	\$ 500,000	
<b>Total de inversion</b>	<b>\$ 4,980,000</b>	

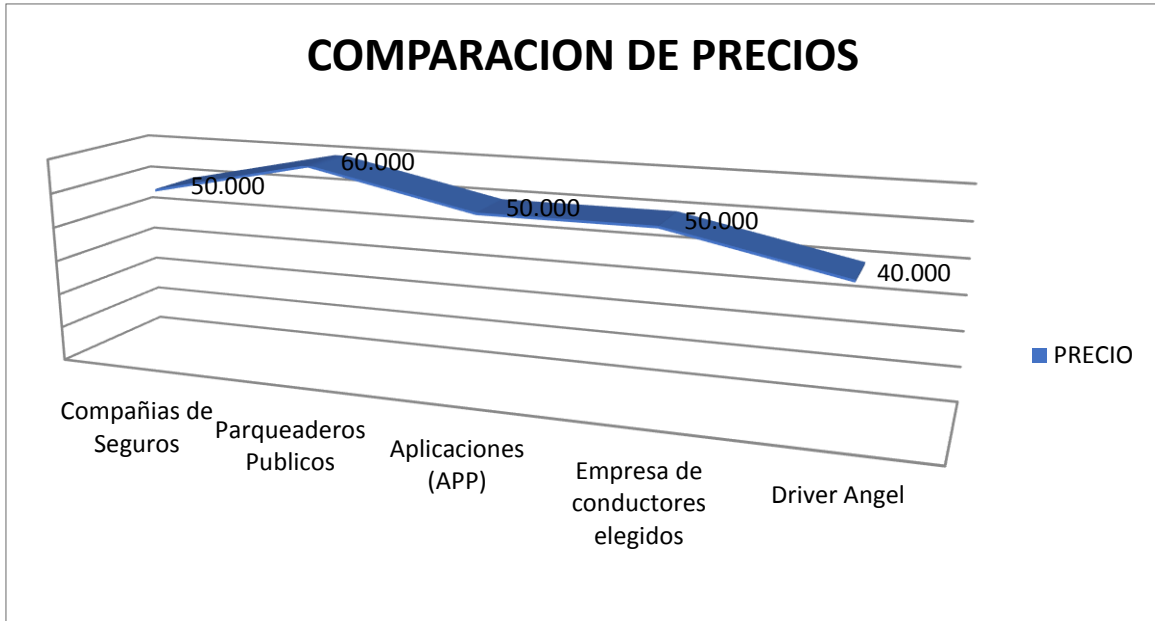
Fuente Propia

### 4.2. Precio

A continuación se realiza el cálculo del precio de nuestro servicio, necesario para conocer cuáles van a ser nuestros ingresos.

Para calcular el precio del servicio que prestamos se hizo un estudio de precios de la competencia directa e indirecta de Driver Angel, estudio que revela que el precio de este tipo de servicios oscila entre los \$50.000 y \$60.000, razón por la cual se decide poner un precio a nuestro servicio de \$40.000. Como se puede observar en la gráfica:

Gráfica 18. Comparación de precios.



Fuente propia

### 4.3. Ingresos

Al contar con 24 conductores como se comentó anteriormente, el cálculo de ingresos mensuales se calcula de la siguiente forma: asumiendo que cada conductor va a realizar mínimo un servicio durante cada jornada, los días Jueves, Viernes y Sábado (3 servicios en los 3 días), cada servicio con un valor de \$40.000, durante los 4 fines de semana de cada mes, dando un ingreso corriente de \$11.520.000 cada mes.

Tabla 5. Ingresos corrientes.

INGRESOS CORRIENTES					
FUENTE	Cantidad	Costo X Unidad	Por día	Por los 3 días (Fin de semana)	Mes
Servicio	24	\$ 40,000	\$ 960,000	\$ 2,880,000	\$ 11,520,000

Fuente propia

### 4.4. Total de costos

Dentro de los costos encontramos el costo variable el cual corresponde al costo de la nómina, los coordinadores, conductores y motociclistas, para los coordinadores y motociclistas el día se les paga \$40.000 y los conductores se les paga \$10.000 por servicio prestado, también asumiendo que cada conductor realiza un servicio por día, y que todos trabajan 12 días al mes (3 días (jueves, viernes y sábado sin contar festivo) X 4 fines de semana al mes), da una suma en nómina de \$7.200.000 mensuales.

Dentro de los costos fijos encontramos la telefonía celular, útil para la comunicación entre los empleados, la dotación de la chaqueta la cual se hará anualmente, costos de

publicidad POP, la cual se hará cada 4 meses, carnetización, la depreciación de los activos, los costos de la constitución de la empresa, dando un total de costos fijos de \$1.562.222.

Lo anteriormente mencionado nos da un costo total de \$8.762.222.

Tabla 6. Total de costos

COSTOS					
Se parte del supuesto de que cada conductor hace por lo menos un servicio por noche.					
Nomina	Cantidad	Costo X Unidad	Por día	Por los 3 días (Fin de semana)	Mes (4 fines de semana)
Coordinador	3	\$ 40,000	\$ 120,000	\$ 360,000	\$ 1,440,000
Conductor	24	\$ 10,000	\$ 240,000	\$ 720,000	\$ 2,880,000
Motorizado	6	\$ 40,000	\$ 240,000	\$ 720,000	\$ 2,880,000
<b>Total</b>		<b>\$ 90,000</b>	<b>\$ 600,000</b>	<b>\$ 1,800,000</b>	<b>\$ 7,200,000</b>
<b>COSTO VARIABLE</b>					<b>\$ 7,200,000</b>
Nomina					\$ 7,200,000
<b>COSTOS FIJOS</b>					<b>\$ 1,562,222</b>
Telefonia (mensual)					\$ 1,100,000
Dotacion (anual)					\$ 110,000
Publicidad POP (1.200.000) c/d 4 meses					\$ 300,000
Carnetizacion ( 3 años)					\$ 18,333
Depreciacion de activos					\$ 20,000
Constitucion de la empresa (3 años)					\$ 13,889
<b>TOTAL COSTOS</b>					<b>\$ 8,762,222</b>

Fuente propia

Según lo anterior si a los ingresos le restamos el total de costos tendríamos por mes una utilidad bruta de **\$2.757.778**.

#### 4.5. Punto de equilibrio

El siguiente paso es calcular el punto de equilibrio, igual al número de servicios necesario, en donde no se tienen pérdidas ni ganancias.

Para encontrar el punto de equilibrio se halla el costo unitario del servicio, el cual es \$25.000, costo que sale de dividir el costo variable \$7.200.000 entre el número de servicios mínimos: 288 servicios por mes. También es importante conocer el costo fijo.

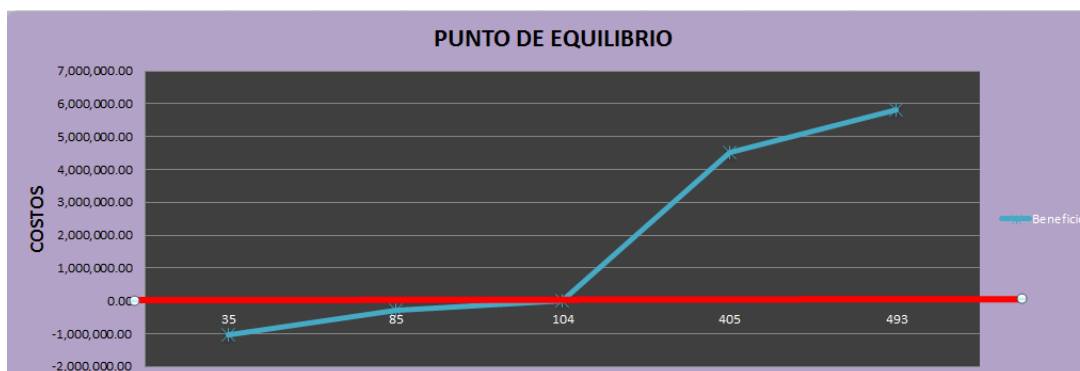
$$\text{Punto de equilibrio} = \frac{\text{Costos fijos}}{(\text{Precio de Venta} - \text{Costos Unitarios})}$$

Reemplazando en la formula anterior, encontramos:

$$\text{Punto de equilibrio} = \frac{\$1.562.222}{(\$40.000 - \$25.000)} = \mathbf{104 \text{ Servicios}}$$

Según lo anterior, se alcanza el punto de equilibrio con 104 servicios realizados, teniendo en cuenta que se tiene proyectado que el primer mes se realicen 288 servicios, encontraríamos nuestro punto de equilibrio en el primer mes de funcionamiento de la empresa.

Gráfica 19. Punto de equilibrio.



Fuente propia

#### 4.6. Proyección de ventas

Como se mencionó anteriormente se estima que el primer mes se tenga un número de servicios de 288, esto pronosticando que cada conductor realice un servicio durante cada noche el primer mes, y a partir del segundo mes va aumentando el número de servicios un 5% hasta el mes 12, por lo que también se incrementa el costo variable (nómina) hasta el mes 12. Con estos porcentajes el primer año nos da una utilidad de \$50.015.322,57.

Para los años siguientes se estimó un aumento en servicio del 2.5% dando como resultado las siguientes utilidades:

Tabla 7. Utilidades a cinco (5) años

UTILIDADES				
AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
\$50,015,322.5	\$51,265,705.6	\$52,547,348.2	\$53,861,031.9	\$55,207,557.7

Fuente propia

Así, se puede observar que en el punto de equilibrio se sobrepasa en el primer mes de funcionamiento, y la utilidad en el primer año supera 10 veces la inversión inicial, por lo que financieramente Driver Angel es un proyecto totalmente viable.

## Bibliografía

- Amor por Bogota*. (1 de Abril de 2011). Obtenido de <http://www.amorporbogota.gov.co/noticias/este-fin-de-semana-dos-conductores-embriagados-no-cuidaron-su-vida-ni-la-de-los-demas>
- Colprensa, L. R. (08 de Febrero de 2014). <http://www.elpais.com.co>. Obtenido de <http://www.elpais.com.co>: <http://www.elpais.com.co/elpais/colombia/noticias/demanda-conductores-elegidos-duplico-solo-dos-meses>
- espectador, E. (31 de 07 de 2013). <http://www.elespectador.com>. Obtenido de <http://www.elespectador.com>: <http://www.elespectador.com/noticias/infografia/colombia-entre-los-tienen-mas-accidentes-ebrios-articulo-437151>
- Johansen, O. (1974). *Nociones elementales de administración*. Chile: Editorial Universitaria. Obtenido de <http://dimensionempresarial.com/sistemas-organizacionales-y-estructuras-administrativas/>
- KyenyKe. (14 de Agosto de 2013). <http://www.kienyke.com>. Obtenido de <http://www.kienyke.com>: <http://www.kienyke.com/economia/3-000-muertos-al-dia-dejan-conductores-borrachos-en-el-mundo/>
- Movilidadbogota. (01 de 02 de 2011). <http://www.movilidadbogota.gov.co>. Obtenido de <http://www.movilidadbogota.gov.co>: <http://www.movilidadbogota.gov.co/?pag=596>
- Salud, O. M. (13 de 01 de 2013). <http://www.who.int>. Obtenido de <http://www.who.int>: [http://www.who.int/violence\\_injury\\_prevention/road\\_safety\\_status/2013/report/summary\\_es.pdf](http://www.who.int/violence_injury_prevention/road_safety_status/2013/report/summary_es.pdf)
- TIEMPO, R. E. (28 de 02 de 2014). <http://www.eltiempo.com>. Obtenido de <http://www.eltiempo.com>: <http://www.eltiempo.com/archivo/documento/CMS-13575218>
- Vanguardia. (08 de Febrero de 2014). <http://www.vanguardia.com>. Obtenido de <http://www.vanguardia.com>: <http://www.vanguardia.com/actualidad/colombia/245859-demanda-por-conductores-elegidos-se-duplico-en-dos-meses>

LICENCIA DE USO – AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES

Actuando en nombre propio identificado (s) de la siguiente forma:

Nombre Completo Luis Fernando Forero Vargas

Tipo de documento de identidad: C.C.  T.I.  C.E.  Número: 1.032.406.469

Nombre Completo Carlos Andres Medina Moreno

Tipo de documento de identidad: C.C.  T.I.  C.E.  Número: 1016001734.

Nombre Completo Adriana María García Pinzón

Tipo de documento de identidad: C.C.  T.I.  C.E.  Número: 52'262.001

Nombre Completo \_\_\_\_\_

Tipo de documento de identidad: C.C.  T.I.  C.E.  Número: \_\_\_\_\_

El (Los) suscrito(s) en calidad de autor (es) del trabajo de tesis, monografía o trabajo de grado, documento de investigación, denominado:

CREACIÓN DE EMPRESA: DRIVER ANGEL

Dejo (dejamos) constancia que la obra contiene información confidencial, secreta o similar. SI  NO   
(Si marqué (marcamos) SI, en un documento adjunto explicaremos tal condición, para que la Universidad EAN mantenga restricción de acceso sobre la obra).

Por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) a la Universidad EAN, a los usuarios de la Biblioteca de la Universidad EAN y a los usuarios de bases de datos y sitios webs con los cuales la Institución tenga convenio, a ejercer las siguientes atribuciones sobre la obra anteriormente mencionada:

- A. Conservación de los ejemplares en la Biblioteca de la Universidad EAN.
- B. Comunicación pública de la obra por cualquier medio, incluyendo Internet
- C. Reproducción bajo cualquier formato que se conozca actualmente o que se conozca en el futuro
- D. Que los ejemplares sean consultados en medio electrónico
- E. Inclusión en bases de datos o redes o sitios web con los cuales la Universidad EAN tenga convenio con las mismas facultades y limitaciones que se expresan en este documento
- F. Distribución y consulta de la obra a las entidades con las cuales la Universidad EAN tenga convenio

Con el debido respeto de los derechos patrimoniales y morales de la obra, la presente licencia se otorga a título gratuito, de conformidad con la normatividad vigente en la materia y teniendo en cuenta que la Universidad EAN busca difundir y promover la formación académica, la enseñanza y el espíritu investigativo y emprendedor.

Manifiesto (manifestamos) que la obra objeto de la presente autorización es original, el (los) suscritos es (son) el (los) autor (es) exclusivo (s), fue producto de mi (nuestro) ingenio y esfuerzo personal y la realizó (zamos) sin violar o usurpar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es de exclusiva autoría y tengo (tenemos) la titularidad sobre la misma. En vista de lo expuesto, asumo (asumimos) la total responsabilidad sobre la elaboración, presentación y contenidos de la obra, eximiendo de cualquier responsabilidad a la Universidad EAN por estos aspectos.

En constancia suscribimos el presente documento en la ciudad de Bogotá D.C.,

NOMBRE COMPLETO: <u>Luis Fernando Fierro Vargas</u>	NOMBRE COMPLETO: <u>Adriana María García Pinzón</u>
FIRMA: <u>[Firma]</u>	FIRMA: <u>[Firma]</u>
DOCUMENTO DE IDENTIDAD: <u>1032406469</u>	DOCUMENTO DE IDENTIDAD: <u>52262001</u>
FACULTAD: <u>Postgrado</u>	FACULTAD: <u>Postgrado</u>
PROGRAMA ACADÉMICO: <u>Gerencia Mercadeo</u>	PROGRAMA ACADÉMICO: <u>Gerencia Mercadeo</u>

NOMBRE COMPLETO: <u>Carlos Andrés Medina Mora</u>	NOMBRE COMPLETO: _____
FIRMA: <u>[Firma]</u>	FIRMA: _____
DOCUMENTO DE IDENTIDAD: <u>1016001734</u>	DOCUMENTO DE IDENTIDAD: _____
FACULTAD: <u>Postgrado</u>	FACULTAD: _____
PROGRAMA ACADÉMICO: <u>Gerencia Mercadeo</u>	PROGRAMA ACADÉMICO: _____

Fecha de firma: Julio 9 - 2014