

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA “JUAN MISAEL SARACHO”
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS**

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

MODALIDAD: PROYECTO DE GRADO



**PROYECTO DE IMPLEMENTACION DEL SERVICIO DE TAXIS
EXCLUSIVO PARA MUJERES “LA CUMA TE LLEVA” EN LA CIUDAD
DE TARIJA**

**POSTULANTES: PANIQUE VELASQUEZ JULEN
VARGAS URZAGASTE EVELIN**

DOCENTE GUÍA: LIC. ARAOZ MONTOYA LUIS

Trabajo de profesionalización presentado a consideración de la “Universidad Autónoma Juan Misael Saracho” como requisito para optar el grado académico de la Licenciatura en Administración de Empresas.

SEPTIEMBRE 2021

TARIJA – BOLIVIA

DEDICATORIA

Dedicamos este proyecto a Dios y a nuestros padres.

A Dios porque ha estado con nosotros a cada paso que damos cuidándonos y dándonos fortaleza para continuar.

A nuestros padres quienes a lo largo de nuestras vidas han velado por nuestro bienestar y educación siendo nuestro apoyo en todo momento. Depositando su entera confianza en cada reto que se nos presentaba, motivándonos a cumplir nuestras metas es por eso nuestro eterno amor hacia ellos.

ÍNDICE DE CONTENIDO

PERFIL DE INVESTIGACIÓN.....	18
1. INTRODUCCIÓN	1
2. ANTECEDENTES	3
3. NECESIDADES PERCIBIDAS A SER SATISFECHAS	5
4. JUSTIFICACIÓN.....	8
4.1. Justificación Teórica	8
4.2. Justificación Práctica.....	9
4.3. Justificación Social.....	9
5. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	10
5.1. Identificación del problema.....	10
5.2. Definición del problema	10
5. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	11
6. OBJETIVOS.....	11
6.1. Objetivo General	11
6.2. Objetivos Específicos.....	11
7. MARCO METODOLÓGICO	12
7.1. Tipo de estudio	12
7.2. Fuentes de información	12

8. ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN.....	13
8.1. Alcance Temporal.....	13
8.2. Alcance Espacial	13
CAPÍTULO I: ANÁLISIS DEL CONTEXTO.....	16
1.1. ANÁLISIS DEL ENTORNO MEDIATO DEL NEGOCIO.....	16
1.1.1. Factor Político – Legal	16
1.1.2. Factor Económico.....	19
1.1.3. Factor Socio - Cultural	22
1.1.4. Factor Tecnológico	24
1.1.5. Factor Ambiental	26
1.2. ANÁLISIS DEL ENTORNO INMEDIATO DEL SECTOR.....	27
1.2.1. Clientes Potenciales.....	27
1.2.2. Competidores Actuales	27
1.2.3. Competidores Potenciales.....	28
1.2.4. Servicios Sustitutos	29
1.2.5. Productos Complementarios	30
1.2.6. Proveedores	30
1.3. ANÁLISIS FODA.....	30
1.3.1. Fortalezas	30
1.3.2. Oportunidades.....	31

1.3.3. Debilidades	31
1.3.4. Amenazas	31
CAPÍTULO II NATURALEZA DEL NEGOCIO.....	33
2.1. DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO O IDEA DEL NEGOCIO	33
2.2. JUSTIFICACIÓN DE LA EMPRESA	34
2.3. NOMBRE DE LA EMPRESA	34
2.4. TIPO DE EMPRESA	34
2.5. UBICACIÓN Y TAMAÑO.	35
2.6. GESTIÓN EMPRESARIAL.....	36
2.6.1. Misión.....	36
2.6.2. Visión	36
2.6.3. Valores	36
2.7. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE LA EMPRESA.	37
2.7.1. Ventajas Competitivas.....	38
2.8. OBJETIVOS OPERATIVOS.....	38
CAPÍTULO III: INVESTIGACIÓN DE MERCADO.....	40
3.1. PROBLEMA GERENCIAL.....	40
3.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	40
3.3. PREGUNTA CIENTÍFICA DE INVESTIGACIÓN.....	40
3.4. PLANTEAMIENTO DE LA HIPÓTESIS	40

3.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN DE MERCADOS	41
3.5.1. Objetivo General.....	41
3.5.2. Objetivos Específicos.....	41
3.6. MÉTODOS Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN DE MERCADOS.....	42
3.6.1. Investigación Exploratoria	42
3.6.2. Investigación Descriptiva.....	42
3.7. PROCESO DEL DISEÑO DE LA MUESTRA.....	43
3.7.1. Definición de la población meta.....	43
3.8. DETERMINACIÓN DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA.....	43
3.9. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	44
3.9.1. Conclusiones de la investigación de mercados.	71
CAPÍTULO IV: PLAN DE MARKETING.....	72
4.1. PLAN DE MARKETING.....	72
4.1.1. Objetivo General	72
4.1.2. Objetivos de Marketing.....	72
4.2. SEGMENTACIÓN DE MERCADO.....	72
4.2.1. Segmento Geográfico.....	72
4.2.2. Segmento Demográfico.....	74
4.2.3. Segmento Psicográfico.....	75
4.3. MARKETING MIX.....	75

4.3.1. Producto.....	76
4.3.2. Precio	76
4.3.3. Plaza.....	78
4.3.4. Promoción.....	79
4.3.5. Personal de contacto	79
4.3.6. Proceso	79
4.3.7. Presencia física.....	80
4.4. IMAGEN DE LA EMPRESA MEDIANTE EL DISEÑO DE LA MARCA, SLOGAN Y LOGOTIPO DE LA EMPRESA.....	80
4.4.1 Marca.....	80
4.4.2. Slogan.....	81
4.4.3. Logotipo de la empresa	81
4.5. ESTRATEGIA DE INTRODUCCIÓN AL MERCADO.....	82
4.5.1. Objetivo General	82
4.5.2. Objetivos Específicos.....	82
4.5.3. Problema	82
4.5.4. Meta.....	83
4.5.5. Estrategia	83
4.5.6. Política	83
4.5.7. Tácticas	83
4.5.8. Actividades o Acciones de Corto Plazo.....	86

4.5.9. Resultados esperados.....	91
4.7. PRESUPUESTO DE MARKETING.....	92
CAPITULO V: PLAN DE PRODUCCIÓN.....	91
5.1. OBJETIVOS DEL ÁREA DE PRODUCCIÓN.....	93
5.1.1. Objetivo General	93
5.1.2. Objetivos Específicos.....	93
5.2. DISEÑO Y DESARROLLO DEL SERVICIO.....	93
5.2.1. Descripción Técnica y Funcional del Servicio.....	93
5.3. CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD DEL SERVICIO.....	93
5.4. CARACTERISTICAS DEL SERVICIO	94
5.5. PROCESO DE PRODUCCIÓN.....	95
5.5.1. Tipo de Proceso Productivo.....	95
5.6. DESCRIPCIÓN DEL FLUJO DEL SERVICIO	96
5.7. FLUJOGRAMA DE PROCESO DEL SERVICIO	100
5.7. CARACTERÍSTICAS DE LA TECNOLOGÍA.....	104
5.7.1. Requerimiento de Equipos y Maquinarias.....	104
5.8. LOCALIZACIÓN DE LA EMPRESA.....	109
5.9. DISEÑO Y DISTRIBUCIÓN DE PLANTA Y OFICINAS.....	113
5.9.1. Diseño de la Oficina.....	113
CAPÍTULO VI: PLAN ORGANIZACIONAL Y DE RECURSOS HUMANOS.....	111

6.1. OBJETIVOS DEL AREA DE RECURSOS HUMANOS.....	115
6.1.1. Objetivo General.....	115
6.1.2. Objetivos Específicos.....	115
6.2. DISEÑO ORGANIZACIONAL.....	116
6.2.1. Estructura Organizacional	116
6.2.2. Diseño Organizacional.....	116
6.2.3. Manual De Funciones Para La Organización	118
6.2.4. Proceso de Integración del Personal.....	121
6.3. ADMINISTRACIÓN DE SUELDOS Y SALARIOS.....	124
6.3.1. Escala Salarial	125
6.3.2. Presupuesto de Mano de Obra o Planilla de Sueldos y Salarios.....	125
6.4. ASPECTOS LEGALES DE LA CONSTITUCION DE LA EMPRESA.	125
CAPÍTULO VII: PLAN FINANCIERO.....	132
7.1. OBJETIVOS DEL AREA FINANCIERA.	133
7.1.1. Objetivo general	133
7.1.2. Objetivos específicos	133
7.2. DETERMINACION DE LA INVERSION TOTAL.....	133
7.3. INVERSION FIJA	134
7.3.1. Muebles y Enseres.....	135
7.3.2. Equipo de computación.....	135

7.4. INVERSION DIFERIDA.....	136
7.4.1. Gastos de constitución.....	136
7.4.2. Gastos de administración	137
7.4.3. Gastos de capacitación.	138
7.4.4. Gastos generales.....	138
7.5. CAPITAL DE TRABAJO.....	139
7.5.2. Gastos de Operación.....	140
7.6. DEPRECIACIÓN	141
7.7. INGRESOS.....	142
7.8. BALANCE DE APERTURA	143
7.9. FLUJO DE CAJA	144
7.10. INDICADORES ECONOMICOS (ESCENARIO PROBABLE)	148
7.10.1. Valor Actual Neto (VAN)	148
7.10.2. Tasa interna de retorno (TIR)	148
7.10.3. Retorno a la Inversión (ROI).....	148
7.10.4. Periodo de Recuperación de la Inversión (PRI)	149
7.10.5. Indicador Beneficio – Costo (B/C).....	149
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	152
CONCLUSIONES.....	152
RECOMENDACIONES.....	153

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Bolivia: Densidad poblacional del departamento de Tarija, Censo 2012.....	13
Ilustración 2 Municipio de Tarija: Proyecciones de población por sexo, 2017-2020 (en miles de habitantes)	14
Ilustración 3 Variación acumulada del PIB en Bolivia	19
Ilustración 4 Redes de Operadores Privados en Tarija.....	28
Ilustración 5 Logotipo de la Empresa LA CUMA TE LLEVA.....	81
Ilustración 6 Alianzas con el Hotel Los Parrales.....	84
Ilustración 7 Alianza con el Hotel Los Ceibos	85
Ilustración 8 Alianza con Unitel.....	85
Ilustración 9 Unidad Móvil con el Logotipo	87
Ilustración 10 Uniforme para el Personal de la Empresa	88
Ilustración 11 Página de Facebook de la Empresa LA CUMA TE LLEVA	88
Ilustración 12 Aplicación Móvil de la Empresa LA CUMA TE LLEVA	90
Ilustración 13 Tarjetas de Presentación de la Empresa LA CUMA TE LLEVA	90
Ilustración 14 Diagrama de flujo Solicitud del Cliente Vía Llamada Telefónica.....	101
Ilustración 15 Diagrama de Flujo Solicitud del Cliente Vía WhatsApp.....	102
Ilustración 16 Diagrama de Flujo Solicitud del Cliente Vía Aplicación.....	103
Ilustración 17 Ubicación GPS de la Empresa "LA CUMA TE LLEVA".....	110
Ilustración 18 Población por Distrito.....	112
Ilustración 19 Diseño de la Entrada a la Oficina Central.....	113

Ilustración 20 Planos del Ambiente Necesario.....	114
Ilustración 21 Organigrama de Empresa LA CUMA TE LLEVA.....	116

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Análisis FODA.....	32
Tabla 2 Clasificación de Empresas.....	35
Tabla 3 Análisis de Fiabilidad.....	44
Tabla 4 Población en Miles de Habitantes.....	73
Tabla 5 Población de la Ciudad de Tarija.....	74
Tabla 6 Mujeres de la Ciudad de Tarija de 20 a 59 Años de Edad.....	75
Tabla 7 Tarifa de Precios de los Diferentes Radio Móviles de la Ciudad de Tarija.....	77
Tabla 8 Presupuesto de Publicidad.....	92
Tabla 9 Equipo y Maquinaria.....	104
Tabla 10 Manual de Funciones del Administrador.....	118
Tabla 11 Manual de Funciones del Contador.....	119
Tabla 12 Manual de Funciones de las Operadoras.....	120
Tabla 13 Planilla de Sueldos y Salarios.....	125
Tabla 14 Inversión Inicial Taxi Exclusivo Para Mujeres la “CUMA TE LLEVA”.....	134
Tabla 15 Activos Fijos de la Empresa Expresado en bolivianos.....	135
Tabla 16 Descripción de Requerimiento de Equipos de Computación.....	136
Tabla 17 Descripción de Gastos de Constitución.....	136
Tabla 18 Descripción de Gastos de Administración.....	137
Tabla 19 Descripción de Gastos de Productos de Bioseguridad y Limpieza.....	137

Tabla 20 Descripción de Gasto en Publicidad.....	138
Tabla 21 Descripción Gastos de Capacitación.....	138
Tabla 22 Descripción de Gastos Generales.....	139
Tabla 23 Descripción de Sueldos y Salarios.....	139
Tabla 24 Descripción en Gastos de Operación.....	140
Tabla 25 Descripción en Gastos de Material de Escritorio.....	141
Tabla 26 Descripción de Depreciación de Activo Fijo.....	141
Tabla 27 Descripción Detallada de la Depreciación de Activos Fijos.	142
Tabla 28 Estimación de Ingresos.....	142
Tabla 29 Balance de Apertura.....	143
Tabla 30 Detalle de Costos Variables.....	144
Tabla 31 Detalle de los Costos Fijos.....	145
Tabla 32 Categorización para el Pago de Impuestos - Bolivia.....	145
Tabla 33 Impuesto Aproximado Trimestral.....	146
Tabla 34 Detalle de la Inversión.....	146
Tabla 35 Flujo de Caja Proyectado (Escenario Probable).....	147
Tabla 36 Indicador Económico (VAN).....	148
Tabla 37 Indicador Económico (TIR).....	148
Tabla 38 Indicador Económico (ROI).....	149
Tabla 39 Periodo de Recuperación de la Inversión (PRI).....	149
Tabla 40 Indicador Beneficio – Costo (B/C).....	149
Tabla 41 Flujo de Caja Proyectado (Escenario Malo).....	150
Tabla 42 Indicadores Financieros (Escenario Malo).....	151