

UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



PROYECTO DE GRADO

PLAN DE NEGOCIOS

**“EMPRESA DE SERVICIOS MI CARRITO TRANSPORTE
ESCOLAR – MUNICIPIO LA PAZ”**

**POSTULANTES : ÁNGELA PALMENIA TAPIA CHALLAPA
LUIS MIGUEL CHOQUE MIXTO**

TUTORA : MSC. MARISOL PÉREZ

LA PAZ – BOLIVIA

2019



AGRADECIMIENTO

Primeramente a Dios, quien me permite alcanzar todas mis metas, a mi papá Miguel Tapia, quien siempre me impulso a seguir adelante y a nuestra tutora Marisol Pérez, por su tiempo, consejos y guía.

DEDICATORIA

Dedicado principalmente a mi hija Tabea Figueredo, a mis padres Miguel Tapia y Sara Challapa, a mis hermanos: Marco, Kheytrin y Fabricio, a mi abuela Hilda Marin y a mi tía Pamela Tapia.

Angela Palmenia Tapia Challapa



AGRADECIMIENTO

A Dios, a las personas que colaboraron de una u otra forma para la realización de este trabajo, por todo su apoyo y la oportunidad de poder realizarlo.

A nuestra querida tutora Marisol Pérez quien nos guió y colaboro en el transcurso de este tiempo para finalizar este proyecto.

DEDICATORIA

Este trabajo realizado con esfuerzo por varios meses, está dedicado en especial a mis padres, Rene Choque y Leonarda Mixto, también a mi hermano Yilmar Choque y a mi Esposa Norma Sarzuri.

Luis Miguel Choque Mixto



RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio denominado “Plan de Negocios para la creación de la empresa de servicios Mi Carrito Transporte Escolar – Municipio La Paz” se constituye en la motivación de emprendimiento de una empresa de servicios el cual este destinada a modificar la característica de oferta en lo que respecta el transporte escolar.

En cuanto el mercado, se evidenció que actualmente algunos centros educativos no cuentan con el servicio de transporte escolar, identificando y seleccionando la mejor opción, en este caso el Colegio Ruso Boliviano, establecimiento privado ubicado en el barrio de Achumani, como también, la Unidad Educativa Julio César Patiño, establecimiento fiscal ubicado de igual manera en el mismo barrio, más no se descarta a futuro la posibilidad de ampliar la cobertura del servicio para otras instituciones educativas.

Para dicho propósito, requiere la estructuración de un plan de negocios, mediante el cual se establezcan las inversiones requeridas para establecer la empresa de transporte en el municipio de La Paz, para ello, identificando los potenciales sectores y mercados cautivos. Mediante el análisis económico – financiero, el presente proyecto empresa de servicios Mi Carrito Transporte Escolar, demandará una inversión de Bs.100.446.- destinado al equipamiento y puesta en marcha de la misma, asimismo, contando con una evaluación que alcanzó un VAN = 16.374 y una TIR = 21,6% indicadores que ratificaron la viabilidad de dicho emprendimiento de negocio.



ÍNDICE GENERAL

RESUMEN EJECUTIVO	1
1. DEFINICIÓN DEL NEGOCIO.....	3
1.1 Naturaleza del negocio	3
1.2 Concepto del negocio	5
1.3 El servicio y su generación de valor.....	6
1.3.1 Seguridad en el Transporte Escolar.....	6
1.3.2 Característica del servicio.....	6
1.3.3 La tecnología GPS puesta al servicio de la seguridad de los niños	7
1.4 Misión, Visión, Valores y claves en su gestión empresarial	8
1.4.1 Misión.....	8
1.4.2 Visión	9
1.4.3 Valores	9
1.4.4 Claves de gestión empresarial.....	9
1.5 Estrategia competitiva.....	10
2. MERCADO	11
2.1 Producto mercadotécnico	13
2.1.1 Consumidor – Satisfacción de Necesidades y/ o deseos (Segmento Clientes Colegios Privados).....	13
2.1.1.1 ¿Usted accedió en contratar el servicio de transporte escolar para su niño o niña?.....	15
2.1.1.2 ¿Por qué no accedió a este tipo de transporte?	16
2.1.1.3 ¿Qué capacidad tiene el vehículo que contrató para el transporte escolar?	17
2.1.1.4 ¿Cuánto cancelaba mensualmente por el servicio de transporte escolar?	18
2.1.1.5 ¿Qué servicios destaca usted de la empresa que le facilitaba transporte escolar?	19



2.1.1.6 ¿Cuál la característica central de los vehículos de transporte escolar que contrató alguna vez?	20
2.1.1.7 ¿Usted estuvo totalmente conforme por el servicio de transporte escolar?	21
2.1.1.8 ¿Su niño o niña, accedía a los siguientes implementos de seguridad en el vehículo que le transporta?	22
2.1.1.9 ¿Podría señalarnos el nombre de la empresa de transporte que contrató alguna vez?	23
2.1.1.10 Cruce de Variables: Edad / Nivel de ingresos familiares	24
2.1.1.11 Cruce de Variables: Zona de Residencia / Nivel de Ingresos ...	25
2.1.1.12 Cruce de variables: Género / Necesidad de optar por el servicio de transporte escolar	26
2.1.1.13 Cruce de variables: Zona de Residencia / Monto pretendido a cancelar por el servicio.....	27
2.1.2 Consumidor – Satisfacción de Necesidades y/ o deseos (Segmento Clientes Unidad Educativa Fiscal)	28
2.1.2.1 Traslado del hijo(a) al establecimiento educativo	28
2.1.2.2 Significado que tiene el transporte escolar para el padre de familia	29
2.1.2.3 Valoración de elementos en el transporte escolar	30
2.1.2.4 Cruce de Variables: Zona de Residencia / Monto económico destinado para cancelar por el servicio de transporte	31
2.2 Potencial de mercado, la competencia, barreras de entrada y salida	32
2.2.1 Potencial de mercado	32
2.2.2 La competencia	33
2.2.3 Análisis Pest	35
2.2.3.1 Factores Políticos – Legales.....	36
2.2.3.2 Factores Económicos	36
2.2.3.3 Factores Sociales	37
2.2.3.4 Factores Culturales	38



2.2.3.4 Factores Tecnológicos	38
2.2.4 Análisis 5 Fuerzas de Porter	39
2.2.4.1 Amenaza de entrada de nuevos competidores.....	40
2.2.4.2 Amenaza de posibles productos sustitutos.....	41
2.2.4.3 Poder de negociación de los proveedores	41
2.2.4.4 Poder de negociación de los clientes	43
2.2.4.5 Rivalidad entre competidores existentes	44
2.3 Segmentación de mercado, participación de mercado, potencial de ventas, pronóstico de ventas	45
2.3.1 Participación en el mercado	45
2.3.2 Segmentación de mercado	48
2.3.2.1 Perfil del sector de intervención.....	48
2.3.2.2 Perfil de los clientes potenciales.....	49
2.3.3 Potencial de Ventas.....	51
2.3.3.1 Capacidad Instalada.....	51
2.3.3.2 Capacidad utilizada	52
2.3.3.3 Capacidad ociosa	52
2.3.4 Pronóstico de Ventas.....	52
2.4 Cliente Objetivo - comportamiento del consumidor	53
2.4.1 Segmento Clientes potenciales – Colegio Privado.....	56
2.4.1.1 Cree usted necesario contar con un servicio de transporte escolar	56
2.4.1.2 Qué importancia tiene para usted los siguientes elementos	57
2.4.1.3 Le gustaría contar con un servicio de transporte que le brinde lo siguiente: Vehículos modernos, asientos cómodos con cinturón de seguridad personal, servicio de rastreo GPS de rastreo, seguro contra accidentes	59
2.4.1.4 ¿Qué valor tiene destinado para acceder al servicio de transporte escolar de sus hijos?	60



2.4.1.5 ¿Qué tipo de servicio le gustaría contar al momento del traslado de su niño(a)?	61
2.4.2 Segmento Clientes potenciales – Unidad Educativa Julio César Patiño	62
2.4.2.1 Intención de contratación del servicio de transporte escolar – Unidad Educativa Julio César Patiño	63
2.4.2.2 Monto económico dispuesto a cancelar por el servicio de transporte escolar	64
2.4.2.3 Tipo de servicio de transporte escolar requerido por el padre de familia	65
2.4.3 Demanda.....	65
2.4.3.1 Demanda Insatisfecha.....	65
2.4.3.2 Demanda Potencial	79
2.5 Objetivos de marketing	82
2.6 Estrategias de marketing	82
2.6.1 Servicio	83
2.6.1.1 Formación	83
2.6.2 Precio	85
2.6.3 Distribución.....	86
2.6.4 Promoción	87
2.6.4.2 Eslogan	88
2.6.4.3 Marketing Digital.....	89
2.7 Síntesis de hallazgos	95
3. OPERACIONES.....	97
3.1 Diseño y desarrollo del servicio	97
3.1.1 Descripción técnica del servicio	97
3.1.1.1 Seguridad.....	98
3.1.1.2 Experiencia de los conductores.....	98
3.1.1.3 Sistema de control y seguimiento tecnológico	99
3.1.2 Funcionalidad del servicio	100



3.1.3 Características de la calidad del servicio	100
3.1.3.1 Beneficiarios.....	100
3.1.3.2 Condiciones técnicas.....	101
3.1.3.3 Programa de intervención	102
3.1.4 Rutas habilitadas para el Colegio Ruso Boliviano	108
3.1.4.1 Ruta 1: Colegio Ruso Boliviano / Lomas de Achumani (Urbanización Jacaranda)	109
3.1.4.2 Ruta 2: Colegio Ruso Boliviano / Puente Huallani	110
3.1.4.3 Ruta 3: Colegio Ruso Boliviano / Meseta Achumani (Condominio San Andrés)	110
3.1.4.4 Ruta 4: Colegio Ruso Boliviano / Irpavi II.....	111
3.1.4.5 Ruta 5: Colegio Ruso Boliviano / Mercado Chasquipampa.....	112
3.1.5 Rutas habilitadas para la Unidad Educativa Julio César Patiño	113
3.1.5.1 Ruta 1: Ubicación Unidad Educativa Julio César Patiño / Zona Huayllani Alto	114
3.1.5.2 Ruta 2: Unidad Educativa Julio César Patiño / Irpavi II.....	115
3.1.5.3 Ruta 3: Unidad Educativa Julio César Patiño / Ovejuyo	116
3.1.6 Resultado global de recorrido en kilómetros	117
3.2 Proceso de servucción.....	119
3.3 Equipos, mobiliario	123
3.3.1 Equipo	123
3.3.2 Mobiliario	124
3.3.2 Vehículos.....	124
3.4 Selección de buses.....	128
3.5 Planta	129
3.5.1 Tamaño	129
3.5.2 Determinación de la ubicación.....	130
3.5.3 Distribución de la oficina.....	134
4. FINANZAS	135
4.1 Presupuesto de inversión	135



4.2 Presupuesto de operaciones	136
4.2.1 Costo para la operación del servicio	136
4.2.2 Costo de comercialización	137
4.2.3 Gastos de administración	138
4.2.4 Gastos legales.....	139
4.3 Punto de equilibrio	141
4.4 Financiamiento	141
4.5 Flujo de Caja	142
4.6 Evaluación Financiera.....	143
4.7 Anexos Financieros	144
4.7.1 Depreciación	144
4.7.2 Amortización de créditos	145
4.7.3 Cálculo del Beneficio / Costo	146
5. SUPUESTOS Y ESCENARIOS	147
5.1 Escenarios.....	147
5.1.1 Escenario Optimista	147
5.1.1.1 Incremento del precio en 2%	147
5.1.2 Escenario Pesimista	148
5.1.2.1 Supuesto por descuento al precio establecido	148
5.2 Supuestos.....	149
5.2.1 Supuesto: por incremento salarial 5%	150
5.2.2 Supuesto por incremento de la tasa de interés por préstamo (15%)	151
6. ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA Y LEGAL	153
6.1 Personería Jurídica para Empresa de Responsabilidad Limitada	153
6.2 Registro Legal	154
6.2.1 Registro en Fundempresa	154
6.2.2 Inscripción en el Servicio de Impuestos Nacionales (SIN)	155
6.2.3 Obtención de la Licencia de Funcionamiento (GAMLP).....	155
6.2.4 Inscripción en Caja de Salud	156
6.2.5 Registro en AFP´S.....	156



6.2.6 Ministerio de trabajo	157
6.3 Organización Empresarial.....	158
6.4 Personal Administrativo	159
6.5 Procedimientos técnico - administrativo.....	159
6.3.1 Descripción procedimiento técnico - administrativo	159
7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	161
7.1 Conclusiones	161
7.2 Recomendaciones	164
8. BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA.....	165
9. ANEXOS.....	166



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Pronóstico de ventas.....	53
Tabla 2: Colegios privados en el Macrodistrito Sur: Situación del transporte escolar (2019).....	67
Tabla 3: Transporte escolar: Cantidad de usuarios de este tipo de servicio	69
Tabla 4: Aumento de vehículos para el servicio de transporte escolar	71
Tabla 5: Unidad Educativa Julio César Patiño: Situación del transporte escolar por cada establecimiento	73
Tabla 6: Transporte escolar: Cantidad de usuarios de este tipo de servicio	76
Tabla 7: Unidad Educativa Fiscal: Interés de aumento de buses para el servicio de transporte escolar	77
Tabla 8: Demanda Potencial –Colegios privados-.....	80
Tabla 9: Demanda Potencial –Unidad Educativa Fiscal-	80
Tabla 10: Demanda Potencial	81
Tabla 11: Demanda potencial – Capacidad Instalada	82
Tabla 12: Transporte Escolar: Precio que cancela el usuario mensualmente ..	85
Tabla 13: Empresa Mi Carrito Transporte Escolar: Precio del servicio	86
Tabla 14: Resultado global de recorrido en Kilómetros	118
Tabla 15: Equipo.....	123
Tabla 16: Mobiliario.....	124
Tabla 17: Estimación de consumo de litros de gasolina por vehículo.....	126
Tabla 18: Consumo de litros de gasolina	127
Tabla 19: Herramientas y enseres	128
Tabla 20: Determinantes de la ubicación	130
Tabla 21: Presupuesto de Inversión.....	135
Tabla 22: Costo para la operación del servicio (9 meses)	136
Tabla 23: Costo de comercialización	137
Tabla 24: Gastos de administración	138
Tabla 25: Gastos legales – pre operacionales	140



Tabla 26: Punto de Equilibrio	141
Tabla 27: Valor del financiamiento	141
Tabla 28: Flujo de Caja	142
Tabla 29: Evaluación Financiera	143
Tabla 30: Valor de la depreciación	145
Tabla 31: Amortización del crédito	145
Tabla 32: Cálculo del Beneficio / Costo.....	146
Tabla 33: Incremento del precio en 2%.....	147
Tabla 34: Supuesto: Descuento precio (2%)	149
Tabla 35: Supuesto: Incremento Salario (5%).....	150
Tabla 36: Supuesto: Incremento de la tasa de interés por financiamiento (15%).....	152
Tabla 37: Personal Administrativo de la empresa de transporte escolar	159
Tabla 38: Planilla con porcentajes de descuento y provisiones.....	160
Tabla 39: Planilla Laboral –Sueldos y Salarios- (Mensual).....	160
Tabla 40: Planilla Patronal Anual	158



ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1: Características de las empresas	34
Cuadro 2: Características de los centros educativos en el tema de transporte escolar	45
Cuadro 3: Selección del colegio para brindar la oferta de la empresa de transporte escolar	47
Cuadro 4: Características de la capacidad de la oferta	51
Cuadro 5: Principios de la Disciplina Positiva.....	106



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Factores Políticos - Legales	36
Figura 2: Factores económicos	37
Figura 3: Factores Sociales	37
Figura 4: Factores Culturales	38
Figura 5: Factores Tecnológicos	39
Figura 6: Amenaza de entrada de nuevos competidores	40
Figura 7: Amenaza de posibles productos sustitutos	41
Figura 8: Poder de negociación de los proveedores	42
Figura 9: Poder de negociación de los clientes	43
Figura 10: Rivalidad entre competidores existentes	44
Figura 11: Isologo de la empresa	87
Figura 12: Fan Page – Página Facebook para la empresa Mi Carrito Transporte Escolar.....	93
Figura 13: Arte Landing Page - Facebook.....	94
Figura 14: Ruta 1: Colegio Ruso Boliviano / Lomas de Achumani (Urbanización Jacaranda).....	109
Figura 15: Ruta 2: Colegio Ruso Boliviano / Puente Huallyani	110
Figura 16: Ruta 3: Colegio Ruso Boliviano / Meseta Achumani (Condominio San Andrés)	111
Figura 17: Ruta 4: Colegio Ruso Boliviano / Irpavi II	112
Figura 18: Ruta 5: Colegio Ruso Boliviano / Mercado Chasquipampa	113
Figura 19: Ruta 1: Unidad Educativa Julio César Patiño/Zona Huayllani Alto .	115
Figura 20: Ruta 2: Unidad Educativa Julio César Patiño / Irpavi II	116
Figura 21: Ruta 2: Unidad Educativa Julio César Patiño / Ovejuyo	117
Figura 22: Solicitud del servicio de transporte escolar	119
Figura 23: Seguimiento y monitoreo mediante el portal web de la empresa....	120
Figura 24: Proceso de recorrido para turno de la mañana	121
Figura 25: Proceso de recorrido para el turno de la tarde	122



Figura 26: Muestra de la flota de buses a ser alquilado por la empresa Mi Carrito Transporte Escolar	125
Figura 27: Localización de la oficina de Mi Carrito Transporte Escolar	131
Figura 28: Oficina Central	134
Figura 29: Organigrama de la empresa.....	158



ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Acceso a contratar servicio de transporte escolar.....	15
Gráfico 2: Factores que no posibilitaron la contratación de transporte escolar .	16
Gráfico 3: Capacidad del vehículo contratado para el transporte escolar.....	17
Gráfico 4: Pago mensual destinado por el servicio de transporte escolar	18
Gráfico 5: Servicios destacados de la empresa anteriormente contratada	19
Gráfico 6: Característica de los vehículos de transporte escolar	20
Gráfico 7: Conformidad por el servicio de transporte escolar	21
Gráfico 8: Implementos complementarios en el servicio de transporte escolar	22
Gráfico 9: Nombre de las empresas de transporte escolar.....	23
Gráfico 10: Cruce de variables: Género / Necesidad de optar por el servicio de transporte escolar	26
Gráfico 11: Cruce de variables: Zona de Residencia / Monto pretendido a cancelar por el servicio	27
Gráfico 12: Traslado del hijo(a) al establecimiento educativo.....	28
Gráfico 13: Significado que tiene el transporte escolar para el padre de familia	29
Gráfico 14: Valoración de elementos en el transporte escolar	30
Gráfico 15: Cruce de Variables: Zona de Residencia / Monto económico destinado para cancelar por el servicio de transporte	31
Gráfico 16: Necesidad de contar con servicio de transporte escolar	57
Gráfico 17: Elementos trascendentales para la oferta del servicio de transporte escolar	58
Gráfico 18: Decisión de contratación de una empresa moderna y formal con servicios distinguidos	60
Gráfico 19: Valor económico que destinaría el cliente potencial	61
Gráfico 20: Tipo de servicio de transporte requerido por el cliente.....	62
Gráfico 21: Intención de contratación del servicio de transporte escolar – Unidad Educativa Julio César Patiño	63



Gráfico 22: Monto económico dispuesto a cancelar por el servicio de transporte escolar	64
Gráfico 23: Tipo de servicio de transporte escolar requerido por los padres de familia	65
Gráfico 24: Macrodistrito Sur: Viajes generados según modo de transporte (2018)	66
Gráfico 25: Número de colegios y el acceso a transporte escolar	68
Gráfico 26: Transporte escolar: Cantidad en porcentaje de usuario del servicio	70
Gráfico 27: Colegios privados: Potenciales usuarios	72
Gráfico 28: Unidades Educativas Fiscales: Acceso al servicio de transporte escolar	75
Gráfico 29: Unidad Educativa Fiscal: Porcentaje de usuarios del servicio de transporte	76
Gráfico 30: Unidad Educativa: Potenciales usuarios	79
Gráfico 31: Zona de residencia de la población encuestada	108
Gráfico 32: Zona de residencia de los estudiantes de pre escolar	114



RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio denominado “Plan de Negocios para la creación de la empresa de servicios Mi Carrito Transporte Escolar – Municipio La Paz” se constituye en la motivación de emprendimiento de una empresa de servicios el cual este destinada a modificar la característica de oferta en lo que respecta el transporte escolar.

Se elige el sector de transporte escolar como una oportunidad de negocio, mediante el cual se gestione aspectos de diferenciación y ventaja competitiva, basados en: Servicio de alta calidad, donde cada bus este adecuadamente equipado para su traslado, el mismo contará con un asistente capacitado como un conductor responsable y concentrado en la conducción del vehículo, cabe resaltar, mencionado apoyo, se encargará de la seguridad, guía y resguardo de cada uno niños, niñas y adolescentes, asimismo, brindará apoyo en la gestión de actividades de formación, como otras ligadas al entretenimiento con propósito dentro el periodo de traslado desde el establecimiento educativo a sus domicilios.

Por tanto, la creación del transporte escolar, va más allá de solo llevar personas, por lo contrario, busca generar un servicio que propicie la generación de experiencias inolvidables para los niños, niñas y adolescentes, donde el aprendizaje divertido, los juegos formen parte de la dinámica en los buses, para ello, se contará con el personal responsable que guíe, controle y lleve a cabo las acciones necesarias, precautelando sobre todo la seguridad de dicha población, donde las encargadas propicien momentos de confianza para los niños y sus padres de familia.

Dichas necesidades se diferencian estrechamente de la competencia, debido a que actualmente, solo los buses a cargo se dedican al traslado de pasajeros,



sin la debida atención de un personal, ni de actividades dentro el bus que puedan complementar su recorrido.

Después de un análisis del mercado, se eligió como sector espacial para el desenvolvimiento de los servicios de la empresa Mi Carrito Transporte Escolar, concretamente el Macrodistrito Sur, en específico los distritos N° 19 y 21, por donde se realizaron las rutas tentativas de traslado, teniendo como epicentro de atención, es decir, la oficinas de la empresa se ubican entre las calles 2 a 5 del barrio de Achumani, contexto donde la afluencia de vehículos es transitable sin ninguna congestión que perjudique la movilidad de los buses. Además, que identificar mediante un estudio de mercado, la posibilidad económica y deseos que poseen los padres de familia en contar con este tipo de servicios.

En cuanto el mercado, se evidenció que actualmente algunos centros educativos no cuentan con el servicio de transporte escolar, identificando y seleccionando la mejor opción, en este caso el Colegio Ruso Boliviano, establecimiento privado ubicado en el barrio de Achumani, como también, la Unidad Educativa Julio César Patiño, establecimiento fiscal ubicado de igual manera en el mismo barrio, más no se descarta a futuro la posibilidad de ampliar la cobertura del servicio para otras instituciones educativas.

Para dicho propósito, requiere la estructuración de un plan de negocios, mediante el cual se establezcan las inversiones requeridas para establecer la empresa de transporte en el municipio de La Paz, para ello, identificando los potenciales sectores y mercados cautivos. Mediante el análisis económico – financiero, el presente proyecto empresa de servicios Mi Carrito Transporte Escolar, demandará una inversión de Bs.100.446.- destinado al equipamiento y puesta en marcha de la misma, asimismo, contando con una evaluación que alcanzó un VAN = 16.374 y una TIR = 21,6% indicadores que ratificaron la viabilidad de dicho emprendimiento de negocio.



1. DEFINICIÓN DEL NEGOCIO

1.1 Naturaleza del negocio

El presente plan de negocios tiene como objetivo central, proponer la creación de un servicio de transporte escolar, enfocado principalmente en brindar un servicio de calidad, tomando como base central la seguridad y formación educativa con propósito.

En cuanto el tema de seguridad, se identificó diversos casos lamentables que atañen al sector de transporte escolar, destacando precariedad en el servicio, debido a la inexistencia de medidas de seguridad, de las cuales es posible destacar:

- Tal como se publicó en medios de prensa, “Una niña de 10 años, que cursaba el quinto de primaria, falleció ayer al mediodía en el hospital Los Pinos después de sacar su cabeza por la ventana de la góndola de su colegio y sufrir un fuerte golpe con un árbol cuando el motorizado partía. El hecho ocurrió en la puerta del colegio Domingo Savio. De acuerdo con las primeras investigaciones, mientras el bus estaba parado, la niña sacó la cabeza por la ventana del motorizado para despedirse de sus compañeros, pero el conductor sin darse cuenta de esta situación arrancó y la pequeña quedó con la cabeza atrapada entre las ramas de un árbol y la ventana”¹.

Este antecedente suscitado en la gestión 2014, es el reflejo claro de la precariedad de los buses o minibuses que son destinados al transporte escolar de niños, niñas y adolescentes, debido a que muchos de los motorizados

¹ MATUTINO PÁGINA SIETE (2019) Una niña fallece cuando partía la góndola escolar. Consultado en: <https://www.paginasiete.bo/sociedad/2014/3/26/nina-fallece-cuando-partia-gondola-escolar-17212.html>



destinado a dicha actividad no cuenta con personal responsable que pueda guiar y controlar internamente en el traslado de los niños, niñas y adolescentes.

Son evidencias claras que motivan a la creación de una empresa, cuya finalidad se enfoque a brindar un servicio de alta calidad, con base a la incursión de vehículos adecuados, destinados a brindar un servicio eficaz, pero, ante todo, que otorgue todas las medidas de seguridad a los pasajeros, siendo que el transporte escolar, traslada a niños, niñas y adolescentes, quienes se constituyen en un elemento central de la familia.

Sin duda, es oportuno preguntarse, ¿cuáles son las garantías que ofrecen actualmente los vehículos y por ende los propietarios o empresas que trabajan en el servicio de transporte escolar? ¿Existe un servicio de alta calidad destinados a brindar un servicio de transporte escolar? Las respuestas pueden ser contrarias al momento de analizar cada uno de los antecedentes anteriormente expuestos.

Asimismo, el enfoque de formación educativa con propósito, se constituye en otro principio el cual toma base el presente emprendimiento, consistente en el aprovechamiento efectivo del tiempo asignado al transporte escolar, en el cual se brinde videos, charlas, juegos, diseñados para la población estudiantil, entre ellos, se destaca: Educación Vial, Valores Humanos, Valor de la Familia.

Por tanto, la naturaleza de la idea de negocio se centra en haber identificado la realidad del transporte escolar establecido en la ciudad de La Paz, destacando los problemas y carencias que posee dicho sector, base central a ser modificada con la incursión de una empresa formal, destinada a brindar un servicio eficiente, de alta calidad, con base a vehículos adecuados que otorguen y garanticen la debida protección a los niños, niñas y adolescentes



que son trasladados desde su residencia familiar con destino a su centro educativo y viceversa.

De esta manera, se crea la empresa “**Mi Carrito Transporte Escolar**”. Se adopta este término originario debido a su valor significativo, el cual estará complementado con un slogan adecuado al mercado y características del sector de intervención.

Por lo tanto, en las partes necesarias se emplea la denominación de la marca, como por otra parte, se hace referencia como empresa de transporte, mismas que son empleadas en los distintos capítulos.

1.2 Concepto del negocio

El presente proyecto se centra en consolidar el servicio de Mi Carrito Transporte Escolar, el cual brinda el servicio de traslados de niños, niñas y adolescentes desde un punto concreto con destino al establecimiento educativo, precautelando el cumplimiento de horarios planificados, como la otorgación de seguridad tanto interno y externamente del cliente transportado, para dicha finalidad se busca mantener un estándar de atención con personal capacitado tanto en la conducción y anfitriones que forman parte del personal a bordo en cada bus.

Dicha empresa pretende enfocarse en la diferenciación del servicio de transporte en la ciudad de La Paz, la cual pretende crecer y ampliar dicha oferta a un espectro mayor que requiere de dicha necesidad de traslado de personas, por lo cual, establece parámetros y un modelo de negocio con alto valor agregado en sus procesos.



1.3 El servicio y su generación de valor

Actualmente el servicio de transporte debe sufrir una transformación en el servicio, el cual, disponga de nuevas maneras de atender a un público que requiere del cuidado, protección como de momentos de entretenimiento y formación, público objeto de estudio, niños, niñas y adolescentes, quienes se beneficiarán con lo ofertado por la empresa Mi Carrito Transporte Escolar. Para dicho fin, se describe a continuación los elementos que cuenta la planificación de mencionado proyecto.

1.3.1 Seguridad en el Transporte Escolar

Cuando comienzan las clases se renueva uno de las principales preocupaciones de los padres: el transporte escolar. No se trata de elegir a cualquier transporte escolar, se debe tener en cuenta algunas variables antes de elegir al vehículo más conveniente para transportar a nuestros hijos a la escuela.

Es por ello, la empresa Mi Carrito Transporte Escolar, al constituirse como responsable de la seguridad de los niños en todo momento, ofertará a su clientela la documentación correspondiente, las medidas de seguridad, como los antecedentes de cada uno de los conductores y sus respectivos asistentes.

1.3.2 Característica del servicio

Los elementos característicos del servicio se centran en los siguientes:

- Vehículos con una antigüedad máxima de 10 años.
- Valoración mecánica
- Butacas cómodas.



- Restricción de las ventanillas o en el mejor de los casos con topes que no permitan su apertura por más de 10 cm
- Deberán contar con cinturón de seguridad en cada uno de los asientos.
- Botiquín de primeros auxilios, extintor de incendio y balizas.
- Señalética respectiva, poseer la leyenda Transporte Escolar en ambos costados y en la parte trasera del vehículo.
- Todas las luces en perfecto estado y funcionando.
- Dispositivo sonoro que se active al hacer marcha atrás.
- El conductor debe ser mayor de edad y poseer la Licencia de Conducir correspondiente a un profesional del transporte, emitida por el organismo oficial responsable de la ciudad.
- Asistentes debidamente uniformados de colaborar a los conductores centrales.
- Pantalla Digital en la parte del ingreso de los buses, más su reproductor de DVD o Blu-ray
- Letrero digital de señalética para buses.

1.3.3 La tecnología GPS puesta al servicio de la seguridad de los niños

Los avances de la tecnología permiten a la empresa de transporte acceda dispositivos de seguridad con mayor facilidad que antes. Por supuesto, algo tan importante como la seguridad de los más pequeños tiene que estar entre las prioridades de la empresa. Es por ello, que se ofrece la instalación de sistemas de control y rastreo satelital GPS a las unidades de transporte escolar, mismo que pueda justificar bajo las siguientes razones:

- Conocer exactamente en qué lugar se encuentra el vehículo que transporta a los niños, niñas y adolescentes en tiempo real.
- Acceso a la información a través de una plataforma en Internet, desde una computadora o el teléfono celular.



- Recibir alertas cuando se produzca un exceso de velocidad o el vehículo salga de las zonas de transporte usuales.
- Ver los lugares en donde el transporte realiza paradas y por cuánto tiempo.
- Conocer exactamente los movimientos del vehículo mientras está en servicio.
- Las cámaras GPS con transmisión de video en tiempo real permite ver lo que está sucediendo en el vehículo y la posición del mismo, con sólo acceder a la plataforma de gestión.

La tecnología forma parte del servicio de la empresa y se constituye en el aliado central el mejor camino para cuidar la seguridad de los niños en todo momento.

1.4 Misión, Visión, Valores y claves en su gestión empresarial

A continuación, se detalla la misión, visión y valores de la empresa Mi Carrito Transporte Escolar.

1.4.1 Misión

Somos una empresa moderna e innovadora en el sector del transporte escolar, con una infraestructura de servicios enfocados en la seguridad y formación con propósito de los pasajeros, conscientes de transportar vidas (niños, niñas y adolescentes) quienes reciben una atención esperada y especializada.



1.4.2 Visión

Ser una empresa referente con infraestructura moderna y de alta tecnología que brinda servicios de transporte de vida humana (niños, niñas y adolescentes) amparados en la seguridad y confort.

1.4.3 Valores

- Prestancia: Todo el personal de la empresa está atento a cubrir cualquier necesidad de los clientes y beneficiarios del servicio.
- Orientación al cliente: La empresa se basa en conocer las expectativas y necesidades del cliente.
- Confianza: La empresa busca generar este valor entre empresa y cliente, para ello, otorgando un eficiente servicio con infraestructura moderna y tecnológica.
- Excelencia: El servicio de transporte de vida humana debe traducirse en un servicio de excelencia, donde los clientes finales (padres de familia) y beneficiarios (niños, niñas y adolescentes) manifiestan su satisfacción por el servicio recibido.

1.4.4 Claves de gestión empresarial

En cuanto las claves de gestión empresarial asumidas con la institución de la presente empresa, se identifican las siguientes:



- **Infraestructura:** La empresa contará con la mejor infraestructura, por una parte física, para la recepción de los clientes y beneficiarios, y por otra parte, con vehículos con todo el equipamiento y mantención mecánica, brindando la garantía y seguridad necesaria para la población.
- **Seguridad:** Con base en un parque automotor nuevo y moderno, los mismos tendrán particularidades especiales para brindar seguridad a los pasajeros, en este caso niños, niñas y adolescentes, contando con asientos cómodos, cinturón de seguridad individual, señalización interna, aire acondicionado y vehículos con mantenimiento preventivo y correctivo de manera periódica.
- **Diferenciación:** Se constituye en un elemento central que se persigue en la empresa, para ello, contando con personal altamente capacitado, en cuanto el servicio, trato, y atención al cliente, donde conductores y asistentes reflejen una prestancia en el servicio de transporte.
- **Formación educativa con propósito:** Toma base en herramientas lúdicas, como recursos visuales como videos, revistas, folletos u otro mecanismo destinado a propiciar momentos agradables para los pasajeros que son transportados.

1.5 Estrategia competitiva

Emprender un nuevo negocio requiere conocer las particularidades de comportamiento de los clientes, mediante ellos, lograr establecer una base de ofertas en cuanto el transporte escolar, que puedan constituirse en el referente dentro el sector.

En cuanto la estrategia competitiva en la que se resguarda la empresa, se basa en:



- Diferenciación en el servicio: La empresa asume un servicio flexible y adecuado a los tiempos actuales, para ello, ofreciendo una oferta diferenciada acorde a las expectativas de los clientes.
- Atención especializada: Se contará con un servicio personalizado, donde cada asistente en cada uno de los trayectos considerados, atenderá a los niños, niñas y adolescentes, mismos estarán a cargo de la seguridad en todo momento, tanto al ingreso y salida de dicha población, como dentro su estadía en el bus.
- Capacitación del personal: Esta acción es imprescindible para la empresa, por tanto, se asume una estrategia de formación constante, entre ellas, temas como primeros auxilios, cuidado de pasajeros y actividades dinámicas de formación, proporcionando un servicio de traslado agradable y confortable para el beneficiario.
- Equipamiento: Cada uno de los buses serán debidamente equipados por la empresa, considerando la instalación de una pantalla digital en cada bus, en el cual se pueda proyectar diversos recursos educativos, didácticos que distraigan, pero ante todo, cuenten con una formación con propósito.

2. MERCADO

Asumir el análisis del mercado, requiere de indagar las perspectivas de la población, para ello, se recurre al estudio de mercado.

“La investigación de mercados es la identificación, recopilación, análisis y difusión de la información de manera sistemática y objetiva, con el propósito de mejorar la toma de decisiones relacionadas con la identificación y solución de problemas y oportunidades de mercadotecnia”².

² NARESH, Malhotra. (2002) Investigación de Mercado. Edit. Prentice Hall. España. Pág. 37



La investigación de mercado es una disciplina que ha contribuido al desarrollo de la mercadotecnia y a la industria en general durante los últimos cincuenta años, siendo nutrida por la integración de múltiples disciplinas.

Asumir un estudio de mercado en el presente plan de negocios enfocado en la creación de la empresa Mi Carrito Transporte Escolar, enfocado en brindar servicios de transporte escolar, para ello se asumirá lo siguiente:

- Se pretende conocer las necesidades y expectativas de los clientes.
- Permitirá analizar el valor económico considerado por los clientes al momento de contratar los servicios de transporte escolar.
- Se considera los elementos que otorgan valor y se destaca en el servicio de transporte escolar.
- Permitirá conocer los atributos que debe tener una empresa enfocada en brindar un servicio de transporte escolar.

Es importante resaltar, la selección del Macrodistrito Sur, concretamente los Distritos N° 19 y 21 se debe estrictamente en las cualidades que posee la zona, resaltando atributos como:

- Transitabilidad: La movilidad de los vehículos es transitable, debido a los accesos despejados y posibilidad de cumplimiento de los horarios planificados.
- Accesos: Las zonas contempladas cuentan con diversas posibilidades de acceso, lo que simplifica el transporte de personas.
- Mercado: Existe un potencial mercado, concretamente de establecimientos educativos que todavía no cuentan con el servicio de transporte escolar, quienes fueron tomados en cuenta para la selección de los futuros beneficiarios del servicio.



- Selección: Debido a la particularidad del negocio, el cual se enfoca en la atención exclusiva de la demanda, donde actualmente las empresas solo dedican el traslado a un solo establecimiento educativo, se adoptará el mismo tipo de logística. Es por ello, la selección de 2 turnos, tanto mañana y tarde con 2 establecimientos educativos.
- Experiencia: Inicialmente se pretende trabajar con 2 establecimientos educativos, debido a ser una empresa nueva, progresivamente, ganando experiencia en el rubro se habilitarán nuevos servicios para otros establecimientos educativos, el cual requerirá de la ampliación del parque automotor como el personal.

Cabe señalar, en el presente punto se expone los resultados del estudio de mercado en dos partes, la primera centrada en los hallazgos encontrados de parte el estudio al Colegio Ruso Boliviano (Privado) y la segunda parte, de la Unidad Educativa Julio César Patiño que demandan el servicio.

2.1 Producto mercadotécnico

En cuanto el producto mercadotécnico, en este caso, la oferta de servicios, contempla las siguientes características, en cuanto a necesidades y deseos, para la presente situación de los padres de familia.

2.1.1 Consumidor – Satisfacción de Necesidades y/ o deseos (Segmento Clientes Colegios Privados)

Hablar del futuro consumidor para el presente plan de negocios, es identificar a los padres de familia de niños, niñas y adolescentes, los cuales requieren de un servicio de transporte escolar, es por ello, la necesidad de establecer un perfil del consumidor, mediante el cual se indagará una serie de características que -



diferencia a un consumidor de otro, ya sea por su estilo de vida, nivel socio-económico o experiencia de consumo, etc.

El perfil del consumidor se obtiene mediante la investigación, describiendo las características sobre un servicio, en este caso el transporte escolar, el cual sirve para definir el mercado objetivo; siendo esta una variable muy importante para cualquier estrategia de marketing.

Por tanto, el presente estudio se enfocó en detectar inicialmente las necesidades de transporte escolar por parte la ciudadanía, en concreto, de colegios establecidos en la zona sur de la ciudad de La Paz, quienes se constituyeron en los principales sujetos de investigación.

Después de realizar un análisis de la situación del servicio de transporte escolar en la ciudad de La Paz, se pudo establecer la actual vigencia de empresas independientes y asociaciones dedicadas a este rubro, mismas que actualmente brindan servicio a los distintos centros educativos, como se pudo detallar anteriormente.

Por tanto, se pudo encontrar al Colegio Ruso Boliviano, ubicado en la zona de Achumani, institución que por el momento no cuenta con el servicio de transporte escolar, de tal manera constituyéndose en una población atractiva para conocer sus necesidades, conocimiento y experiencias en cuanto haber optado alguna vez por este requerimiento.

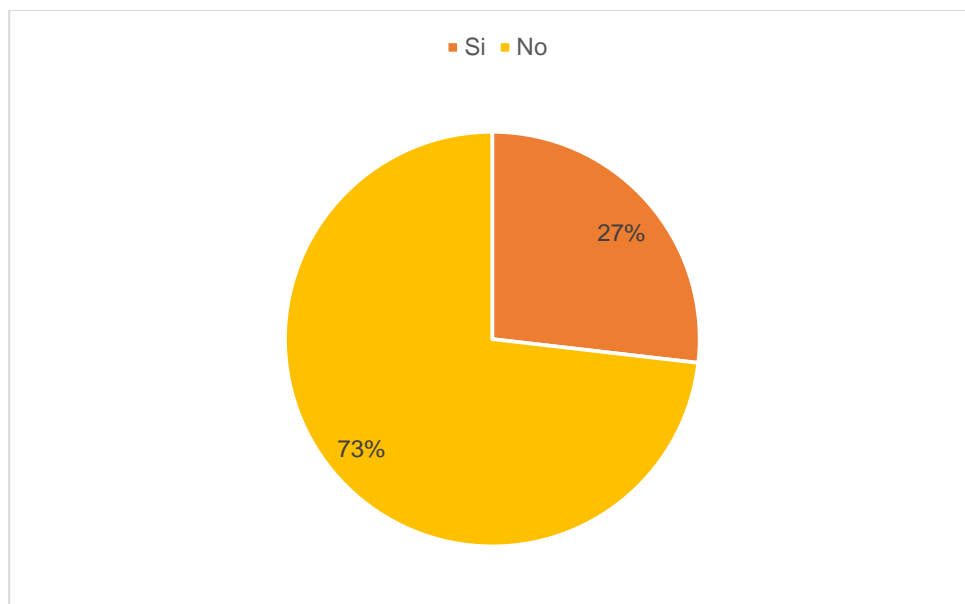
Es por ello, la investigación de mercado se centró en obtener información de los padres de familia que acuden al Colegio Ruso Boliviano, estableciendo una serie de indicadores necesarios para ser tomados en cuenta en el proceso de construcción del presente plan de negocios y que pueden ser aplicados a otros colegios del segmento de mercado.



2.1.1.1 ¿Usted accedió en contratar el servicio de transporte escolar para su niño o niña?

Inicialmente se pretendió indagar si alguna vez habían optado por la contratación de un servicio de transporte para sus hijos, obteniendo las siguientes respuestas:

Gráfico 1: Acceso a contratar servicio de transporte escolar



Fuente: Elaboración propia con base al Anexo N° 3, Tabla de Frecuencia 1

Con base en las opiniones de la población encuestada, se identificó que solo el 27% de los sujetos encuestados manifestaron haber contratado el servicio de transporte, mientras que el restante 73% opinó que todavía no haber realizado este tipo de relación y demanda de servicio.

Esta claramente identificado que solo una porción de la población de estudiantes, acceden al servicio de transporte escolar, situación que puede

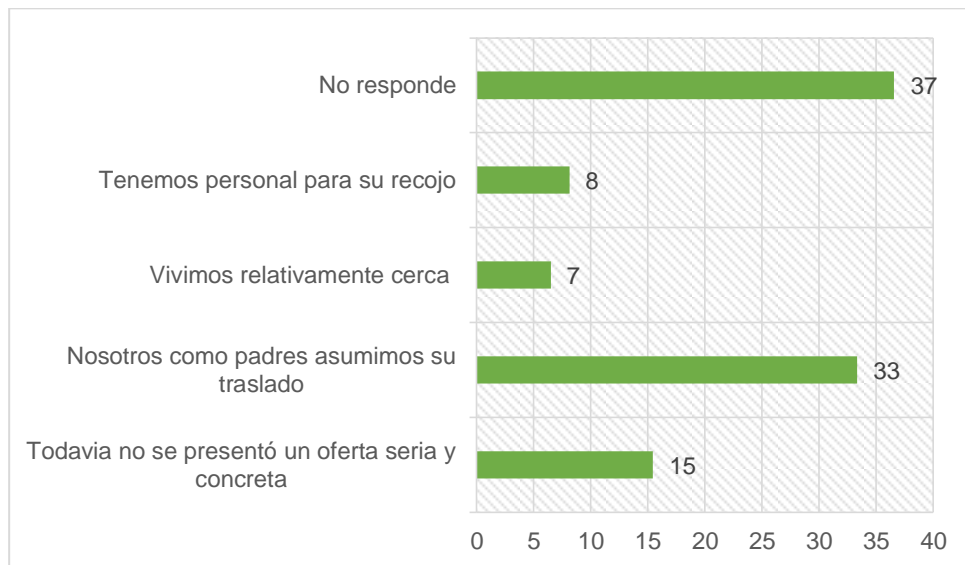


estar sujeta a distintos elementos que motivan a tomarlo en cuenta o no por parte los clientes potenciales, mismos que se consideran en los demás puntos.

2.1.1.2 ¿Por qué no accedió a este tipo de transporte?

Como se apreció anteriormente una mayoría de los padres de familia opinaron no contratar los servicios de transporte escolar, de éstos es importante detectar los factores que motivan a no contratar dicho servicio:

Gráfico 2: Factores que no posibilitaron la contratación de transporte escolar



Fuente: Elaboración propia con base al Anexo N° 3, Tabla de Frecuencia 2

En relación a los motivos por no optar por un servicio de transporte escolar por parte de los padres de familia, se tiene respuestas varias, entre ellas, el 33% de los encuestados asumen esta acción de llevar y recoger a sus hijos del centro educativo, mientras que el 15% resalta la no existencia de una propuesta seria en cuanto la oferta del servicio de transporte escolar, mientras que el 8% indicó contar con el personal para dicho fin, y el 7% insinuó no requerir dicho



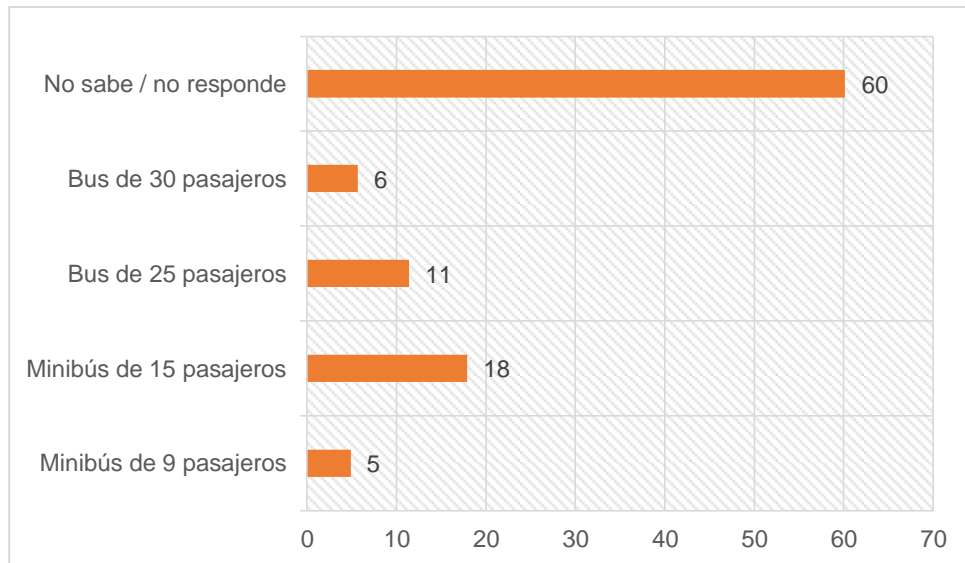
transporte por la ubicación de su residencia familiar, el cual queda cercano al colegio.

Cabe destacar, existen posturas concretas en lo relativo a dejar de optar el servicio de transporte escolar, sin embargo, es importante tomar en cuenta que un segmento de los padres, resaltaron la carencia de ofertas serias concernientes a este servicio.

2.1.1.3 ¿Qué capacidad tiene el vehículo que contrató para el transporte escolar?

Ahora es importante enfocarse en conocer las particularidades de la población que insinuó haber contratado el servicio de transporte escolar para sus hijos, los mismos expusieron la capacidad del vehículo que normalmente atendía esta necesidad.

Gráfico 3: Capacidad del vehículo contratado para el transporte escolar



Fuente: Elaboración propia con base al Anexo N° 3, Tabla de Frecuencia 3

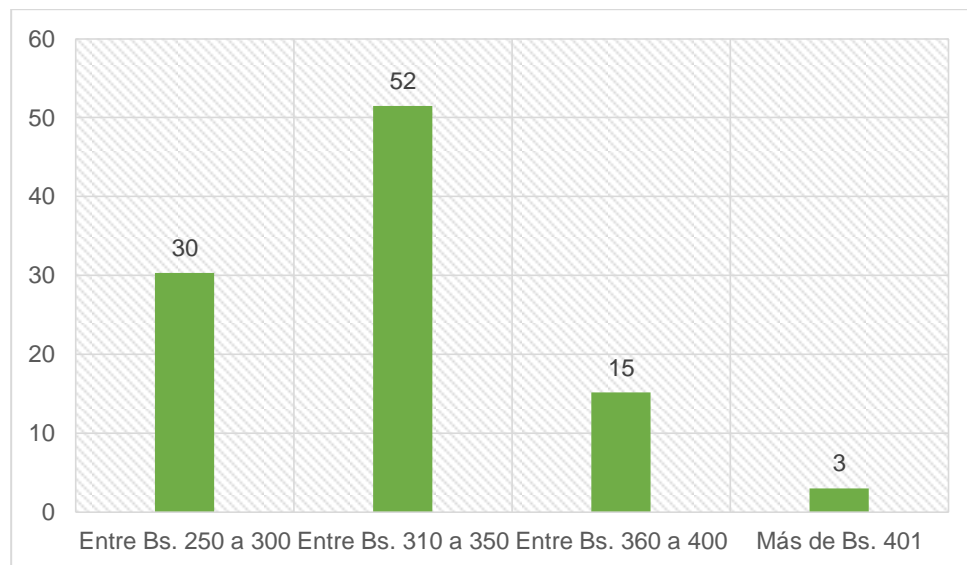


En el marco de los sujetos que insinuaron haber contratado el servicio de transporte escolar, se pudo evidenciar, que muchos de éstos mencionaron que dicha oferta se centró en destinar vehículos con una capacidad de 15 pasajeros, es decir, los minibús de transporte de pasajeros que se cuenta en la urbe paceña también son destinadas para el transporte escolar, el cual tuvo una presencia del 18% mientras que el 11% insinuó haber contado con un bus de 25 pasajeros, en este caso buses amplios, como también, el 6% corroboró la presencia de vehículos de 30 pasajeros, y finalmente el 5% mencionó a los minibuses de 9 pasajeros.

2.1.1.4 ¿Cuánto cancelaba mensualmente por el servicio de transporte escolar?

También por otra parte fue posible conocer el pago mensual asumido por el padre de familia en cuanto el servicio de transporte escolar, mencionando los siguientes valores:

Gráfico 4: Pago mensual destinado por el servicio de transporte escolar



Fuente: Elaboración propia con base al Anexo N° 3, Tabla de Frecuencia 4

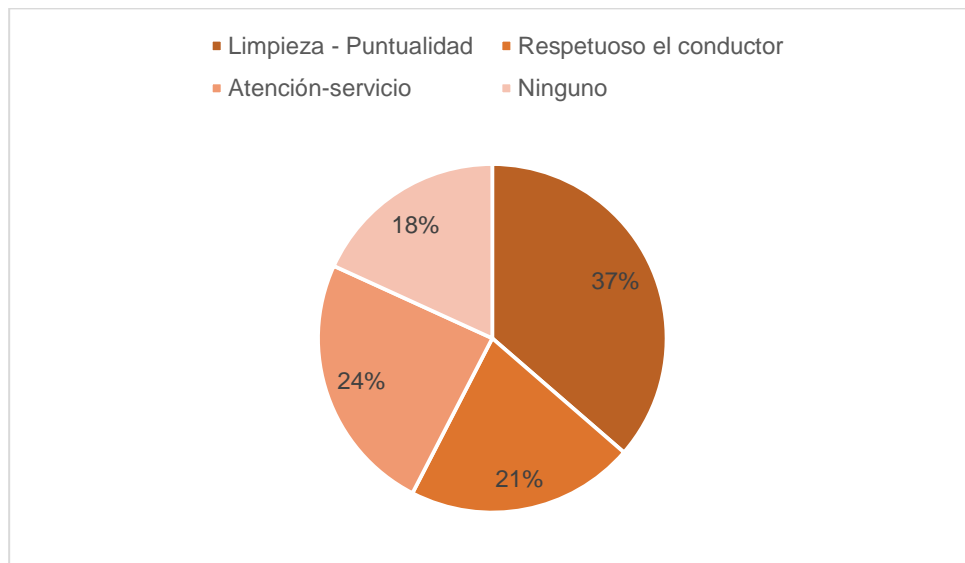


Con base en las opiniones de los padres de familia, en concreto el 52% de aquellos que alguna vez contrataron los servicios, opinaron que destinaban un pago mensual que oscilaba entre los Bs. 310 a 350, mientras que otra grupo de personas, en este caso el 30% abonaba un monto mayor, entre Bs. 250 a 300, como también el 15% cancelaba entre Bs. 360 a 400, y solo un 3% insinuó haber pagado por encima de los Bs.401.

2.1.1.5 ¿Qué servicios destaca usted de la empresa que le facilitaba transporte escolar?

En cuanto los servicios que destacaron los padres de familia de la empresa de transporte escolar anteriormente contratada, se logran identificar los siguientes:

Gráfico 5: Servicios destacados de la empresa anteriormente contratada



Fuente: Elaboración propia con base al Anexo N° 3, Tabla de Frecuencia 5

De acuerdo a las opiniones vertidas por los padres de familia, muchos de estos, en este caso el 37% destacaron la limpieza y puntualidad como los valores a destacarse en el servicio, en tanto, el respeto como amabilidad el conductor

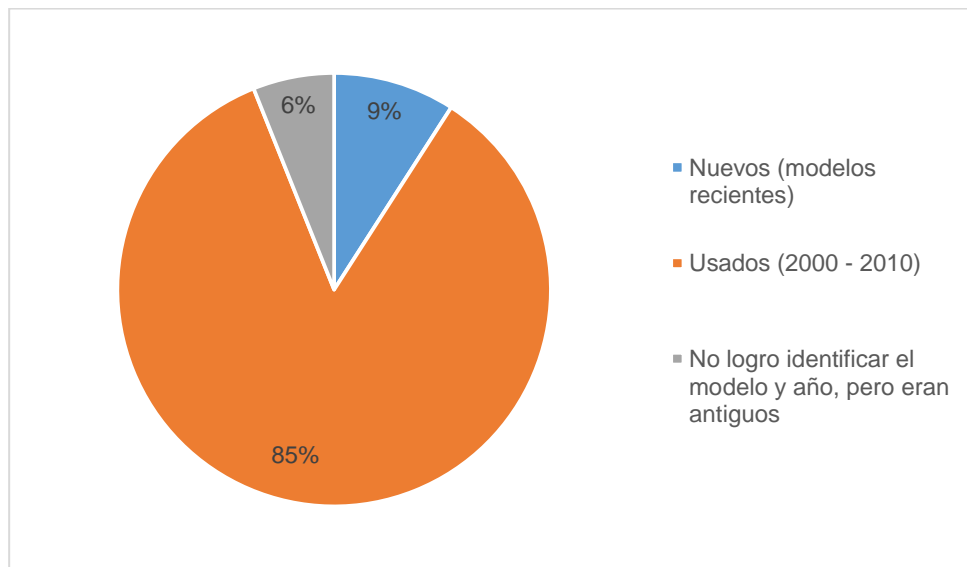


también se constituye en un aspecto resaltante por los clientes, el cual abarcó el 24% de apoyo, mientras que el 21% no resaltó ningún tipo de valor adicional que sea posible resaltar, y finalmente el 18% dio referencia la atención y servicio.

2.1.1.6 ¿Cuál la característica central de los vehículos de transporte escolar que contrató alguna vez?

Por otra parte, también fue oportuno indagar acerca del tipo de vehículo como su característica de modernidad que apreciaron en aquellos destinados para el transporte escolar.

Gráfico 6: Característica de los vehículos de transporte escolar



Fuente: Elaboración propia con base al Anexo N° 3, Tabla de Frecuencia 6

Entre las características peculiares de los vehículos destinados para el transporte escolar, se tiene que el 85% consideró que muchos de estos son usados, es decir, el modelo data del año 2000 – 2010, mientras que el 9% insinuó no haber identificado dicha particularidad, sin embargo, resaltan su antigüedad, en tanto, solo el 6% manifestó hacer contado con un vehículo

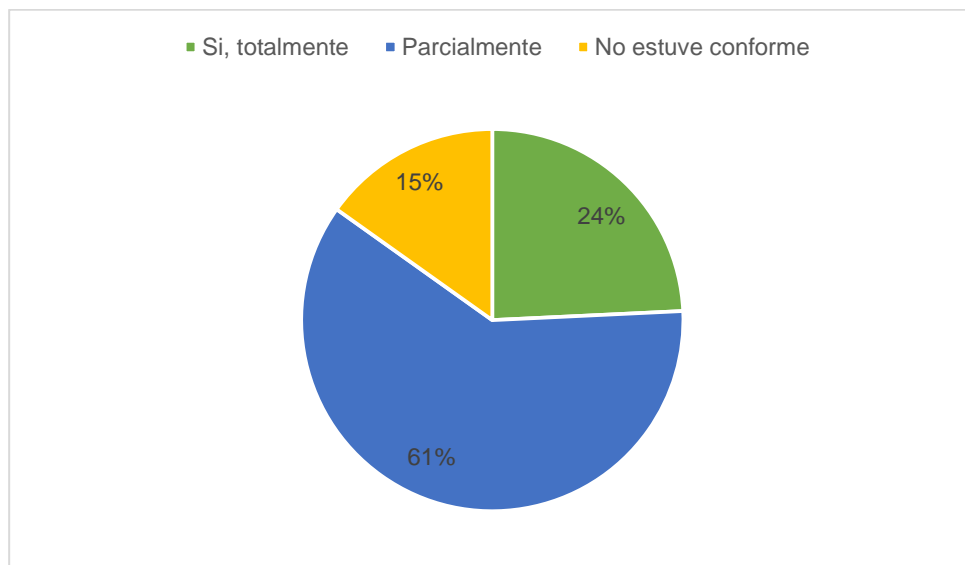


reciente, uno de los últimos modelos que ingresaron al mercado del parque automotor en la ciudad de La Paz.

2.1.1.7 ¿Usted estuvo totalmente conforme por el servicio de transporte escolar?

En cuanto las opiniones relacionadas a establecer la conformidad de los clientes por el servicio de transporte escolar anteriormente contratado, se obtuvo lo siguiente:

Gráfico 7: Conformidad por el servicio de transporte escolar



Fuente: Elaboración propia con base al Anexo N° 3, Tabla de Frecuencia 7

Como se aprecia en los resultados del gráfico, concretamente el 61% de los padres de familia encuestados, opinaron mantener una conformidad parcial, es decir, que el servicio de transporte escolar recibido no cubría todas las expectativas de los clientes.

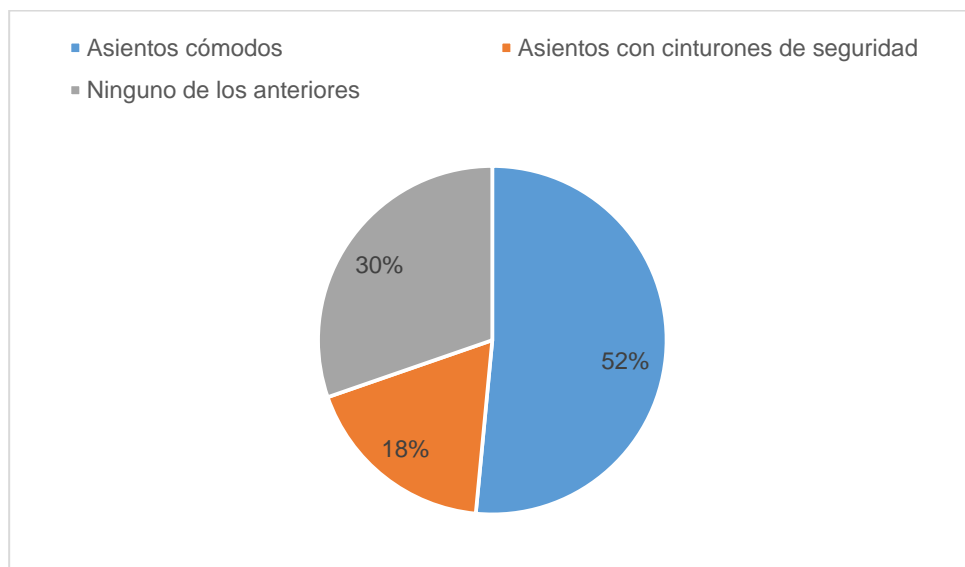


Mientras que el 24% manifestó su conformidad con dicho servicio, a excepción del 15% quienes no encontrar una adecuada oferta, el cuanto el transporte escolar.

2.1.1.8 ¿Su niño o niña, accedía a los siguientes implementos de seguridad en el vehículo que le transporta?

En referencia a contar con servicios complementarios que conjugan un adecuado servicio de transporte escolar para la niñez, se destacó lo siguiente:

Gráfico 8: Implementos complementarios en el servicio de transporte escolar



Fuente: Elaboración propia con base al Anexo N° 3, Tabla de Frecuencia 8

Se puede evidenciar con base en los resultados del gráfico, el 52% de la población no encontró ningún tipo de servicio adicional de relevancia, es decir, no encontraba asientos cómodos, ni que estos cuenten con el cinturón de seguridad individual, en tanto, el 30% si consideró encontrar vehículos que reflejan contar con asientos cómodos, como el también, el 18% un mínimo

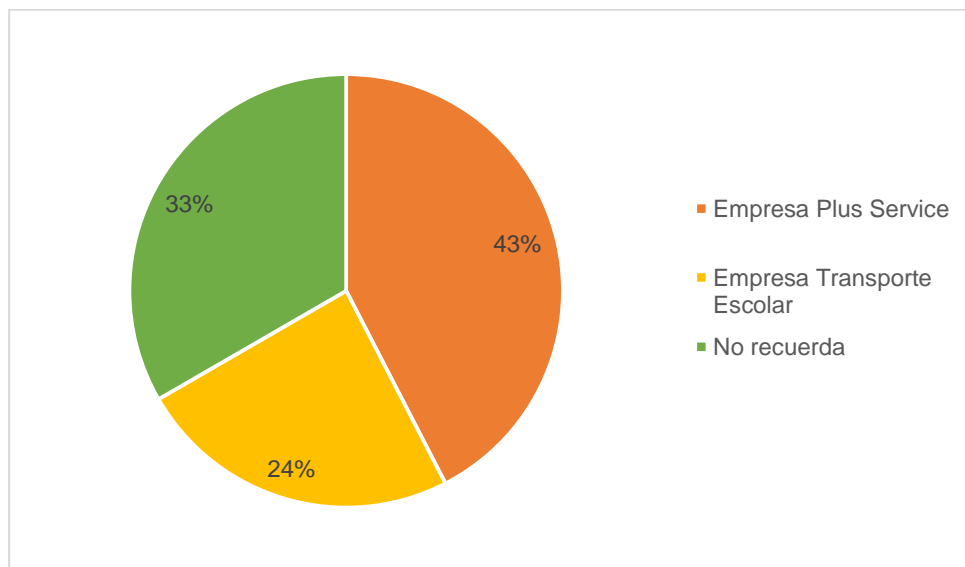


porcentaje es el que resalta el cinturón de seguridad en cada uno de los asientos.

2.1.1.9 ¿Podría señalarnos el nombre de la empresa de transporte que contrató alguna vez?

En cuanto las referencias del nombre de las empresas que brindan el servicio de transporte escolar, se tienen:

Gráfico 9: Nombre de las empresas de transporte escolar



Fuente: Elaboración propia con base al Anexo N° 3, Tabla de Frecuencia 9

Como se pudo advertir en las opiniones de los padres de familia, muchos de estos no recuerdan ni lograron identificar el nombre de la empresa que les brindaba el servicio de transporte escolar, en tanto, algunos mencionaron a Plus Service como la empresa Transporte Escolar.

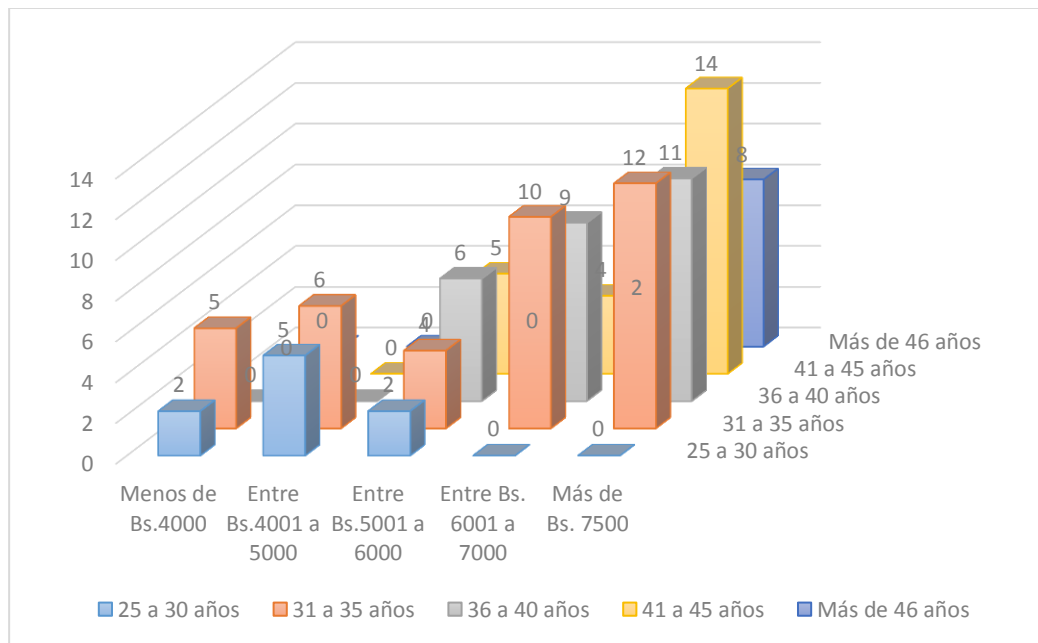


Es importante resaltar que el mercado de empresa o entidades destinadas a brindar el servicio de transporte escolar, están conformados por gran parte por asociaciones de transportistas, mientras que en menor proporción se cuenta con empresa legalmente constituida, inmersa en el rubro señalado.

2.1.1.10 Cruce de Variables: Edad / Nivel de ingresos familiares

Inicialmente es oportuno identificar la edad y su relación con el nivel de ingresos familiares percibidos por parte el segmento seleccionado perteneciente a los padres de familia del establecimiento educativo privado, evidenciando el siguiente indicador:

Gráfico 10: Cruce de Variables: Edad / Nivel de ingresos familiares



Fuente: Elaboración propia con base a los resultados obtenidos del estudio de campo.

Como es posible apreciar los resultados anteriormente descritos, es posible destacar que la población que se encuentra entre los 41 a 45 años que alcanza el 14%, posee un ingreso familiar superior a Bs.7500.- seguido por aquellos



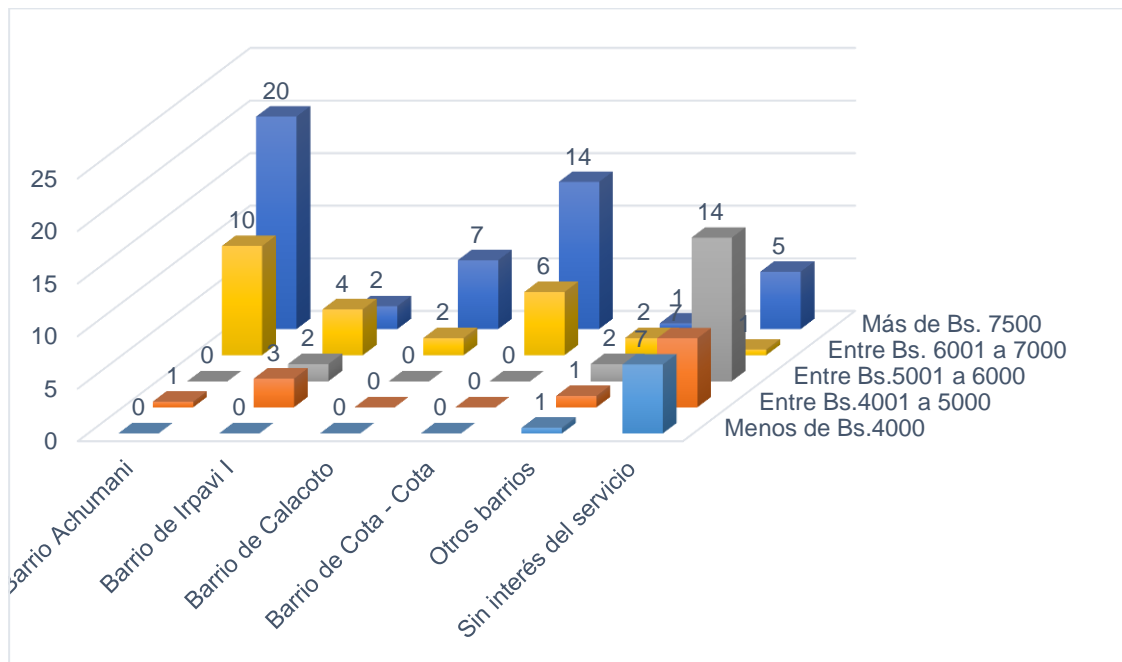
grupos de edad que se encuentran entre los 31 a 35 años, representado por el 12% y también, el 11% correspondiente a las edades de 36 a 40 años.

Asimismo, según el gráfico existe una población reducida para este caso, que alcanza un ingreso menor a Bs.5000.- siendo que la mayoría de los hogares logran alcanzar un ingreso superior al monto económico anteriormente citado.

2.1.1.11 Cruce de Variables: Zona de Residencia / Nivel de Ingresos

También fue oportuno detectar la zona de residencia donde existe mayor población con un nivel de ingresos superiores, lo que posibilita al acceso a diversos servicios, entre ellos, el transporte escolar, destacando lo siguiente:

Gráfico 11: Cruce de Variables: Zona de Residencia / Nivel de Ingresos



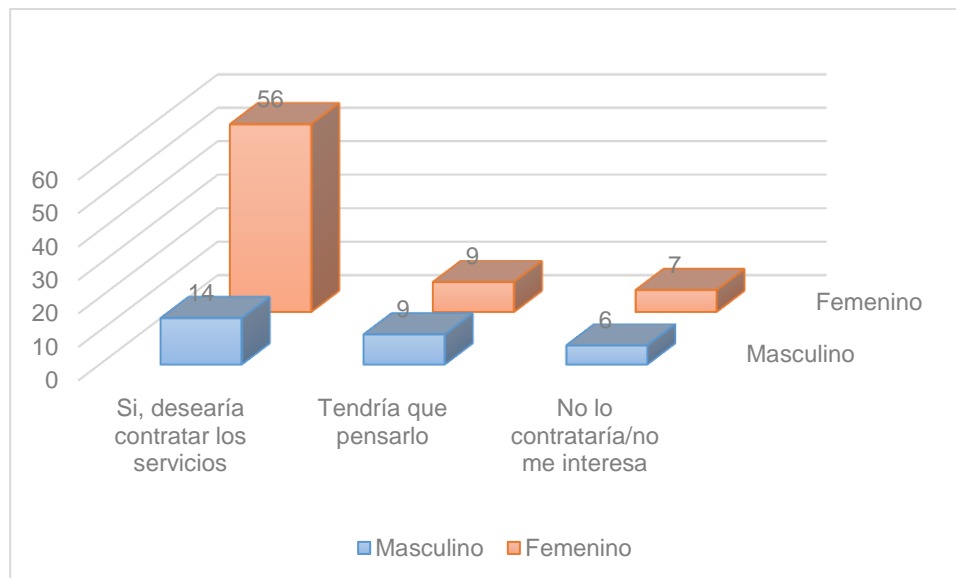
Fuente: Elaboración propia con base a los resultados obtenidos del estudio de campo.

Considerando los resultados obtenidos del cruce de variables, se tiene que el barrio de Achumani, existe familias que acceden a mejores ingresos económicos, el cual puede superar los Bs.7500, en tanto, también se identifica a familias que viven en el barrio de Irpavi, como otros segmentos cuyos ingresos se encuentra entre los Bs.6000 a 7000.

2.1.1.12 Cruce de variables: Género / Necesidad de optar por el servicio de transporte escolar

Es importante evidenciar el género que está con mayor disposición en optar por el servicio de transporte escolar, como se aprecia en el siguiente resultado:

Gráfico 12: Cruce de variables: Género / Necesidad de optar por el servicio de transporte escolar



Fuente: Elaboración propia con base a los resultados obtenidos del estudio de campo.

De acuerdo al cruce de variables, es importante resaltar que los gráficos de alguna manera reflejan la necesidad que considera la madre al momento de encontrar un servicio de transporte escolar para su hijo, no obstante, también

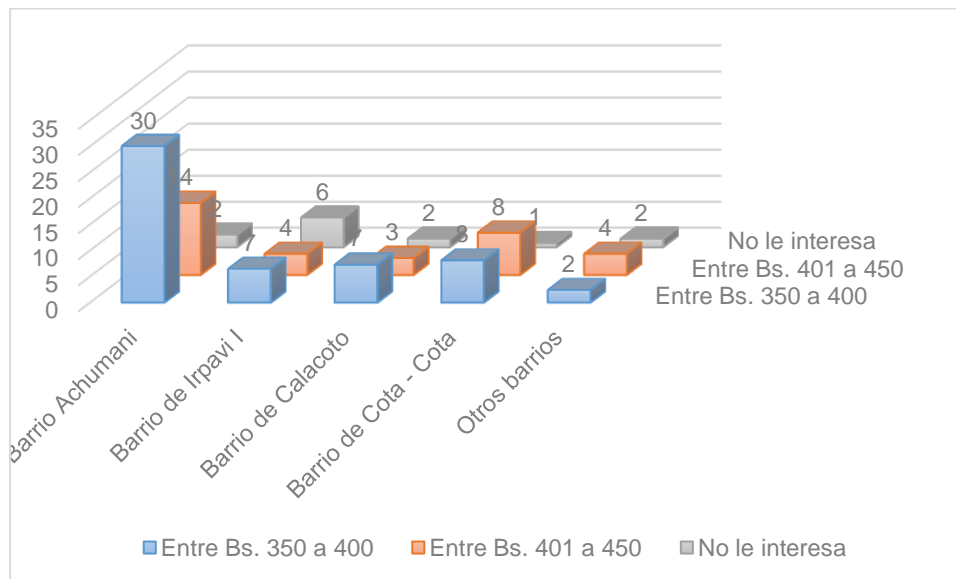


podría decirse que una parte de los padres también le otorgan la significancia respectiva, como por otro, existe una porción de la población que indica pensar dicha propuesta y posteriormente decidir por el servicio.

2.1.1.13 Cruce de variables: Zona de Residencia / Monto pretendido a cancelar por el servicio

Indagar más acerca del perfil de cliente al que pretende llegar el servicio de la empresa Mi Carrito Transporte Escolar, es posible identificar la siguiente particularidad de preferencia por parte el cliente potencial:

Gráfico 13: Cruce de variables: Zona de Residencia / Monto pretendido a cancelar por el servicio



Fuente: Elaboración propia con base a los resultados obtenidos del estudio de campo.

Como es posible advertir, las zonas de mayor preferencia y necesidad de transporte escolar, se tiene los barrios de Achumani, considerándolos como los clientes potenciales que pretende optar por un servicio privado de transporte escolar.



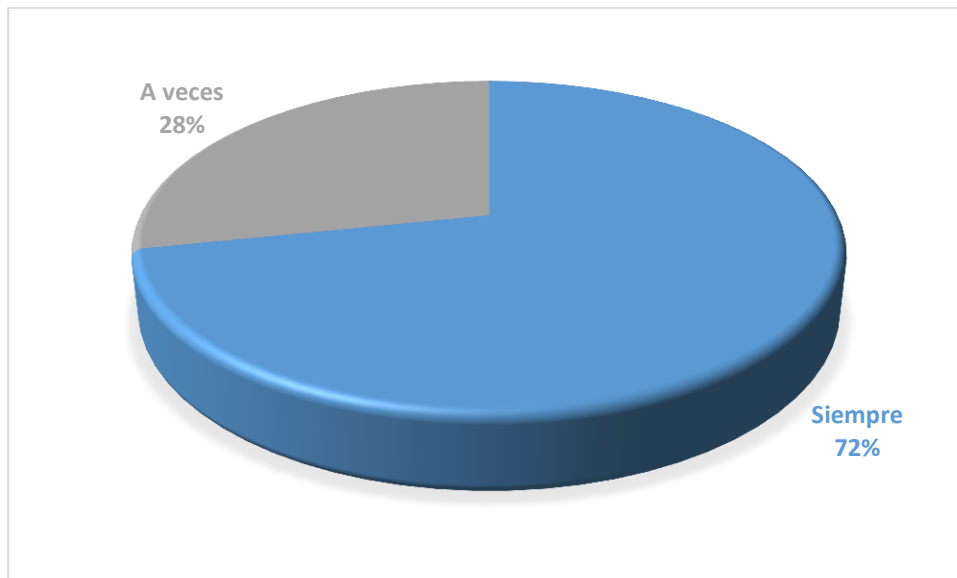
También es posible detectar el barrio de Calacoto, como otro sector potencial, como también el barrio de Irapavi I, Cota Cota respectivamente.

2.1.2 Consumidor – Satisfacción de Necesidades y/ o deseos (Segmento Clientes Unidad Educativa Fiscal)

2.1.2.1 Traslado del hijo(a) al establecimiento educativo

Dentro otro segmento de interés para el presente plan de negocios, está conformado por los niños, niñas de que acuden establecimientos fiscales en la zona sur, de quienes se logró obtener la siguiente información, en este caso, detectando si los mismos realizan en el traslado de sus hijos hacia el establecimiento educativo.

Gráfico 14: Traslado del hijo(a) al establecimiento educativo



Fuente: Elaboración propia con base al Anexo N° 4, Tabla de Frecuencia 1

Como se aprecia, el resultado refleja que una mayoría, concretamente el 72% de los padres de familia, asumen trasladar a su hijo(a) de manera personal

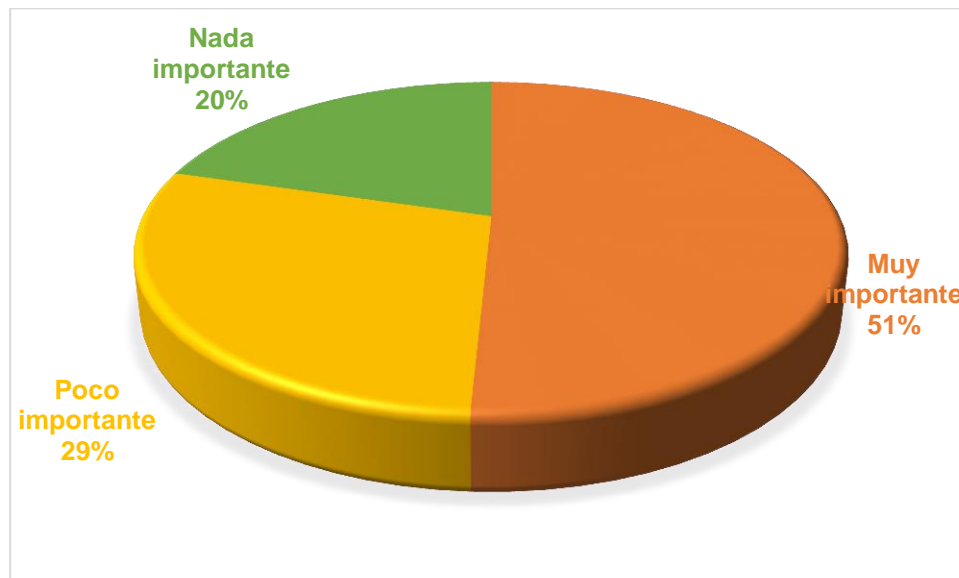


hacia el establecimiento educativo, en tanto, solo una mínima población no la hace, es decir el 28%.

2.1.2.2 Significado que tiene el transporte escolar para el padre de familia

Por otra parte, fue necesario conocer la opinión que tiene el padre de familia hacia la provisión existente en la actualidad de los servicios de transporte escolar, brindando la siguiente percepción:

Gráfico 15: Significado que tiene el transporte escolar para el padre de familia



Fuente: Elaboración propia con base al Anexo N° 4, Tabla de Frecuencia 2

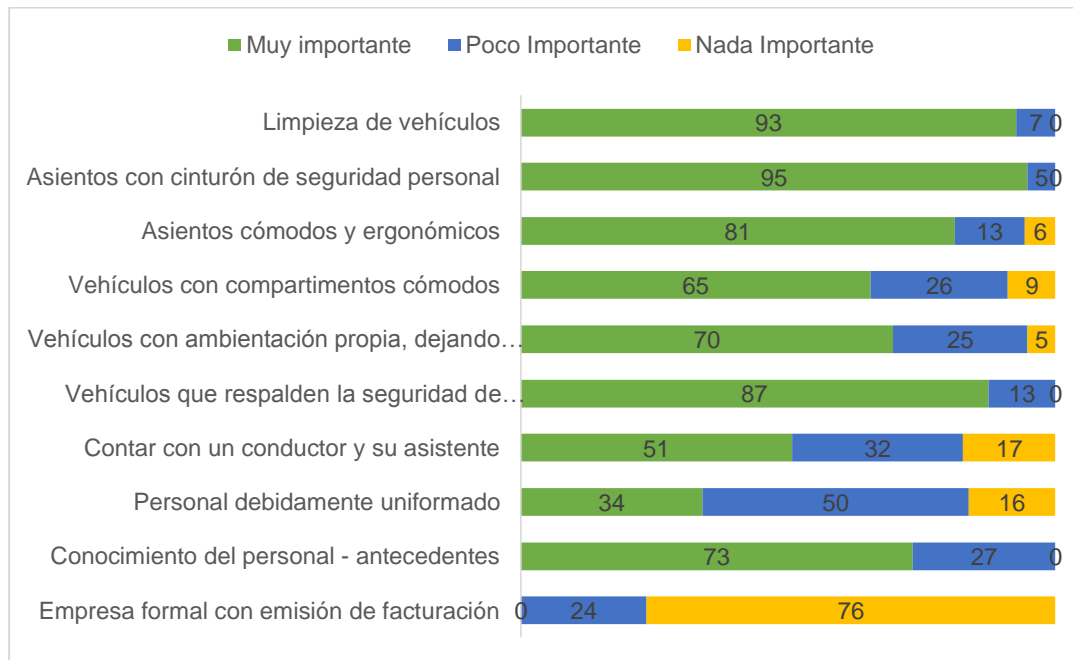
Se puede evidenciar de acuerdo al gráfico considerado, que el 51% considera muy importante la existencia de un servicio de transporte escolar, mientras que el 29% lo cataloga como poco importante y finalmente el 20% opinó como nada importante.



2.1.2.3 Valoración de elementos en el transporte escolar

Asti también fue necesario considerar los elementos que destaca cada uno de los padres de familia al momento de optar por un servicio de transporte escolar para el traslado de su hijo(a) entre el domicilio y el establecimiento educativo.

Gráfico 16: Valoración de elementos en el transporte escolar



Fuente: Elaboración propia con base al Anexo N° 4, Tabla de Frecuencia 3

Dentro este segmento poblacional, es posible evidenciar que para una mayoría la limpieza si es considerada muy importante dentro los buses habilitados, en tanto, el cinturón de seguridad también forma parte trascendental de la oferta de servicios, el cual es destacado por parte los padres de familia, como otros ítems que son resaltados por dicha población.

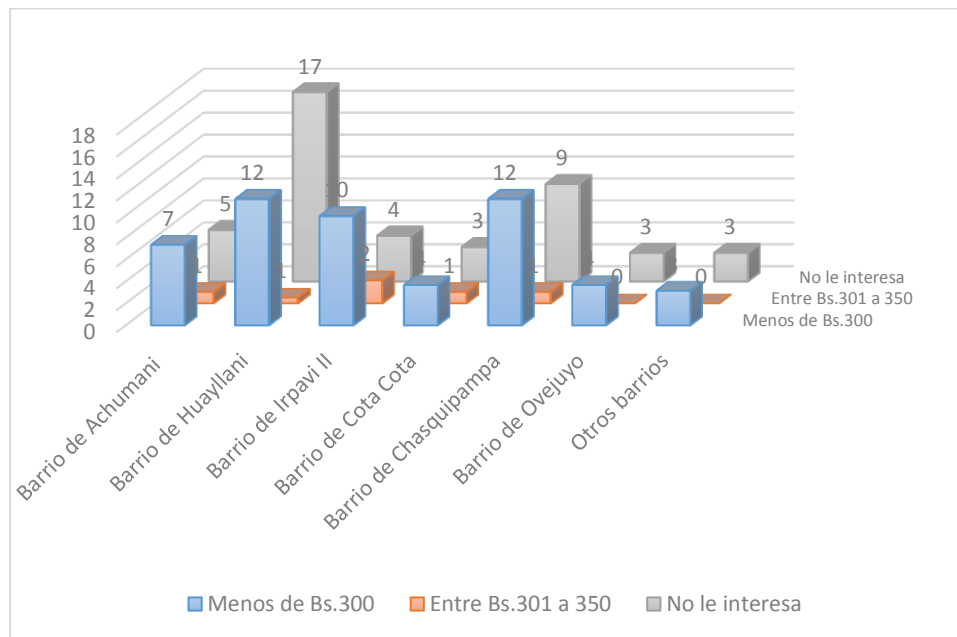
Sin embargo, a diferencia de los padres de familia de Colegios Privados, en este caso, el padre de familia, no considera relevante o importante la entrega de

facturación por parte la empresa por constancia del servicio de transporte escolar.

2.1.2.4 Cruce de Variables: Zona de Residencia / Monto económico destinado para cancelar por el servicio de transporte

En lo que respecta la situación de los padres de familia del establecimiento de pre escolar, de acuerdo a la zona en el que reside, se pudo establecer aquella zona la cual considera con mejor perspectiva el optar por un servicio de transporte escolar.

Gráfico 17: Cruce de Variables: Zona de Residencia / Monto económico destinado para cancelar por el servicio de transporte



Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos del estudio de campo.

Como se logra apreciar en los resultados obtenidos y el cruce de variables, es posible destacar que los Barrios de Chasquipampa como Huayllani se constituyen en los principales y potenciales clientes que requieren y destinarían



un monto económico para el pago del transporte escolar, seguido de aquellos padres de familia que viven en Achumani y Irpavi II.

2.2 Potencial de mercado, la competencia, barreras de entrada y salida

En los acápite siguientes se expone las características del potencial mercado al que pretende llegar la oferta de la empresa Mi Carrito Transporte Escolar, asimismo, se identifica la competencia, como otros elementos necesarios a considerar.

2.2.1 Potencial de mercado

El presente estudio se enfoca en delimitar el campo de acción de los servicios de transporte escolar, para ello, mediante un análisis por zonas en la ciudad de La Paz, fue posible detectar que un potencial mercado, de amplio crecimiento demográfico es la zona Sur, concretamente el sector de Achumani, presentó un elevado crecimiento demográfico.

Según algunos indicadores “en los últimos años, la zona Sur ha crecido geográfica y demográficamente, convirtiéndose en el sector con mayor expansión y crecimiento de La Paz, en comparación con otras zonas de la ciudad. El macrodistrito sur, de acuerdo al Censo de 2012, contaba con 350.000 habitantes, pero, según las estimaciones del vecindario, estaría acercándose a los 400.000, dado que diariamente se observa que tiene nuevos habitantes, merced a las numerosas construcciones que realizan y que continúan en ascenso”³.

³ MATUTINO EL DIARIO (2016) Zona Sur experimentó mayor expansión en la urbe paceña. Consultado en: http://www.eldiario.net/noticias/2016/2016_05/nt160512/nacional.php?n=25&-zona-sur-experimento-mayor-expansion-en-la-urbe-pacenia



Asimismo, en mencionado artículo se resalta los datos de la Alcaldía sobre este macrodistrito, existe un crecimiento vertical acelerado y advierte que en la misma medida aumentan sus requerimientos en servicios y dotación de mayores recursos de necesidad social, como centros de salud de costos más accesibles con respecto a los honorarios de los profesionales del área que tienen consultorios privados.

En opinión de Carlos Peláez, experto en normas municipales, el crecimiento de la zona Sur puede ser entendido a partir de su crecimiento económico y desarrollo estructural. “A la par, se produce un incremento sostenido del número de habitantes, a tal punto que la infraestructura y los sistemas de servicios básicos ya no dan abasto para satisfacer las necesidades de sus nuevos habitantes”.

Por tanto, conociendo el crecimiento demográfico en la zona sur de la ciudad de La Paz, concretamente la zona de Achumani, viene a constituirse un referente central de atención, donde se vienen estableciendo distintas organizaciones de cooperación internacional, empresas, como también colegios debido a la alto grado de desarrollo habitacional suscitado en los últimos años en dicha zona, por tanto, como se dijo anteriormente, la apertura de nuevos establecimientos educativos, son sin duda, el mercado potencial existente en dicho lugar y que pueden constituirse en el inicio de los servicios de las empresa de servicios de transporte escolar.

2.2.2 La competencia

La competencia identificada en el sector de empresas de transporte escolar, cuyas características se enfoquen en estar constituidas bajo la denominación de empresas, se pudo identificar a las siguientes:



Plus Service: Se constituye en una de las principales empresas que ofertan el servicio de transporte escolar en la ciudad de La Paz.

Transporte Escolar: es la denominación de otra de las empresas inmersas en el sector de transporte de estudiantes.

Empresa Independiente: En la mayoría de los casos, la competencia en la ciudad de La Paz, concretamente en el Macro distrito Sur, está compuesta por personas independientes, es decir, se constituyen como empresas unipersonales, quienes no dependen de ninguna estructura organizacional.

Después de constatar e identificar las empresas de transporte establecidas en la ciudad de La Paz, es posible analizar algunas variables en relación a su oferta y servicio, como particularidades de la misma:

Cuadro 1: Características de las empresas

Información	Empresa Plus Service	Empresa Transporte Escolar	Empresa Unipersonal
Vehículos propios	✓	X	✓
Vehículos modernos (nuevos)	X	X	X
Parque automotor conformado por buses	X	✓	✓
Parque automotor conformado por minibuses 28 pasajeros	✓	✓	✓
Parque automotor conformado por minibuses 14 pasajeros	X	✓	✓
Color particular en los vehículos	X	X	X
Asientos con cinturón de seguridad	✓	✓	X
Asistentes en los vehículos	X	X	X



Información	Empresa Plus Service	Empresa Transporte Escolar	Empresa Unipersonal
Pantallas en los vehículos	✓	X	X
Información	Empresa Plus Service	Empresa Transporte Escolar	Empresa Unipersonal
Servicio de educación complementaria	X	X	X
Traslado de puerta a puerta	X	X	X
Entrega de factura	✓	✓	✓

Fuente: Elaboración propia.

Según el cuadro, se puede evidenciar que la mayoría de las empresas, muy pocas, concretamente la empresa Plus Service, si cuenta con vehículos propios, en tanto, las restantes, se caracterizan por un tipo de asociatividad para ejercer el servicio de transporte escolar.

Asimismo, se evidenció que muy a parte de la identificación de buses, en los últimos años también ingreso a este tipo de servicio, los minibuses de 14 pasajeros.

También es importante resaltar la presencia de una importante cantidad de empresas unipersonales, esto significa que la mayoría de los conductores son propietarios de vehículos (buses o minibuses) que trabajan en el rubro del transporte escolar.

2.2.3 Análisis Pest

Asumir el análisis PEST también conocido como PESTLE, es considerado “un instrumento que facilita la investigación y que ayuda a las compañías a definir



su entorno, analizando una serie de factores cuyas iniciales son las que le dan el nombre. Se trata de los factores Políticos, Económicos, Sociales y Tecnológicos”⁴. El empleo de este instrumento, permite analizar el entorno en cual gira el negocio, por ello, se toma en cuenta los principales elementos relacionados con sus indicadores.

2.2.3.1 Factores Políticos – Legales

Para el presente caso de negocio, es posible detectar algunos factores políticos y legales que están relacionadas con el área en particular y que se toman en cuenta en el proceso e implementación de la empresa.

Figura 1: Factores Políticos - Legales

Factores Legales

- El Gobierno Autónomo Municipal de La Paz y Secretaría Municipal de Movilidad a través de la Dirección de Regulación y Ordenamiento de la Movilidad – Unidad de Regulación de la Movilidad, son las encargadas de la regulación de todas las empresas de transporte escolar, asimismo, se viene creando reglamentos para su funcionamiento como otras directrices de control (Véase Anexo N° 6).

Factores Políticos

- Se considera como un factor político, aquel relacionado con los incrementos salariales que se efectúan año tras año, situación que debe ser tomado en cuenta, en el presente plan de negocios y el personal que se forme parte de la plantilla.

Fuente: Elaboración propia.

2.2.3.2 Factores Económicos

En relación a los factores económicos es posible destacar lo siguiente:

⁴ MARÍN, Juan (2017) Estudia tu entorno con un PEST- LE. Consultado en: <https://www.cerem.es/blog/estudia-tu-entorno-con-un-pest-el>



Figura 2: Factores económicos

Incremento en el costo de mantenimiento

- Es importante tomar en cuenta el incremento de los insumos, es decir, de todos los elementos requeridos para el mantenimiento de los vehículos, sin embargo, este factor puede ser controlado con un adecuado plan de mantenimiento del parque

Disminución del poder adquisitivo

- Actualmente se goza de una estabilidad económica reflejada en el poder adquisitivo de los habitantes, sin embargo, existe proyecciones que los siguientes años existirá una disminución en el crecimiento económico que afectará a todos los sectores, por ende, el establecimiento de precios debe caracterizarse por adecuarse a la característica de mercado, no descuidando las responsabilidades impositivas y de otra índole.

Fuente: Elaboración propia.

2.2.3.3 Factores Sociales

Por otra parte, también se cuenta con distintos factores sociales que se relacionan y asocian al presente proyecto, como quejas, inconformidad, garantía, facturación entre otra serie de situaciones, mismas que se destacan y resaltan en la siguiente figura:

Figura 3: Factores Sociales

Quejas - Inconformidad

- Existe una percepción que manifiesta estar no conforme con los servicios de transporte escolar, debido a las distintas irregularidades que presentan las empresas que brindan este tipo de servicio.

Garantía

- Se evidenció que ninguna persona o empresa actualmente brinda una garantía en el servicio.

Facturación

- El servicio de transporte escolar, actualmente solo se tiene inmerso algunas impresas formales, normalmente está asumido asociaciones y sindicatos, quienes no generan ningún tipo de facturación, situación que pretende ser modificada con el establecimiento de una empresa formal y dispuesta en asumir dicho responsabilidad impositiva.



Fuente: Elaboración propia.

2.2.3.4 Factores Culturales

En relación a los factores culturales en relación al negocio, se destacan los siguientes:

Figura 4: Factores Culturales

Servicio

- Actualmente la sociedad en su conjunto se encuentra o mantiene ocupado gran tiempo de la jornada, lo que le impide en cierta manera brindar la atención debida a sus niños, niñas y adolescentes, concretamente en el tema de transporte hacia sus establecimientos educativos se constituye en un factor muy importante el cual pretende ser resuelto con la incorporación de empresas de servicios serias y responsables.

Cultura

- Muchas de las familias pretenden atender a sus hijos de la mejor manera, es ahí donde, existen costumbres arraigadas de apego, donde los padres son los que llevan a sus niños a los centros educativos, sin embargo, con la realidad económica y desempeño de cada uno de los miembros del hogar, dicha situación viene cambiando y por ello, se está disponiendo en la contratación de buses escolares, que puedan colaborar, resolviendo esta necesidad.

Fuente: Elaboración propia.

2.2.3.4 Factores Tecnológicos

En relación a los factores tecnológicos en relación al negocio, se destacan los siguientes:



Figura 5: Factores Tecnológicos

Tecnología

- Es posible evidenciar que muchas de las empresa de transporte escolar no invierten en la generación de mejores servicios y se apeguen a las tecnología, situación que mejoraría el servicio y atención.

GPS

- Los buses carecen de sistemas de control y monitoreo, es por ello, una oportunidad para que las nuevas innovaciones y emprendimientos puedan apegarse a la tecnología como un factor ligado a la seguridad de los niños, niñas y adolescentes en cuanto el tema de transporte escolar.

Fuente: Elaboración propia.

2.2.4 Análisis 5 Fuerzas de Porter

Para el análisis del sector se cuenta con la herramienta de fuerzas de Porter, para conocer el grado de competitividad y las “amenazas” que afronta la empresa dentro del sector, las cuales son:

- Amenaza de entrada de nuevos competidores
- Poder de negociación de los clientes
- Poder de negociación de los proveedores
- Rivalidad entre competidores
- Amenaza de sustitutos

A continuación, se desarrolla cada una de ellas, relacionando cada fuerza directamente con la empresa Mi Carrito Transporte Escolar.

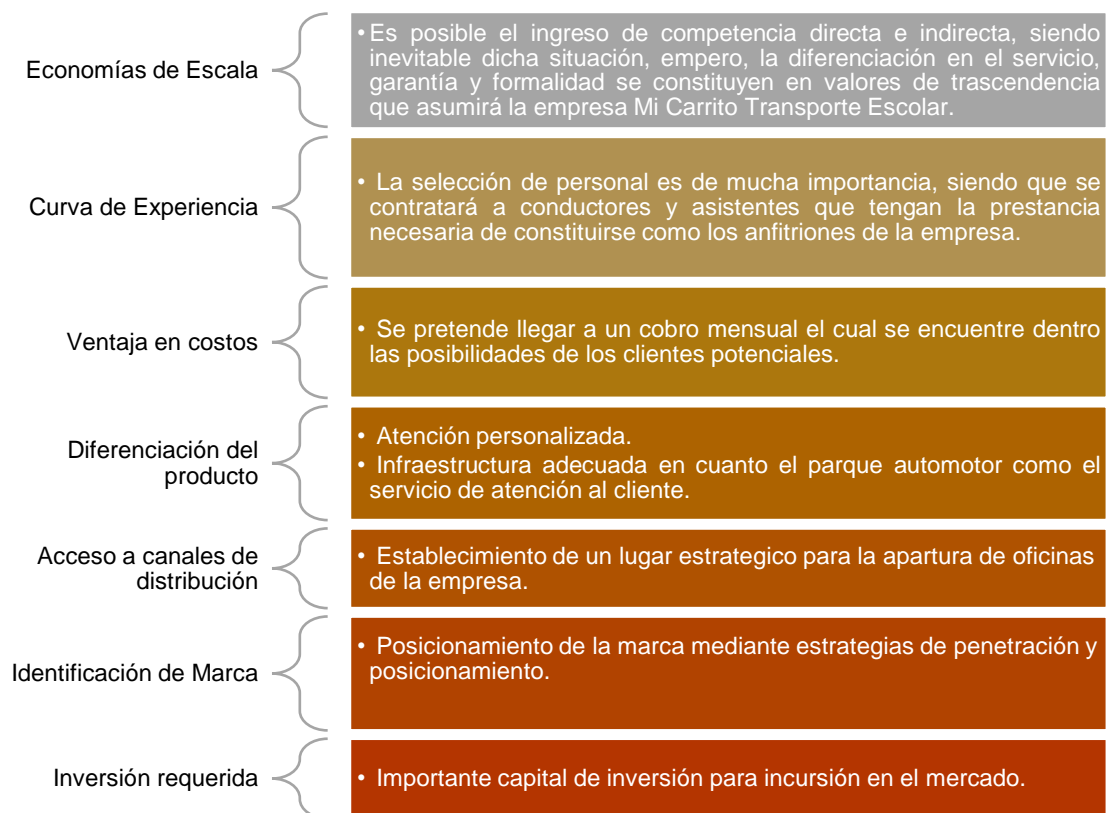


2.2.4.1 Amenaza de entrada de nuevos competidores

Entender la característica del mercado del transporte escolar en la ciudad de La Paz, se puede sostener la existencia de dos tipos, por una lado las empresas organizadas, en las cuales se cuenta con una importante cantidad de vehículos que disponen para este tipo de servicio, y otro, conformado por personas independientes que al contar con vehículo –en este caso bus- destinan su tiempo en este rubro.

Entendiendo a esta fuerza como la incursión de nuevos competidores debido a las características de oportunidad y atracción del mercado, repercutiendo en la incursión de nuevas inversiones, para ello, se analiza los siguientes factores:

Figura 6: Amenaza de entrada de nuevos competidores



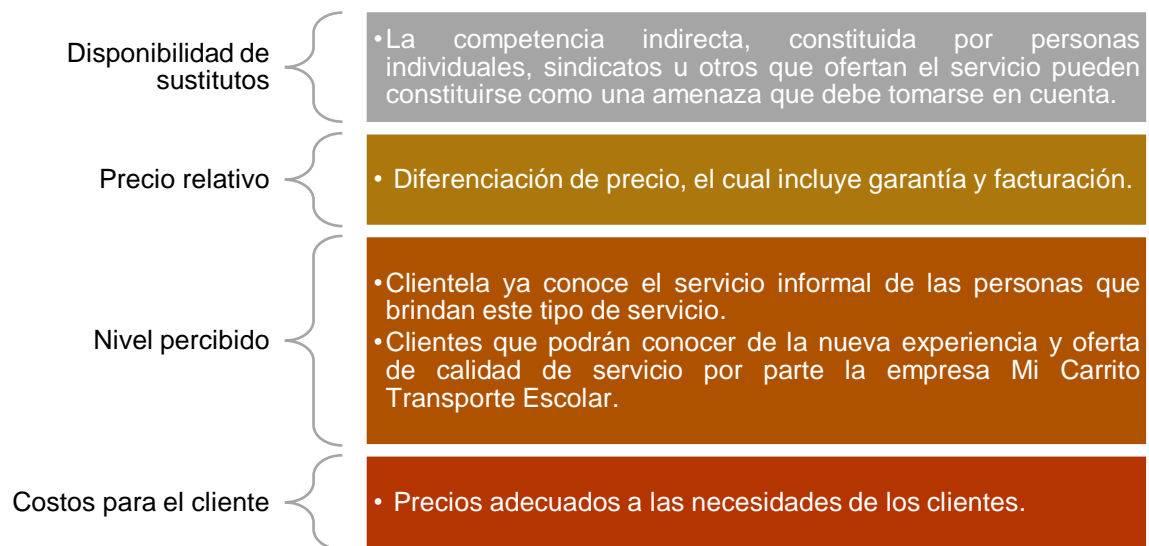


Fuente: Elaboración propia.

2.2.4.2 Amenaza de posibles productos sustitutos

Un producto sustituto es aquel que satisface las mismas necesidades que un producto en estudio. Constituye una amenaza en el mercado porque puede alterar la oferta y la demanda y más aún cuando estos productos se presentan con bajos precios, buen rendimiento y buena calidad.

Figura 7: Amenaza de posibles productos sustitutos



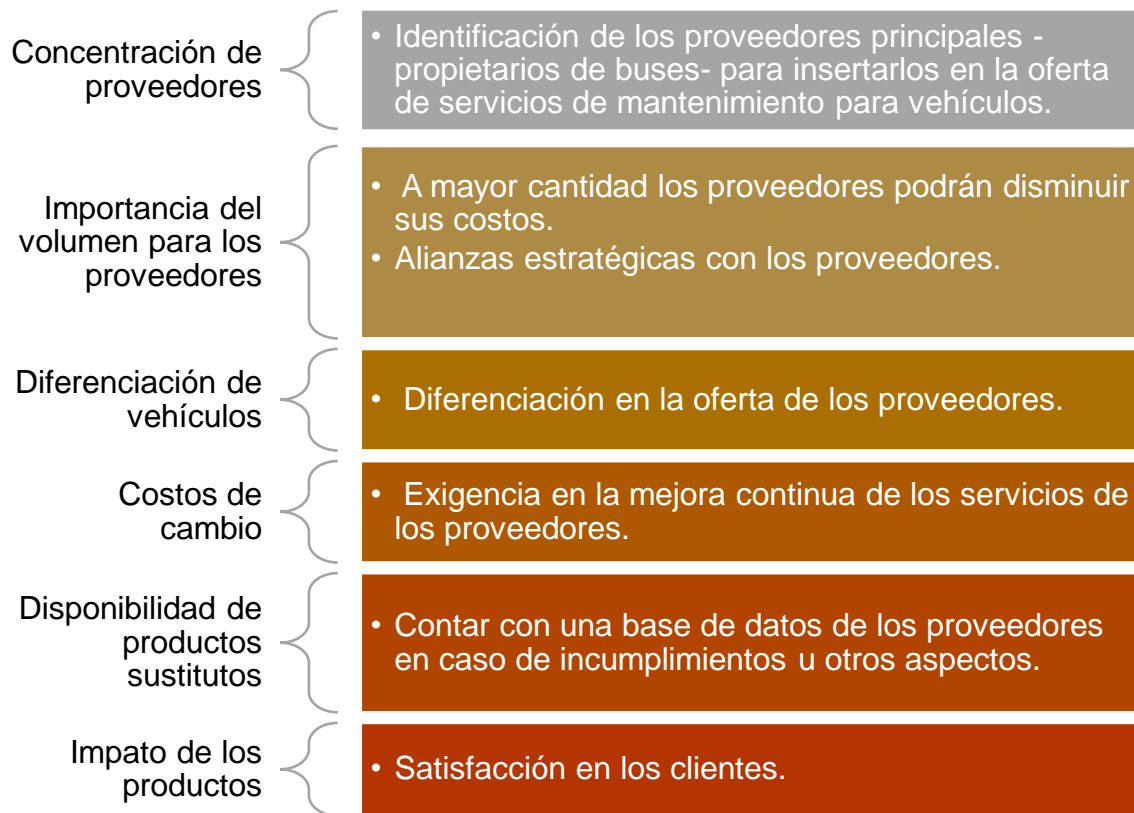
Fuente: Elaboración propia.

2.2.4.3 Poder de negociación de los proveedores

Los proveedores, son un elemento muy importante en el proceso de posicionamiento de una empresa, más aún cuando de esta depende la satisfacción de los futuros clientes.

Para el presente caso y rubro en particular en el cual se gesta el servicio de transporte escolar, la situación de los proveedores está estrechamente ligado con el parque automotor, es decir, conformado por los propietarios de vehículos –buses- que pretenden generar ingresos y quienes brindarían el alquiler de su motorizado y como la provisión de la conducción.

Figura 8: Poder de negociación de los proveedores



Fuente: Elaboración propia.

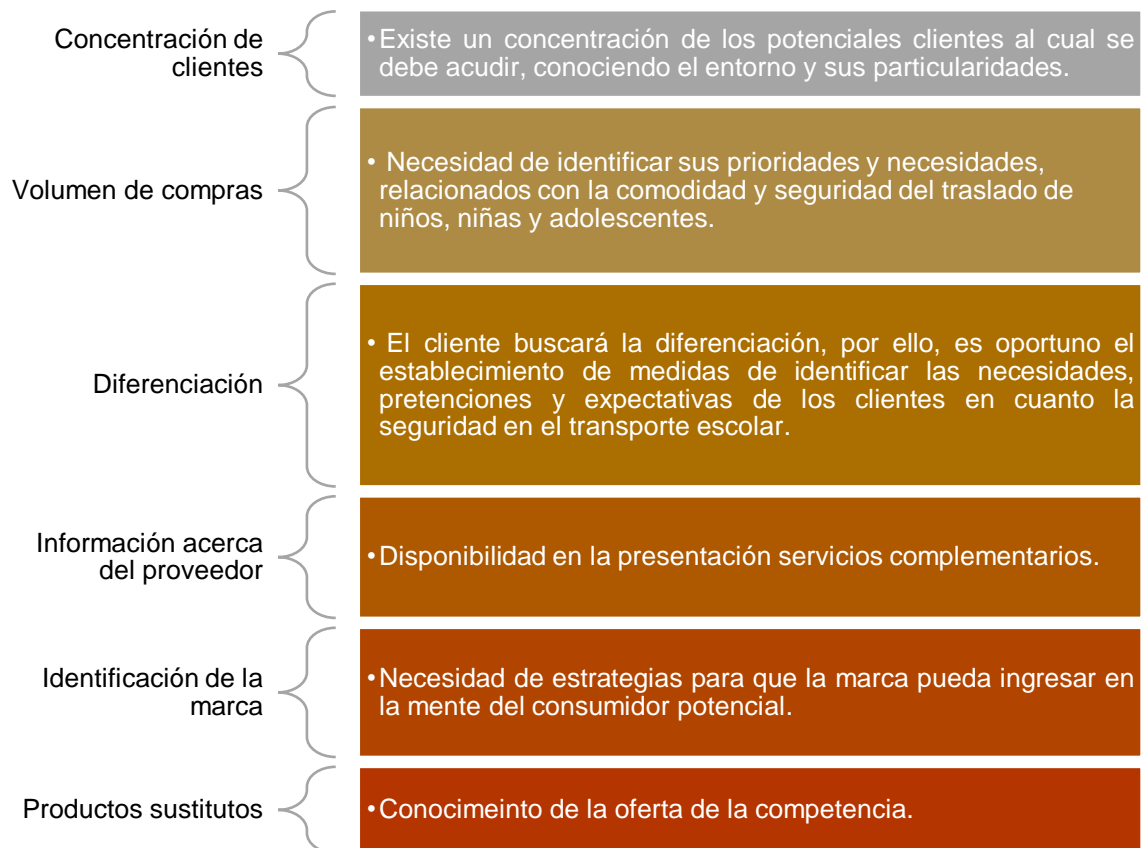


2.2.4.4 Poder de negociación de los clientes

En cuanto el poder de negociación de los clientes, el mismo dependerá del servicio prestado por la empresa Mi Carrito Transporte Escolar, la cual se basa en obtener un servicio diferente al tradicional.

En cuanto la negociación de los clientes, es posible considerar lo siguiente:

Figura 9: Poder de negociación de los clientes



Fuente: Elaboración propia.



2.2.4.5 Rivalidad entre competidores existentes

De acuerdo con Porter, ésta quinta fuerza es el resultado de las cuatro fuerzas anteriores y la más importante para tomarlo en cuenta, porque ayuda a que una empresa tome las medidas necesarias para asegurar su posicionamiento en el mercado a costa de los rivales existentes.

Actualmente en la mayoría de sectores existe la competencia y para derrotarla hay que saber controlar el macro y microambiente, al momento de posicionarse en un mercado es de importancia la diferenciación del resto, factores que influyen en la rivalidad de competidores existentes:

Figura 10: Rivalidad entre competidores existentes



Fuente: Elaboración propia.



2.3 Segmentación de mercado, participación de mercado, potencial de ventas, pronóstico de ventas

En los puntos que se describen a continuación, se expone los elementos característicos del mercado potencial, para luego considerar el potencial de ventas establecido para la empresa Mi Carrito Transporte Escolar.

2.3.1 Participación en el mercado

La participación en el mercado, en este caso en el sector de transporte escolar, requirió de conocer las particularidades actuales de los distintos centros educativos, por ello, la importancia de considerar un levantamiento de información en concreto de aquellos potenciales clientes para la incursión de la oferta de la empresa ***Mi Carrito Transporte Escolar***.

Para encontrar un mercado ideal y por ende la participación de mercado por parte la empresa se hizo un relevamiento de información de los principales los distintos centros educativos establecidos en el Distrito N° 21 de la zona sur, de los cuales se hizo un relevamiento genérico en cuanto a establecer la necesidad de transporte por parte las instituciones, reflejando el siguiente cuadro:

Cuadro 2: Características de los centros educativos en el tema de transporte escolar

	Centro Educativo	Zona/Barrio	Transporte Escolar	Tipo de transporte	Precio abonado
PARTICULARES	Colegio Franco Boliviano	Achumani	✓	Subcontrado	Incluido en pensión
	Colegio La Salle	La Florida	✓	Subcontrado	Incluido en pensión
	Colegio Saint Andrews	La Florida	✓	Subcontrado	Incluido en



Centro Educativo	Zona/Barrio	Transporte Escolar	Tipo de transporte	Precio abonado
				pensión
Colegio Calvert	Calacoto	✓	Subcontrato	Incluido en pensión
Colegio Loretto	Calacoto	X		
Colegio La Salle	La Florida	✓	Subcontrato	Bs.300
Colegio Cumbre	Cota Cota	✓	Subcontrato	Bs.370
Colegio Horizontes	Cota Cota	✓	Subcontrato	Bs.380
Colegio Domingo Savio	Calacoto	✓	Subcontrato	Incluido en pensión
Colegio Ruso Boliviano	Achumani	X	Subcontrato	
Colegio Montessori	Los Pinos	✓	Subcontrato	Incluido en pensión
Colegio Alemán Mariscal Braun	Achumani	✓	Subcontrato	Bs. 380
Colegio Utasawa	Cota Cota	X		
Colegio Martin Cárdenas	Auquisamaña	X		
Colegio Los Pinos	Calacoto	X		
Unidad Educativa del Ejército	Irpavi	✓		Bs.300

Fuente: Elaboración propia.

Dentro la identificación de los centros educativos particulares fue posible conocer de mejor manera las características que comportamiento y situación de necesidad en cuanto el transporte escolar, es por ello, parte de la investigación se centró en aquellos colegios que actualmente no cuentan con este servicio, de tal manera, se logró considerar algunos indicadores de interés, como se reflejan en el siguiente cuadro:



Cuadro 3: Selección del colegio para brindar la oferta de la empresa de transporte escolar

Centro Educativo	Zona/Barrio	Nivel	Horarios de ingreso	Mensualidad	Intención de contar con servicio de transporte
Colegio Ruso Boliviano	Achumani	Primaria Secundaria	Mañanas: 7:30 a 12:30hrs.	Bs. 1396	✓
Colegio Loretto	Calacoto	Primaria Secundaria	Mañanas: 8:00 a 12:30hrs.	Bs. 1070	X
Colegio Utasawa	Cota Cota	Primaria Secundaria	Mañanas: 8:00 a 12:30hrs.	Bs. 920	X
Colegio Martín Cárdenas	Auquisamaña	Primaria Secundaria	Mañanas: 8:00 a 13:00hrs.	Bs. 880	✓
Colegio Los Pinos	Los Pinos	Primaria Secundaria	Mañanas: 8:00 a 13:00hrs.	Bs. 1090	X

Fuente: Elaboración propia.

Después de haber identificado la realidad del transporte escolar en los distintos establecidos educativos, en este caso los particulares, se pudo detectar la intención de contar con la disponibilidad de acceso a optar por un servicio de transporte escolar, entre ellos, se tiene al Colegio Ruso Boliviano y Colegio Martín Cárdenas.

La selección del establecimiento ideal para acceder con el servicio de transporte escolar, posee los siguientes atributos:

- Ingreso y salida de los estudiantes se encuentran en un horario acorde a las necesidades de la empresa de transporte escolar.
- La población identificada cuenta con un nivel socioeconómico que podría abonar el pago por el servicio de transporte.



2.3.2 Segmentación de mercado

2.3.2.1 Perfil del sector de intervención

En cuanto la segmentación de mercado, la misma se basó estrictamente en detectar aquellos colegios que todavía no cuentan con el servicio de transporte escolar, mismos que se concentran en la zona sur de la ciudad de La Paz, con especificidad en el barrio de Achumani.

Asimismo, se selecciona el barrio de Achumani, por los siguientes elementos que favorecen a la empresa:

- ↪ Tráfico: No existe un elevado nivel de tráfico vehicular
- ↪ Acceso: La disponibilidad de avenidas y calles favorecen la transitabilidad de los buses.
- ↪ Pendiente: Si bien el Municipio de La Paz, existe pendientes de toda característica, la zona de Achumani, posee un nivel moderado de este tipo de formación, con excepción de Las Lomas de Achumani, lo que hace accesible su transitabilidad.
- ↪ Necesidad: Este elemento es el principal indicador para establecer la empresa Mi Carrito Transporte Escolar en la zona de Achumani, debido a que se identificó establecimiento educativo que requiere de este tipo de servicio.

Asimismo, se toma en cuenta a este barrio, por las características socioeconómicas que se presenta en sus alrededores, encontrando a una población económicamente activa que estaría dispuesto a destinar un pago por el servicio de transporte escolar.



De esta manera, se optó, por una parte, realizar la investigación en específico en el Colegio Ruso Boliviano, el cual se ubica en el barrio de Achumani, en la ciudad de La Paz, constituyéndose dicho establecimiento al cual estará dirigido la oferta de transporte de la empresa de transporte escolar. Cabe destacar, que el servicio de transporte para este segmento está destinado para el turno de la mañana, quedando espacio en la tarde.

En este sentido, con la necesidad de generar ingresos que puedan contribuir al sostenimiento del proyecto Transporte Escolar, se identificó la necesidad de contar con brindar el servicio a establecimiento educativos fiscales que trabajan en el horario de la tarde, para ello, se inicialmente se tuvo que conversar con los representantes de los Padres de Familia, y mediante ellos, se llegó a indagar mediante un estudio concreto.

Después de hacer un sondeo de opinión, y considerando los lugares de mayor accesibilidad para el ingreso de un nuevo servicio por parte los Padres de Familia, se definió abordar el estudio a la Unidad Educativa Julio César Patiño, instituciones de educación pre escolar que también se constituye en la población objeto de investigación y la cual fue elegida para el ingreso de la oferta de servicios de "Mi Carrito Transporte Escolar" y la posibilidad de ampliar a mencionado segmento.

2.3.2.2 Perfil de los clientes potenciales

Con base en los resultados obtenidos del estudio de campo se logró detectar indicadores de interés que son tomados en cuenta para la estructuración del servicio de transporte por parte la empresa Mi Carrito Transporte Escolar, distinguiendo los siguientes:



- ⇒ Edad: El mercado al que pretende llegar los servicios de la empresa Mi Carrito Transporte Escolar, comprende a partir de los 26 años en adelante.
- ⇒ Género: Las mujeres son las que determinan la necesidad de optar por el servicio de transporte escolar para sus hijos
- ⇒ Ingresos: Se pudo evidenciar que el nivel de ingresos de la población objeto de estudio, accede a un ingreso superior a los Bs.7500.- motivo que le otorga la posibilidad de acceder a distintos servicios, en este caso el transporte escolar.
- ⇒ Residencia: Se pudo detectar, las zonas de interés para el trazo de las rutas para el transporte escolar, comprende las siguientes zonas: Achumani, Calacoto, Irpavi I – II, Cota Cota y Chasquipampa.
- ⇒ Formalidad: Los clientes requieren de un servicio formal, mediante el cual puedan obtener la factura correspondiente por la compra de servicios adquirida.
- ⇒ Personal: Es de vital importancia contar con un personal altamente capacitado, para ello, se destaca el interés por optar por una asistente dedicada exclusivamente al control, supervisión y educación complementaria de los pasajeros, como un chófer, a cargo y responsabilidad exclusiva de la conducción del vehículo.
- ⇒ Seguridad: El cliente –padre de familia- le interesa la seguridad de su hijo que será trasladado, para ello, necesario contar con todos los implementos de seguridad como cinturón de seguridad y cómodos asientos.
- ⇒ Formación complementaria: Es de interés de los clientes contar con un servicio de formación complementaria, de temas de interés a base de juegos e innovación.



2.3.3 Potencial de Ventas

En cuanto la potencialidad de las ventas del servicio, las mismas se toma en cuenta indicadores como la capacidad instalada, utilizada y ociosa.

2.3.3.1 Capacidad Instalada

Para el presente caso, el potencial de ventas debe ajustarse a la capacidad instalada por parte la empresa que brindará el transporte escolar, es por ello, necesario conocer e identificar dichas características:

Cuadro 4: Características de la capacidad de la oferta

Características	Asientos para niños, niñas y adolescentes	Asientos complementarios
Bus 1	28 asientos independientes	2 asientos Conductor + Asistente
Bus 2	28 asientos independientes	2 asientos Conductor + Asistente
Bus 3	28 asientos independientes	2 asientos Conductor + Asistente
Bus 4	28 asientos independientes	2 asientos Conductor + Asistente
Bus 5	28 asientos independientes	2 asientos Conductor + Asistente
Total	140 asientos	

Fuente: Elaboración propia.

Como se aprecia en el cuadro anterior, la empresa contará con 5 buses, mismo que contarán con la capacidad de 28 asientos individuales, destinados para



transportar a la población estudiantil, alcanzando una capacidad instalada de 140 espacios.

2.3.3.2 Capacidad utilizada

La capacidad utilizada para el presente proyecto alcanza un número de 25 asientos individuales utilizados para transportar niños, niñas y adolescentes que requieren de mencionado servicio, es decir, se ocupara el 90% de la capacidad instalada por bus.

2.3.3.3 Capacidad ociosa

En cuanto la capacidad ociosa, la misma toma base en la diferencia existente en la capacidad instalada no utilizada, el cual está representado por el 10%, es decir, 3 asientos estarán disponibles para cualquier cliente que pueda manifestar la contratación del transporte escolar durante la gestión de nueve meses vigentes en el año.

2.3.4 Pronóstico de Ventas

El pronóstico de ventas para el presente caso, se adecua en relación a la capacidad de oferta instalada, como se advirtió en el cuadro 4, se tiene 28 asientos por bus, en este caso, al contar con 5 buses, la oferta se basa en 140 asientos disponibles. Por tanto, es importante considerar la necesidad de copar este nivel de cupo, para que se pueda asumir el siguiente pronóstico de ventas.



Tabla 1: Pronóstico de ventas

Servicio	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Paquete TEP	126	126	126	126	126
Paquete TCI	125	125	125	125	125

Paquete TECP (Transporte Escolar Colegio Privado)

Paquete TEUEF (Transporte Escolar Unidad Educativa Fiscal)

Fuente: Elaboración propia.

Cabe señalar, el pronóstico de ventas está compuesto no solo con la oferta destinada al Colegio Ruso Boliviano, sino, que también se opta por brindar el servicio a otros establecimientos en este caso para la Unidad Educativa Julio César Patiño.

2.4 Cliente Objetivo - comportamiento del consumidor

Es necesario considerar el cliente objetivo y conocer las características de adquisición del servicio, en este caso el transporte escolar, para ello, en los incisos siguientes se identifica el universo y muestra concreta a quienes se llegó el estudio de mercado.

a) Cliente Objetivo 1: Colegio Ruso Boliviano

En el presente punto se realiza una descripción inicial de los resultados obtenidos en el Colegio Ruso Boliviano, la selección muestral se basó mediante el uso del método probabilístico destallado a continuación:

Universo: 260 estudiantes (Padres de Familia)

Muestra: ?



Nivel de error: 0.05

Nivel de Confianza: 95%

Una vez identificado el universo se realiza la estimación de la muestra, considerando la siguiente fórmula estadística:

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

Donde:

- ❖ n = Tamaño de la muestra?
- ❖ Z = Valor de Confianza 95%= 1,96 (Valor en Tablas)
- ❖ N = Universo o población = 260 estudiantes (padres de familia).
- ❖ p = Probabilidad de éxito = 0,5
- ❖ q = Probabilidad de fracaso = 0,5
- ❖ e = Nivel de error de estimación = 0,05

Remplazando en la fórmula se tiene:

$$n = \frac{(1.96)^2 (260) (0.5) (0.5)}{0.05^2 (260 - 1) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

$$n = \frac{172.872}{0.4475 + 0.9604} = 1.4079$$

$$n = 122.78$$

n = 123 encuestados.



Por tanto, la selección muestral en el caso del Colegio Ruso Boliviano llegó a 123 encuestas, mismas que estuvieron dirigidas a los padres de familia que acuden a dicho establecimiento educativo privado.

Cabe resaltar, la investigación en conocer las particularidades y apreciación hacia el transporte escolar por parte los padres de familia, se recurrió a la Boleta de Encuesta (Véase Anexo N° 2).

b) Cliente Objetivo 2: Unidad Educativa Julio César Patiño

Por otra parte, se consideró la Unidad Educativa Julio César Patiño, el cual se ubica en el barrio de Achumani, cercano al barrio de Calacoto, del mismo modo se dispuso obtener la muestra correspondiente, bajo el siguiente criterio:

Universo: 380 estudiantes (Padres de Familia)

Muestra: ?

Nivel de error: 0.05

Nivel de Confianza: 95%

Una vez identificado el universo se realiza la estimación de la muestra, considerando la siguiente fórmula estadística:

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

Donde:

- ❖ n = Tamaño de la muestra?
- ❖ Z = Valor de Confianza 95%= 1,96 (Valor en Tablas)
- ❖ N = Universo o población = 380 estudiantes (padres de familia).
- ❖ p = Probabilidad de éxito = 0,5
- ❖ q = Probabilidad de fracaso = 0,5



❖ $e =$ Nivel de error de estimación $= 0,05$

Remplazando en la fórmula se tiene:

$$n = \frac{(1.96)^2 (380) (0.5) (0.5)}{0.05^2 (380 - 1) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

$$n = \frac{364.952}{0.9475 + 0.9604} \quad 1.9079$$

$$n = 191.28$$

$n = 191$ encuestados.

Por lo tanto, en cuanto los padres de familia a los que se llegó de este establecimiento educativo alcanzaron las 191 encuestas. Cabe resaltar, la investigación en conocer las particularidades y apreciación hacia el transporte escolar por parte los padres de familia, se recurrió a la Boleta de Encuesta (Véase Anexo N° 4).

2.4.1 Segmento Clientes potenciales – Colegio Privado

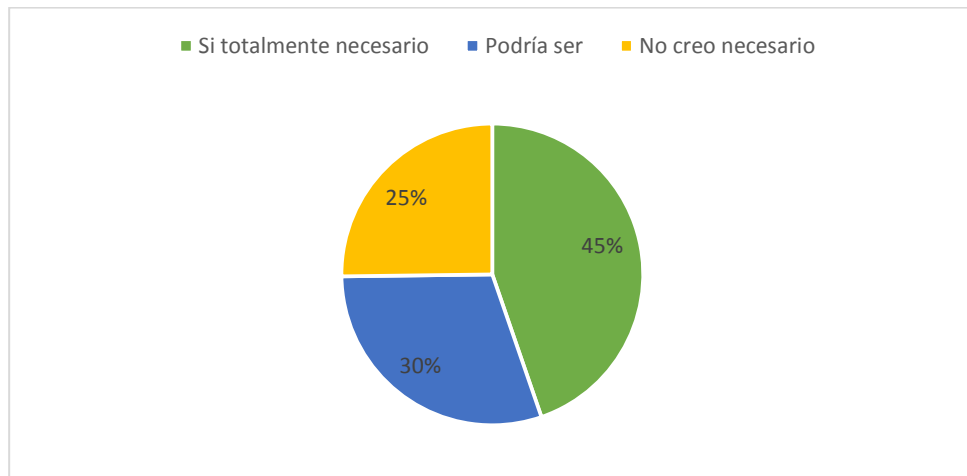
A continuación, se expone los datos referidos de la población encuesta del colegio privado o particular.

2.4.1.1 Cree usted necesario contar con un servicio de transporte escolar

Después de haber identificado las características particulares de la población de padres de familia que alguna vez contrataron los servicios de una empresa de

transporte escolar, es necesario, ahora identificar si al conjunto de padres, tanto aquellos que no tuvieron la experiencia de contratación como de aquellos que si conocen de este servicio, se dispuso a interrogar si les interesaba o veían la necesidad de optar por una empresa que brinde esta oferta, encontrando la siguiente apreciación:

Gráfico 18: Necesidad de contar con servicio de transporte escolar



Fuente: Elaboración propia con base al Anexo N° 3, Tabla de Frecuencia 10

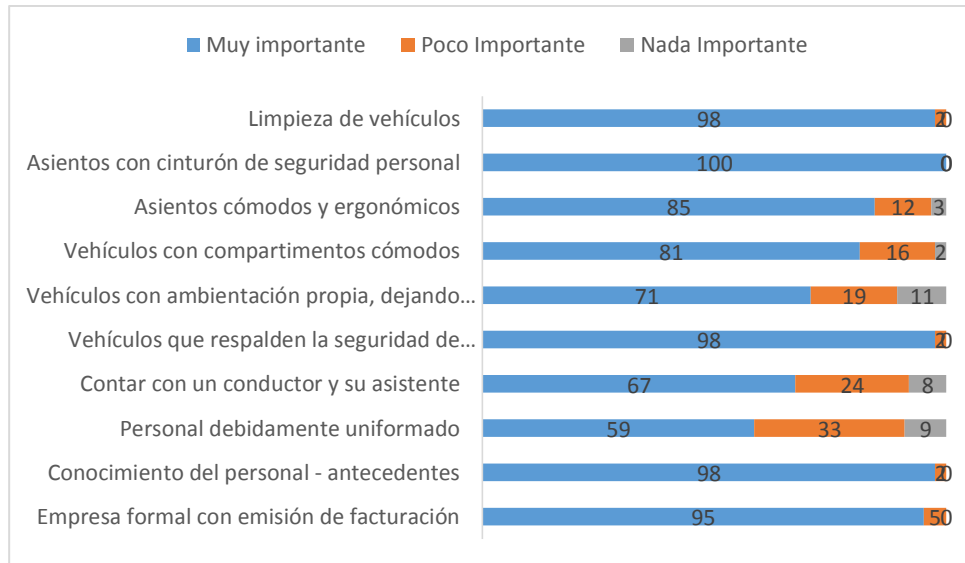
En cuanto la necesidad de optar por un servicio de transporte escolar, muchos de estos, concretamente el 45% de los padres de familia encuestados que pertenecen al Colegio Ruso Boliviano, señalaron estar de acuerdo, es decir, éstos ven la necesidad de contar con este tipo de servicio, mientras que el 30% mantiene una postura indecisa, son aquellos que tendrían que analizar la oferta para luego optar por ella, como también, el 25% opinó no requerir dicho servicio de transporte.

2.4.1.2 Qué importancia tiene para usted los siguientes elementos

Al constituir una empresa destinada a ofertar el transporte escolar, se ve la necesidad de identificar algunos elementos esenciales para tomarlos en cuenta en la constitución y estructuración de su servicio, que no solo consta del

traslado de niños, niñas y adolescentes, por lo contrario, existe una serie de recursos complementarios que los clientes identifican como imperiosos dentro la oferta de servicio, resaltando las siguientes:

Gráfico 19: Elementos trascendentales para la oferta del servicio de transporte escolar



Fuente: Elaboración propia con base al Anexo N° 3, Tabla de Frecuencia 11

Con base en las opiniones de los padres de familia, que se constituirán posteriormente en los clientes potenciales del servicio de transporte escolar, en cuanto la variable limpieza, la mayoría de estos resalta dicha importancia dentro los vehículos, mientras que al hablar de seguridad, el cinturón de seguridad para cada niño o niña, es visto como un elemento de interés e importante valor al momento de encontrar un servicio de transporte escolar, como otros destacan la importancia de los asientos cómodos y ergonómicos.

Asimismo, se resalta la importancia de que el vehículo cuente con los compartimentos necesarios, el cual sirva para guardar los materiales, mochilas u otros implementos que llevan los niños, niñas y adolescentes, como también, un punto de importancia es la característica de ambientación de vehículo, ya



que los mismos actualmente deben emplear la apertura de los ventanales, situación que pone en alto riesgo para los estudiantes.

Por otra parte, se considera necesario el contar con un asistente dentro el traslado de pasajeros, el cual, pueda guiar y controlar a los niños, niñas y adolescentes, como la característica del uniforme no es totalmente necesario según la apreciación de los padres de familia.

En tanto, un recurso de interés común para el conjunto de los padres de familia, es el conocimiento a cabalidad del conductor asignado, es decir, apelando a conocer los antecedentes de dicha persona, como por otro, un valor de importancia, es también contar con una empresa formal legalmente constituida que pueda brindar la garantía y respaldo necesario.

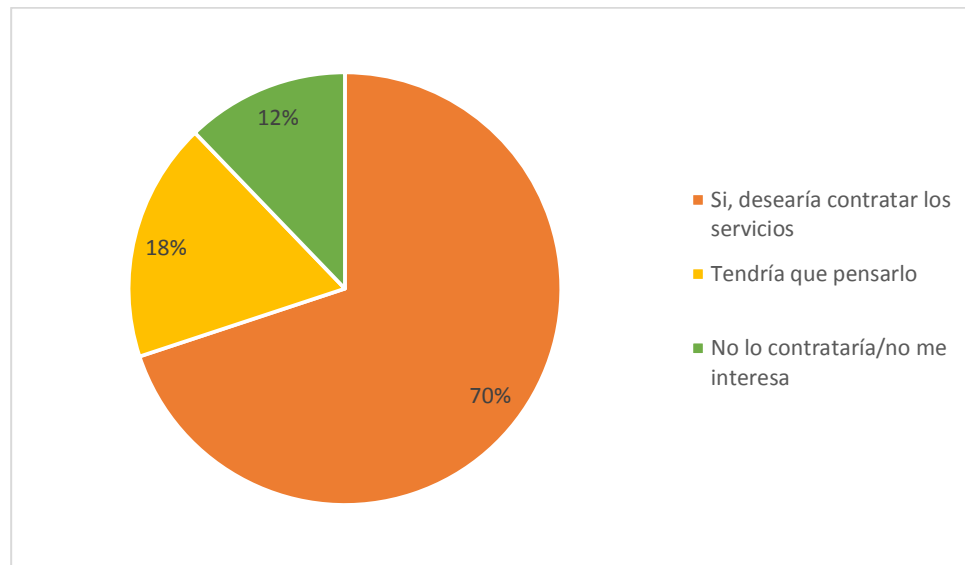
Como se aprecia, existe una importante cantidad de recursos complementarios que son necesarios para estructurar un servicio de transporte ideal, el cual pueda cubrir y satisfacer las expectativas de los clientes potenciales, los resultados expuestos son una base central que debe tomarse muy en cuenta para la instauración de los mismos dentro el servicio a ser ofertado.

2.4.1.3 Le gustaría contar con un servicio de transporte que le brinde lo siguiente: Vehículos modernos, asientos cómodos con cinturón de seguridad personal, servicio de rastreo GPS de rastreo, seguro contra accidentes

Optar por un servicio de transporte escolar, el cual este enfocado a trasladar personas, en este caso niño y niñas, demanda una serie de elementos que son de vital importancia para los padres de familia, es por ello, que al momento de destacar la oferta de un parque automotor moderno, con vehículos nuevos, como los implementos de seguridad individuales, asistente y rastreo satelital por

GPS y por ende que cuente con todos los seguros, la opinión de los padres de familia se enfocaron en lo siguiente:

Gráfico 20: Decisión de contratación de una empresa moderna y formal con servicios distinguidos



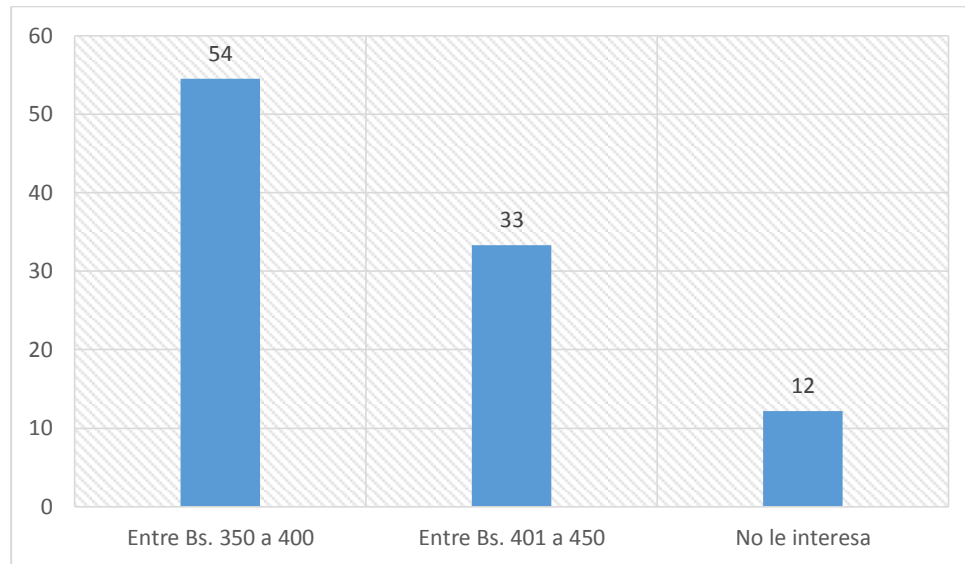
Fuente: Elaboración propia con base al Anexo N° 3, Tabla de Frecuencia 12

Con base en la opinión de los padres de familia, se pudo establecer, el 70% de estos manifestó estar de acuerdo con la oferta, es decir, optarían por la contratación de los servicios de transporte escolar, en tanto, 18% no manifestó una decisión, y finalmente el 12% insinuó no requerir dicho servicio.

2.4.1.4 ¿Qué valor tiene destinado para acceder al servicio de transporte escolar de sus hijos?

En referencia al pago económico permisible para la economía de los clientes potenciales, opinaron lo siguiente:

Gráfico 21: Valor económico que destinaría el cliente potencial



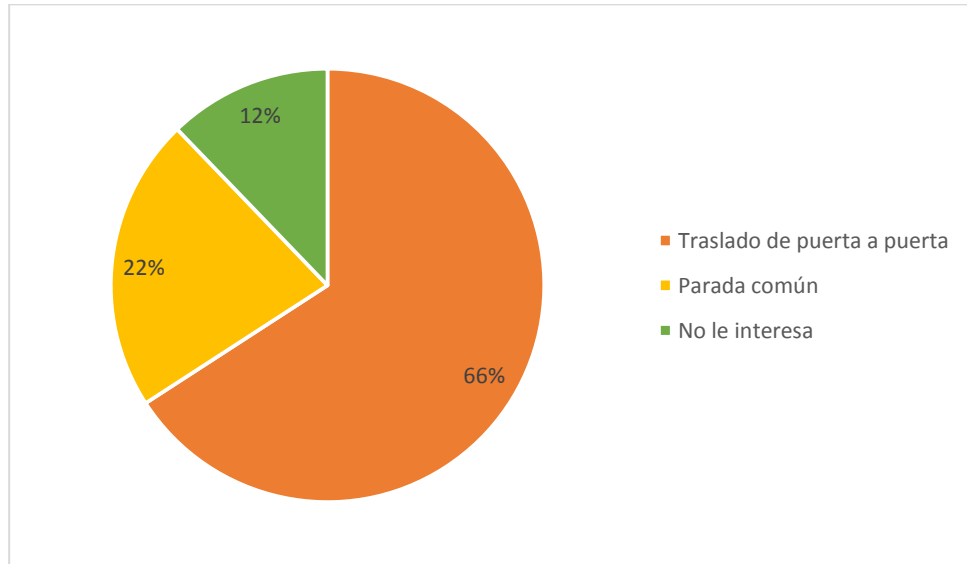
Fuente: Elaboración propia con base al Anexo N° 3, Tabla de Frecuencia 13

Con base en los resultados obtenidos, se evidencia que, para una gran mayoría, en este caso el 54% opinó destinar un monto entre Bs. 351 a 400, como cuota mensual de pago, mientras que el 33% consideró la opción de Bs. 401 a 450.

2.4.1.5 ¿Qué tipo de servicio le gustaría contar al momento del traslado de su niño(a)?

En referencia al tipo de servicio enfocado en el traslado de los niños, niñas y adolescentes se puede evidenciar lo siguiente:

Gráfico 22: Tipo de servicio de transporte requerido por el cliente



Fuente: Elaboración propia con base al Anexo N° 3, Tabla de Frecuencia 14

Para la población que le interesa optar por un servicio de transporte escolar, la intención pretendida se enfoca en optar por una oferta de traslado de puerta a puerta, el cual es corroborado por el 66% mientras que para el 22% podría acceder a puntos de parada comunes según se establezca la particularidad de la logística de las rutas.

2.4.2 Segmento Clientes potenciales – Unidad Educativa Julio César Patiño

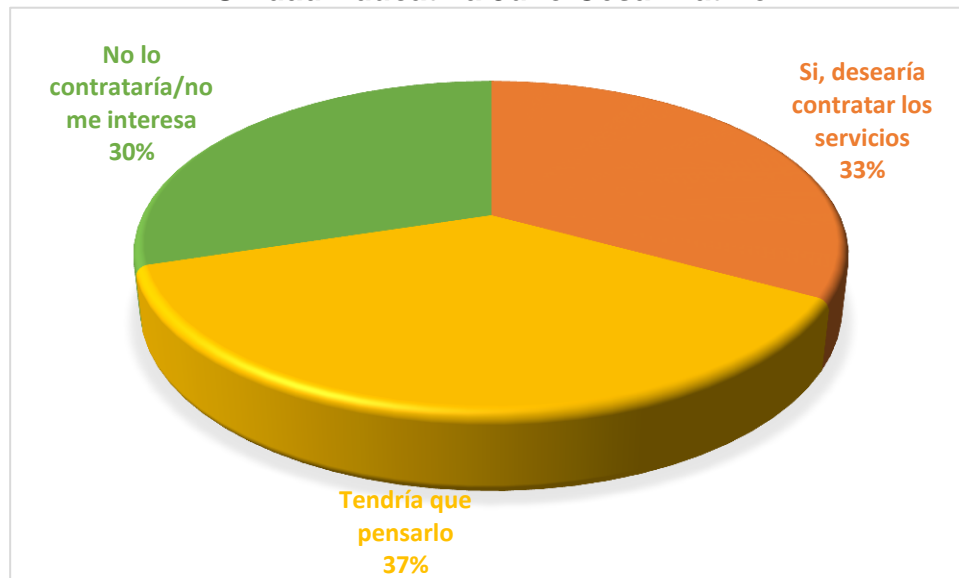
En el siguiente apartado, se toma en cuenta la opinión de los padres de familia correspondientes a la Unidad Educativa Julio César Patiño, quienes brindaron su opinión acerca de la necesidad de optar o no por el servicio de transporte escolar a ser habilitado en dicho establecimiento.



2.4.2.1 Intención de contratación del servicio de transporte escolar – Unidad Educativa Julio César Patiño

En cuanto la opinión de los padres de familia que tienen el interés de contratar el servicio de transporte escolar, se tiene:

**Gráfico 23: Intención de contratación del servicio de transporte escolar –
Unidad Educativa Julio César Patiño**



Fuente: Elaboración propia con base al Anexo N° 4, Tabla de Frecuencia 4

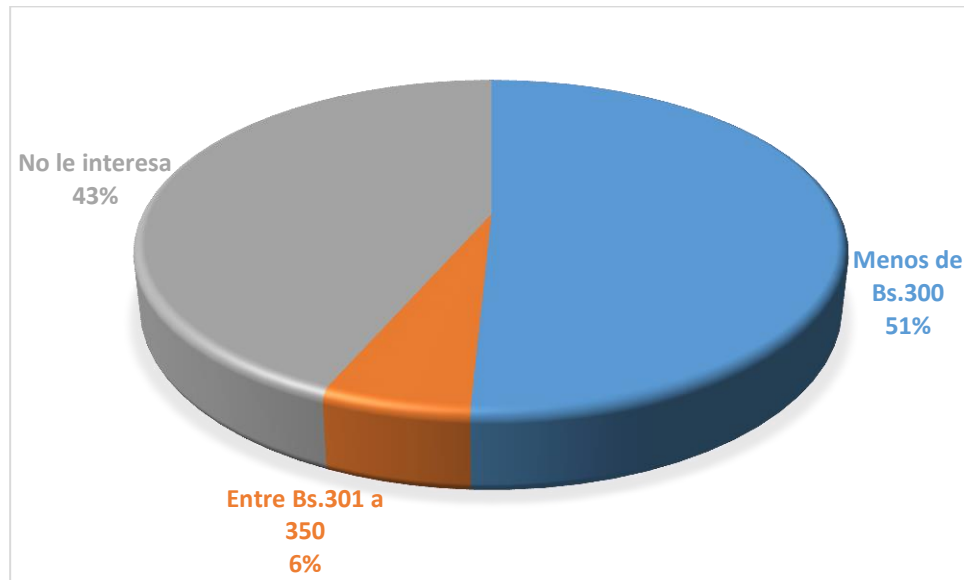
Se evidencia que 33% de los encuestados, es decir, este es el porcentaje de interés por parte los padres de familia en cuanto optar por el servicio de transporte escolar, mientras que el 37% optó por tomarse el tiempo para decidir en relación a optar por este servicio, mientras que para el 30% no le interesa este requerimiento.



2.4.2.2 Monto económico dispuesto a cancelar por el servicio de transporte escolar

En referencia al valor de pago por el servicio de transporte escolar la situación obtenida se distingue de la siguiente manera:

Gráfico 24: Monto económico dispuesto a cancelar por el servicio de transporte escolar



Fuente: Elaboración propia con base al Anexo N° 4, Tabla de Frecuencia 5

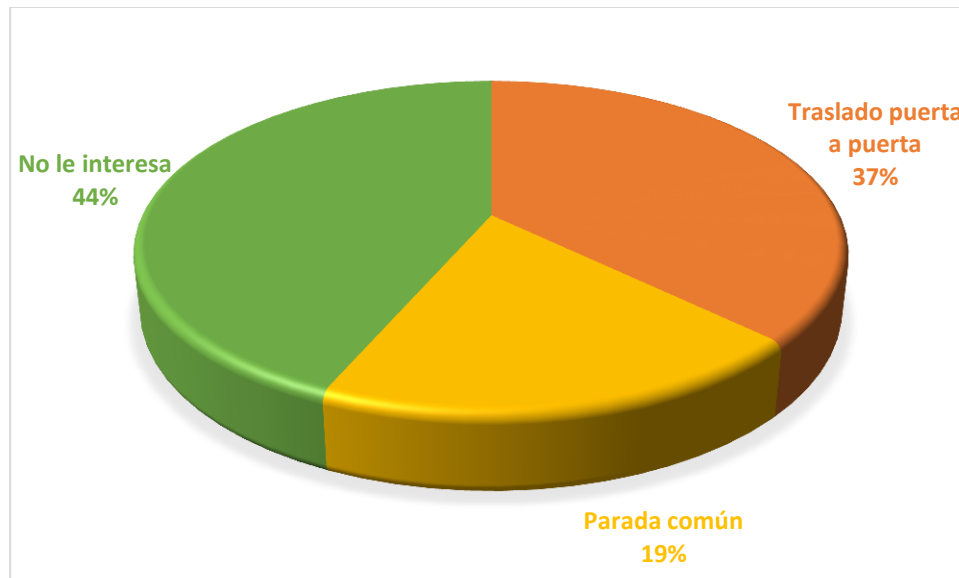
Los resultados dan cuenta que aquellos padres de familia que, si confirman el deseo de contar con un servicio de transporte escolar, como también aquellos que indicaron en pensar y decidir posteriormente, consideran que el 51% estaría dispuesto a pagar un monto por debajo de los Bs. 300.- en tanto, solo el 6% considera abonar entre los Bs. 301 a 350.



2.4.2.3 Tipo de servicio de transporte escolar requerido por el padre de familia

En cuanto el tipo de servicio de transporte escolar requerido, muchos de los padres de familia interesados en contar con el servicio de transporte escolar, consideran la necesidad de buscar un servicio que pueda trasladar a los hijos de puerta a puerta, es decir, desde el domicilio hacia la unidad educativa y viceversa, el cual es apoyado por el 37% de los encuestados.

Gráfico 25: Tipo de servicio de transporte escolar requerido por los padres de familia



Fuente: Elaboración propia con base al Anexo N° 4, Tabla de Frecuencia 6

2.4.3 Demanda

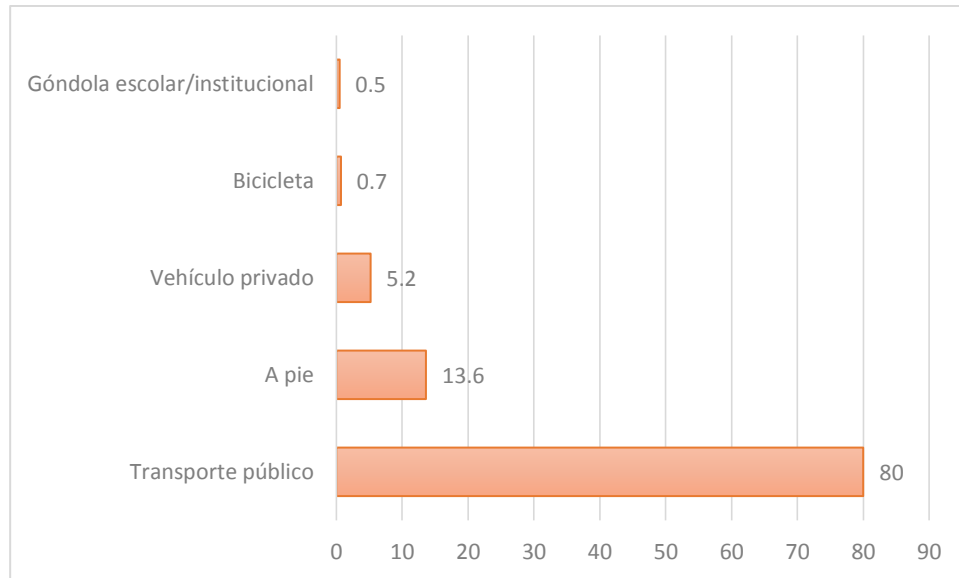
2.4.3.1 Demanda Insatisfecha

Con base en los datos extraídos del reporte propiciado por el Estudio de Tráfico para la Actualización de la Demanda de Transporte, realizado por la Secretaria



Municipal de Planificación para el Desarrollo del Gobierno Autónomo Municipal de La Paz, se estima indicadores de movilidad de personas dentro el Macrodistrito Sur y el uso de transporte, con lo siguiente datos:

Gráfico 26: Macrodistrito Sur: Viajes generados según modo de transporte (2018)



Fuente: Gobierno Autónomo Municipal de La Paz Secretaria Municipal de Planificación para Desarrollo (2016) Macrodistrito Sur. Distritos 18 – 19 – 21. Edit. Graficantes M.D. Pág. 29

Según el anterior indicador, se evidencia claramente que el porcentaje que emplea el servicio de transporte escolar o góndola escolar como la denominan en el estudio de movilidad, en el Macrodistrito Sur solo alcanza el 0,05%, pese a este resultado, en la presente investigación se pretendió conocer con mayor precisión dicha situación, para ello, se obtuvo información concreta en cuanto el número de personas que acceden al servicio de transporte escolar, dentro el Macrodistrito Sur, enfocado en los establecimientos educativos particulares de nivel pre-escolar (inicial) primaria y secundaria.



2.4.3.1.1 Establecimiento educativo –colegios privados-

a) Situación del Transporte Escolar –Colegios Privados-

Mediante una visita a los colegios privados establecidos en el Macrodistrito Sur, se logró obtener información en relación a la adquisición del servicio de transporte escolar, resaltando lo siguiente:

Tabla 2: Colegios privados en el Macrodistrito Sur: Situación del transporte escolar (2019)

	Colegios	Nº Alumnado	Nº de Vehículos	Nº Asientos	Capacidad	Capacidad Ociosa	Capacidad utilizada
1	Instituto Educativo Los Pinos	590	0	0	0	0	0
2	La Salle	960	10	25	250	18	233
3	Calvert	480	8	25	200	14	186
4	Loretto	540	0	25	0	0	0
5	Ruso Boliviano	260	0	25	0	0	0
6	Rosa Gattorno	780	5	25	125	9	116
7	Cumbre	365	5	25	125	9	116
8	Franco Boliviano	630	8	25	200	14	186
9	Vida y Verdad	720	10	25	250	18	233
10	Unidad Educativa del Ejército	504	8	25	200	14	186
11	Internacional Tierras Altas	180	0	0	0	0	0
12	Ernest Hemingway	340	0	0	0	0	0
13	Alemán Mariscal Braun	684	7	25	175	12	163
14	Montessori	560	8	25	200	14	186
15	San Andrew's	738	8	25	200	14	186
16	San Ignacio	880	10	25	250	18	233
17	Domingo Savio	840	10	25	250	18	233
18	Dr. Martín Cárdenas Hermosa	460	0	0	0	0	0
19	Utasawa	160	0	0	0	0	0
20	Americano Obrajes	470	0	0	0	0	0
	Total	11141	97				2255



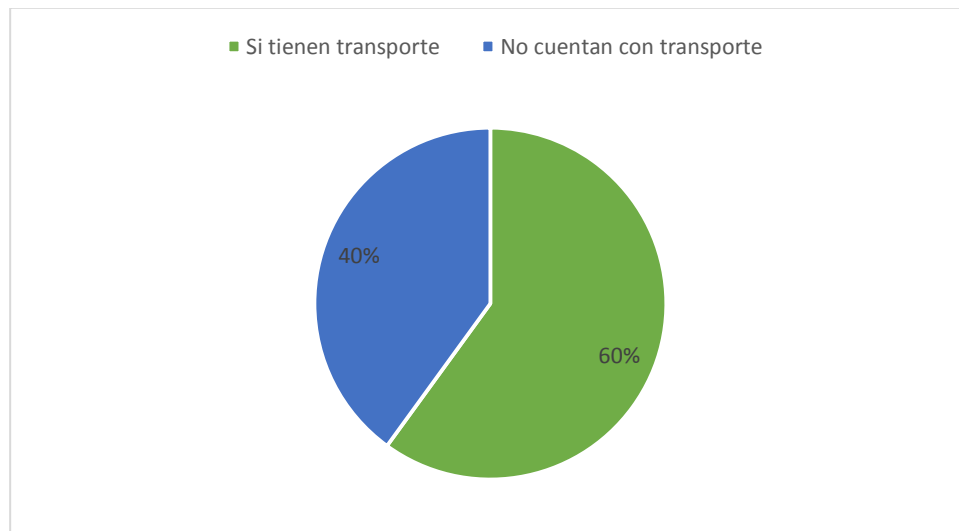
Fuente: Elaboración propia con base a estudio de campo.

Con base en los hallazgos, se pudo evidenciar la capacidad instalada del servicio de transporte escolar se pudo establecer un aproximado del número de vehículos disponibles para el traslado de estudiantes, alcanzando a 97 microbuses, que circulan y cumplen con dicha actividad en mencionado lugar.

b) Número de colegios y el acceso a transporte escolar

Como se expone en la tabla 2, se identifica la cantidad de establecimientos educativos –colegios privados- que totalizan 20, los cuales se ubican en el Macrodistrito Sur de la ciudad de La Paz, y de los cuales, el acceso al servicio de transporte escolar manifiesta el siguiente comportamiento.

Gráfico 27: Número de colegios y el acceso a transporte escolar



Fuente: Elaboración propia con base a estudio de campo.

Con base en los resultados obtenidos, fue posible considerar que el 40% de los establecimientos educativos –colegios privados- carecen del acceso al servicio de contratación de una empresa de transporte escolar, es decir, del total, 8



colegios no cuentan con dicho servicio, mientras que el restante 60% si logra acceder.

c) Cantidad de usuarios que acceden al transporte escolar

Por otra parte, un dato de interés, se refleja en los hallazgos obtenidos mediante el levantamiento de datos realizado en el Macrodistrito Sur de la ciudad de La Paz, se logró conocer el nivel poblacional de estudiantes, ascendiendo a 11141 niños, niñas y adolescentes que vienen acudiendo al nivel primario y secundario de los 20 establecimientos educativos identificados.

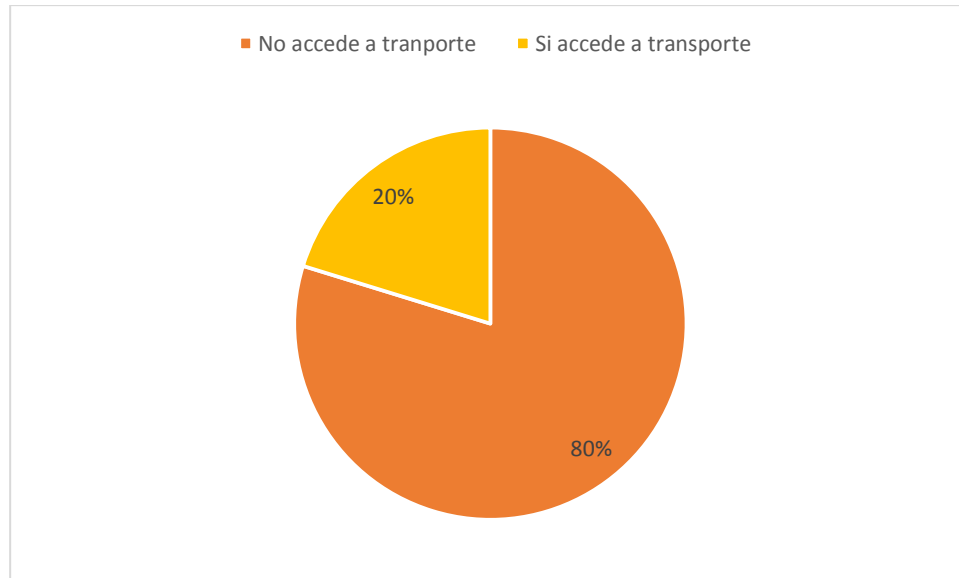
Tabla 3: Transporte escolar: Cantidad de usuarios de este tipo de servicio

Colegios Privados	Cantidad
No accede a transporte	8886
Si accede a transporte	2255
Total	11141

Fuente: Elaboración propia con base a estudio de campo.

Identificado la cantidad de estudiantes que acude al nivel primario y secundario en el Macrodistrito Sur, el cual alcanza a los 11141 niños, niñas y adolescentes, es posible considerar los porcentajes de acceso al transporte escolar y de aquellos que no lo hacen.

Gráfico 28: Transporte escolar: Cantidad en porcentaje de usuario del servicio



Fuente: Elaboración propia con base a estudio de campo.

Según el gráfico, es posible considerar que el 80% de los estudiantes de los niveles primario y secundario que residen en el Macrodistrito Sur en la ciudad de La Paz no acceden a un tipo de transporte escolar, mientras que el restante 20% si lo hace y tiene a su disponibilidad este tipo de servicio contratado por el establecimiento educativo.

e) Establecimientos educativos que les interesa el servicio de transporte escolar

En la tabla expuesta a continuación se presenta las características particulares de los establecimientos educativos que pretenden aumentar con el ingreso de vehículos (buses) para la siguiente gestión, destinados para el transporte escolar, como también, se identifica la posibilidad de aquellos establecimientos que no cuentan con este servicio, pero que pretendieran considerar optar por este tipo de servicio.



Tabla 4: Aumento de vehículos para el servicio de transporte escolar

	Colegios	Nº Alumnado	Nº de Vehículos	Aumento de buses	Demanda proyectada
1	Instituto Educativo Los Pinos	590	0	0	0
2	La Salle	960	10	3	75
3	Calvert	480	8	1	25
4	Loretto	540	0	2	50
5	Ruso Boliviano	260	0	5	125
6	Rosa Gattorno	780	5	2	50
7	Cumbre	365	5	1	25
8	Franco Boliviano	630	8	2	50
9	Vida y Verdad	720	10	2	50
10	Unidad Educativa del Ejército	504	8	2	50
11	Internacional Tierras Altas	180	0	0	0
12	Ernest Hemingway	340	0	0	0
13	Alemán Mariscal Braun	684	7	2	50
14	Montessori	560	8	2	50
15	San Andrew's	738	8	2	50
16	San Ignacio	880	10	3	75
17	Domingo Savio	840	10	3	75
18	Dr. Martín Cárdenas Hermosa	460	0	1	25
19	Utasawa	160	0	0	0
20	Americano Obrajés	470	0	0	0
		11141		33	825

Fuente: Elaboración propia con base a estudio de campo.

Con base en los resultados expuestos en la tabla, se resalta aquellos establecimientos educativos que pretendieran contar con el servicio de

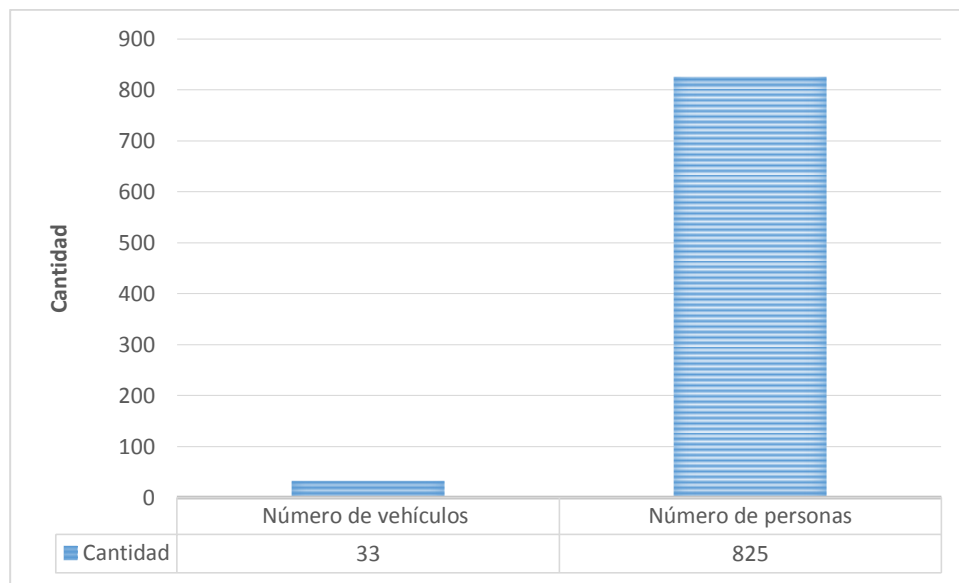


transporte escolar para la siguiente gestión, entre ellos, resaltando los colegios Dr. Martín Cárdenas Hermosa, Loretto y Ruso Boliviano.

e) Potenciales usuarios

La potencial demanda para el presente caso se basa en el número de vehículos que se aumentaron para la presente gestión, en razón a la pasada gestión, dicho indicador fue manifestado por las personas entrevistadas, concretamente propietarios y/o representantes de las empresas de transporte escolar actualmente vigentes en el mercado y que trabajan con los establecimientos educativos:

Gráfico 29: Colegios privados: Potenciales usuarios



Fuente: Elaboración propia con base a estudio de campo.

Con base en el gráfico, en el mismo se evidencia dos tipos de resultados, por una parte, se tiene, el número de vehículos (cantidad) que pretende aumentarse para la nueva gestión, indicador que toma base en datos del pasado año y que hoy están vigentes en el mercado de servicios de transporte escolar, como



también, se considera aquellos colegios que desearían contar con este tipo de servicio.

De esta manera, es posible evidenciar que el mercado actual demandará el ingreso de 33 vehículos al servicio de transporte escolar, situación prevista para la gestión 2020, lo que significa alcanzar una cantidad de 825 estudiantes que requieren de este tipo de servicio.

2.4.3.1.2 Unidad Educativa Julio César Patiño

a) Situación del Transporte Escolar

La situación del transporte escolar dentro las Unidades Educativas Fiscales es distinta, denotando ante todo la ausencia del servicio dentro este tipo de establecimientos educativos, sin embargo, solo alguna cuenta con este servicio, como se resalta en la tabla siguiente:

Tabla 5: Unidad Educativa Julio César Patiño: Situación del transporte escolar por cada establecimiento

	Colegios	Nº Alumnado	Nº de Vehículos	Nº Asientos	Capacidad	Capacidad Ociosa
1	María Auxiliadora II	470	2	52	4	48
2	12 de Abril	240	0	0	0	0
3	Julio César Patiño	820	0	0	0	0
4	René Barrientos Ortuño	640	0	0	0	0
5	6 de Junio	593	0	0	0	0
6	Mcal. De Zepita	180	0	0	0	0
7	Jesús Niño	240	0	0	0	0
8	Achumani	265	0	0	0	0
9	Libertadores de América	192	2	52	3	49
10	San Juan	170	0	0	0	0
11	Saint Germain	196	0	0	0	0



Colegios	Nº Alumnado	Nº de Vehículos	Nº Asientos	Capacidad	Capacidad Ociosa	Colegios
12	Santa Rosa La Florida	234	0	0	0	0
13	Rose Marie Galindo de Barrientos	186	0	0	0	0
14	Cnl. Gualberto Villarroel	470	0	0	0	0
15	Rvdo. Padre Walter Strub A	320	0	0	0	0
16	San Andrés	180	0	0	0	0
17	Fuerzas Armadas de la Nación.	480	3	78	5	73
18	América II	360	0	0	0	0
19	Boliviano Achumani	397	0	0	0	0
20	Cefi Sur	240	0	0	0	0
21	Víctor Paz Estensoro	540	0	0	0	0
22	Virgen de Fátima	392	0	0	0	0
23	Santa Rosa de Lima	210	0	0	0	0
24	Joaquín Herrmann de Villa Apaña	340	0	0	0	0
25	Gran Bretaña	579	0	0	0	0
26	Jesús Divino Maestro	315	0	0	0	0
	Total	9249	7	182	12	170

Fuente: Elaboración propia con base a estudio de campo.

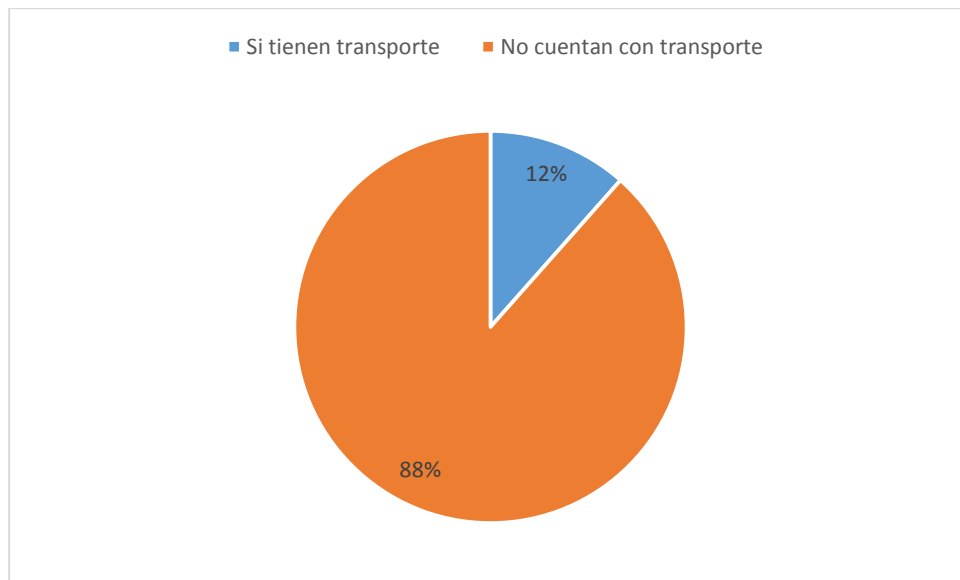
Se pudo identificar a 26 establecimientos educativos fiscales distribuidos por todo el Macrodistrato Sur de la ciudad de La Paz, entre ellas, se detectó, el servicio de transporte escolar es mínimo, es decir, solo algunos establecimientos optaron por la contratación del transporte, se identificó 7 vehículos disponibles, cada uno con una capacidad de 26 pasajeros, el cual tiene una capacidad de 182 beneficiarios del servicio, es posible mencionar a las Unidades Educativas María Auxiliadora II, Libertadores de América y Fuerzas Armadas de la Nación como las únicas que poseen este tipo de requerimiento.



b) Número de Unidades Educativas y el acceso a transporte escolar

En cuanto el acceso a transporte escolar por parte las unidades educativas fiscales, fue posible cotejar la siguiente información:

Gráfico 30: Unidades Educativas Fiscales: Acceso al servicio de transporte escolar



Fuente: Elaboración propia con base a estudio de campo.

Con base en los resultados obtenidos, del 100% de unidades educativas, solo el 12% si accede a contratar los servicios de transporte escolar, mientras que el restante es aquella población que no cuenta con este tipo de oferta que pueda interesarle.

c) Cantidad de usuarios que acceden al transporte escolar

Por otra parte, un dato de interés, se refleja en los hallazgos obtenidos mediante el levantamiento de datos realizado en el Macrodistricho Sur de la ciudad de La Paz, en este caso a la población de estudiantes que acuden a



unidades educativas fiscales, se logró conocer el nivel poblacional de estudiantes, ascendiendo a 9249 niños, niñas y adolescentes que vienen acudiendo al nivel primario y secundario de 26 establecimientos educativos identificados.

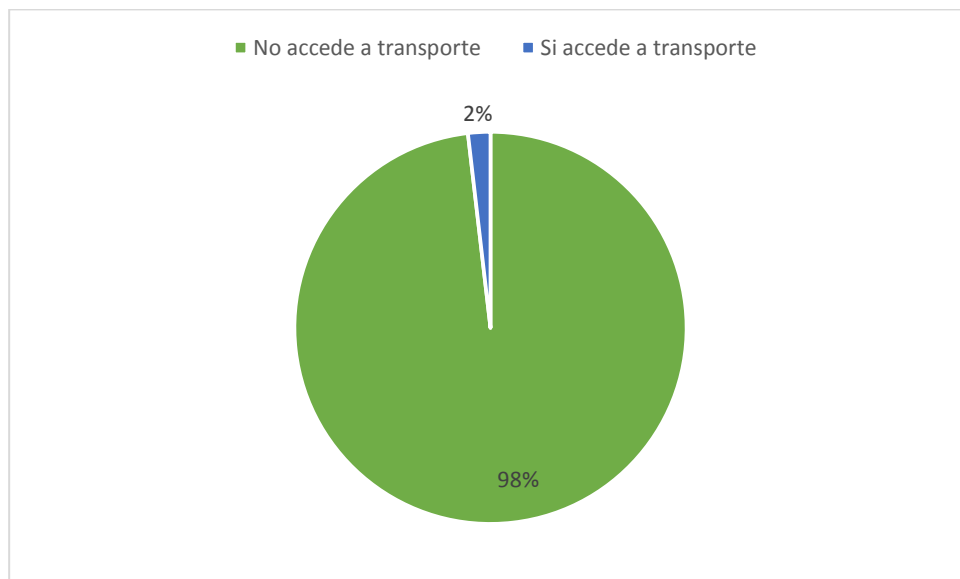
Tabla 6: Transporte escolar: Cantidad de usuarios de este tipo de servicio

Colegios Privados	Cantidad
No accede a transporte	9249
Si accede a transporte	182
Total	9067

Fuente: Elaboración propia con base a estudio de campo.

Identificado la cantidad de estudiantes que acude al nivel primario y secundario en el Macrodistrito Sur de los establecimientos educativos fiscales, alcanza a los 9249 niños, niñas y adolescentes, es posible considerar los porcentajes de acceso al transporte escolar y de aquellos que no lo hacen.

Gráfico 31: Unidad Educativa Fiscal: Porcentaje de usuarios del servicio de transporte





Fuente: Elaboración propia con base a estudio de campo.

Como se evidencia en el gráfico anterior, solamente el 2% de los niños, niñas y adolescentes de unidades educativas fiscales acceden al servicio de transporte escolar, mientras que el restante, 98% no lo hace.

d) Unidad Educativa Fiscal que les interesa el servicio de transporte escolar

Como se logró evidenciar anteriormente, las unidades educativas fiscales no acceden normalmente a un servicio de transporte escolar, solo una parte mínima de la población de esta característica cuenta con este tipo de servicio complementario a la educación de sus niños, niñas y adolescentes, es por ello, importante evidenciar el siguiente gráfico:

Tabla 7: Unidad Educativa Fiscal: Interés de aumento de buses para el servicio de transporte escolar

	Colegios	Nº Alumnado	Nº de Vehículos	Aumento de buses	Demanda proyectada
1	María Auxiliadora II	470	2	2	52
2	12 de Abril	240	0	0	0
3	Julio César Patiño	820	0	5	130
4	René Barrientos Ortuño	640	0	0	0
5	6 de Junio	593	0	0	0
6	Mcal. De Zepita	180	0	0	0
7	Jesús Niño	240	0	0	0
8	Achumani	265	0	0	0
9	Libertadores de America	192	2	1	26
10	San Juan	170	0	0	0
11	Saint Germain	196	0	0	0
12	Santa Rosa La Florida	234	0	0	0
13	Rose Marie Galindo de Barrientos	186	0	0	0
14	Cnl. Gualberto Villarroel	470	0	0	0
15	Rvdo. Padre Walter Strub A	320	0	0	0
16	San Andrés	180	0	0	0



	Colegios	Nº Alumnado	Nº de Vehículos	Aumento de buses	Demanda proyectada
17	Fuerzas Armadas de la Nación.	480	3	2	52
18	América II	360	0	0	0
19	Boliviano Achumani	397	0	0	0
20	Cefi Sur	240	0	0	0
21	Víctor Paz Estensoro	540	0	0	0
22	Virgen de Fátima	392	0	0	0
23	Santa Rosa de Lima	210	0	0	0
24	Joaquín Herrmann de Villa Apaña	340	0	0	0
25	Gran Bretaña	579	0	0	0
26	Jesús Divino Maestro	315	0	0	0
	Total	9249	7	10	260

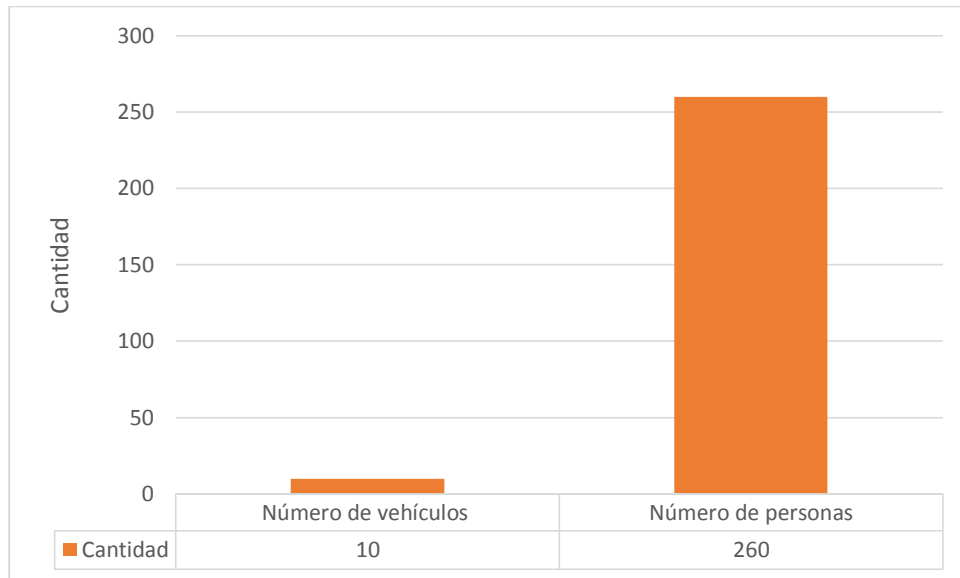
Fuente: Elaboración propia con base a estudio de campo.

Con base en los resultados considerados anteriormente, se evidencia el aumento de la cantidad de vehículos pretendidos por las empresas y operadores individuales que consideran necesario el ingreso de vehículos para el transporte escolar, el cual ascienda a un número de 10, de los cuales, por una lado, algunos establecimiento aumentarían a la flota de vehículos con la cual cuentan y por otro lado, se tiene un establecimiento que le interesaría la contratación de este tipo de servicio.

e) Potenciales usuarios

En lo que respecta la potencial demanda por parte los padres de familia de las unidades educativas ubicados en el Macrodistrito Sur de la ciudad de La Paz, se evidencia el siguiente comportamiento:

Gráfico 32: Unidad Educativa: Potenciales usuarios



Fuente: Elaboración propia con base a estudio de campo.

Con base en los resultados obtenidos, se tiene la intención de adicionar 10 vehículos (buses) dentro el servicio de transporte escolar, el cual pretenda cubrir a 260 beneficiarios, en este caso, niños, niñas y adolescentes que gozarían de este tipo de oferta.

2.4.3.2 Demanda Potencial

Con base a los datos anteriormente expuestos, fue posible identificar los colegios privados como la unidad educativa fiscal que tienen el interés de acceder al servicio de transporte escolar, es por ello, necesario tomar en cuenta la siguiente tabla:



Tabla 8: Demanda Potencial –Colegios privados-

	Colegios	Nº Alumnado	Nº de Vehículos	Aumento de buses	Demanda proyectada
1	Instituto Educativo Los Pinos	590	0	0	0
2	Loretto	540	0	2	50
3	Ruso Boliviano	260	0	5	125
4	Dr. Martín Cárdenas Hermosa	460	0	1	25
5	Utasawa	160	0	0	0
6	Americano Obrajes	470	0	0	0

Fuente: Elaboración propia con base a estudio de campo.

Para el presente caso, se selecciona el Colegio Ruso Boliviano como el potencial cliente al que pretende brindarse el servicio de transporte escolar por parte la empresa Mi Carrito Transporte Escolar, para ello, se considera el siguiente cálculo de interés.

Asimismo, en lo que respecta la demanda en el sector de establecimientos fiscales, se tiene los siguientes resultados de interés:

Tabla 9: Demanda Potencial –Unidad Educativa Fiscal-

	Colegios	Nº Alumnado	Nº de Vehículos	Aumento de buses	Demanda proyectada
1	María Auxiliadora II	470	2	2	52
2	Julio César Patiño	820	0	5	130
3	Libertadores de América	192	2	1	26
4	Fuerzas Armadas de la Nación.	480	3	2	52
	Total	9249	7	10	260

Fuente: Elaboración propia con base a estudio de campo.



El porcentaje de la demanda potencial, para ello, se recurrirá al siguiente método de cálculo:

$$C \times M = DP$$

C = Compra del servicio aparente

M = Meta de cobertura % del mercado que abarcará el servicio transporte escolar

DP = Demanda potencial

Tabla 10: Demanda Potencial

Cliente Objetivo 1: Padres de Familia Colegio Ruso Boliviano	Cliente Objetivo 2: Padres de Familia Unidad Educativa Julio César Patiño
Reemplazando: C = 180 padres de familia M = 70% DP = ?	Reemplazando: C = 380 padres de familia M = 33% DP = ?
Demanda Potencial = 126 padres de familia	Demanda Potencial = 125 padres de familia

Fuente: Elaboración propia.

Con base en la demanda potencial identificada, es posible realizar una comparación entre la capacidad instalada por el servicio de transporte y la demanda:



Tabla 11: Demanda potencial – Capacidad Instalada

Tipo de Cliente	Capacidad Instalada por 2 bus	Demanda Potencial	Resultado
Cliente Objetivo 1: Padres de Familia Colegio Ruso Boliviano	140 asientos	126 asientos requeridos	Capacidad ociosa: 14 asientos.
Cliente Objetivo 2: Padres de Familia Unidad Educativa Julio César Patiño	140 asientos	125 asientos requeridos	Capacidad ociosa: 15 asientos

Fuente: Elaboración propia.

2.5 Objetivos de marketing

Los objetivos de marketing del presente plan de negocios, son los siguientes:

- ⊕ Posicionar la marca Mi Carrito Transporte Escolar.
- ⊕ Establecer mecanismos para la aplicación del marketing mix
- ⊕ Desarrollar estrategias publicitarias para la captación de nuevos clientes.

2.6 Estrategias de marketing

En cuanto las estrategias de marketing se asumen las siguientes:



2.6.1 Servicio

El servicio se enmarca dentro del mercado de transporte de personas, particularmente el servicio de transporte escolar, es decir, que se brindará el servicio de recojo y traslado a niños, niñas y adolescentes que oscilan en la edad de 5 a 12 años, siendo este el mercado objetivo la que pretende llegar.

2.6.1.1 Formación

El servicio de la empresa Mi Carrito Transporte Escolar demanda la intervención de un personal altamente capacitado, en este caso, los conductores como también, las personas asistentes, estas últimas constituyéndose en las anfitrionas de cada bus, por ello, se toma en cuenta lo siguiente:

a) Formación continua para conductores

La formación para los conductores se enfocará en resaltar los siguientes elementos de interés e importancia.

- Transmisión en la conciencia de la importancia de la revisión y de un correcto mantenimiento del vehículo.
- Propiciar el aprendizaje a instalarse correctamente en el vehículo bajo criterios ergonómicos y de seguridad al volante.
- Fomentar una actitud de autoprotección en la conducción mediante soluciones individualizadas.
- Promover el desarrollo de habilidades de identificación de factores de riesgo, análisis de situaciones así como del control y gestión del espacio de seguridad.



- Propiciar el desarrollo de habilidades de control del riesgo para reducir las probabilidades de aparición de un accidente y mejorar la seguridad vial.
- Instaurar un asesoramiento personalizado sobre la conducción respecto al referencial de conducción segura y económica.
- Respeto a los demás usuarios en la vía, vehículos lentos, vehículos de dos ruedas, peatones.
- Maniobras profesionales, detección de obstáculos, preparación de la maniobra, visibilidad, ángulo muerto, espacio barrido, comportamiento y seguridad en la maniobra.

b) Formación continua para asistentes

Las personas encargadas en la recepción de los niños y niñas –anfitriones- de los buses de la empresa Mi Carrito Transporte Escolar, se destacan por lo siguiente:

- El personal del bus escolar se caracteriza por ser pro activo, ayuda en los procesos de entrada y salida de los viajeros para que no entorpezcan al resto.
- Ayudan a las personas con movilidad reducida en estos procesos para acceder a los asientos.
- Propicia el tiempo de espera y facilitar la entrada y salida de los pasajeros.
- Mantener un control visual en la zona de contacto con el usuario.
- Evitar realizar trabajos paralelos o jugar con objetos.
- Asentir regularmente cuando el usuario habla.
- Contestar las preguntas y si no se saben las respuestas realizar el esfuerzo de buscar la información,
- Anotar los datos proporcionados por el usuario cuando la complejidad (por ejemplo, un apellido, una dirección, una hora...) o la importancia



(siempre en el caso de una queja) lo aconseje - En cualquier caso, se prioriza la atención al usuario presencial.

- Propiciar la implementación del servicio complementario de educación dentro el traslado.

2.6.2 Precio

Es importante señalar que los precios del mercado de transporte escolar establecidos en el Macrodistrito Sur, comprende el siguiente resultado:

Tabla 12: Transporte Escolar: Precio que cancela el usuario mensualmente

	Centro Educativo	Zona/Barrio	Precio abonado
COLEGIOS PARTICULARES	Colegio Franco Boliviano	Achumani	Bs.370
	Colegio La Salle	La Florida	Bs.300
	Colegio Saint Andrews	La Florida	Bs.370
	Colegio Calvert	Calacoto	Bs.400
	Colegio Cumbre	Cota Cota	Bs.370
	Colegio Horizontes	Cota Cota	Bs.380
	Colegio Domingo Savio	Calacoto	Bs.250
	Colegio Montessori	Los Pinos	Bs. 350
	Colegio Alemán Mariscal Braun	Achumani	Bs. 380
	Unidad Educativa del Ejército	Irpavi	Bs.300
UNIDAD EDUCATIVA	María Auxiliadora II	Obrajes	Bs.220
	Libertadores de América	Achumani	Bs.225
	Fuerzas Armadas de la Nación	Cota Cota	Bs.230



Fuente: Elaboración propia con base en resultados obtenidos.

Como se aprecia en la tabla anterior, los precios establecidos en el mercado tienen una base de Bs.300 a 400, monto que fluctúa de acuerdo a la particularidad del establecimiento educativo, en este caso, privados. Mientras tanto que en las unidades educativas, el precio base es de Bs.230 como cobro del servicio de transporte escolar.

Con base en los datos anteriormente expuesto, la estrategia de precio asumido en el presente proyecto, tiene sustento en el análisis de comportamiento de los clientes, quienes brindaron una opinión acerca de monto destinado pretendido para cancelar por el servicio de transporte escolar, para este fin, se tiene distribuido la siguiente escala de precios para los segmentos:

Tabla 13: Empresa Mi Carrito Transporte Escolar: Precio del servicio

Cliente – Segmento Colegio Particular		Cliente – Segmento Unidad Educativa Fiscal	
Precio Mensual	Bs. 397.-	Precio Mensual	Bs. 297.-
Precio Anual (9 meses)	Bs. 3573.-	Precio Anual (9 meses)	Bs. 2673.-

Fuente: Elaboración propia.

2.6.3 Distribución

El lugar en que se emplaza la empresa y por ende la prestación del servicio, es un recurso clave, para este fin es importante contar con el espacio adecuado, poniendo mayor énfasis en la decoración y ambientación del lugar, por tal motivo, será oportuno contar con los siguientes detalles:

- ↗ Superficie de la oficina entre los 30 a 40 mts².
- ↗ Accesibilidad para la visita de los potenciales clientes.



- ↗ Acceso a iluminación natural.
- ↗ Equipamiento con mobiliario de alta calidad.

2.6.4 Promoción

La promoción contiene diversos elementos, como se describen a continuación:

2.6.4.1 Isologo

Para el presente caso, se tiene el isologo⁵ para de la empresa como se detalla en la siguiente figura:

Figura 11: Isologo de la empresa



Fuente: Elaboración propia.

En cuanto las características del isologo, el mismo posee lo siguiente:

⁵ Isologo: Compuesto por texto y un icono, se encuentran fundidos en un solo elemento. Son partes indivisibles de un todo y sólo funcionan juntos.



- Tipo de letra: Adobe Caslon Pro

2.6.4.2 Eslogan

Un eslogan es un lema publicitario que se usa para resumir y representar una idea con el objetivo de llamar la atención sobre el servicio o imagen de marca de Mi Carrito Transporte Escolar.

Las características del eslogan seleccionado tienen que ser fácil de recordar y muy persuasivo para captar nuevos clientes o fidelizarlos.

Cabe resaltar, la selección del eslogan de la empresa tiene base en los atributos que destacaron los clientes, enfatizando en elementos como la confianza, la prestancia, el equipamiento, de tal manera, se propone lo siguiente:

a) Opción 1

Transportamos tu éxito...

- Tipografía: Pristina
- Colores: Negro.
- Tamaño: 20 pts.

Por eso, la elección de un buen eslogan puede ser de gran importancia para el éxito de la campaña publicitaria asumida por la empresa, ya que una frase adecuadamente construida pretende sensibilizar a potenciales clientes.



2.6.4.3 Marketing Digital

Como estrategias de promoción de los servicios, la empresa Mi Carrito Transporte Escolar se centrará en el marketing digital y elementos que conforman parte de este, para ello, se recurre las siguientes acciones:

a) Estrategia Web

Con base en el sitio web creado por la empresa el mismo deberá caracterizarse por lo siguiente:

1. **URL:** Nombre de la dirección web, para este caso se determina:

<http://www.micarritoescolar.com.bo>

2. **Diseño y estética:** El sitio web, deberá caracterizarse por ser limpia y atractiva, adaptada a las nuevas tendencias de estilos y donde quede claro la finalidad del sitio web ingresado, enfatizando con imágenes las características y particularidades de los productos entre otros servicios brindados en las distintas sucursales. Es necesario que la página tenga el tamaño y espacios adecuados.

La coherencia de colores, la sencillez y el equilibrio en la página web son factores importantes.

3. **Usabilidad:** La facilidad de encontrar la información que requiere el cliente potencial es importante, es necesario que la navegación por la página sea sencilla y clara.

4. **Buen contenido:** El éxito de una página web es el contenido interesante que genere información y pertinencia en cada momento de navegación del usuario web.



5. **Optimización SEO:** Para que el cliente acuda y visite el sitio web, es necesario identificar las palabras claves para emplearlos en buscadores, de tal manera de acercar de manera óptima la información.

6. **Conexión con redes sociales:** Es importante que la empresa Mi Carrito Transporte Escolar tenga enlazadas las cuentas de redes sociales en la página web, para que, a solo un click de los usuarios puedan conectarse con los sitios y generar interactividad.

Bajo los anteriores elementos la página web se caracterizará de la siguiente visualización.

b) Estrategia Marketing de Buscadores

Es la forma más sencilla y efectiva de darse a conocer. Hoy por hoy la mayor cantidad de información que se busca en Internet se realiza a través de los buscadores mediante plataformas como Google.

Para hacer efectivo la búsqueda de la información concreta y presentación en los distintos buscadores, se sugiere las siguientes maneras basadas en el SEO y el SEM:

- **El Search Engine Optimitation (SEO):** Se debe tener en cuenta tres aspectos: el técnico, el semántico y el marketing.
 - Creación de las etiquetas necesarias y atractivas para el buscador.
 - Equipo profesional para estructuración de una presentación atractiva y atrayente para el público consumidor.

La aplicación de técnicas SEO aporta lo siguiente:



- Aumento del número de visitantes que están buscando tu servicio de transporte escolar.
- Mayor número de conversiones e interacción.
- Reputación online.
- Incremento de ganancias.
- Ahorro de dinero en campañas de marketing y publicidad tradicional.
- Promoción sin descanso.
- Carga de la página web más rápida y eficiente.
- Usabilidad.
- Compatibilidad con todos los navegadores.

Para el posicionamiento en los motores de búsqueda es muy importante:

Constancia: Los resultados no son de un día para otro, es un proceso que requiere su tiempo.

Contenido único y original: El contenido es fundamental, es muy importante ofrecer contenido original, único y de calidad. Google valora mucho que esté actualizado y que no se encuentre repetido en otras páginas web.

- **El Search Engine Marketing (SEM).** Se trata de escoger aquellas palabras más relevantes para tu actividad y aquellas combinaciones de palabras que puedan ser más importantes y a través de un sistema de pujas se establecen las primeras posiciones de los enlaces patrocinados.

Es muy importante saber elegir las palabras clave porque ellas van a determinar el coste y la posición.



▪ Palabras claves

La base de un buen posicionamiento es la selección de las palabras clave más adecuadas. Es una labor ardua que exige una tormenta de ideas y un gran esfuerzo para ponerse en la piel del cliente objetivo de la empresa.

El término «palabra clave» se refiere, simplemente, a la palabra o combinación de varias palabras que las personas escriben en Google para buscar información sobre la temática que les interesa.

Es importante considerar las siguientes sugerencias:

- **Una buena palabra clave no consta solamente de una palabra:** «TRANSPORTE ESCOLAR LA PAZ - BOLIVIA» tiene más de una palabra.
- **La palabra clave tiene que ser específica, no genérica:** «TRANSPORTE ESCOLAR» tiene entre dos a tres palabras y es específica.
- **La palabra clave tiene que ser relevante para el sector industrial:** «Servicio de transporte escolar»
- **La palabra clave no debe tener demasiada competencia en Google:** para analizar la competencia de la palabra clave que se tiene que buscar, simplemente, la palabra clave en Google, y observar cuántas páginas aparecen allí con estos términos de búsqueda.

c) Estrategia de Redes Sociales: Facebook

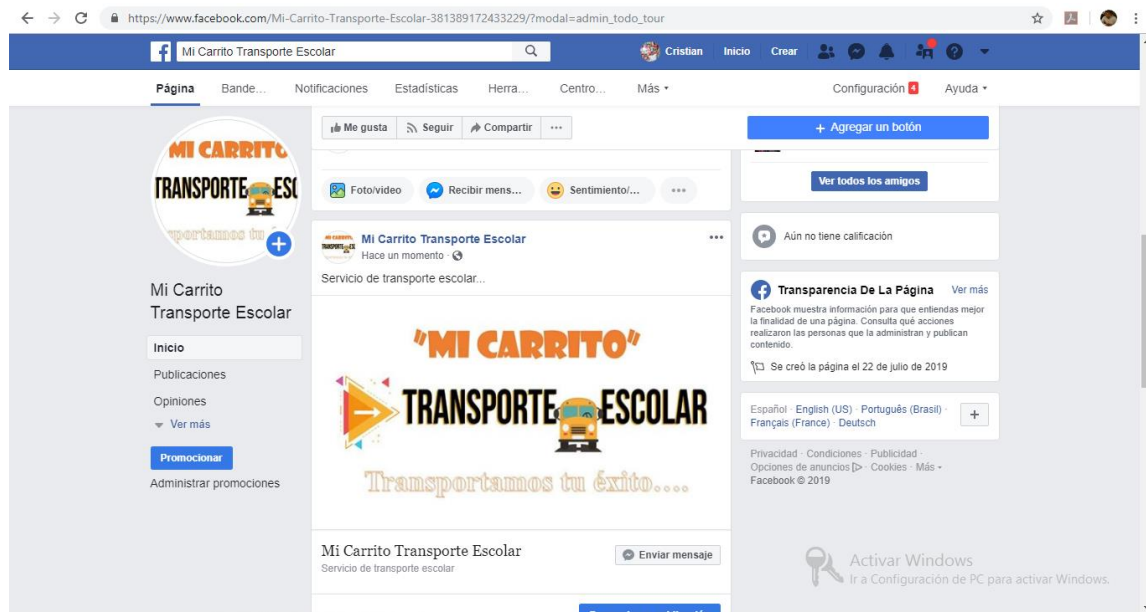
Para el presente proyecto se pretende emplear el uso de las redes sociales para ello, se siguieron los siguientes pasos:

1. Nombre: Facebook Page: <https://www.facebook.com/MiCarritoBolivia/>



2. Descripción de los servicios

Figura 12: Fan Page – Página Facebook para la empresa Mi Carrito Transporte Escolar



Fuente: Elaboración propia.

- Facebook Ads

a) Campaña Generación de Comunidad

Objetivo:

(1) Propiciar que el Facebook Page @Micarritoescolar pueda contar con una comunidad amplia de visitantes y relacionarse con sus seguidores que son consumidores del producto.

(2) Lograr el interés con la opción Me Gusta de la Facebook Page @Micarritoescolar



(3) Diseñar diversos postcast que promuevan la interactividad del sitio.

b) Landing Page para Facebook Page @Micarritoescolar

Entendiendo que una landing page o página de aterrizaje es aquel medio por el cual se promueve la visita a @Micarritoescolar, el mismo buscará:

- (1) Que el usuario web de un click en el botón “me gusta”, consiguiendo un nuevo “fan”;
- (2) Que vean una presentación de @Micarritoescolar
- (3) Generar interacción (visitar al blog, dejarte su email, seguir un enlace a una historia, entre otros, etc.).

c) Diseño del Landing Page

Figura 13: Arte Landing Page - Facebook



Fuente: Elaboración propia.



2.7 Síntesis de hallazgos

El estudio de mercado determinó la identificación de distintos indicadores, los cuales se sintetizan en el siguiente punteo:

- La selección del Macrodistrito Sur, con énfasis en los distritos N° 19 y 21 del Municipio de La Paz se debe a diversos elementos a favor, donde barrios como Achumani, se constituyó en la zona elegida para el establecimiento de la empresa y la prestación del servicio de transporte escolar.
- Fue posible identificar un potencial mercado en padres de familia de establecimientos educativos que todavía no cuentan con este tipo de servicio de transporte escolar, quienes residen por alrededores del barrio de Achumani.
- Por una parte, en el caso de los padres de familia del establecimiento educativo particular tomado en cuenta para el estudio, se evidenció la experiencia que tiene en la contratación de transporte escolar para sus hijos(as) de ellos, se presentó una serie de indicadores que demostraron su interés, entre ellos, resaltando los aspectos favorables como contrarios que lograron experimentar.
- Dicho mercado potencial, resaltó la importancia que tiene el adquirir los servicios de una empresa de transporte escolar, serio y responsable en cuanto el traslado de todo niño, niña o adolescente, por ende, la configuración de un servicio, pero ante todo el cumplimiento de lo ofertado se constituye en factores necesarios para tomarlos en cuenta dentro el proceso de selección.
- Por otra parte, entre los aspectos que destacan los padres de familia de la unidad educativa fiscal, se pudo constatar que muchos de éstos deben sacarse tiempo para asumir el traslado de sus hijos(as) lo que implica



mayor esfuerzo y dedicación, situación que ven la posibilidad de considerar el optar por el servicio de transporte escolar.

- Asimismo, para ambos casos, padres de familia de los establecimientos educativos tomados en cuenta se evidenció la valoración otorgada a aspectos de seguridad y responsabilidad como las alternativas de mayor interés, como también, la limpieza, la comodidad y equipamiento (cinturón de seguridad) son elementos de interés.
- En cuanto la competencia, solo se evidenció dos empresas privadas Plus Service y Transporte Escolar, quienes brindan el servicio de transporte escolar con establecimientos educativos que contrataron sus servicios.
- Se evidenció que la competencia no posee ningún elemento que lo diferencia dentro el servicio de transporte escolar, oportunidad para que una nueva empresa pueda ingresar con nuevas perspectivas en el negocio de traslado de personas.
- Dentro de la investigación de campo, se pudo identificar a varios establecimientos que ya cuenta con el servicio de transporte escolar, pero también, existe otros que no optaron todavía por este tipo de servicio, mismo que fueron tomados en cuenta con objeto de estudio, previo un análisis de las particularidades de cada segmento entre clientes de colegios privados, como de la unidad educativa fiscal considerada.
- Una vez considerados los posibles sectores de intervención se centró en el Colegio Ruso Boliviano (particular) y Unidad Educativa Julio César Patiño (Fiscal) como los potenciales sectores al cual se pretenderá llegar con la oferta del servicio de la empresa Mi Carrito Transporte Escolar.
- Por lo tanto, debido a las particularidades del mercado, se optó por considerar la estrategia de operaciones de la empresa, estableciendo la capacidad instalada, como la utilizada, para posteriormente considerar los niveles de venta y acomodación del servicio.



- Asimismo, se pudo evidenciar la existencia de un alto porcentaje de demanda insatisfecha en cuanto el transporte escolar y el acceso de niños, niñas y adolescentes, concretamente el 95% de este segmento no accede a este tipo de servicio.
- Finalmente, fue posible determinar el porcentaje de intención que manifestaron los clientes en cuanto la necesidad de optar por un servicio del transporte escolar.

3. OPERACIONES

En el presente punto, se describe las características potenciales de diferenciación del servicio, como también, el establecimiento de las rutas, y procesos de los procesos de atención.

3.1 Diseño y desarrollo del servicio

3.1.1 Descripción técnica del servicio

Bajo la marca “**Mi Carrito Transporte Escolar**” el mismo se constituye en una empresa dedicada exclusivamente al transporte privado de personas, de manera exclusiva a niños, niñas y adolescentes en edad escolar, mismos que viajan desde y hacia su destino en un ambiente seguro y confiable.

Por lo tanto, a continuación, se hace hincapié en la descripción particular del servicio, destacando los elementos centrales:



3.1.1.1 Seguridad

La seguridad y el bienestar de los pasajeros del servicio de transporte escolar se constituyen en prioridad central para la empresa, por ello, se cuenta con las medidas de seguridad, tales como:

- Asientos cómodos y acolchonados para el confort del viaje de los niños, niñas y adolescentes.
- Todos los asientos cuentan con cinturón de seguridad, para la protección y seguridad de los niños, niñas y adolescentes.
- Parque automotor con valoración mecánica constante, el cual brinde el mejor servicio de transporte.
- Personal capacitado, tanto el conductor como la asistente asignada contarán con la suficiente preparación y constante orientación.
- Formación con propósito, se constituye en el servicio que se brindará dentro los buses, donde las asistentes asumirán el rol de brindar momentos agradables y educativos a todos los niños, niñas y adolescentes trasladados.

3.1.1.2 Experiencia de los conductores

Si bien la empresa de transporte es nueva, la experiencia radica concretamente en los conductores (anfitriones) que asumen responsablemente su trabajo. Por este motivo, los conductores poseen el siguiente perfil:

- Conductores en edad de 35 a 50 años.
- Conductores contratados, previa revisión médica general y específica.
- Conductores de la Categoría “C” profesionales.
- Conductores sin antecedentes en entidades como Tránsito y Policía Nacional.
- Capacitados en Tráfico y Vialidad.



El servicio contará con conductores debidamente uniformados, amables, altamente calificados. La empresa, contrata al mejor personal para el transporte de escolares.

La selección de personal se realiza en la base de su desempeño dentro de una entrevista estandarizada y un programa de evaluación por competencias, asegurando la selección justa para todos los solicitantes.

3.1.1.3 Sistema de control y seguimiento tecnológico

“Mi Carrito Transporte Escolar” al constituirse en una marca de transporte destinado para escolares de manera exclusiva, la flota de buses contará con el dispositivo GPS, el cual permitirá la creación de un Sistema de Control y Gestión de Flota.

El Sistema de Control y Gestión de Flota es un completo sistema de gestión empresarial orientado a flotas de vehículos, permite gestionar a través de un portal web organizativo las distintas áreas que componen a un departamento de transporte.

La flota de vehículos (buses) será monitoreada en cualquier momento a través del sitio web de la organización, para esto, los dispositivos GPS instalados en cada vehículo, envían información al sistema de captura de recorrido con una actualización de 1 a 4 segundos, obteniendo con ello una excelente precisión al momento de visualizar los recorridos registrados, esto aporta eficiencia en la toma de decisiones y vías de acción ante eventuales problemas en ruta.

El sistema permitirá visualizar los horarios de salida y llegada, velocidades de desplazamiento, desplazamientos según rutas preestablecidas, horarios de



inicio y llegada a destino, cantidad de pasajeros transportados, ocupacionalidad de los móviles.

3.1.2 Funcionalidad del servicio

En cuanto la funcionalidad del servicio de transporte escolar de “**Mi Carrito Transporte Escolar**” se resalta las siguientes características:

- El servicio de Transporte Escolar consta del traslado de los alumnos desde sus domicilios hasta sus respectivos establecimientos educacionales y viceversa.
- Este servicio será remunerado por quien lo adquiera, mediante un precio previamente acordado con el establecimiento educacional o con los padres y/o apoderados de los alumnos.

3.1.3 Características de la calidad del servicio

El presente plan de negocios se enfatiza en instalar una empresa de servicio de transporte destinado a cubrir las necesidades de clientes potenciales en la ciudad de La Paz, mediante la descripción de los siguientes elementos destacados:

3.1.3.1 Beneficiarios

Tienen derecho del transporte escolar:

1. El alumnado de Educación Primaria y Enseñanza Secundaria de centros educativos particulares establecidos en la zona sur del Municipio de La Paz.



2. Alumnado de la Unidad Educativa Fiscal, cuya necesidad que tengan como residencia en zonas conexas dentro el Distrito N° 19 - 21 de la Zona Sur, Municipio de La Paz.

3. Servicio de traslado de puerta a puerta, con la intención de garantizar la seguridad de los niños, niñas y adolescentes que serán objeto del traslado del establecimiento educativo a sus residencias y viceversa.

4. Planificación de rutas, se optará por la mejor planificación del ruteo de los buses, los cuales puedan cubrir las expectativas y necesidades de los clientes futuros.

3.1.3.2 Condiciones técnicas

Los vehículos destinados al transporte escolar deben cumplir los siguientes requisitos:

Ventanas: La abertura de las ventanas no sobrepasará un tercio de su altura y estará situada en la parte superior de las mismas. Las ventanas de emergencia sin bisagras serán de vidrio de fácil rotura.

Pantalla de protección: El asiento del conductor debe estar protegido por una pantalla transparente.

Asientos: Los asientos ubicados frente a huecos de escalera o los que no estén protegidos por el respaldo de otro deben contar con un elemento fijo de protección.

Los asientos ubicados frente a pasillos, cuando vayan a ser ocupados por menores, dispondrán de cinturones de seguridad. Si estos asientos van a ser



ocupados por niños, niñas y adolescentes de cinco a once años, los cinturones tendrán tres puntos de anclaje y dispondrán, además, de cojines elevadores.

Capacidad: La capacidad del vehículo viene determinada por el número de plazas. En su caso, deberán reservarse, cerca de las puertas de servicio, las plazas necesarias para personas con movilidad reducida.

Puertas: Las puertas de servicio serán manipuladas por el conductor. La abertura de las mismas se señalará con las luces de emergencia (puesta en funcionamiento de todos los intermitentes). Las puertas de servicio disponen de barras o asideros para facilitar las operaciones de subida y bajada. Las puertas de emergencia se abrirán fácilmente desde el interior y desde el exterior y dispondrán de un dispositivo que avise al conductor cuando no estén completamente cerradas.

Botiquín y extintor: Todos los vehículos están dotados de extintor de incendios y de botiquín, situados normalmente cerca del asiento del conductor.

Martillo rompe cristales: Los vehículos están dotados de un martillo rompe cristales debidamente protegido para su utilización únicamente en casos de emergencia. En las salidas de emergencia figurará la inscripción “SALIDA DE EMERGENCIA” o “SALIDA DE SOCORRO” visible desde el interior y el exterior. El piso del vehículo no podrá ser deslizante.

3.1.3.3 Programa de intervención

La empresa Mi Carrito Transporte Escolar, propiciará mediante las asistentes de ruta la estrategia de formación con propósito, para dicho fin, se identificaron diversas temáticas de interés, tales como se describirán.



a) Programa Educación Vial

Objetivo:

Las jornadas y actividades de Educación Vial, dirigidas tanto a niños/as como los adolescentes tienen las siguientes finalidades u objetivos fundamentales:

- ↪ Desarrollar una actitud de colaboración, respeto y contribución a la Seguridad Vial.
- ↪ Adquirir y reforzar hábitos y actuaciones positivas como peatón en ciudad y carretera, tanto de día como de noche.
- ↪ Adquirir y reforzar hábitos y actuaciones positivas como viajero bien en coche particular, bien en transportes colectivos o en transportes escolares.
- ↪ Adquirir y reforzar hábitos y actitudes positivas como conductor de bicicleta o ciclomotor.
- ↪ Adquirir los conocimientos, habilidades, técnicas y actitudes que permitan un comportamiento vial seguro para el propio individuo y para la comunidad.
- ↪ Conocer las normas y señales de tráfico y respetarlas.
- ↪ Conocer las normas y señales relativas a cada elemento o sistema de conducción.
- ↪ Identificar y plantear interrogantes y problemas a partir de la experiencia diaria, utilizando tanto los conocimientos y recursos materiales existentes, así como la concurrencia y colaboración de otros profesionales y técnicos.
- ↪ Desarrollar en los/as alumnos/as el sentido de la responsabilidad como peatones, viajeros, o conductores de vehículos tales como bicicletas o ciclomotores.
- ↪ Desarrollar en los/as alumnos/as la capacidad de elaborar juicios y criterios personales respecto a los derechos y deberes del ciudadano.



- Appreciar la importancia de los valores básicos que rigen la vida y la convivencia humana y obrar en la calle conforme a ellos.
- Desarrollar hábitos de conciencia y comportamiento cívico-social (buena educación-cortesía).
- Crear en el alumno conciencia de los peligros a los que están expuestos los peatones, viajeros y conductores de bicicletas y ciclomotores.

Actividades:

Las actividades a realizarse en los buses se enfocarán en los siguientes temas:

Tema: El semáforo

Tema: Medios de transporte, conductores de bicicleta y monopatín

Tema: Los peatones

Tema: Señales viarias, el paso de peatones, viajeros en coche y autobús

Tema: La bicicleta

Tema: El casco

La estructura que se asumirá, es la reflexión en los niños, niñas y adolescentes, con una duración aproximada de 15 minutos, en el periodo de traslado.

b) Disciplina Positiva

Objetivo:

- La disciplina positiva está diseñada para animar a los niños y enseñarles autocontrol, autodisciplina y que son importantes. (conexión)
- La disciplina positiva es respetuosa, pues los niños son participantes implicados en lugar de meros objetos o víctimas del proceso. (el



enfoque no es el castigo, son los sentimientos aprendizajes y decisiones de los niños)

- La disciplina positiva ayuda a los niños a comprender que su cerebro no funciona bien cuando están enfadados. Aprender el valor de dedicar un determinado periodo de tiempo a tranquilizarse hasta que el cerebro funciona de una forma ventajosa en lugar de ser perjudicial para ellos. Es amable y firme al mismo tiempo (respetuoso y motivador)
- Enseña valiosas habilidades para la vida (Como el Respeto, la empatía la autodisciplina la cooperación e invita a descubrir sus capacidades y habilidad para resolver problemas)
- Enseña a los niños, niñas y adolescentes a usar su poder constructivamente y descubrir que son capaces de influir en su propia vida.

Asimismo, el programa de disciplina positiva abarca lo siguiente



Cuadro 5: Principios de la Disciplina Positiva

Relaciones Horizontales	<ul style="list-style-type: none">•Todas las personas tenemos los mismos derechos. Hablar al mismo nivel, sin superioridad por parte del educador.
Conexión y sentimiento de pertenencia	<ul style="list-style-type: none">•Hacer sentir al niño que es importante y que forma parte del grupo (familia o escuela).
Educación a largo plazo	<ul style="list-style-type: none">•Se trabaja con herramientas que buscan la educación a largo plazo, para enseñar habilidades de vida.
Animar y dar aliento	<ul style="list-style-type: none">•Utiliza la motivación en lugar de las alabanzas, para animar al niño y empoderarlo.
Amabilidad y firmeza al mismo tiempo	<ul style="list-style-type: none">•Los límites son muy importantes en la educación y son siempre aplicados con amabilidad y firmeza, y no en un baile de uno y otro.
Visión de los errores como oportunidades de aprendizaje	<ul style="list-style-type: none">•De lo que más se aprende es de los errores que se comete.

Fuente: (Disciplina positiva como educar con firmeza y cariño, pág. 98)

Con base en los seis principios anteriormente descritos, es posible el empleo de recursos de acción que puedan ser asumidos por el padre o la madre, como ser:

- Conectar antes de corregir.
- Motivar vs. Alabar
- Preguntar
- Supervisión
- Ofrecer opciones limitadas.
- Utilizar las reuniones de familia.
- Llegar a acuerdos. Negociar.



- Dar y recibir cumplidos/las gracias.
- El tiempo fuera positivo.
- Decidir qué harás tú y no lo que vas a obligar a hacer al niño.

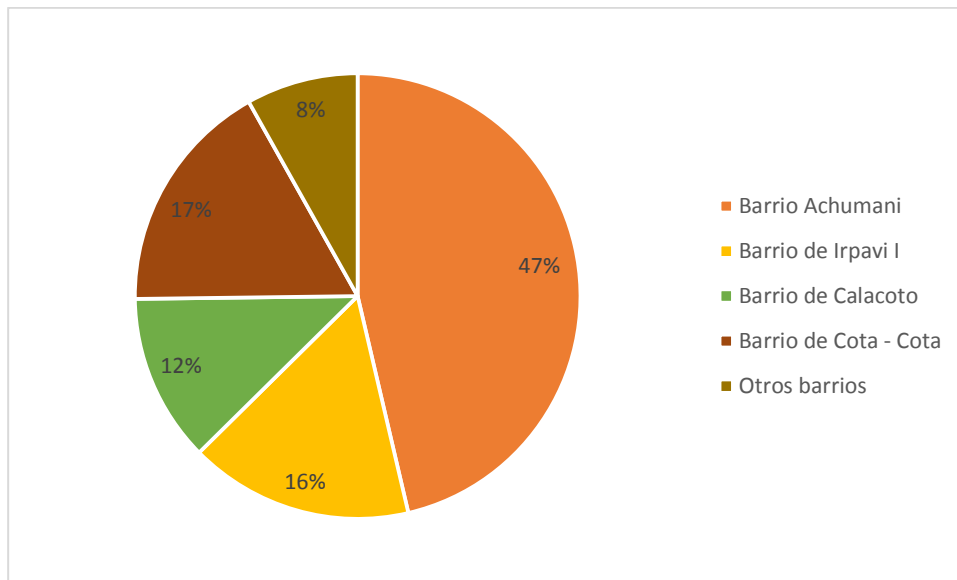
Actividades:

- Transmisión del mensaje de cariño y respeto al niño-niña, fomentando un sentido de conexión y pertenencia.
- Ser firme y amable al mismo tiempo.
- Identificar las creencias detrás del mal comportamiento. Una disciplina efectiva es aquella que entiende las razones por las cuales los niños hacen lo que hacen y trabajan en cambiar esas creencias y suplir las necesidades, en lugar de tratar simplemente el comportamiento.
- Aprovechar los errores como oportunidades de aprendizaje.
- Permitir a los niños explorar las consecuencias de sus decisiones, en lugar de imponerles las consecuencias, para que paguen por sus errores o rescatarles invalidando su capacidad de aprendizaje.
- Enfocarse en soluciones: Involucrando al niño-niña en la creación de ellas.
- Enseñar habilidades interpersonales e intrapersonales como: autodisciplina, autocontrol, autoevaluación, cooperación, comunicación asertiva y empatía hacia los demás.
- Invitar a los niños a sentirse una persona capaz con un propósito de vida: Anima el uso del poder personal y autonomía.
- Fomentar la motivación intrínseca.

3.1.4 Rutas habilitadas para el Colegio Ruso Boliviano

La empresa “Mi Carrito – Transporte Escolar” estableció 5 rutas, las cuales son estrictamente basadas en el tipo poblacional y su situación de residencia familiar de los Distritos N° 19 y 21 del Macrodistrito Sur del Municipio de La Paz. La disposición de las rutas toma base en el siguiente indicador:

Gráfico 33: Zona de residencia de la población encuestada



Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo a los resultados obtenidos, fue posible conocer la zona de residencia de los padres de familia del Colegio Ruso Boliviano, datos que sin duda contribuyen de alguna manera a la construcción de las rutas. Los datos muestran que gran parte de estos residen en la zona de Achumani, dicha área posee una amplia cobertura, entre lo que se denomina meseta de Achumani, las Lomas de Achumani, que son distantes de dicho establecimiento educativo.



3.1.4.1 Ruta 1: Colegio Ruso Boliviano / Lomas de Achumani (Urbanización Jacaranda)

En referencia a la Ruta 1 la misma cubre el destino hacia el sector de urbanizaciones ubicadas en las Lomas de Achumani, como puede apreciarse:

Figura 14: Ruta 1: Colegio Ruso Boliviano / Lomas de Achumani (Urbanización Jacaranda)



Fuente: Elaboración propia.

3.1.4.2 Ruta 2: Colegio Ruso Boliviano / Puente Huallayani

Respecto a la Ruta 2, la misma cubre desde el establecimiento educativo con destinado final en el puente de Huallayani, es decir, cubre todo lo que implica las zonas de Achumani Bajo y Alto.

Figura 15: Ruta 2: Colegio Ruso Boliviano / Puente Huallayani

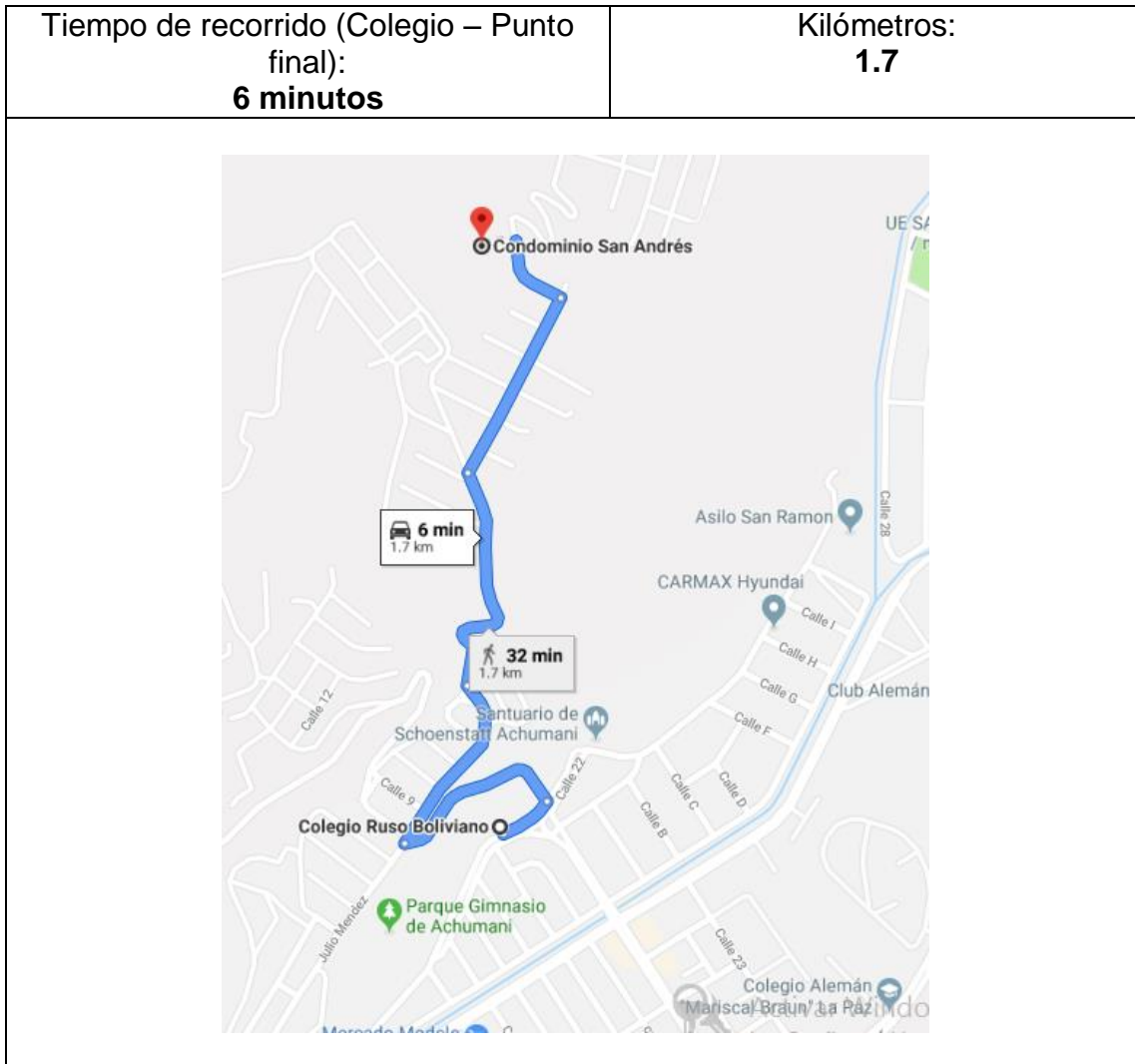


Fuente: Elaboración propia.

3.1.4.3 Ruta 3: Colegio Ruso Boliviano / Meseta Achumani (Condominio San Andrés)

En cuanto la Ruta 3, esta abarca el destino hacia la meseta de Achumani, todos los alrededores hasta llegar el punto final ubicado en el Condominio San Andrés.

Figura 16: Ruta 3: Colegio Ruso Boliviano / Meseta Achumani (Condominio San Andrés)



Fuente: Elaboración propia.

3.1.4.4 Ruta 4: Colegio Ruso Boliviano / Irpavi II

Dentro la oferta de transporte establecida en la empresa Mi Carrito Transporte Escolar se toma en cuenta barrios circundantes, en este caso se llegará hasta Irpavi II, como se detalla a continuación:

Figura 17: Ruta 4: Colegio Ruso Boliviano / Irpavi II



Fuente: Elaboración propia.

3.1.4.5 Ruta 5: Colegio Ruso Boliviano / Mercado Chasquipampa

La Ruta 5, cubre desde el establecimiento educativo, con destino final al Mercado de Chasquipampa, configurando la siguiente característica:

Figura 18: Ruta 5: Colegio Ruso Boliviano / Mercado Chasquipampa

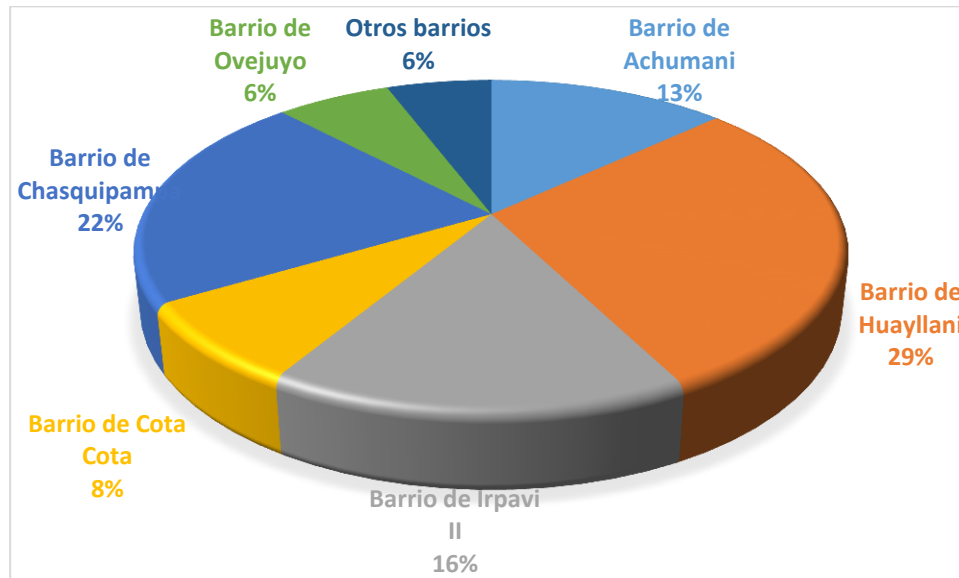


Fuente: Elaboración propia.

3.1.5 Rutas habilitadas para la Unidad Educativa Julio César Patiño

Previo a describir las rutas a ser habilitadas para la unidad educativa, fue oportuno conocer la zona de residencia de la población objeto de investigación, para ello, es oportuno destacar el siguiente gráfico:

Gráfico 34: Zona de residencia de los estudiantes de pre escolar



Fuente: Elaboración propia.

En relación a las zonas de residencia de las familias de los estudiantes de la Unidad Educativa Julio César Patiño, fue posible cotejar información de distintos barrios, los cuales se exponen en el gráfico anterior, y que son tomados en cuenta en la planificación general de rutas.

3.1.5.1 Ruta 1: Ubicación Unidad Educativa Julio César Patiño / Zona Huayllani Alto

La Ruta 1, en este caso para el punto concreto comprende desde el barrio de Calacoto, con destino hasta la zona de Huayllani Alto, el cual posee la siguiente característica



Figura 19: Ruta 1: Unidad Educativa Julio César Patiño / Zona Huayllani Alto

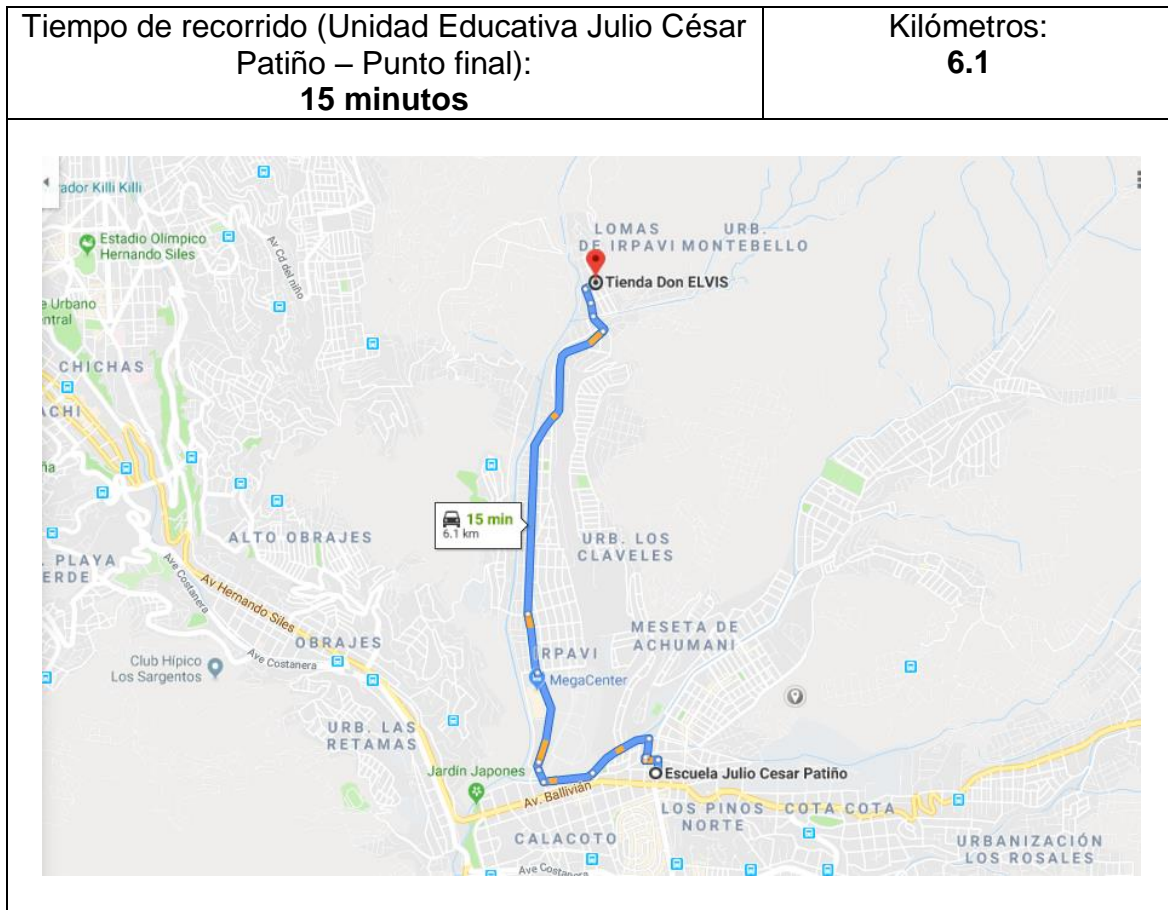


Fuente: Elaboración propia.

3.1.5.2 Ruta 2: Unidad Educativa Julio César Patiño / Irpavi II

Asimismo, se contará con la Ruta 2, el cual comprende desde el barrio de Calacoto y su destino a la zona de Irpavi II.

Figura 20: Ruta 2: Unidad Educativa Julio César Patiño / Irpavi II

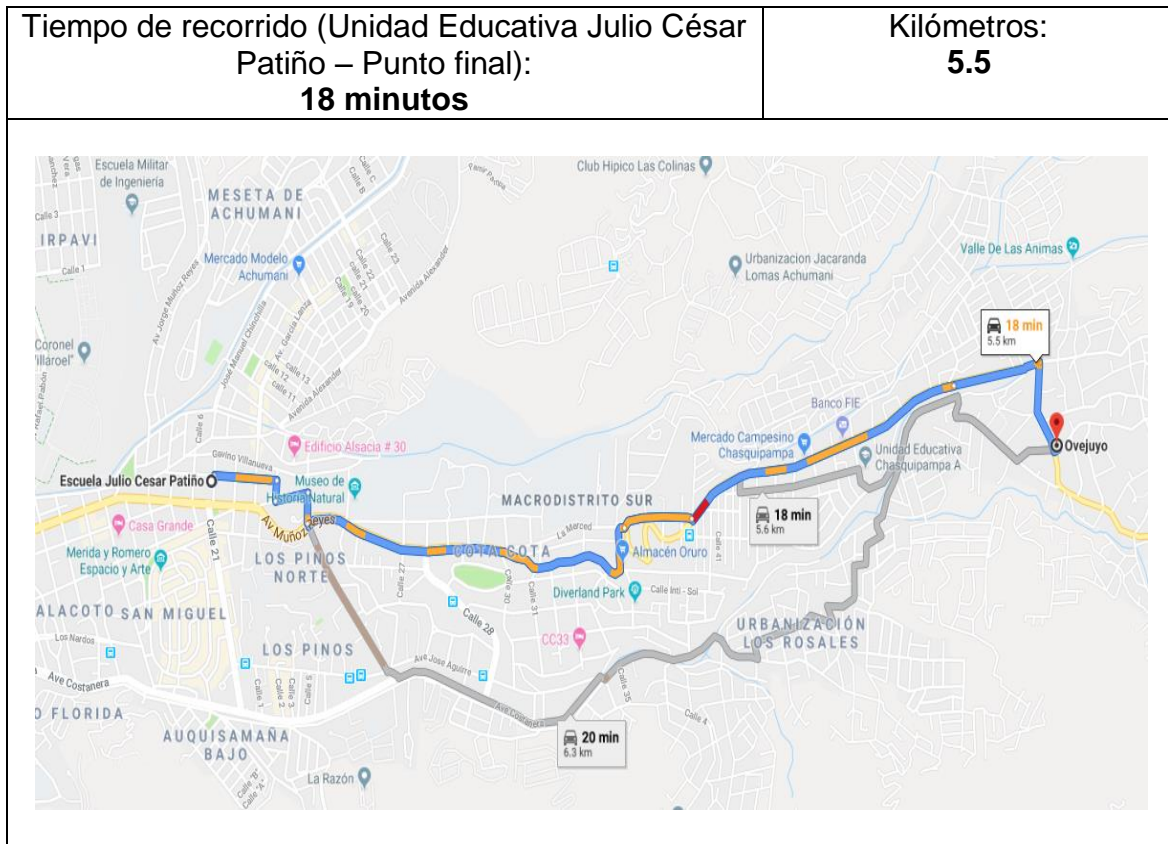


Fuente: Elaboración propia.

3.1.5.3 Ruta 3: Unidad Educativa Julio César Patiño / Ovejuyo

Finalmente, se habilita la Ruta 3 la cual comprende el barrio de Calacoto hasta la zona de Ovejuyo, del Macrodistrito Sur, la cual tiene las siguientes características:

Figura 21: Ruta 2: Unidad Educativa Julio César Patiño / Ovejuyo



Fuente: Elaboración propia.

3.1.6 Resultado global de recorrido en kilómetros

Con base en las rutas anteriormente designadas y planificadas, es posible plantear la siguiente tabla que refleja la síntesis en kilómetros que recorrerán los buses de la empresa Mi Carrito – Transporte Escolar. Cabe resaltar, las rutas expuestas reflejan un panorama general sobre las avenidas centrales, las cuales podrán modificarse una vez hecha la contratación por parte los beneficiarios – usuarios del sistema. Es importante resaltar, una mayoría de los encuestados solicitaron el traslado de puerta a puerta, misma que está contemplada en el servicio planificado.



Tabla 14: Resultado global de recorrido en Kilómetros

Ruta	Zonas disponibles Colegio Ruso Boliviano	Km
Ruta 1	Lomas de Achumani	4,2
Ruta 2	Puente Huayllani	3,6
Ruta 3	Meseta Achumani (Condominio San Andrés)	1,7
Ruta 4	Irpavi II	6,5
Ruta 5	Mercado Chasquipampa	5,2
	Total	21,2
Ruta	Zonas disponibles Unidad Educativa Julio César Patiño	Km
Ruta 1	Huayllani	(5,8)+(5.8)
Ruta 2	Ovejuyo	(5,5)+(5.5)
Ruta 3	Irpavi II	6,1
	Total	28,7
	Total Km RCRB + RUEJCP	49,9
	Ida y Vuelta	2
	Total en Kilómetros	99,9

Fuente: Elaboración propia.

Por una parte, las cinco rutas disponibles para el Colegio Ruso Boliviano (turno mañana) abarcarán un aproximado de 21,2 kilómetros de ida, es decir, partida establecimiento educativo hacia las distintas zonas, y el retorno también contempla el mismo kilometraje, alcanzado una cantidad de 42 km.

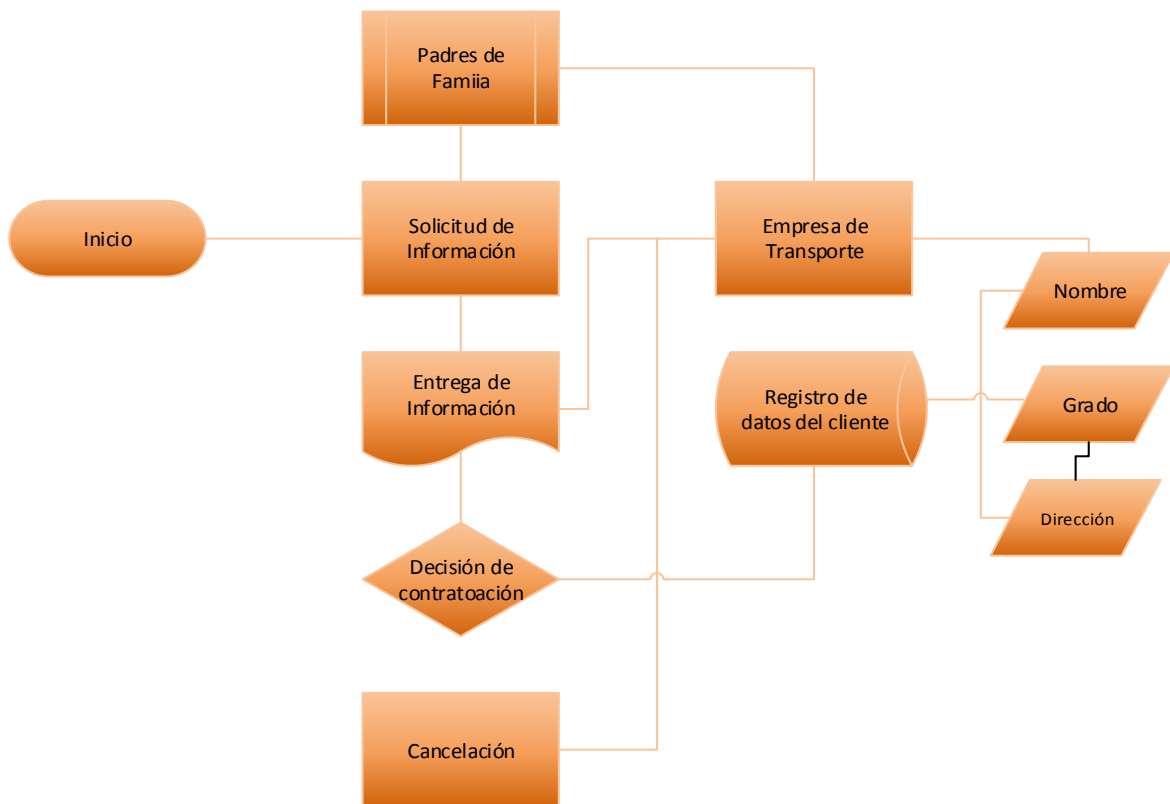
En tanto, las rutas asignadas para los potenciales clientes de la Unidad Educativa Julio César Patiño (turno tarde) abarcan un aproximado de 28,7 Km debido a que se habilitaron 2 rutas para las zonas Huayllani y Ovejuyo y solo una para la zona de Irpavi II.

En síntesis, para ambos servicios tanto la mañana como la tarde, alcanzan un recorrido de 100 km tanto para la ida y vuelta.

3.2 Proceso de servucción

En cuanto los procesos que se toman en cuenta en el presente proyecto, son los siguientes:

Figura 22: Solicitud del servicio de transporte escolar



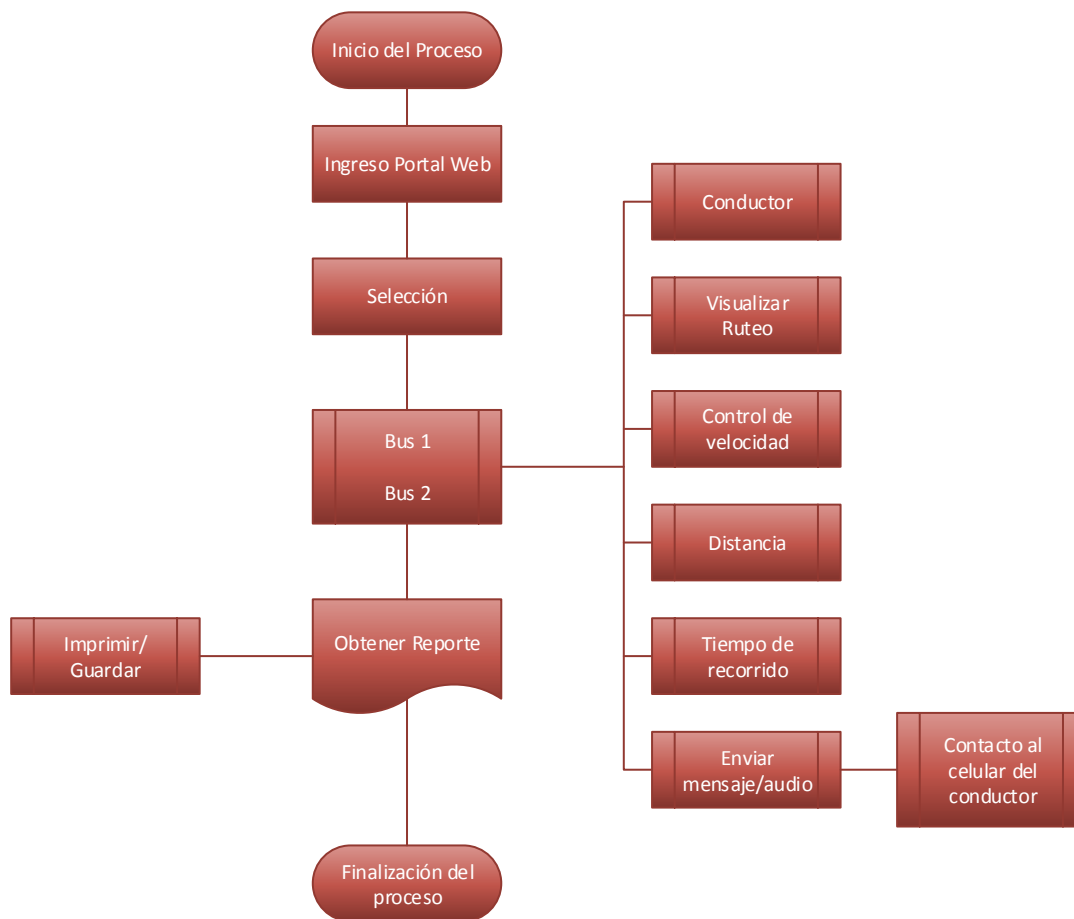
Fuente: Elaboración propia.



La figura 21 refleja el proceso que regirá al momento de pretender obtener los servicios y contratación de la empresa de transporte, mismo que siguen un curso desde el acceso a información, y posterior planificación de la ruta.

Por otra parte, también se cuenta con un proceso de monitoreo de los buses, el cual está destinado a la seguridad y control de los padres hacia el traslado de su niño y niña.

Figura 23: Seguimiento y monitoreo mediante el portal web de la empresa



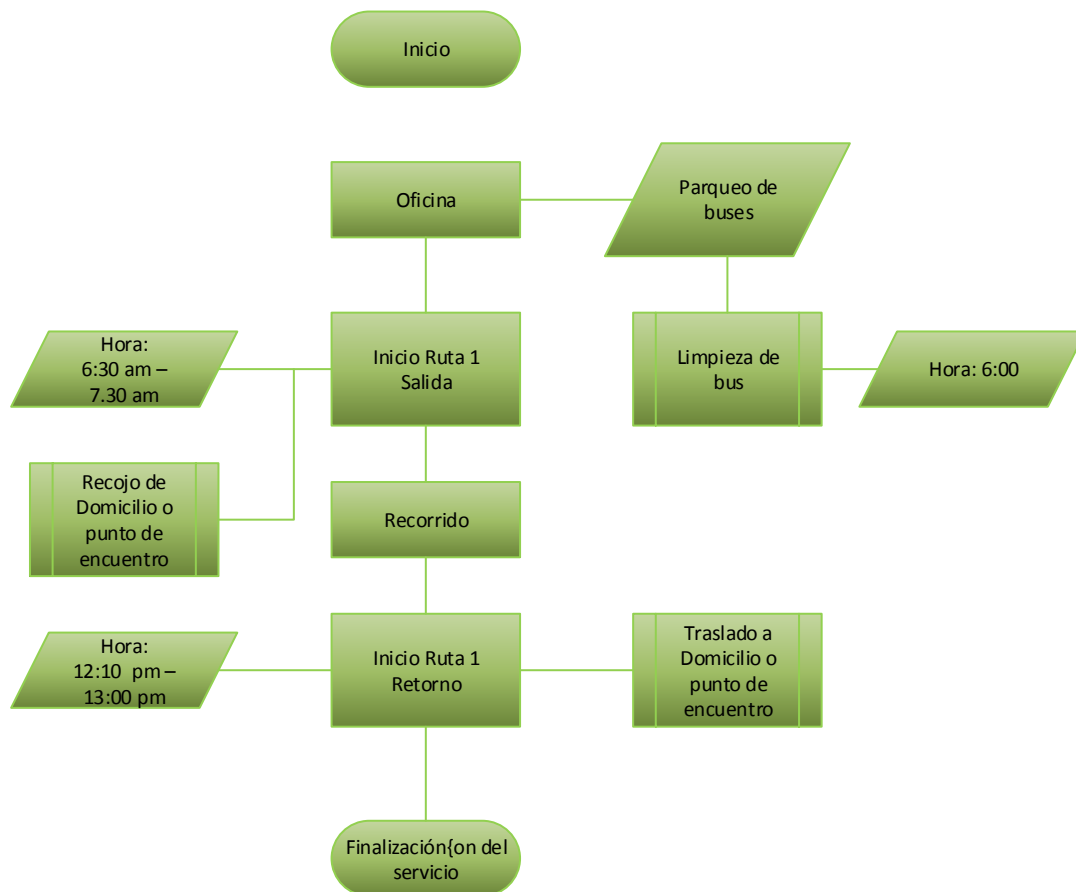
Fuente: Elaboración propia.

La empresa Mi Carrito Transporte Escolar, contará con un portal web más la creación de una APP mediante el cual, el padre de familia podrá acceder de manera directa –mediante conexión a internet- en cuanto la identificación del

bus y su tránsito por las vías asignadas, el mismo podrá apreciarse en tiempo real.

Por otra parte, el servicio de transporte escolar registrará tanto para los turnos mañana y tarde, a continuación, se refleja el tipo de proceso para cada horario establecido.

Figura 24: Proceso de recorrido para turno de la mañana



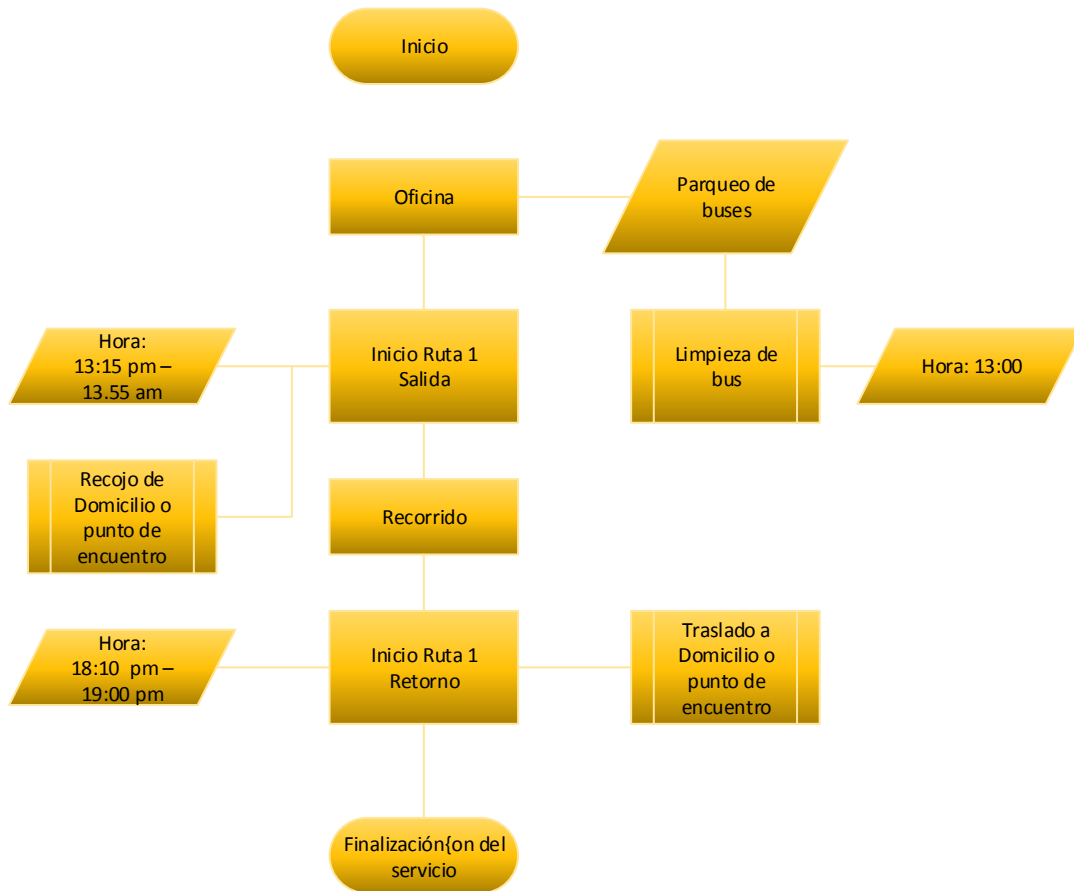
Fuente: Elaboración propia.

El anterior proceso expone las características de los horarios que se cumplirán en los dos turnos asumidos, asimismo, la importancia de contar con alternativas



de servicios destinados a la limpieza de los buses durante el periodo de la mañana y la media jornada.

Figura 25: Proceso de recorrido para el turno de la tarde



Fuente: Elaboración propia.

Asimismo, en el turno de la tarde se asumirá el siguiente proceso, el cual está destinado a cumplirse según la especificación de las rutas asignadas para cada uno de los buses de la empresa Mi Carrito Transporte Escolar.



3.3 Equipos, mobiliario

A continuación, se expone las inversiones destinadas para la adquisición de equipos, mobiliario entre otros.

3.3.1 Equipo

“Mi Carrito Transporte Escolar” como empresa dedicada al transporte escolar, asumirá la instalación de una oficina central, destinada a la atención de los clientes, para ello, se considera necesario asumir la siguiente inversión en cuanto equipo:

Tabla 15: Equipo

Nº	Descripción	Cantidad	Costo Unitario	Costo Total
1	Computadora	2	3.500,00	7.000,00
2	Impresora Multiuso	1	2.000,00	2.000,00
3	Dispositivos GPS	5	1.580,00	7.900,00
4	Monitores	5	2.700,00	13.500,00
5	Reproductores de DVD	5	620	3.100,00
COSTO TOTAL				33.500,00

Fuente: Elaboración propia.

En cuanto el equipo requerido para la instalación de la empresa de transporte, se asumirá una inversión que alcanza los Bs. 33.500.- referidos a la adquisición de computadoras, impresoras, y los dispositivos GPS, éste último a ser instalados en los vehículos que serán adquiridos. Asimismo, se tomará en cuenta el equipamiento con monitores para cada bus, más su respectivo reproductor DVD.



3.3.2 Mobiliario

Por otra parte, la oficina central de la empresa de transporte requerirá del siguiente mobiliario para el equipamiento de la oficina, recurriendo a los siguientes muebles:

Tabla 16: Mobiliario

Nº	Descripción	Cantidad	Costo Unitario	Costo Total
1	Escritorio Ejecutivo	1	2.200,00	2.200,00
2	Escritorios	1	1.200,00	1.200,00
3	Estantes	2	700,00	1.400,00
4	Gabinete Librero	2	850,00	1.700,00
5	Mesa de reunión	1	700,00	700,00
6	Sillas	4	350,00	1.400,00
7	Silla Semi Ejecutiva	2	802,00	1.604,00
COSTO TOTAL				10.204,00

Fuente: Elaboración propia.

En cuanto el mobiliario a ser adquirido el mismo comprende estrictamente todo el equipamiento en cuanto a muebles a ser ubicados dentro las oficinas de la empresa, para ello, considerando escritorios para la Gerencia General, como otros a ser adquiridos. El valor destinado a este ítem, alcanza los Bs.10.204.- (Diez Mil Doscientos Cuatro Bolivianos).

3.3.2 Vehículos

La flota de vehículos contemplada en el presente proyecto, tendrá la característica de ser Alquilados, para ello, asignando un importante presupuesto para cubrir este ítem, por una parte, para el pago de alquiler del bus, como por

otra parte, la cancelación respectiva del conductor. Los buses a ser contratados, poseen la siguiente característica:

Figura 26: Muestra de la flota de buses a ser alquilado por la empresa Mi Carrito Transporte Escolar

Tipo de Vehículo	
	
Característica	Detalle
Tanque de combustible	220 L
Velocidad máxima	100 km/h
Capacidad de asientos	28/30 + 1
Largo	7 995 mm
Alto	3 365 mm
Ancho	2 450 mm
Tipo de motor	Cummins - Turbo Intercooler
Suspensión delantera/trasera	Muelles ballestas multilamina / neumática
Frenos	De aire
Caja de cambio	Mecánica, de 6 velocidades + 1 en reversa
Dirección	Hidráulica
Aros/neumáticos	7.5R20



Fuente: Elaboración propia.

Uno de los ítems que sin duda se constituye en el principal para hacer realidad la puesta en marcha de la empresa, “**Mi Carrito Transporte Escolar**”, es el parque automotor, el cual se constituye en el recurso esencial del presente plan de negocios.

Es importante aclarar, la búsqueda de los vehículos adecuados para el servicio, por tanto, la contratación estará ligada a una selección estricta de las mejores alternativas para ser tomados en cuenta dentro el parque automotor contratado por la empresa “**Mi Carrito Transporte Escolar**”.

Asimismo, con base en el kilometraje proyectado por las distintas rutas habilitadas, se dispondrá del siguiente recurso operativo para el insumo principal, como es la gasolina o diésel, bajo la siguiente característica:

Tabla 17: Estimación de consumo de litros de gasolina por vehículo

Litros Gasolina	Tiempo
15 l	Día
75 l	Semana
300 l.	Mes
2700 l.	9 meses

Fuente: Elaboración propia.

Cabe resaltar, el consumo de litros de un bus, debido a las particularidades del motor, como la topografía de la ciudad de La Paz, se estima un promedio de 7 litros por kilómetro.



Tabla 18: Consumo de litros de gasolina

Litros	Kilómetros
1 Litros	7 km
2 Litros	7 km
3 Litros	7 km
4 Litros	7 km
5 Litros	7 km
6 Litros	7 km
7 Litros	7 km
8 Litros	7 km
9 Litros	7 km
10 Litros	7 km
11 Litros	7 km
12 Litros	7 km
13 Litros	7 km
14 Litros	7 km
15 Litros	7 km
Total litros	105

Fuente: Elaboración propia.

3.3.3 Herramientas y enseres

El proyecto también contempla la adquisición de herramientas y enseres, por un lado, para el equipamiento de los buses y por otro, el destinado de adquisición de diferentes recursos didácticos para los pasajeros, como se puede visualizar en la siguiente tabla:



Tabla 19: Herramientas y enseres

Nº	Descripción	Unidad de Medida	Cantidad	Costo Unitario	Costo Total
1	Gata	Unidad	5	250,00	1.250,00
2	Llave cruz	Unidad	5	50,00	250,00
3	Botiquín	Unidad	5	150,00	750,00
4	Extintor	Unidad	5	350,00	1.750,00
5	Triángulo	Unidad	5	50,00	250,00
6	Juego de Llaves	Juego	5	200,00	1.000,00
7	Indumentaria	unidad	15	250,00	3.750,00
8	Letreros digitales - Señalización	unidad	10	350,00	3.500,00
9	Material didáctico en Videos	unidad	20	30,00	600,00
10	Juegos manuales	unidad	200	50,00	10.000,00
COSTO TOTAL					23.100,00

Fuente: Elaboración propia.

En cuanto la compra de herramientas, se destina un valor de Bs. 23.100, el cual está destinado para el equipamiento de los cinco vehículos que serán alquilados, previendo las herramientas necesarias como la señalética e indumentaria para el personal contratado, por otra parte, también se destina un valor para de Bs. 10600 destinado estrictamente para la adquisición de material didáctico, juegos y demás recursos destinados para los niños, niñas y adolescentes.

3.4 Selección de buses

Para el presente caso, se recurrirá la contratación de un taller mecánico, mismo que realizará la respectiva revisión general de dichos vehículos, se contempla 2



intervenciones en el plazo de 2 meses, el cual estará estrictamente asumido por la empresa.

Sin embargo, dentro las responsabilidades y obligaciones de los propietarios de vehículos contemplan el mantenimiento mensual de cada bus a ser contratado por la empresa Mi Carrito – Transporte Escolar.

En cuanto la contratación de un taller mecánico por parte la empresa Mi Carrito Transporte Escolar, se asumirá los siguientes ítems para su revisión mecánica:

- Filtrado de líquidos
- Revisión de frenos
- Revisión de llantas
- Revisión de transmisión eléctrica
- Revisión de faroles, stop, señalética
- Revisión de muñones, tren delantero, balatas
- Revisión del motor: retén, bombillas de aceite y otros.

3.5 Planta

El estudio de la localización es importante para la puesta en marcha del proyecto, ubica la localización donde funcionaran las oficinas centrales de **“Mi Carrito Transporte Escolar”** como también especifica los requerimientos que se han de necesitar para el buen funcionamiento de la empresa.

3.5.1 Tamaño

La determinación y análisis de este punto resulta importante para la posterior realización y evaluación del proyecto porque permitirá en primera instancia llevar a cabo una aproximación de costos involucrados (costos de inversión y costos de operación) para la realización y puesta en marcha del proyecto, que



conlleven a un grado óptimo de aprovechamiento conforme a lo requerido por un tamaño y capacidad determinados.

El tamaño y capacidad de este proyecto en particular, se debe principalmente a contar con una dimensión del área total con que cuenta el ambiente disponible para la instalación de la oficina. El tamaño de la oficina en la que dispone la instalación de las oficinas de la empresa “**Mi Carrito Transporte Escolar**” tendrá una superficie entre los 25 a 35 mts².

3.5.2 Determinación de la ubicación

La ubicación es un factor importante para la empresa Mi Carrito Transporte Escolar, la localización céntrica y de fácil acceso, hace que exista mayor posibilidad de brindar una mejor atención a los clientes potenciales. Para definir el punto exacto, se recurrió al método de calificación por puntos de tres opciones:

- Barrio Achumani
- Barrio Calacoto
- Barrio Koani

Tabla 20: Determinantes de la ubicación

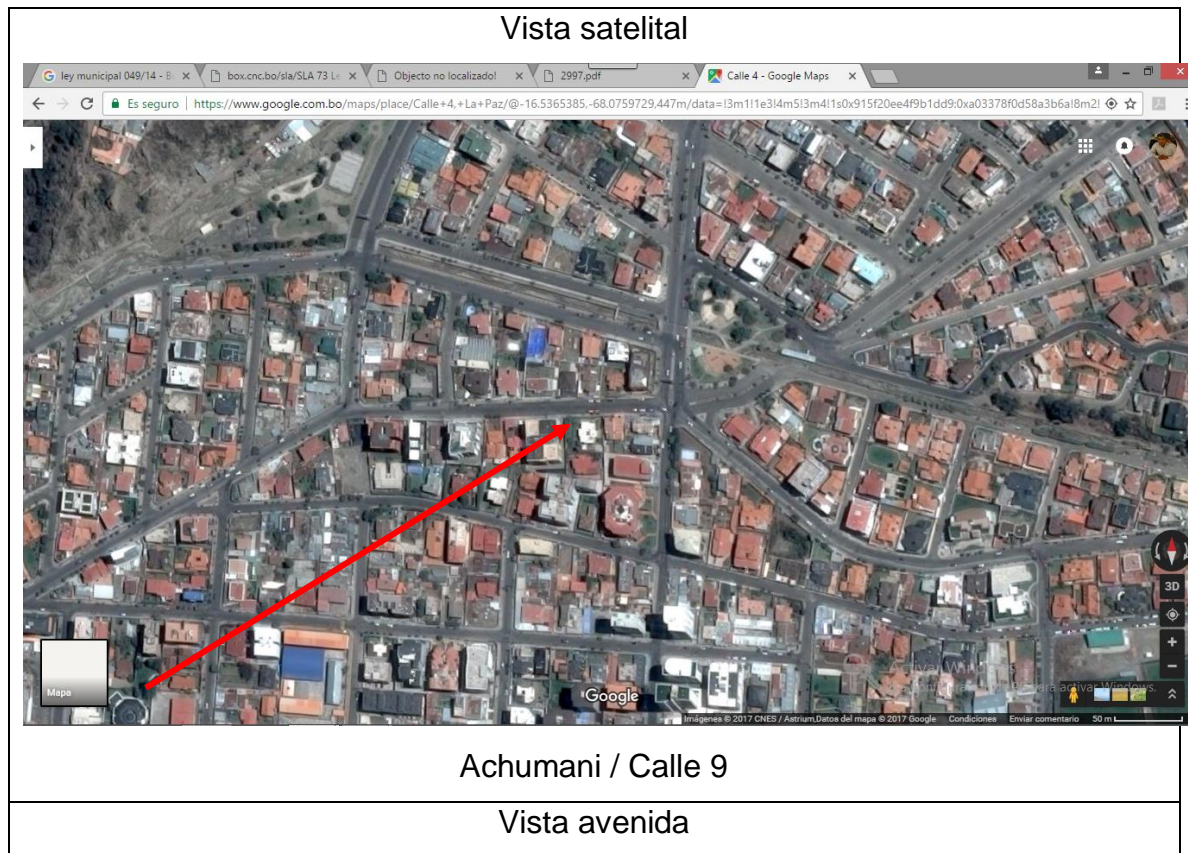
Factor	Peso	Achumani	Calacoto	Koani
Transporte	20%	8	7	5
Accesibilidad de vías	20%	8	7	6
Tráfico y vialidad	30%	8	6	4
Precios de alquiler	30%	8	8	6
Total puntuación	100%	32	28	21

Fuente: Elaboración propia.



Se eligió como sitio de localización de las oficinas de “**Mi Carrito Transporte Escolar**” en el barrio de Achumani, dado que este lugar obtuvo la mayor puntuación según los factores relevantes, concretamente en el barrio de Achumani Bajo, calle 9, Av. Fuerza Naval N° 270.

Figura 27: Localización de la oficina de Mi Carrito Transporte Escolar

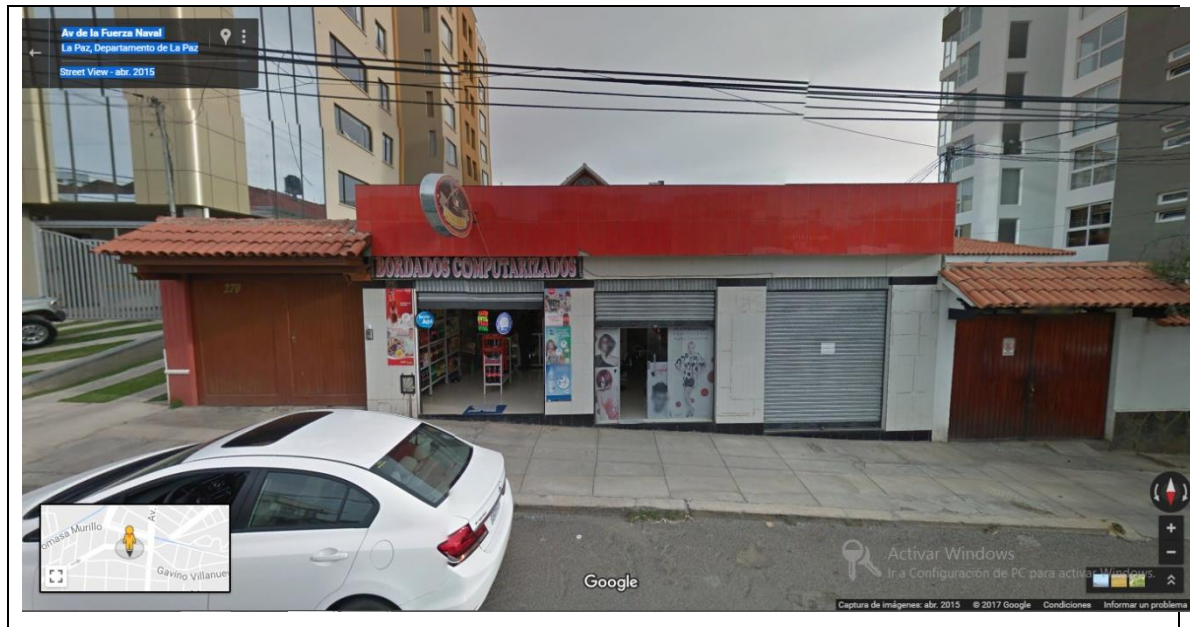




Vista avenida y ubicación de la oficina



Vista ubicación de la oficina



Fuente: Google Maps. Street View.

3.5.3 Distribución de la oficina

En cuanto la distribución de la oficina de la empresa de transporte, el mismo se registrará bajo la siguiente figura:

Figura 28: Oficina Central



Fuente: Elaboración propia.

Como se mencionó anteriormente, la empresa de servicio Mi Carrito Transporte Escolar, solo requiere de una oficina central, en la cual atenderá a todos los clientes (padres de familia) como también, la coordinación con los conductores, por ello, se habilita la sala de reuniones, misma que estará habilitada para dichas funciones concretas.



4. FINANZAS

En el presente punto se expone los indicadores referidos al presupuesto de inversión, como los ítems relacionados con el análisis económico – financiero, los cuales se los describe en las siguientes tablas.

4.1 Presupuesto de inversión

Consolidar la implementación y puesta en marcha del presente emprendimiento enfocado en ingresar al mercado del transporte de personas, en caso particular de la población escolar conformado por niños, niñas y adolescentes, se tiene la consideración del siguiente valor de inversión:

Tabla 21: Presupuesto de Inversión

Descripción	Costo Total
Mobiliario	10.204,00
Equipo	33.500,00
Herramientas y otros	23.100,00
Gastos preoperacionales	3.539,00
Total	70.343,00

Fuente: Elaboración propia.

Como se aprecia en la tabla 10, el mismo refleja el total de inversión que requiere el presente plan de negocios, de tal manera de lograr implementar la empresa “**Mi Carrito Transporte Escolar**”, monto total que alcanza un valor de Bs. 70.343.- (Setenta Mil Trescientos Cuarenta y Tres Bolivianos ^{00/100}) destinados a cubrir los ítems necesarios, como ser la adquisición de mobiliario, equipo, herramientas y los gastos pre operacionales.



4.2 Presupuesto de operaciones

En cuanto el presupuesto destinado para las operaciones de la oferta de servicios de la empresa Mi Carrito Transporte Escolar, se tiene los siguientes elementos:

4.2.1 Costo para la operación del servicio

En relación a los costos de operación, se toma en cuenta dentro de este ítem, todos los insumos requeridos para los vehículos, concernientes a combustible y en general el mantenimiento que requiere los buses, considerando el siguiente valor:

Tabla 22: Costo para la operación del servicio (9 meses)

Nº	Descripción	Unidad de Medida	Cantidad	Costo Unitario	Costo Total
1	Combustible	litro	13.500	3,74	50.490,00
2	Mantenimiento en General	Servicio	10	1500	15.000,00
Costo Total					65.490.-

Fuente: Elaboración propia.

Los gastos de operaciones abarcan una inversión anual de Bs. 65.490 valor económico destinado a cubrir los recursos necesarios para la transitabilidad de los buses dedicados al transporte escolar, como se dijo anteriormente, se estimó un aproximado de kilómetros a recorrer, en este caso se requerirá de 2700 litros por vehículo y por 5 buses asciende a 13.500 litros que demandará el parque vehicular, por tanto, se estima destinar un valor de Bs. 50.490.- para la compra de combustible.



Por otra parte, es importante resaltar que todo propietario de vehículo se hace cargo del mantenimiento mensual del bus que es contratado-alquilado por la empresa Mi Carrito Transporte Escolar, sin embargo, para mayor responsabilidad operativa, en el presente proyecto, se toma la previsión de dos intervenciones de revisión mecánica general para cada uno de los buses, por ello, se destina una inversión unitaria de Bs.1.500.- para resguardar el buen estado de los vehículos.

4.2.2 Costo de comercialización

Por otra parte, la comercialización e inversión destinada para este requerimiento tiene previsto el siguiente comportamiento:

Tabla 23: Costo de comercialización

Nº	Descripción	Unidad de Medida	Cantidad	Costo Unitario	Costo Total
1	Volantes full color	unidad	7.000	0,17	1.190,00
2	Carpeta 330 gr.	unidad	1.000	4,00	4.000,00
3	Hojas membretadas	unidad	7.000	0,28	1.960,00
4	Tarjetas institucionales personales	unidad	5.000	0,38	1.900,00
5	Letrero institucional	unidad	1	700,00	700,00
Costo Total					9.750,00

Fuente: Elaboración propia.

En cuanto corresponde los requerimientos destinados para la comercialización, en el que implica los elementos destinados para la promoción del servicio de transporte, se tiene previsto una inversión de Bs. 9.750.- para el primer año de incursión en dicho mercado.



4.2.3 Gastos de administración

En lo que respecta los gastos de administración, se tiene claramente definido las necesidades que conllevan a gestionar la organización de diversos requerimientos, para dicho fin, se establece claramente cada uno de los siguientes implementos:

Tabla 24: Gastos de administración

Nº	Descripción	Unidad de medida	Cantidad	Costo Unitario	Costo Total
1	Actualización de Matrícula Comercial	Veces	1	525,00	525,00
2	Actualización Licencia de Funcionamiento GAMLP	Veces	1	840,00	840,00
3	Alquiler oficina	Mensual	12	2.000,00	24.000,00
4	Desarrollo Portal Web	Veces	1	3.500,00	3.500,00
5	Desarrollo App Móvil - Mi Carrito	Veces	1	3.000,00	3.000,00
6	Alquiler de Servicio de Internet Banda Ancha	Mensual	12	250,00	3.000,00
7	Alquiler de Servicios de web hosting	Anual	1	483,00	483,00
8	Alquiler servicios de Dominio web	Anual	1	283,00	283,00
9	Telefonía fija	Mensual	12	120,00	1.440,00
10	Telefonía Móvil	Mensual	12	100,00	1.200,00
11	Consumo servicio de	Mensual	12	20,00	240,00



Nº	Descripción	Unidad de medida	Cantidad	Costo Unitario	Costo Total
	Agua Potable				
12	Consumo servicio de Energía Eléctrica	Mensual	12	35,00	420,00
13	Consumo servicio de Gas Natural	Mensual	12	10,00	120,00
14	Alquiler de buses	5 buses/9 meses	45	3.000,00	135.000,00
15	Contratos conductores de bus	5 conductores/9 meses	45	2.100,00	94.500,00
16	Contratos asistentes para bus	10 asistentes/9 meses	90	1.200,00	108.000,00
		Costo total			376.551,00

Fuente: Elaboración propia.

Los gastos administrativos se refieren estrictamente los elementos que colaborarán la incursión de la empresa en el mercado del transporte escolar en la ciudad de La Paz, es por ello, que se tiene previsto un gasto de Bs.376.551.- en lo que respecta los ítems que deben ser cubiertos por la gerencia.

4.2.4 Gastos legales

La formalización legal de la empresa, requiere de asumir gastos en cuanto a distintos trámites en distintas reparticiones estatales que legalizan la apertura de una empresa en territorio boliviano, como ser:



Tabla 25: Gastos legales – pre operacionales

Nº	Descripción	Cantidad	Costo Unitario	Costo Total
1	Control de homonimia	1	78	78
2	Registro de Comercio	1	550	550
3	Comprobante de homonimia	1	100,00	100,00
4	Impuestos Nacionales - Constancia de Inscripción	1	0,00	0,00
5	CNS Examen pre ocupacional	1	100,00	100,00
6	CNS Formulario AVC - 04	1	3,50	3,50
7	CNS Costo del trámite	1	7,50	7,50
8	AFPs Afiliación	1	0,00	0,00
9	Ministerio de Trabajo - Formulario registro obligatorio de empleadores	1	80,00	80,00
10	GAMLPA - Licencia de Funcionamiento	1	420,00	420,00
11	Registro y publicación del nombre comercial	1	750,00	750,00
12	Registro y publicación del lema comercial	1	200,00	200,00
13	Certificado de Antecedentes	5	150,00	750,00
14	Otros imprevistos	1	500,00	500,00
	Costo Total			3.539,00

Fuente: Elaboración propia.

En relación al valor que requiere la formalización de la empresa, el mismo alcanza un valor económico de Bs. 3.539 monto destinado a cubrir todos los trámites requeridos por las diferentes instituciones, como ser Fundempresa,



Servicio de Impuestos Nacionales, Gobierno Autónomo Municipal de La Paz entre otros.

4.3 Punto de equilibrio

En cuanto respecta el punto de equilibrio, para el mismo se tomó en cuenta el acumulado de alquileres como costo fijo, para luego, establecer el costo de variable, el cual tiene base en los costos de operación que requiere el presente proyecto, de tal manera determinando los siguientes resultados:

Tabla 26: Punto de Equilibrio

Costos Fijos	24.000,00
Total Costos Variables Unitarios	177,48
Precio Unitario	3.123
Punto de equilibrio en unidades	135
Punto de equilibrio en ingresos	422.324

Fuente: Elaboración propia.

4.4 Financiamiento

De acuerdo al comportamiento de las inversiones requeridas, se tiene previsto un valor de financiamiento bancario de Bs.88.928,95.- cifra que pretende ser obtenida mediante un crédito bancario, el cual se disponga para un pago durante un plazo de diez años, con una tasa de interés del 12% anual.

Tabla 27: Valor del financiamiento

TOTAL MONTO NECESARIO		168.030,100
FINANCIAMIENTO	52,92%	88.925,95
APORTE PROPIO	47,08%	79.104,15



Monto a financiar	88.925,95
Tiempo de préstamo	5
Unidad de tiempo	10 años
Tasa de interés por unidad de tiempo	12%
CUOTA CONSTANTE	24.668,92

Fuente: Elaboración propia.

Con base en negociación con las entidades bancarias, se pretende lograr obtener una tasa de interés que alcance el 7,8%, mediante el cual se pueda proyectar un pago constante de Bs. 24.668,92.- el cual pueda ser asumido por parte la empresa ***Mi Carrito – Transporte Escolar.***

4.5 Flujo de Caja

En cuanto el flujo de efectivo logrado con base en los indicadores de inversión, gastos, ingresos entre otros, se logra establecer el siguiente resultado:

Tabla 28: Flujo de Caja

CONCEPTO	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
<u>Ventas</u>						
Ingresos		784.323,00	800.009,46	816.009,65	832.329,84	848.976,44
<u>Costos y Gastos</u>						
Costos de operación y administración		-576.372,60	-609.499,62	-644.530,61	-681.575,00	-720.748,53
Costos comercialización		-9.750,00	-10.310,38	-10.902,97	-11.529,62	-12.192,28
<u>Impuestos</u>						
IVA		-34.544,64	-77.710,43	-120.809,67	-43.029,37	-42.956,01
IT		-23.529,69	-23.529,69	-23.529,69	-23.529,69	-23.529,69
<u>Costos financieros</u>						
Intereses		-10.671,11	-8.991,38	-7.110,07	-5.003,01	-2.643,10



UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS	0,00	129.454,96	69.967,97	9.126,65	67.663,15	46.906,84
Impuestos IUE	0,00	-35.763,55	-14.954,86	-2.759,30	-20.745,52	-19.268,93
UTILIDAD NETA	0,00	93.691,41	55.013,11	6.367,34	46.917,64	27.637,91
Inversión inicial	-70.343,00					
Inversión capital de trabajo	-97.687,10					
Intereses	-21.342,23					
Préstamo	88.925,95					
Amortización de préstamo		-13.997,81	-15.677,55	-17.558,85	-19.665,92	-22.025,82
FLUJO DE CAJA	-100.446,38	79.693,60	39.335,57	-11.191,51	27.251,72	5.612,08

Fuente: Elaboración propia.

Con base en el flujo de caja, después de considerar una inversión en el año 0 de Bs. 100.446,38.- en los posteriores años, se puede apreciar un comportamiento positivo en los resultados obtenidos, con excepción del año 3, pero posteriormente su recuperación es evidente.

4.6 Evaluación Financiera

Con base en el flujo de caja financiero, para fines de evaluación se logró obtener un Valor Actual Neto (VAN) positivo, más una Tasa Interna de Retorno (TIR) aceptable y realista para este tipo de inversión, tal como se refleja en la siguiente tabla:

Tabla 29: Evaluación Financiera

Indicadores	Resultado
VAN	16.374,20
TIR	21,6%
Tasa de Descuento	11%

Fuente: Elaboración propia.

El Flujo de Caja Financiero obtenido es el sobrante monetario del estado de origen y aplicación de fondos después de restar los usos de las fuentes en base



a los resultados de este flujo se evalúa cuan viable o atractiva es una iniciativa empresarial mediante los indicadores financieros tal como el VAN y el TIR.

Los resultados reflejan la viabilidad del proyecto para la implementación de una empresa “**Mi Carrito Transporte Escolar**” en la ciudad de La Paz, siendo que se obtuvo una VAN que alcanza una rentabilidad de Bs. 16.374,20.- (monto positivo) por lo que la obtención de este monto permite presentar las siguientes conclusiones:

La existencia de un VAN positivo implica que los recursos destinados al proyecto serán adecuadamente utilizados, y que la ejecución del proyecto es factible por los indicadores obtenidos. El desarrollo del proyecto se justifica si se toma en cuenta una tasa de descuento del 7% como costo de oportunidad por el uso de los recursos financieros.

Por otra parte, la Tasa Interna de Retorno (TIR) es comparada con la tasa de costo de capital. Como criterio de aceptación que emplea el método TIR, si ésta es mayor al costo de capital, se acepta la inversión, ya que la TIR hallada es de 21,6% y la tasa de préstamo está por debajo de dicha cifra, se propicia a contar con un proyecto altamente rentable.

4.7 Anexos Financieros

Dentro de este apartado se encuentra datos relacionados con la depreciación, amortización de pago, y el cálculo beneficio/costo del presente proyecto.

4.7.1 Depreciación

Con base en los equipos, mobiliario y vehículos requeridos para el presente proyecto, se estima el siguiente valor de depreciación:



Tabla 30: Valor de la depreciación

Ítems	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Mobiliario	1.020	1.020	1.020	1.020	1.020
Maquinaria y equipo	8.375	8.375	8.375	8.375	8.375
Herramientas	11.550	11.550	11.550	11.550	11.550
Total	20.945,40	20.945,40	20.945,40	20.945,40	20.945,40

Fuente: Elaboración propia.

Tomando en cuenta el valor de depreciación de todos los ítems considerados, es importante resaltar que año tras año, se tiene un valor depreciable de todos los ítems considerados, el cual alcanza a Bs.20.945.- respectivamente para las distintas gestiones.

4.7.2 Amortización de créditos

Con base en indicadores, se presenta la siguiente tabla en la cual se detalla la forma de pago y amortización de capital como la cancelación de interés a ser asumida por parte la empresa, como ser:

Tabla 31: Amortización del crédito

Detalle	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Cuota constante	24.668,92	24.668,92	24.668,92	24.668,92	24.668,92
Amortización de capital	13.997,81	15.677,55	17.558,85	19.665,92	22.025,82
Intereses	10.671,11	8.991,38	7.110,07	5.003,01	2.643,10
Saldo	74.928,14	59.250,59	41.691,74	22.025,82	0,00

Fuente: Elaboración propia.



El periodo de préstamo pretendido alcanza los cinco años, con una cuota fija anual de Bs. 24.669.- para las distintas gestiones, en la que se pueda cancelar tanto la amortización de capital como los intereses respectivos.

4.7.3 Cálculo del Beneficio / Costo

En cuanto la obtención del Costo / Beneficio, en el cual se relaciona el total de ingresos con la sumatoria de los costos que involucra la inmersión en el mercado de la empresa Mi Carrito Transporte Escolar, se logró obtener lo siguiente:

Tabla 32: Cálculo del Beneficio / Costo

Año	Inversión	Ingresos	Costos
0	100.446,38		
1		784.323,00	610.791,52
2		784.323,00	617.995,60
3		784.323,00	625.559,89
4		784.323,00	633.502,39
5		784.323,00	641.842,01

Σi	2307455,37
Σc	2307455,37
$\Sigma c + inv.$	2407901,74
B / C	0,96
B / C	1

Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo al cálculo obtenido, la relación del costo / beneficio alcanza un valor de "1" indicador positivo, reflejando: El valor de los beneficios es mayor a los



costos generados por el proyecto, por lo que se acepta el mismo, recomendando la implementación del proyecto debido a la generación de ingresos.

5. SUPUESTOS Y ESCENARIOS

La obtención de los indicadores ideales, requiere de suponer y considerar algunos supuestos y escenarios para establecer el comportamiento del proyecto, de tal manera, de ser a futuro considerados, para ello, se toma en cuenta algunas opciones.

5.1 Escenarios

5.1.1 Escenario Optimista

5.1.1.1 Incremento del precio en 2%

Inicialmente se considera como escenario optimista el aumento del 2% al precio establecido por la empresa Mi Carrito Transporte Escolar, obteniendo lo siguiente:

Tabla 33: Incremento del precio en 2%

Fuente	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
<u>Ventas</u>						
Ingresos		800.145,00	816.147,90	832.470,86	849.120,28	866.102,68
<u>Costos y Gastos</u>						
Costos de operación y administración		- 576.372,60	-609.499,62	- 644.530,61	- 681.575,00	-720.748,53
Costos comercialización		-9.750,00	-10.310,38	-10.902,97	-11.529,62	-12.192,28
<u>Impuestos</u>						



IVA		-36.601,50	-81.824,15	-126.980,25	-45.086,23	-45.012,87
IT		-24.004,35	-24.004,35	-24.004,35	-24.004,35	-24.004,35
Costos financieros						
Intereses		-10.671,11	-8.991,38	-7.110,07	-5.003,01	-2.643,10
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS	0,00	142.745,44	81.518,03	18.942,61	81.922,07	61.501,56
Impuestos IUE	0,00	-39.600,38	-17.763,26	-5.053,49	-24.068,14	-22.591,55
UTILIDAD NETA	0,00	103.145,05	63.754,77	13.889,12	57.853,93	38.910,01
Inversión inicial	-70.343,00					
Inversión capital de trabajo	-97.687,10					
Intereses	-21.342,23					
Préstamo	88.925,95					
Amortización de préstamo		-13.997,81	-15.677,55	-17.558,85	-19.665,92	-22.025,82
FLUJO DE CAJA	-100.446,38	89.147,24	48.077,22	-3.669,73	38.188,01	16.884,18
EVALUACIÓN						
VAN	51.379,30		TIR		39,6%	

Fuente: Elaboración propia.

El escenario optimista, el cual toma base en el incremento del 2% al precio establecido por la empresa Mi Carrito Transporte Escolar, los resultados en cuanto el VAN y TIR, reporta un incremento en la rentabilidad, en este último alcanzando el 39,6%.

5.1.2 Escenario Pesimista

5.1.2.1 Supuesto por descuento al precio establecido

Fue preciso considerar algunos escenarios para analizar la sostenibilidad del proyecto, en este caso se recurrió a una opción que enfatizó descontar un porcentaje al precio definido, obteniendo el siguiente resultado:



Tabla 34: Supuesto: Descuento precio (2%)

CONCEPTO	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
<u>Ventas</u>						
Ingresos		768.501,00	783.871,02	799.548,44	815.539,41	831.850,20
<u>Costos y Gastos</u>						
Costos de operación y administración		-576.372,60	-609.499,62	-644.530,61	-681.575,00	-720.748,53
Costos comercialización		-9.750,00	-10.310,38	-10.902,97	-11.529,62	-12.192,28
<u>Impuestos</u>						
IVA		-32.487,78	-73.596,71	-114.639,09	-40.972,51	-40.899,15
IT		-23.055,03	-23.055,03	-23.055,03	-23.055,03	-23.055,03
<u>Costos financieros</u>						
Intereses		-10.671,11	-8.991,38	-7.110,07	-5.003,01	-2.643,10
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS	0,00	116.164,48	58.417,91	-689,32	53.404,24	32.312,11
Impuestos IUE	0,00	-31.926,71	-12.146,45	-465,11	-17.422,90	-15.946,31
UTILIDAD NETA	0,00	84.237,76	46.271,46	-1.154,44	35.981,34	16.365,80
Inversión inicial	-70.343,00					
Inversión capital de trabajo	-97.687,10					
Intereses	-21.342,23					
Préstamo	88.925,95					
Amortización de préstamo		-13.997,81	-15.677,55	-17.558,85	-19.665,92	-22.025,82
FLUJO DE CAJA	-100.446,38	70.239,95	30.593,91	-18.713,29	16.315,43	-5.660,02
EVALUACIÓN						
VAN		-18.630,90		TIR		-6.3%

Fuente: Elaboración propia.

5.2 Supuestos

Se lograr evidenciar que el comportamiento del flujo económico-financiero en caso de asumir descuentos al precio final del servicio no acepta ningún tipo descuento, debido a que el proyecto depara resultados negativos en caso de asumir alguna postura similar.



Los hallazgos del flujo económico – financiero para implementar la empresa Mi Carrito Transporte Escolar, en su inicio no asume ningún tipo de descuento a los precios establecidos, el cual es aceptable debido a los servicios complementarios que se otorgan a los usuarios del servicio.

5.2.1 Supuesto: por incremento salarial 5%

Asimismo, para conocer otro supuesto escenario que puede estar sometido el presente plan de negocios, es el que configura el aumento de salario con base a las políticas públicas del Estado Central, según dicho incremento en los últimos años, se estableció considerar el 5% para los salarios de la empresa Mi Carrito Transporte Escolar.

Tabla 35: Supuesto: Incremento Salario (5%)

CONCEPTO	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
<u>Ventas</u>						
Ingresos		784.323,00	800.009,46	816.009,65	832.329,84	848.976,44
<u>Costos y Gastos</u>						
Costos de operación y administración		-581.745,86	-615.181,71	-650.539,28	-687.929,02	-
Costos comercialización		-9.750,00	-10.310,38	-10.902,97	-11.529,62	-12.192,28
<u>Impuestos</u>						
IVA		-34.544,64	-77.710,43	-120.809,67	-43.029,37	-42.956,01
IT		-23.529,69	-23.529,69	-23.529,69	-23.529,69	-23.529,69
<u>Costos financieros</u>						
Intereses		-10.724,85	-9.036,65	-7.145,87	-5.028,20	-2.656,41
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS	0,00	124.027,96	64.240,60	3.082,17	61.283,94	40.174,31
Impuestos IUE	0,00	-34.406,80	-13.533,06	-1.269,35	-19.184,16	-17.632,79
UTILIDAD NETA	0,00	89.621,16	50.707,55	1.812,83	42.099,78	22.541,52
Inversión inicial	-70.343,00					
Inversión capital de trabajo	-98.582,64					
Intereses	-21.449,69					



Préstamo	89.373,72					
Amortización de préstamo		-14.068,29	-15.756,49	-17.647,27	-19.764,94	-22.136,73
FLUJO DE CAJA	- 101.001,62	75.552,87	34.951,06	-15.834,44	22.334,84	404,78
EVALUACIÓN						
VAN	1.194,00		TIR		10.1%	

Fuente: Elaboración propia.

Como se aprecia en la tabla anterior, asumir un aumento salarial que alcanzaría el 5% para el personal considerado en la empresa, los resultados reflejan su sostenibilidad, este dato implica tomar en cuenta el aumento de salario que lleva a cabo el Gobierno Central, el cual fluctúa entre el 4% y 5% propiciado en los últimos años.

Por tanto, el presente proyecto considera dicha situación de actualización salarial que se lleva a cabo año tras año, se prevee dicho aumento a todos los sueldos de la planta administrativa considerada en el proyecto, como ser el Gerente General, Gerente de Educación y Seguridad y Asistente, quienes gozarían de dicho incremento.

5.2.2 Supuesto por incremento de la tasa de interés por préstamo (15%)

Por otra parte, también se consideró realizar un análisis de escenario, relacionado la Tasa de Interés activa por parte las entidades bancarias, para ello, se recuerda, la consideración de una tasa de 12% anual con base al apalancamiento financiero recurrido en el presente proyecto.

Sin embargo, se dispuso conocer los resultados en caso de encontrar otro porcentaje de tasa de interés por parte las entidades, para ello, se analizó la tasa del 15% presentando el siguiente resultado.



Tabla 36: Supuesto: Incremento de la tasa de interés por financiamiento (15%)

Fuente	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
<u>Ventas</u>						
Ingresos		784.323,00	800.009,46	816.009,65	832.329,84	848.976,44
<u>Costos y Gastos</u>						
Costos de operación y administración		-576.372,60	-609.499,62	-644.530,61	-681.575,00	-720.748,53
Costos comercialización		-9.750,00	-10.310,38	-10.902,97	-11.529,62	-12.192,28
<u>Impuestos</u>						
IVA		-34.544,64	-77.710,43	-120.809,67	-43.029,37	-42.956,01
IT		-23.529,69	-23.529,69	-23.529,69	-23.529,69	-23.529,69
<u>Costos financieros</u>						
Intereses		-13.338,89	-11.360,53	-9.085,41	-6.469,02	-3.460,17
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS	0,00	126.787,18	67.598,82	7.151,31	66.197,14	46.089,76
Impuestos IUE	0,00	-35.096,60	-14.362,57	-2.265,47	-20.379,01	-19.064,66
UTILIDAD NETA	0,00	91.690,57	53.236,25	4.885,84	45.818,13	27.025,10
Inversión inicial	-70.343,00					
Inversión capital de trabajo	-97.687,10					
Intereses	-26.677,79					
Préstamo	88.925,95					
Amortización de préstamo		-13.189,10	-15.167,47	-17.442,59	-20.058,97	-23.067,82
FLUJO DE CAJA	-105.781,94	78.501,47	38.068,79	-12.556,75	25.759,15	3.957,28
EVALUACIÓN						
VAN	5.973,01		TIR		14.8%	

Fuente: Elaboración propia.

Se evidencia que el proyecto mantiene su sostenibilidad pese a encontrar una posible modificación en la Tasa de Interés del 15% en lo que respecta el apalancamiento bancario.



Por otra parte, acceder a un apalancamiento financiero se constituye en una necesidad para cualquier emprendimiento, más aún, cuando para el sector de servicios, es por ello, que basados en una negociación se podrá obtener y bajar el porcentaje de interés anual asumido por las institución bancaria con la que se pretende entablar una relación comercial, sin embargo, es posible considerar, en un escenario flexible, el optar por un porcentaje de cobro de interés del 15%, con el cual el flujo económico – financiero mantiene su rentabilidad.

6. ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA Y LEGAL

La organización administrativa y legal de la empresa Mi Carrito Transporte Escolar, asumirán los siguientes pasos para la formalidad y estructura.

6.1 Personería Jurídica para Empresa de Responsabilidad Limitada

La sociedad de responsabilidad limitada, es aquella cuyo capital está integrado por cuotas de capital no representadas por títulos negociables, cuyo giro se efectúa bajo una razón social o denominación, seguido del aditamento “Sociedad de Responsabilidad Limitada”, o su abreviatura “S.R.L”, o, la palabra “Limitada” o la abreviatura “Ltda.”, en las que la responsabilidad de los socios se limita a su aporte societario⁶.

Los requisitos para Personas Jurídicas (Sociedades, Asociaciones Cooperativas, ONG y otros)

⁶ FUNDEMPRESA (2018) Trámites y Requisitos de Inscripción. Consultado en <http://www.fundempresa.org.bo/tramites-requisitos-y-formularios/actividades-de-iniciacion/inscripcion-de-sociedad-de-responsabilidad-limitada-srl-sociedad-colectiva-o-sociedad-en-comandita-simple/>



1. Escritura de Constitución de Sociedad, Ley, Decreto, Resolución o Contrato, según corresponda Fuente de mandato del Representante Legal (Poder, Acta de Directorio, Estatuto o Contrato) y Documento de Identidad vigente.
2. Facturas o prefecturas de consumo de energía eléctrica que acrediten el número de medidor del domicilio habitual del representante legal, domicilio fiscal y sucursales (si corresponde) donde desarrolla su actividad económica.

6.2 Registro Legal

6.2.1 Registro en Fundempresa

Los requisitos para el registro en Fundempresa y obtener la Matrícula de Comercio, son las siguientes:

1. Formulario Virtual de solicitud de Inscripción con carácter de declaración jurada, debidamente llenado y firmado por el representante legal. Ingresando a www.miempresa.gob.bo.
2. Testimonio de escritura pública de constitución social, en original o fotocopia legalizada legible. El mencionado instrumento debe contener los aspectos previstos en el Art. 127 del Código de Comercio y adecuarse a las normas correspondientes al tipo societario respectivo establecidas en el mismo cuerpo normativo.
3. Publicación del testimonio de constitución en la Gaceta Electrónica del Registro de Comercio, que Contenga las partes pertinentes referidas a:
 - a. Introducción notarial de la escritura pública en la que conste el N° de instrumento, lugar, fecha, Notaria de Fe Pública y Distrito Judicial.



- b. Transcripción in extenso y textual de las cláusulas establecidas en los incisos 1 al 7 del Art.127 del Código de Comercio.
 - c. Conclusión y concordancia de la intervención del Notario de Fe Pública.
4. Testimonio de poder del representante legal original o fotocopia legalizada legible, para el caso en el que la escritura pública de constitución no determine el nombramiento del mismo. No se requiere la inclusión del acta de asamblea. Si el representante legal es extranjero debe presentar el documento original que acredite la radicatoria en el país (únicamente para verificación), debiendo constar en el mismo alternativamente: visa de objeto determinado, permanencia temporal de un año, permanencia temporal de dos años, visa múltiple o permanencia indefinida, acompañando una fotocopia simple de dicho documento firmada por el titular. En su caso, puede también presentar certificación original o fotocopia legalizada extendida por el Servicio Nacional de Migración - SENAMIG.

6.2.2 Inscripción en el Servicio de Impuestos Nacionales (SIN)

Requisitos para personas naturales

1. Documento de Identidad. En original y fotocopia
2. Original y fotocopia de Facturas o prefecturas de consumo de Energía eléctrica del domicilio donde desarrolla su actividad económica y del domicilio habitual

La empresa Mi Carrito Transporte Escolar, se inscribirá al régimen general, debido a que sus ventas superan los 136.000 Bs.

6.2.3 Obtención de la Licencia de Funcionamiento (GAMLP)

REQUISITOS:



PARA ACTIVIDADES ECONOMICAS EN GENERAL

Personas Jurídicas

Fólder con sujetador que contenga la siguiente documentación

1. Declaración jurada F-401 en caso de no contar con PMC; F-402 si contara con PMC (recabar y llenar en plataforma de atención al contribuyente).
2. Original y fotocopia de la cédula de identidad del titular.
3. Fotocopia de factura de luz (anverso y reverso), que acredite la dirección del domicilio de la actividad económica.
4. Fotocopia del NIT y certificado de inscripción (si tiene).
5. Croquis de ubicación de la actividad económica y superficie de distribución de los ambientes, expresados en mts².
6. Para actividades que cuentan con una superficie mayor a 150 mts². Deberá presentar plano elaborado por un arquitecto.

6.2.4 Inscripción en Caja de Salud

REQUISITOS PARA AFILIACION DEL TRABAJADOR

1. Formulario Avc-04 "Sellado y firmado por la empresa".
2. Formulario Avc-05 (no llenar).
3. Fotocopia cédula de identidad del trabajador.
4. Certificado de nacimiento (original y computarizado) o libreta de servicio militar
5. Última Papeleta de pago o planilla de sueldos sellado por cotizaciones

6.2.5 Registro en AFP'S

REGISTRO DE EMPRESAS

Se debe llenar el Formulario de Inscripción del Empleador, el mismo que adquiere la calidad de Declaración Jurada del Representante Legal o Máxima



Autoridad Ejecutiva, quien libre y expresamente declara que son válidos los datos consignados en dicho Formulario al momento de su suscripción, para ello debe adjuntar lo siguiente:

REQUISITOS

1. Fotocopia simple del NIT (Número de Identificación Tributaria).
2. Fotocopia simple Documento de Identidad del Representante Legal.
3. Fotocopia del Testimonio de Poder del Representante Legal (si corresponde).

Sobre la Afiliación:

Es de carácter permanente, sea que el Afiliado se mantenga o no trabajando en relación de dependencia laboral, ejerza una o varias actividades simultáneamente y tenga varios o ningún Empleador.

6.2.6 Ministerio de trabajo

REQUISITOS:

1. Formulario Registro Obligatorio de Empleadores (ROE) llenado (3 Copias).
2. Depósito de 80 Bs a la cuenta número:
 - 501-5034475-3-17 del Banco de Crédito de Bolivia normas legales vigentes en el país.
 - El Empleador y/o Empresa inscritos en el mencionado registró, deberá presentar obligatoriamente el trámite de Visado de Planillas Trimestrales de Sueldos y Salarios.

INSTITUCIÓN DONDE SE TRAMITA:

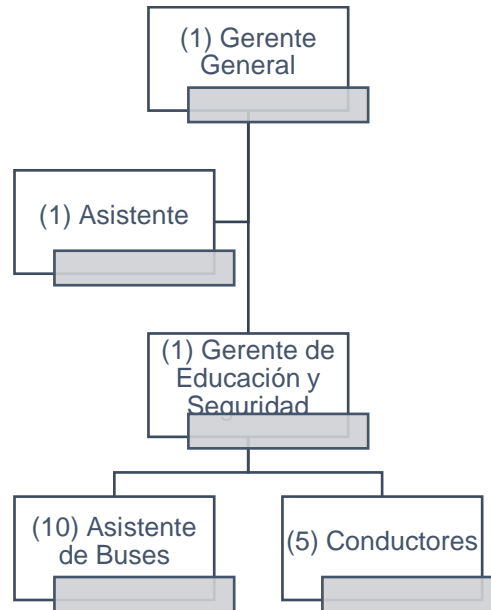
- Dirección General del Trabajo y Direcciones.
- Departamentales del Trabajo Unidad u otra Denominación.
- Jefaturas Departamentales o regionales de Trabajo



6.3 Organización Empresarial

En cuanto la estructura organizacional de la empresa Mi Carrito Transporte Escolar, la misma posee el siguiente organigrama:

Figura 29: Organigrama de la empresa



Fuente: Elaboración propia.

La estructura organizacional de la empresa Mi Carrito Transporte Escolar, se basa en una planilla estable y otra que figura bajo modalidad de contrato anual, en este caso, las asistentes de buses, quienes no figuran en la base de sueldos y salarios, por lo contrario, se las tomó en cuenta en los gastos administrativos que requiere el presente proyecto.

Asimismo, es oportuno aclarar, la parte superior de gerencia son las que son tomadas en cuenta dentro de planilla de la empresa, en tanto, la parte operativa de asistentes de buses y conductores, la modalidad de contratación es eventual, tomados en cuenta dentro de la estructura organizacional de personal eventual con 15 cargos de personal eventual bajo la modalidad de personal



eventual: que son personas que con carácter eventual, se vinculan contractualmente la entidad, estando sus derechos y obligaciones regulados en el respectivo contrato y ordenamiento legal aplicable, el cual toma base del Decreto Supremo 26115 normas básicas del sistema de administración de personal.

6.4 Personal Administrativo

En cuanto el personal que se optará para el presente plan de negocios, se tiene el siguiente:

Tabla 37: Personal Administrativo de la empresa de transporte escolar

Cargo	Cantidad de puestos	Meses	Remuneración mensual unitaria	Total
Gerente General	1	12	3.100,00	37.200,00
Gerencia de Educación y Seguridad	1	12	2.650,00	31,800,00
Asistente de Oficina	1	12	2.150,00	25.800,00
Subtotal				94.800,00
Beneficios Sociales				39.531,60
Total				134.331,60

Fuente: Elaboración propia.

Como se observa en la tabla anterior, la organización está compuesta por la gerencia general y gerencia de educación y seguridad, más un asistente de oficina quienes se constituirán en la planta administrativa de la empresa Mi Carrito – Transporte Escolar.



Es importante considerar los porcentajes de descuento y previsión que son tomados en cuenta en los cálculos respectivos:

Tabla 38: Planilla con porcentajes de descuento y previsiones

Riesgo laboral	1,71%
Fondo pro vivienda	2%
Seguridad social (CNS)	10%
Aporte patronal solidaria	3%
Total	16,71%
Prov. Aguinaldo	16,66%
Prov. Indemnización	8,33%
Total A + I	24,99%
BBSS TOTAL	41,70%

Fuente: Elaboración propia.

Asimismo, con base en la tabla anterior se presenta la siguiente planilla laboral de sueldos y salarios, bajo el procedimiento de descuentos que se destinan a los pagos de riesgo laboral, seguridad social entre otros detalles, amparados en la normativa laboral vigente:

Tabla 39: Planilla Laboral –Sueldos y Salarios- (Mensual)

Cargo	Total Ganado	Riesgo Laboral 1,71%	Seguridad Social 10%	Fondo Pro Vivienda 2%	Aporte Patronal Solidario 3%	Líquido Pagable
Gerente General	3.100,00	53,0	310	62	93	2.581,99
Gerente de Educación y Seguridad	2.650,00	45,3	265	53	79,5	2.207,19
Asistente	2.150,00	36,8	215	43	64,5	1.790,74

Fuente: Elaboración propia.



Asimismo, es importante considerar la planilla patronal a ser asumida por la empresa Mi Carrito Transporte Escolar, la cual se basa en los estamentos normativos laborales vigentes en territorio boliviano.



Tabla 40: Planilla Patronal Anual

Nº	C.I.	Apellido y nombres	Nacionalidad	Fecha de Nacimiento	Sexo	Cargo	Fecha de Ingreso	Horas Pagadas (Día)	Días Pagados (Mes)	(1) Haber Básico	(2) Bono de Antigüedad	(3) Bono de Producción	(4) Subsidio de frontera	(5) Trabajo Extraordinario y Nocturno	(6) Pago Dominical y domingo trabajado	((Otros Bonos	Total Ganado	Riesgo Profesional (1%)	Aporte Solidario (3%)	Pro Vivienda (2%)	Caja Nacional de Salud (10%)	Total Descuentos	Total Liquido Pagable
1	4248344 LP.	Luis Choque	Bol.	14/08/80	M	Gerente General	01/03/19	8	30	3100	0	0	0	0	0	0	37.200,00	636,12	1116,00	744,00	3720,00	6.216,12	15512,40
2	4874952 LP.	Ángela Hurtado	Bol.	01/12/85	F	Gerente de Educación y Seguridad	07/05/19	8	30	2650	0	0	0	0	0	0	31.800,00	543,78	954,00	636,00	3180,00	5313,78	13260,60
3	6748947 Pt.	Carla Chavez	Bol.	29/02/92	F	Asistente	28/05/19	8	30	2150	0	0	0	0	0	0	25.800,00	441,18	516,00	516,00	2580,00	4053,18	10500,60
Total										7900	0	0	0	0	0	0	94800	1621,08	2586	1896	9480	15583,08	39561,6

Fuente: Elaboración propia.



6.5 Procedimientos técnico - administrativo

En los siguientes puntos se establecen las funciones técnico – administrativas de las reparticiones tomadas en cuenta en el presente proyecto.

6.3.1 Descripción procedimiento técnico - administrativo

6.3.1.1 Gerente General

En lo que respecta los procedimientos técnicos – administrativos que deberá asumir el Gerente General, se tiene los siguientes:

Procedimiento Técnico:

- Contratación del personal
- Realización de contratos con los clientes
- Verificación de rutas
- Planeamiento de rutas

Procedimiento Administrativo:

- Estructura la organización
- Planea un Plan Estratégico – Metas – Resultados
- Planea un Plan de Acción
- Plan de Mercadeo y Mercadotecnia.
- Monitoreo y evaluación.

En lo que respecta las funciones que asumirá dicha gerencia, la misma se la presenta en el Anexo N° 6: Funciones Gerente General



6.3.1.2 Gerencia Educación y Seguridad

En cuanto la Gerencia de Educación y Seguridad, se tendrá las siguientes características:

Procedimiento Técnico:

- Control de llegada y supervisión del personal contratado (Asistentes)
- Control y verificación de formalidad de los asistentes
- Control de los conductores
- Control de los buses, estado de la infraestructura.

Procedimiento Administrativo:

- Generación de reportes diarios, mensuales y anuales
- Genera observaciones
- Coordinación con los conductores de buses
- Orienta, capacita a las asistentes de buses

En cuanto las funciones de esta gerencia, las mismas se describen en el Anexo N° 7: Funciones de la Gerencia Educación y Seguridad.



7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.1 Conclusiones

- El sector del transporte es sin duda una actividad en la cual participan diferentes actores, que pueden ser desde empresas privadas, sindicatos, y personas individuales que se dedican a este rubro, mismos que también ingresaron a ofertar y participar en un mercado potencial, en este caso, el transporte escolar.
- El comportamiento del mercado, es decir, el transporte escolar no es nuevo en la ciudad de La Paz, se pudo constatar que muchos colegios poseen este tipo de servicio, el cual es subcontratado hacia personas individuales que poseen buses o en sus casos asociaciones de conductores que conformaron una empresa de estas características.
- El transporte escolar viene a constituirse en una oportunidad de negocio, desde la perspectiva del arrendamiento de buses, y la estructuración de un servicio de calidad, enfocado en la prestación de traslado de puerta a puerta, como la otorgación de momentos de entretenimiento y formación con propósito en el traslado de niños, niñas y adolescentes.
- Mediante la estructuración del presente plan de negocios, necesario resaltar que se opta por el alquiler de vehículos, en esta parte inicial de 5 buses destinados para el transporte de los turnos mañana y tarde, la decisión de esta postura, se funda en el elevado presupuesto que demanda la adquisición de vehículos nuevos, como la depreciación que la misma posee.



- Se constituye la empresa con nombre comercial Mi Carrito – Transporte Escolar, el cual contiene una flota de 5 buses adecuadamente equipados, mismo que pasarán por una revisión mecánica estricta para su selección, asimismo, disponiendo de un pago atractivo, tanto para el alquiler de este tipo de vehículo, como el conductor.
- En cuanto el mercado de clientes, se identificó 2 establecimientos educativos, por un lado, el Colegio Ruso Boliviano (turno mañana) el cual presenta un potencial sector para el traslado de pasajeros, en este caso niños, niñas y adolescentes pertenecientes a dicha institución. Por otro lado, también se identificó a la Unidad Educativa Julio César Patiño (turno tarde) quienes se constituyen en otro tipo de clientela.
- Fue posible comprobar mediante la investigación de mercado, la necesidad de transporte escolar requerida por los padres de familia, a quienes se encuestó y conoció sus requerimientos personales, tanto en el establecimiento privado y público.
- Con base a una demanda atractiva, se establecieron 8 rutas concretas que asumirá la empresa Mi Carrito Transporte Escolar, las cuales cubre zonas de los Distritos N° 19 y 21 del Macrodistrito Sur, bajo la característica de puerta a puerta.
- Se pudo constatar la existencia de una demanda insatisfecha en cuanto el acceso al servicio del transporte escolar en el Macrodistrito Sur, con base en el análisis de indicadores, se evidenció una demanda insatisfecha que alcanza el 95% siendo que, según reportes de la Secretaría Municipal de Planificación para el Desarrollo del Gobierno Autónomo Municipal de La Paz, solo el 0.05% goza de este tipo de servicio complementario a la educación regular.



- Se dispuso la inversión en cuanto al equipamiento de los distintos vehículos, los cuales contarán con un conductor más un asistente, de tal manera de cumplir con lo requerido según la normativa y requerimiento establecido por el Gobierno Autónomo Municipal de La Paz, y la Secretaría de Movilidad, quienes dan cumplimiento de ordenanzas municipales para la autorización de este tipo de servicio.
- Los hallazgos del trabajo de campo, por una parte, reflejan el interés suficiente y necesario para contemplar la potencial demanda de clientes para ambos turnos, asimismo, cotejar la posibilidad de precios pretendidos por dicha población, cuya base se tomó en cuenta para el establecimiento de los precios definitivos del servicio de transporte escolar.
- Es de suma importancia aclarar que la empresa de servicios Mi Carrito Transporte Escolar, asumirá la contratación por 9 meses del personal asignado tanto para buses y asistentes, se opta por esta modalidad por no afectar negativamente la proyección económica – financiera de la empresa.
- Como mecanismo de diferenciación, la empresa Mi Carrito – Transporte Escolar, cuenta con un servicio de formación con propósito, donde las asistentes se encargarán en propiciar momentos agradables y de entretenimiento durante el periodo de traslado de los niños, niñas y adolescentes.



7.2 Recomendaciones

- Se recomienda a la empresa asumir un planteamiento de recursos humanos preparados, los cuales puedan ser contratados bajo la modalidad por Contrato Eventual, para que se tenga flujos económicos adecuados y no pueda influir en el comportamiento de los resultados esperados.
- Se recomienda realizar una investigación y relevamiento de información, en relación a satisfacer la necesidad de transporte para guarderías y centros infantiles para la primera infancia, siendo este un nicho de mercado interesante y el cual puede considerarse como atractivo.
- Es importante recomendar que todo inicio de operaciones en un mercado altamente competitivo, en este caso el rubro de transporte de personas, merece la necesidad de ganar experiencia en el campo real, por ello, es necesario considerar un escenario realista para el inicio de sus operaciones, de tal manera que progresivamente a medida de pasar el tiempo, se pueda ampliar la cobertura del servicio y ampliación del parque automotor como de personal.
- Se recomienda considerar la necesidad de meriendas o refrigerio en el trayecto del transporte de personas, en este caso, niños, niñas y adolescentes.



8. BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA

BONAVIA, Josehp (1996) Mecanismos de transporte de toda característica. Edit. Latina. México.

FIGUEROA, Jorge (2005) Economía del Transporte. Edit. Lince. México.

FUNDEMPRESA (2018) Trámites y Requisitos de Inscripción. Consultado en <http://www.fundempresa.org.bo/tramites-requisitos-y-formularios/actividades-de-iniciacion/inscripcion-de-sociedad-de-responsabilidad-limitada-srl-sociedad-colectiva-o-sociedad-en-comandita-simple/>

GOBIERNO AUTÓNOMO MUNICIPAL DE LA PAZ SECRETARIA MUNICIPAL DE PLANIFICACIÓN PARA DESARROLLO (2016) Macrodistrito Sur. Distritos 18 – 19 – 21. Edit. Graficantes M.D. Pág. 9

MATUTINO PÁGINA SIETE (2019) Una niña fallece cuando partía la góndola escolar. Consultado en: <https://www.paginasiete.bo/sociedad/2014/3/26/nina-fallece-cuando-partia-gondola-escolar-17212.html>

MARÍN, Juan (2017) Estudia tu entorno con un PEST- LE. Consultado en: <https://www.cerem.es/blog/estudia-tu-entorno-con-un-pest-el>

MATUTINO EL DIARIO (2016) Zona Sur experimentó mayor expansión en la urbe paceña. Consultado en: http://www.eldiario.net/noticias/2016/2016_05/nt160512/nacional.php?n=25&-zona-sur-experimento-mayor-expansion-en-la-urbe-pacenia

NARESH, Malhotra. (2002) Investigación de Mercado. Edit. Prentice Hall. España.



9. ANEXOS



Anexo N° 1: Boleta de Encuesta 1 – Cliente Objetivo 1: Padres de Familia
Colegio Ruso Boliviano

UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Edad		Género	Masculino		Femenino	
Número de hijos		Zona de residencia				
Nivel de Ingresos:	Menos de Bs.4000	Entre Bs.4001 - 5000	Entre Bs.5001 - 6000	Entre Bs.6001 - 7000	Más de Bs.7500	

Por favor, marque con X o responda a las siguientes preguntas:

1. ¿Usted accedió en contratar el servicio de transporte escolar para su niño o niña?

a. Si		b. No	
-------	--	-------	--

Pase a la pregunta 3.

2. En caso de responder No, ¿Por qué no accedió a este tipo de transporte?
Pase a la pregunta N° 10

Respuesta:

.....

3. ¿Qué tipo y capacidad tiene el vehículo que contrató para el transporte escolar?

a. Minibús 9 pasajeros		c. Bus de 25 pasajeros	
b. Minibús 15 pasajeros		d. Bus 30 pasajeros	

4. ¿Cuánto cancelaba mensualmente por el servicio de transporte escolar?

a. Entre Bs. 150 a 170		c. Entre Bs. 210 a 220		e. Entre Bs. 260 a 280	
b. Entre Bs. 180 a 200		d. Entre Bs. 230 a 250		f. Más de Bs. 300	

5. ¿Qué servicios destaca usted de la empresa que le facilitaba transporte escolar?

a. Limpieza		c. Atención servicio		e. Puntualidad	
b. Seguridad		d. Asistente		f. Ninguno	



6. ¿Cuál la característica central de los vehículos de transporte escolar que contrató alguna vez?

a. Nuevos (último modelo)		c. Seminuevos (1990 - 1999)	
b. Seminuevos (2000 - 2010)		d. Seminuevos (1980 - 1989)	

7. ¿Usted estuvo totalmente conforme por el servicio de transporte escolar?

a. Si, totalmente		b. Parcialmente		c. No estoy conforme	
-------------------	--	-----------------	--	----------------------	--

8. ¿Su niño o niña, accedía a los siguientes implementos de seguridad en el vehículo que le transporta?

a. Asientos cómodos		b. Asientos con cinturones de seguridad		c. Otro	
---------------------	--	---	--	---------	--

Otro

(Especificar).....

9. ¿Podría señalarnos el nombre de la empresa de transporte que contrató alguna vez?

Respuesta:

.....

10. ¿Cree usted necesario contar con un servicio de transporte escolar?

a. Si, totalmente		b. Podría ser		c. No creo necesario	
-------------------	--	---------------	--	----------------------	--

11. ¿Qué importancia tiene para usted los siguientes elementos?

Detalle	Muy Importante	Poco Importante	Nada importante
Conocimiento del personal – antecedentes			
Personal debidamente uniformado			
Contar con un conductor y su asistente			
Vehículos que respalden la seguridad de pasajero			
Vehículos con ambientación propia, dejando el uso de las ventanas como ventilación			
Vehículos con compartimentos cómodos			
Asientos cómodos			
Asientos con cinturón de seguridad personal			



Asientos ergonómicos			
Limpieza de los vehículos			

12. ¿Le gustaría contar con un servicio de transporte que le brinde lo siguiente:
Vehículos modernos, asientos cómodos con cinturón de seguridad personal, servicio de rastreo GPS de rastreo, ¿seguro contra accidentes?

a. Si, desearía contratar los servicios		b. Tendría que pensarlo		c. No lo contrataría/ No me interesa	
---	--	-------------------------	--	---	--

13. ¿Qué valor tiene destinado para acceder al servicio de transporte escolar de sus hijos?

a. Entre Bs. 200 a 225		c. Entre Bs. 251 a 275		e. Entre Bs. 301 a 325	
b. Entre Bs. 226 a 250		d. Entre Bs. 276 a 300		f. Más de Bs. 350	

14. ¿Qué tipo de servicio le gustaría contar al momento del traslado de su niño(a)?

a. Traslado puerta a puerta		b. Parada común	
-----------------------------	--	-----------------	--



Anexo Nº 2: Tablas de Frecuencia – Boleta de Encuesta 1

Tabla de Frecuencia 1

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Si	33	27
No	90	73
Total	123	100

Tabla de Frecuencia 2

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Todavía no se presentó un oferta seria y concreta	19	15
Nosotros como padres asumimos su traslado	41	33
Vivimos relativamente cerca	8	7
Tenemos personal para su recojo	10	8
No responde	45	37
Total	123	100

Tabla de Frecuencia 3

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Minibús de 9 pasajeros	6	5
Minibús de 15 pasajeros	22	18
Bus de 25 pasajeros	14	11
Bus de 30 pasajeros	7	6
No sabe / no responde	74	60
Total	123	100



Tabla de Frecuencia 4

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Entre Bs. 250 a 300	10	30
Entre Bs. 310 a 350	17	52
Entre Bs. 360 a 400	5	15
Más de Bs. 401	1	3
Total	33	100

Tabla de Frecuencia 5

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Limpieza - Puntualidad	12	36
Respetuoso el conductor	7	21
Atención-servicio	8	24
Ninguno	6	18
Total	33	100

Tabla de Frecuencia 6

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Nuevos (modelos recientes)	3	9
Usados (2000 - 2010)	28	85
No logro identificar el modelo y año, pero eran antiguos	2	6
Total	33	100

Tabla de Frecuencia 7

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Si, totalmente	8	24
Parcialmente	20	61
No estuve conforme	5	15



Total	33	100
--------------	----	-----

Tabla de Frecuencia 8

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Asientos cómodos	17	52
Asientos con cinturones de seguridad	6	18
Ninguno de los anteriores	10	30
Total	33	100

Tabla de Frecuencia 9

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Empresa Plus Service	14	42
Empresa Transporte Escolar	8	24
No recuerda	11	33
Total	33	100

Tabla de Frecuencia 10

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Si totalmente necesario	55	45
Podría ser	37	30
No creo necesario	31	25
Total	123	100

Tabla de Frecuencia 11

Indicador	Muy importante	Poco importante	Nada importante	
Empresa formal con emisión de facturación	117	6	0	123



Conocimiento del personal - antecedentes	120	3	0	123
Personal debidamente uniformado	72	40	11	123
Contar con un conductor y su asistente	83	30	10	123
Vehículos que respalden la seguridad de pasajero	120	3	0	123
Vehículos con ambientación propia, dejando el uso de las ventanas como ventilación	87	23	13	123
Vehículos con compartimentos cómodos	100	20	3	123
Asientos cómodos y ergonómicos	104	15	4	123
Asientos con cinturón de seguridad personal	123	0	0	123
Limpieza de vehículos	120	3	0	123

Tabla de Frecuencia 12

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Si, desearía contratar los servicios	86	70
Tendría que pensarlo	22	18
No lo contrataría/no me interesa	5	12
Total	123	100



Tabla de Frecuencia 13

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Entre Bs. 350 a 400	67	54
Entre Bs. 400 a 450	41	33
No le interesa	15	12
Total	123	100

Tabla de Frecuencia 14

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Traslado de puerta a puerta	81	66
Parada común	27	22
No le interesa	15	12
Total	123	100

Tabla de Frecuencia 15

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
25 a 30 años	17	9
31 a 35 años	68	37
36 a 40 años	47	26
41 a 45 años	33	18
Más de 46 años	18	10
Total	183	100

Tabla de Frecuencia 16

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	59	32
Femenino	124	68
Total	183	100



Tabla de Frecuencia 17

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Achumani	75	41
Irpavi	33	18
Calacoto	11	6
Meseta Achumani	52	28
Koani	5	3
Cota Cota	7	4
Total	183	100

Tabla de Frecuencia 18

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Menos de Bs.4000	13	7
Entre Bs.4001 a 5000	20	11
Entre Bs.5001 a 6000	31	17
Entre Bs. 6001 a 7000	45	25
Más de Bs. 7500	74	40
Total	183	100



Anexo Nº 3: Boleta de Encuesta 2 – Cliente Objetivo 2: Padres de Familia

Unidad Educativa Julio César Patiño

UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS

CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Encuesta dirigida a padres de familia de la Unidad Educativa Julio César Patiño– Zona Sur

Edad		Género	Masculino		Femenino	
Número de hijos		Zona de residencia				
Nivel de Ingresos:	Menos de Bs.3000	Entre Bs.3001 - 4000	Entre Bs.4001 - 5000	Entre Bs.5001 - 6000	Más de Bs.6500	

Por favor, marque con X o responda a las siguientes preguntas:

1. ¿Usted tiene el cuidado del traslado de su hijo(a) hacia el establecimiento educativo?

a. Siempre		b. A veces		c. Nunca	
------------	--	------------	--	----------	--

2. ¿Qué significado tiene para usted el servicio de transporte escolar?

a. Muy importante		b. Poco importante		c. Nada importante	
-------------------	--	--------------------	--	--------------------	--

3. ¿Qué importancia tiene para usted los siguientes elementos?

Detalle	Muy importante	Poco importante	Nada importante
Conocimiento del personal – antecedentes			
Personal debidamente uniformado			
Contar con un conductor y su asistente			
Vehículos que respalden la seguridad de pasajero			
Vehículos con ambientación propia, dejando el uso de las ventanas como ventilación			
Vehículos con compartimentos cómodos			
Asientos cómodos			
Asientos con cinturón de seguridad personal			
Asientos ergonómicos			
Limpieza de los vehículos			



4. ¿Le gustaría contar con un servicio de transporte que le brinde lo siguiente: Vehículos modernos, asientos cómodos con cinturón de seguridad personal, servicio de rastreo GPS de rastreo, ¿seguro contra accidentes?

a. Si, desearía contratar los servicios	b. Tendría que pensarlo	c. No lo contrataría/ No me interesa
---	-------------------------	--------------------------------------

5. ¿Cuánto estaría dispuesto a cancelar mensualmente por el servicio de transporte escolar?

a. Menos de Bs. 240	c. Entre Bs. 280 a 300
b. Entre Bs. 250 a 270	d. Más de Bs. 320

6. ¿Qué tipo de servicio le gustaría contar al momento del traslado de su niño(a)?

a. Traslado puerta a puerta	b. Parada común
-----------------------------	-----------------

Gracias por su gentil atención.



Anexo N° 4: Tablas de Frecuencia – Boleta de Encuesta 2

Tabla de Frecuencia 1

Indicador	Frecuencia
Siempre	137
A veces	54
Total	191

Tabla de Frecuencia 2

Indicador	Frecuencia
Muy importante	97
Poco importante	55
Nada importante	39
Total	191

Tabla de Frecuencia 3

Indicador	Muy importante	Poco importante	Nada importante
Empresa formal con emisión de facturación	0	45	146
Conocimiento del personal - antecedentes	140	51	0
Personal debidamente uniformado	65	95	31
Contar con un conductor y su asistente	97	61	33
Vehículos que respalden la seguridad de pasajero	167	24	0
Vehículos con ambientación propia, dejando el uso de las ventanas como ventilación	133	48	10
Vehículos con compartimentos cómodos	125	49	17



Asientos cómodos y ergonómicos	155	25	11
Asientos con cinturón de seguridad personal	181	10	0
Limpieza de vehículos	177	14	0

Tabla de Frecuencia 4

Indicador	Frecuencia
Si, desearía contratar los servicios	63
Tendría que pensarlo	71
No lo contrataría/no me interesa	57
Total	191

Tabla de Frecuencia 5

Indicador	Frecuencia
Menos de Bs.240	97
Entre Bs.250 a 270	11
No le interesa	83
Total	191

Tabla de Frecuencia 6

Indicador	Frecuencia
Traslado puerta a puerta	71
Parada común	37
No le interesa	83
Total	191



Anexo Nº 5: Entrevista

UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS

CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Entrevista dirigida a empresas o propietarios de vehículos (buses) de transporte escolar – Zona Sur

1. ¿Cuál es la característica de propiedad de su vehículo (Bus Escolar)?
2. ¿Cuál es la capacidad de su vehículo (bus) destinado para el transporte escolar?
3. ¿Cuáles los elementos que destaca en la seguridad para el transporte escolar?
4. ¿Existe un nivel de asientos que no logra cubrir en el mes?
5. ¿Quién le cancela a usted, el padre de familia o el establecimiento educativo?
6. ¿Tiene usted un asistente que atienda a los niños, niñas y adolescentes en el traslado escolar?
7. ¿Cuánto se incrementa de un año a otro el ingreso de nuevos vehículos destinados para el transporte escolar?
8. ¿Cuáles los documentos legales que acreditan su servicio?

Gracias por su gentil colaboración...



Anexo Nº 6: Permiso municipal para la prestación del servicio privado de transporte escolar

¿EN QUÉ CONSISTE?	Otorga permiso municipal para la prestación del Servicio Privado de Transporte Escolar en el Municipio de La Paz, previo cumplimiento de requisitos establecidos.
¿DÓNDE SE INICIA EL TRÁMITE/SERVICIO?	<ul style="list-style-type: none">• Plataforma de Atención Ciudadana Subalcaldía Periférica (Av. Montes esq. Calle Uruguay)• Plataforma de Atención Ciudadana Desconcentrada y Descentralizada (Calle Ayacucho, Edificio Scala piso 4)
INSTANCIA RESPONSABLE:	Secretaría Municipal de Movilidad a través de la Dirección de Regulación y Ordenamiento de la Movilidad – Unidad de Regulación de la Movilidad. <ul style="list-style-type: none">• Ubicación física: Calle Uruguay casi esquina. Av. Montes (lado Subalcaldía Periférica).• Teléfonos: 2 651034, 2 285267, 2 285578, 2 285317
TELÉFONO(S) Y SITIO(S) WEB DE CONSULTAS:	Teléfono: <ul style="list-style-type: none">• 2 651034, 2 285267, 2 285578, 2 285317
DÍAS Y HORARIOS DE ATENCIÓN:	De Lunes a Viernes Horarios de atención 8:30 a 12:00 – 14:30 a 19:00
TIEMPO DE DURACIÓN:	30 días hábiles.
ANTES DE EMPEZAR SU TRÁMITE, USTED NECESITA SABER QUE:	Carta dirigida al Arq. Ramiro Martín Burgos Siñani (Secretario Municipal de Movilidad).
REQUISITOS:	Persona Natural: <ul style="list-style-type: none">• Fotocopia de C.I. Sindicatos de Transporte: <ul style="list-style-type: none">• Documento que acredite la Personalidad Jurídica otorgada por autoridad competente con objeto específico para la prestación del Servicio Privado de Transporte Escolar (original y copia legalizada).• Resolución Ministerial de Reconocimiento de la Directiva Sindical emitida por el Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social (copia legalizada).• Lista de afiliados. Asociaciones de Transporte: <ul style="list-style-type: none">• Documento que acredite la Personalidad Jurídica otorgada por autoridad competente con objeto específico para la prestación del Servicio Privado de Transporte Escolar (original y copia legalizada).• Acta de posesión y elección de la Directiva refrendado por Notario de Fe Pública (fotocopia legalizada).• Lista de asociados. Cooperativas de Transporte: <ul style="list-style-type: none">• Documento que acredite la Personalidad Jurídica otorgada por Resolución Ministerial emitida por el Ministerio de Trabajo, Empleo



	<p>y Previsión Social, con objeto específico para la prestación del Servicio Privado de Transporte Escolar (original y copia legalizada).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resolución Ministerial de Reconocimiento de la Directiva de la Cooperativa emitida por el Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social (fotocopia legalizada). • Lista de socios cooperativistas. <p>Empresas de Transporte:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificado de Registro de Comercio emitido por FUNDEMPRESA (original y fotocopia legalizada). • Poder de representante legal otorgado por ante Notario de Fe Pública y registrado en FUNDEMPRESA (original y fotocopia legalizada) • Lista de socios. <p>Documentos que debe presentar de cada vehículo motorizado:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificado del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT), de servicio público vigente (fotocopia). • Certificado de Inspección Técnica Vehicular, realizada por el Organismo Operativo de Tránsito actualizado (fotocopia). • Certificado de Propiedad de Registro del Vehículo Automotor CPRVA-03, con Radicatoria del Municipio de La Paz (fotocopia). • Original y fotocopia del Contrato de la Unidad Educativa en la que presta el servicio o Contrato con los Padres de Familia. • No tener deudas pendientes en los impuestos a la propiedad de vehículos. • Fotocopia C. I. del Asistente. • Certificado de Antecedentes FELCC del Asistente. • Fotocopia de la Tarjeta de Identificación del Conductor. <p>Nota: se deberá adjuntar documentos del conductor, en tanto no se otorgue la TIC:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotocopia Cedula de Identidad. • Fotocopia de Licencia de Conducir vigente. • Certificado de Antecedentes (Tránsito). • Certificado de Antecedentes FELCC. • Croquis del domicilio.
PASOS DEL CIUDADANO:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recaba el formulario en oficinas de la SMM. 2. Solicitante llena el formulario. 3. Presenta los requisitos en Plataforma de Atención al Ciudadano 4. Seguimiento a su trámite.
IMPORTANTE:	El servicio no tiene costo.
DOCUMENTO/SERVICIO FINAL:	<ul style="list-style-type: none"> • Resolución Administrativa de otorgación de permiso municipal para la prestación del servicio privado de transporte escolar. • Permiso para el ingreso al área de restricción (si corresponde). • Permiso excepcional para parada momentánea. • Sticker transporte escolar.
MARCO LEGAL:	Reglamento General de Transporte y Tránsito del Municipio de La Paz.



Anexo N° 7: Funciones Gerente General

Datos generales	
Grupo: Servicios	Puesto Genérico: Gerente General
Categoría: Administrativa	
Fecha de elaboración: 2019	
Reporta a:	
Clave del Puesto:	
Objetivo del puesto	
Lograr un desempeño eficiente de la organización en particular.	
Relaciones operativas	
Internas y Externas	
Funciones:	
1.- Dirigir y supervisar que los conductores cumplan con sus obligaciones.	
2.- Lograr una excelente relación con los proveedores. Contactar y entablar relaciones comerciales y alianzas estratégicas.	
3.- Desarrollar de presupuestos requeridos para el servicio, entre otros.	
4.- Involucrarse en los detalles de la administración y operación de la actualización de las herramientas tecnológicas. Establecer objetivos y metas.	
5.- Planificar, organizar, dirigir y controlar los objetivos trazados.	
6.- Supervisar el trabajo que realicen los conductores.	
7.- Desarrollar un sistema eficiente de coordinación y supervisión de los materiales adquiridos, verificando la calidad, procedencia y garantía.	
8.- Formar una organización sostenible.	
9.- Planificar y dirigir las operaciones administrativas, logística y servicio en general, en busca de una mayor rentabilidad, eficiencia y crecimiento de la empresa.	
10.- Aprobar el presupuesto mensual de la empresa y la ejecución del mismo.	
11.- Evaluar y controlar los estados financieros de la empresa, previa elaboración y	



presentación de los mismos por el contador.

12.- Supervisar el desarrollo de las actividades del área de producción, como de servicios al cliente.

Destrezas

Manuales: destrezas motrices.

Mentales: Racionalidad y objetividad que permitan brindar el servicio de alta calidad.

Código de ética

Por materiales y equipos: Sí aplica

Por seguridad a otros: Sí aplica

Por dinero: Si aplica

Limitada a información reservada: No aplica

Por contactos: Sí aplica

Condiciones de trabajo

Espacios físicos y equipos adecuados

Escolaridad requerida

Educación básica: Sí

Educación Superior: Si

Media

Educación Técnica y/o equivalente: Si

Educación Superior: Si

Fuente: Elaboración propia.



Anexo Nº 8: Funciones de la Gerencia de Educación y Seguridad

DATOS GENERALES	
Grupo: Servicios	Puesto Genérico: Gerencia Educación y Seguridad
Categoría: Administrativa	
Fecha de elaboración: 2019	
Reporta a:	
Clave del Puesto:	
Objetivo del puesto	
Coordinación de las acciones de formación, responsabilidades y funciones diarias de los conductores y asistentes de los buses.	
Relaciones operativas	
Internas y Externas	
Funciones:	
1.- Prestancia, voluntad e innovación	
2.- Planificar, organizar, dirigir y controlar la realización de las propuestas.	
3.- Aprobar las rutas.	
4.- Cuidado de las personas que transportan.	
5.- Hablar y entender las necesidades del cliente.	
6.- Supervisar el trabajo que realicen las asistentes.	
7.- Desarrollo de programas de formación para los buses	
8.- Adquisición del material destinado para el entretenimiento de los niños, niñas y adolescentes.	

DESTREZAS
MANUALES: destrezas motrices.
MENTALES: Racionalidad, objetividad y creatividad.



Código de ética				
Por materiales y equipos: Sí aplica		Por seguridad a otros: Sí aplica		
Por dinero: Si aplica		Limitada a información reservada: No aplica		
Por contactos: Sí aplica				
Condiciones de trabajo				
Espacios físicos y equipos adecuados				
Escolaridad requerida				
Educación básica: Sí	Educación Superior: Si	Media	Educación Técnica y/o equivalente: Si	Educación Superior: Si

Fuente: Elaboración propia.