



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
DE EMPRESAS**

**“PLAN DE NEGOCIO PARA LA CREACIÓN DE
APLICATIVO DE TAXIS SEGUROS”**

Trabajo de investigación para optar el grado académico de:
BACHILLER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Presentado por:

Alejandro Javier Laos Dagnino (0009-0007-0625-7201)

Ana Cecilia Moscoso Pérez (0009-0004-9859-8537)

Diana Yris Moscoso Pérez (0009-0006-4681-8416)

Karina Zegarra Mallma (0009-0009-9778-7025)

Lima – Perú

2023

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ANEXO 6**ACTA DE APROBACIÓN DEL TRABAJO DE BACHILLER POR PROFESOR DEL CURSO**

Fecha: 31/10/2023

El profesor del curso evaluador del trabajo de investigación de Bachiller:

Mg. María de Lourdes Plácido Chiok

Plan de Negocios

Luego de evaluar el trabajo de investigación de Bachiller titulado:

PLAN DE NEGOCIO PARA LA CREACIÓN DE APLICATIVO DE TAXIS SEGUROS.

Presentada por los estudiantes:

CÓDIGO	ALUMNO
100064797	Alejandro Javier Laos Dagnino
100095860	Ana Cecilia Moscoso Pérez
100096276	Diana Yris Moscoso Pérez
100117628	Karina Zegarra Mallma

Para optar al grado de Bachiller en: Administración de Empresas en la carrera de Administración de Empresas, de la Facultad de Ciencias Empresariales.

Luego de haber evaluado el informe final del trabajo de investigación de Bachiller, concluye en calificar a:

CÓDIGO	ALUMNO	CALIFICACION	
100064797	Alejandro Javier Laos Dagnino	Aprobado (17)	Desaprobado (Nota)
100095860	Ana Cecilia Moscoso Pérez	Aprobado (17)	Desaprobado (Nota)
100096276	Diana Yris Moscoso Pérez	Aprobado (17)	Desaprobado (Nota)
100117628	Karina Zegarra Mallma	Aprobado (17)	Desaprobado (Nota)

El profesor evaluador firma en señal de conformidad.

**Mg. María de Lourdes Plácido Chiok**

ANEXO: FORMATO DE DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD DE CONTENIDO DE INFORME FINAL DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD DE CONTENIDO DE INFORME FINAL DE TESIS / TRABAJO DE INVESTIGACIÓN¹

Lima, 30 de octubre del 2023

Señor,

Dr. Carlos Zavalaga Reyes

Director General de Investigación, Desarrollo e Innovación

Universidad Científica del Sur

Presente. –

De nuestra consideración,

Yo: (Ana Cecilia Moscoso Perez; Diana Iris Moscoso Perez; Alejandro Javier Laos Dagnino; Karina Zegarra Mallma, estudiantes de la carrera de Administración de empresas de la Universidad Científica del Sur, en conjunto con la asesora de tesis Plácido Chiok Maria De Lourdes, declaramos que este trabajo de investigación titulado: **PLAN DE NEGOCIO PARA LA CREACIÓN DE APLICATIVO DE TAXIS SEGUROS**, sustentado para obtener el título Bachiller es original.

Es decir, no contiene plagio parcial ni total, cuando se utilizó información de fuentes externas se reconoció la autoría mediante la adecuada citación y los resultados obtenidos son producto entero de nuestra investigación y no han sido falseados ni fabricados. Todo esto en cumplimiento del Código de ética en la investigación, Reglamento del Comité de Integridad Científica, Reglamento de Propiedad Intelectual, Normas y procedimientos de los trabajos de investigación para la obtención de títulos profesionales y grados académicos ², que afirmamos conocer en su totalidad.

Por ello, en caso de identificarse alguna situación de plagio, falsificación o fabricación de resultados, nos allanamos al proceso de investigación que establezca la Universidad y las posibles sanciones que pudieran surgir.

Firmamos en conformidad con lo declarado,



Firma del asesor de tesis
DNI: 41015502

¹ En conformidad con la Resolución del Consejo Directivo N° 084-2022-SUNEDU/CD

² Los documentos están en: <https://investigacion.cientifica.edu.pe/reglamentos/>

ALUMNO	DNI	FIRMA
Alejandro Javier Laos Dagnino	70752125	
Ana Cecilia Moscoso Pérez	45847800	
Diana Yris Moscoso Pérez	44422482	
Karina Zegarra Mallma	72412419	

INFORME DE REVISIÓN DE ORIGINALIDAD

Título del documento evaluado. Plan de negocio para la creación de aplicativo de taxis seguros

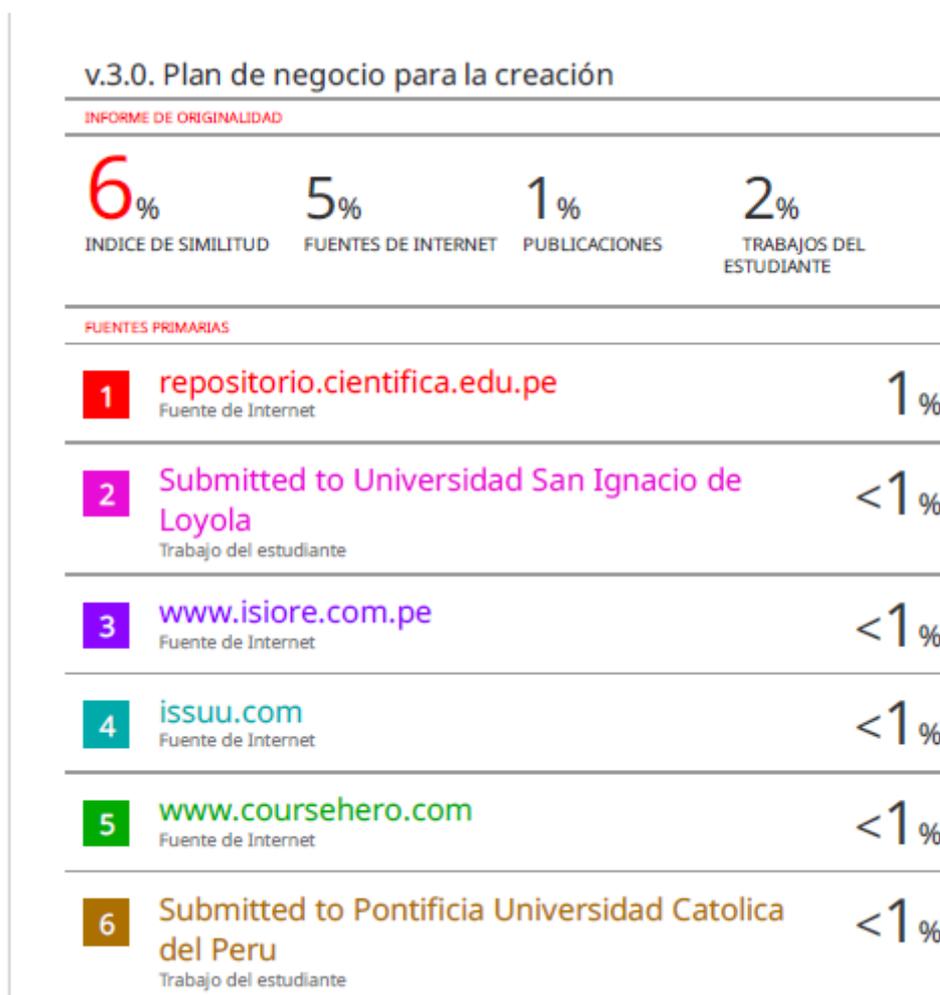
Autores. Alejandro Javier Laos Dagnino; Ana Cecilia Moscoso Perez; Diana Yris Moscoso Perez; Karina Zegarra Mallma

Mecanismo de revisión de originalidad. Evaluación con Turnitin (ID 2340963013).

Resultado de la evaluación. 6%

Revisado por. Magaly Kelly Guerrero Huaracallo.

Comentarios sobre la revisión. Filtros usados: excluir fuentes de menos de 12 palabras.



Índice general	
CAPITULO I: DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA	18
1.1 Formulación de la idea de negocio.....	18
1.2 Mapa de Valor	22
1.3 Modelo Bussines Canvas	23
1.4 Presentación del modelo de negocio	24
1.4.1 Aspectos Legales Tributarios y Laborales	24
1.4.1. Beneficios de ser una empresa MYPE	26
CAPITULO II: DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA	28
2.1 Análisis del entorno.....	29
2.1.1 Análisis Pestel.....	29
2.1.2 Análisis de las 5 fuerzas de Porter	35
2.2 Sondeo de Mercado	38
2.2.1 Sondeo de Mercado local.....	38
2.2.2 Encuesta.....	40
2.3 Análisis de la empresa	48
2.3.1 Análisis FODA	48
2.3.2 Estrategias Cruzadas	49
2.4 Plan estratégico de la empresa	50

2.4.1	Misión	50
2.4.2	Visión	50
2.4.3	Valores	51
2.4.4	Objetivo específico.....	51
2.4.5	Objetivos estratégicos.....	51
2.5	Estrategia del negocio	52
2.5.1	Estrategia competitiva	52
2.5.2	Matriz ANSOFF	54
CAPITULO III: PLAN DE MARKETING		55
3.1	Objetivos de Marketing.....	56
3.2	Marketing Mix.....	56
3.2.1	Producto	56
3.2.2	Precio	57
3.2.3	Plaza.....	57
3.2.4	Promoción.....	58
3.3	Descripción de producto o servicio	59
3.4	Estrategia de precio	59
3.5	Estrategia de distribución de plaza.....	60
3.6	Estrategia de promoción	60
3.6.1	Estrategia de introducción	60

3.6.2	Etapa de crecimiento	61
3.6.3	Etapa de madurez	61
3.7	Estrategia de servicio al cliente o postventa	62
3.8	Estrategia de posicionamiento	63
3.9	Creación de Logo.....	64
CAPITULO IV: PLAN DE OPERACIONES.....		64
4.1	Objetivos de operaciones.....	64
4.2	Actividades previas al inicio de la producción	65
4.2.1	Diseño y prueba del producto.....	65
4.2.2	Aspectos técnicos del servicio.....	67
4.2.3	Planeamiento de la producción.....	70
4.2.4	Ubicación	70
4.2.1	Layout	71
4.2.2	Descripción del Layout	73
4.2.3	Permisos para iniciar las actividades	73
4.3	Proceso del servicio.....	76
4.3.1	Flujograma del Registro del conductor	76
4.3.2	Flujograma de registro del cliente.....	78
4.3.3	Flujograma para la solicitud de taxi.....	80
4.3.4	Políticas de cancelación	82

CAPITULO V: DISEÑO DE ESTRUCTURA Y PLAN DE RECURSOS HUMANOS.....	83
5.1 Organigrama	83
5.1.1 Perfiles de puesto.....	84
5.2 Estrategias de reclutamiento, selección y contratación de personal	90
5.2.1 Proceso de contratación	91
5.2.2 Tipos de contrato	91
5.3 Otros servicios tercerizados	92
5.3.1 Servicio de contabilidad	92
5.3.2 Asesoría Legal	92
5.3.3 Marketing y publicidad / Community Manager.....	92
5.4 Estrategias de inducción, capacitación e inducción de personal	93
5.4.1 Inducción de personal administrativo	93
5.4.2 Plan de capacitación para el personal administrativo	94
5.4.3 Inducción a los conductores.....	95
5.4.4 Plan de capacitación para los conductores	96
5.4.5 Evaluación del personal administrativo.....	96
5.5 Estrategias de motivación y desarrollo del personal administrativo	97
5.6 Eventos o festividades Adicionales.....	97
5.7 Políticas de remuneraciones y compensaciones	98
5.7.1 Compensaciones	98

5.7.2	Beneficios de los trabajadores de Mype:	99
CAPITULO VI: PLAN FINANCIERO		100
6.1	Historia financiera de la empresa.....	100
6.2	Datos, supuestos y políticas económicas y financieras	100
6.3	Mercado Objetivo	101
6.4	Plan de ventas de la empresa.....	102
6.5	Análisis de Costos.....	103
6.6	Punto de equilibrio de la empresa	104
6.7	Adquisición de materiales e insumos para la producción	105
6.8	Presupuesto de inversión.....	106
6.8.1	Activos Intangibles:	106
6.8.2	Activos tangibles	107
6.9	Capital de trabajo.....	108
6.10	Fuentes de financiamiento	109
6.11	Proyección de flujo de caja	110
6.12	Estado de Ganancias y Pérdidas proyectado de la empresa	110
6.13	Balance General proyectado de la empresa	111
6.14	Análisis de sensibilidad y riesgo de la empresa.....	112
6.15	Conclusiones.....	114
6.16	Recomendaciones	115

6.17 Referencias bibliográficas 116

Índice de Figuras

Figura 1 - Mapa de Valor	22
Figura 2 - Model Bussines Canvas	23
<i>Figura 3 - Encabezado de la encuesta</i>	<i>40</i>
<i>Figura 4 - Edad</i>	<i>40</i>
<i>Figura 5 - Género.....</i>	<i>41</i>
<i>Figura 6 - Principales aplicativos usados</i>	<i>41</i>
<i>Figura 7 - Frecuencia de uso de aplicativo.....</i>	<i>42</i>
<i>Figura 8 - Factores de elección de aplicativo</i>	<i>43</i>
<i>Figura 9 - Factores de importantes de elección de aplicativo</i>	<i>43</i>
<i>Figura 10 - Beneficios adicionales</i>	<i>44</i>
<i>Figura 11 - Sugerencias</i>	<i>44</i>
<i>Figura 12 - Aceptación de servicio ofrecido</i>	<i>45</i>
<i>Figura 13 - Apreciaciones de público objetivo</i>	<i>45</i>
<i>Figura 14 - Problemas que identifica en el mercado actual</i>	<i>46</i>
<i>Figura 15 - Preferencias.....</i>	<i>46</i>
<i>Figura 16 - Tiempos de espera requerido para el servicio</i>	<i>47</i>
<i>Figura 17 - Servicio de suscripción</i>	<i>47</i>
<i>Figura 18 - Métodos de pago</i>	<i>48</i>
Figura 19 - Logo empresa	64
<i>Figura 20 - Interfaz del Aplicativo.....</i>	<i>65</i>
Figura 21 - Visualización de inicio de sesión y solicitud de taxi	66

<i>Figura 22 - Ubicación de la oficina</i>	71
<i>Figura 23 - Layout</i>	72
<i>Figura 24 - Organigrama</i>	83

Índice de Tablas

<i>Tabla 1 - Segmentación del Mercado</i>	<i>39</i>
<i>Tabla 2 - Mercado Objetivo.....</i>	<i>101</i>
<i>Tabla 3 - Plan de Ventas.....</i>	<i>103</i>
<i>Tabla 4 - Análisis de Costo.....</i>	<i>104</i>
<i>Tabla 5 - Punto de Equilibrio</i>	<i>104</i>
<i>Tabla 6 - Adquisición de materiales para la producción</i>	<i>105</i>
<i>Tabla 7 - Presupuesto de Inversión.....</i>	<i>106</i>
<i>Tabla 8 - Activos intangibles.....</i>	<i>107</i>
<i>Tabla 9 - Activos tangibles.....</i>	<i>107</i>
<i>Tabla 10 - Capital de trabajo.....</i>	<i>109</i>
<i>Tabla 11 - Fuentes de Financiamiento.....</i>	<i>110</i>
<i>Tabla 12 - Flujo de Caja Proyectado</i>	<i>110</i>
<i>Tabla 13 - Estado de pérdidas y ganancias.....</i>	<i>111</i>
<i>Tabla 14 - Balance general.....</i>	<i>112</i>
<i>Tabla 15 - Análisis de sensibilidad y riesgo.....</i>	<i>112</i>

RESUMEN EJECUTIVO

El aplicativo de taxis "Driver Sure" se enfoca en proporcionar un servicio de transporte seguro y confiable en Lima Metropolitana, con un enfoque en la verificación de antecedentes de conductores y características de seguridad en tiempo real. Basado en un análisis de mercado y las necesidades de los usuarios "Driver Sure" busca alcanzar un equilibrio financiero vendiendo al menos 2321 viajes trimestralmente. Se recomienda una gestión eficaz de costos, estrategias de crecimiento, programas de lealtad, análisis de datos, diversificación de servicios y mantener un margen de seguridad para lograr la rentabilidad y el éxito continuo en el mercado de aplicativos de taxis en Perú

Introducción

En la actualidad, el Perú está lidiando con diversos desafíos, como la inflación, la pobreza, la inestabilidad política y social, la informalidad laboral, la vulnerabilidad ante desastres naturales y otros problemas. Entre estos, se destaca la inseguridad ciudadana, que es un problema constante que está ocasionando preocupación en la población y que en estos tiempos cada vez se acrecienta más. La encuestadora Ipsos ha revelado que la delincuencia es el segundo problema más importante para el 44% de los peruanos, según su encuesta nacional realizada en 2023. Esto exige al Gobierno una acción prioritaria para combatir este flagelo.

Respecto a las gestiones que se han realizado en lucha contra la delincuencia, Ipsos señala que el 70% de los ciudadanos considera que la situación ha empeorado, y una encuesta realizada por el Instituto de Estudios Peruanos (IEP) en abril del 2023, señala que el 80% de la población se siente insegura ante la posibilidad de ser víctima de un acto delictivo, viendo así expuesta su integridad física o moral. Además, el IEP también señala en su estudio, que la mayoría de los casos de percepción de inseguridad se registran principalmente en Lima Metropolitana con un 86%.

Adicionalmente, Las estadísticas del INEI muestran un panorama sombrío, con una tasa de criminalidad del 25% en el periodo comprendido entre noviembre de 2022 y abril de 2023. Esta cifra significa que un porcentaje significativo de la población peruana ha sido víctima de la delincuencia.

En cuanto al transporte público, este problema se ha agravado en los últimos meses debido a la falta de integración en algunos casos del sistema de transporte público, lo cual se debe en gran parte a la debilidad de las organizaciones encargadas de

realizar el servicio de transporte urbano formal. Sin embargo, en su mayoría las personas se desplazan por motivos laborales o de estudio utilizando principalmente el transporte público. Según estadísticas, el 65.3% de los habitantes de Lima se traslada en combis, cústers, colectivos o el Metro.

Además, un 11.4% de los limeños ha mencionado que cambia su medio de transporte principal cuando cambia su lugar de trabajo o centro de estudios. Por otro lado, el servicio de taxi también se ve afectado por la delincuencia y la criminalidad. Según el presidente del Instituto Peruano de Administración Municipal (IPAM), Marco Tulio Gutiérrez, aproximadamente el 67% de los taxis que circulan en la capital son piratas. Esto significa que al menos seis de cada diez taxis limeños operan de manera fraudulenta, sin cumplir con los requisitos de seguridad mínimos.

Los expertos afirman que la única forma de resolver este problema es implementar la formalización inmediata del servicio de taxi. Esto implica la creación de registros detallados que contengan la información de todos los conductores (sean propietarios o arrendatarios), el uso imperativo de taxímetros, la retirada del mercado de las unidades que no cumplan con los requisitos necesarios y el cumplimiento de todas las inspecciones requeridas.

Además, es alarmante constatar que, de cada mil habitantes en la ciudad de Lima, se presenta una oferta de 28 unidades taxis disponibles, esta estadística es inusual si se compara con otras ciudades de Sudamérica como Quito o Bogotá, donde el promedio excede las 15 unidades por cada mil personas.

Es por ello la necesidad de empresas de taxis que proporcionen un entorno seguro, es fundamental en diversas situaciones sociales. Los pasajeros necesitan

experimentar una sensación de seguridad física y mental mientras viajan. La presencia de un servicio de taxi seguro no sólo disuade a los delincuentes y reduce el riesgo de delitos como robos y asaltos, sino que también garantiza la seguridad de los datos de los clientes y evita el uso indebido de la información personal y financiera.

Además, una empresa de taxis seguros garantiza la confiabilidad y profesionalismo de sus conductores, asegurando que los pasajeros lleguen a sus destinos de manera segura y puntual. En cambio, en ausencia de servicios de taxi seguros, los pasajeros enfrentan riesgos que van desde ser víctimas de delitos hasta sufrir abusos por parte de conductores que cobran de más o se portan mal. La falta de regulación puede generar responsabilidad, es por ello que la existencia de empresas de taxis seguras es fundamental para garantizar la seguridad, confianza y protección de los pasajeros y de la comunidad en general. Establecer regulaciones y estándares de seguridad apropiados es esencial para abordar estas necesidades y desafíos en el mercado del taxi.

La falta de infraestructura y servicios de transporte seguros y sostenibles limita el acceso a nuestro país, a las oportunidades y a su desarrollo. Sumado a ello, los altos índices de inseguridad y criminalidad que está presentando en los últimos años principalmente la lima metropolitana, siendo ahora el blanco de los ladrones los usuarios que hacen uso de taxi para trasladarse a diferentes puntos de la capital, registrándose denuncias por estos falsos choferes.

Nosotros como una empresa por aplicativo somos intermediarios, y nos encargaremos de la selección de personal (Conductores) de manera rigurosa, y contaremos con las verificaciones necesarias a mediante las bases de datos e

información adicional necesaria para corroborar la veracidad de la información brindada y así asegurar la calidad de nuestro servicio.

El método de pago será a través del aplicativo, con tarjeta de crédito o débito, también pueden hacer uso de plin o yape, así nos aseguramos de brindar más opciones de pago a nuestros clientes.

Dentro de los beneficios que se ofrecen a nuestros clientes, está el pago de la suscripción que les brinda descuentos por kilómetros recorridos.

Dentro de la verificación para la seguridad implementaremos un código QR, que permita verificar si el conductor es la persona que indica el aplicativo realizará el servicio al cliente, y también si el cliente es la persona que solicitó el servicio de taxi, corroborar esta información por ambas partes genera confianza en el servicio.

Respondiendo a esta necesidad, la idea de negocio que proponemos consiste en el desarrollo e implementación de un aplicativo móvil de taxis que reúna a conductores que cuenten con todos los filtros, abordando las preocupaciones de seguridad y comodidad de los pasajeros en una ciudad con un alto porcentaje de inseguridad y diversos desafíos de transporte.

Esta aplicación busca conectar a personas con un servicio de taxi seguro con conductores de taxi debidamente registrados y verificados para proteger la seguridad y la credulidad del servicio, centrándose en ofrecer una experiencia de viaje segura y cómoda en Lima Metropolitana.

Todos los conductores serán sometidos a un exhaustivo proceso de verificación que incluirá antecedentes penales, historial de conducción y verificación de

documentación legal. Se contará con múltiples opciones de pago, sistemas de calificación y el constante monitoreo durante las 24 horas para servicios de ayuda y soporte, además contar con descuentos por kilómetros recorridos en los viajes realizados.

El aplicativo contará con una versión gratuita y otra de suscripción, la cual permitirá a los usuarios tener la opción de poder agendar con anticipación los viajes, elegir al conductor de preferencia, así como indicar las características de la unidad.

La empresa será constituida con el nombre de "Driver Sure" y estaremos dirigidos público amplio y diverso que valora la seguridad y la confiabilidad en sus desplazamientos.

CAPITULO I: DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

1.1 Formulación de la idea de negocio

El Perú enfrenta una serie de desafíos, entre los que destaca la inseguridad ciudadana. Esta problemática, que genera gran preocupación en la población, se ubica como el segundo problema más importante que el Gobierno debe atender, según una encuesta de Ipsos del 2023.

Las estrategias actuales para combatir la delincuencia parecen no ser suficientes. El 70% de los ciudadanos considera que la situación ha empeorado, y un 80% se siente inseguro ante la posibilidad de ser víctima de un delito, de acuerdo a estudios de Ipsos e IEP. La percepción de inseguridad es aún mayor en Lima Metropolitana, donde alcanza un 86%.

Las estadísticas del INEI confirman la gravedad del problema: la tasa de criminalidad a nivel nacional llegó al 25% entre noviembre de 2022 y abril de 2023.

El sector transporte es uno de los más afectados por la delincuencia. En respuesta a ello, el Ministerio de Transporte y Comunicaciones, la ATU y la PNP realizan operativos para combatir la informalidad en los servicios de taxis.

Sin embargo, se necesitan medidas más contundentes y sostenibles para abordar la inseguridad ciudadana de manera efectiva. Es fundamental un enfoque integral que incluya la prevención, el fortalecimiento del sistema judicial, la mejora de las condiciones socioeconómicas y la participación activa de la comunidad.

La seguridad ciudadana es un derecho fundamental que el Estado debe garantizar. Solo con un esfuerzo conjunto y una verdadera voluntad política se podrá enfrentar este flagelo que afecta a todos los peruanos. En un mundo cada vez más conectado, la necesidad de generar fuentes de ingreso o empresas seguras y eficientes es imperativo para el desarrollo sostenible. En la ODS N° 8, Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos.

Es necesario que las empresas de taxis proporcionen un entorno seguro frente a diversas situaciones sociales. Los pasajeros necesitan experimentar una sensación de seguridad física y mental mientras viajan. La presencia de un servicio de taxi seguro no sólo disuade a los delincuentes y reduce el riesgo de delitos como robos y asaltos, sino que también garantiza y salvaguarda los datos de los clientes y evita el uso indebido de la información personal y financiera.

Además, una empresa de taxis seguros garantiza la confiabilidad y profesionalismo de sus conductores, asegurando que los pasajeros lleguen a sus destinos de manera segura y puntual. En cambio, en ausencia de servicios de taxi seguros, los pasajeros enfrentan riesgos que van desde ser víctimas de delitos hasta sufrir abusos por parte de conductores que cobran de más o se portan mal. La falta de regulación puede generar responsabilidad, es por ello que la existencia de empresas de taxis seguras es fundamental para garantizar la seguridad, confianza y protección de los pasajeros y de la comunidad en general. Establecer regulaciones y estándares de seguridad apropiados es esencial para abordar estas necesidades y desafíos en el mercado del taxi.

La falta de infraestructura y servicios de transporte seguros y sostenibles limita el acceso a nuestro país, a las oportunidades y a su desarrollo. Sumado a ello, los altos índices de inseguridad y criminalidad que está presentando en los últimos años principalmente la lima metropolitana, siendo ahora el blanco de los ladrones los usuarios que hacen uso de taxi para trasladarse a diferentes puntos de la capital, registrándose denuncias por estos falsos choferes.

Nosotros como una empresa por aplicativo somos intermediarios, y nos encargaremos de la selección de personal (Conductores) de manera rigurosa, y contaremos con las verificaciones necesarias a través de las fuentes de información necesarias para corroborar la veracidad de la información brindada y así asegurar la calidad de nuestro servicio.

El método de pago será a través del aplicativo, con tarjeta de crédito o débito, también pueden hacer uso de plin o yape, así nos aseguramos que brindar más opciones de pago a nuestros clientes.

Dentro de los beneficios que se ofrecen a nuestros clientes, esta el pago de la suscripción que les brinda descuentos por kilómetros recorridos.

Dentro de la verificación para la seguridad implementaremos un código QR, que permita verificar si el conductor es la persona que indica el aplicativo realizará el servicio al cliente, y también si el cliente es la persona que solicitó el servicio de taxi, corroborar esta información por ambas partes genera confianza en el servicio.

Respondiendo a esta necesidad, la idea de negocio que proponemos consiste en el desarrollo e implementación de un aplicativo móvil de taxis que reúna a conductores que cuenten con todos los filtros, abordando las preocupaciones de seguridad y

comodidad de los pasajeros en una ciudad con un alto nivel de inseguridad y diversos desafíos de transporte.

Esta aplicación busca conectar a personas con un servicio de taxi seguro con conductores de taxi debidamente registrados y verificados para proteger la seguridad y la confiabilidad del servicio, centrándose en ofrecer una experiencia de viaje segura y cómoda en Lima Metropolitana.

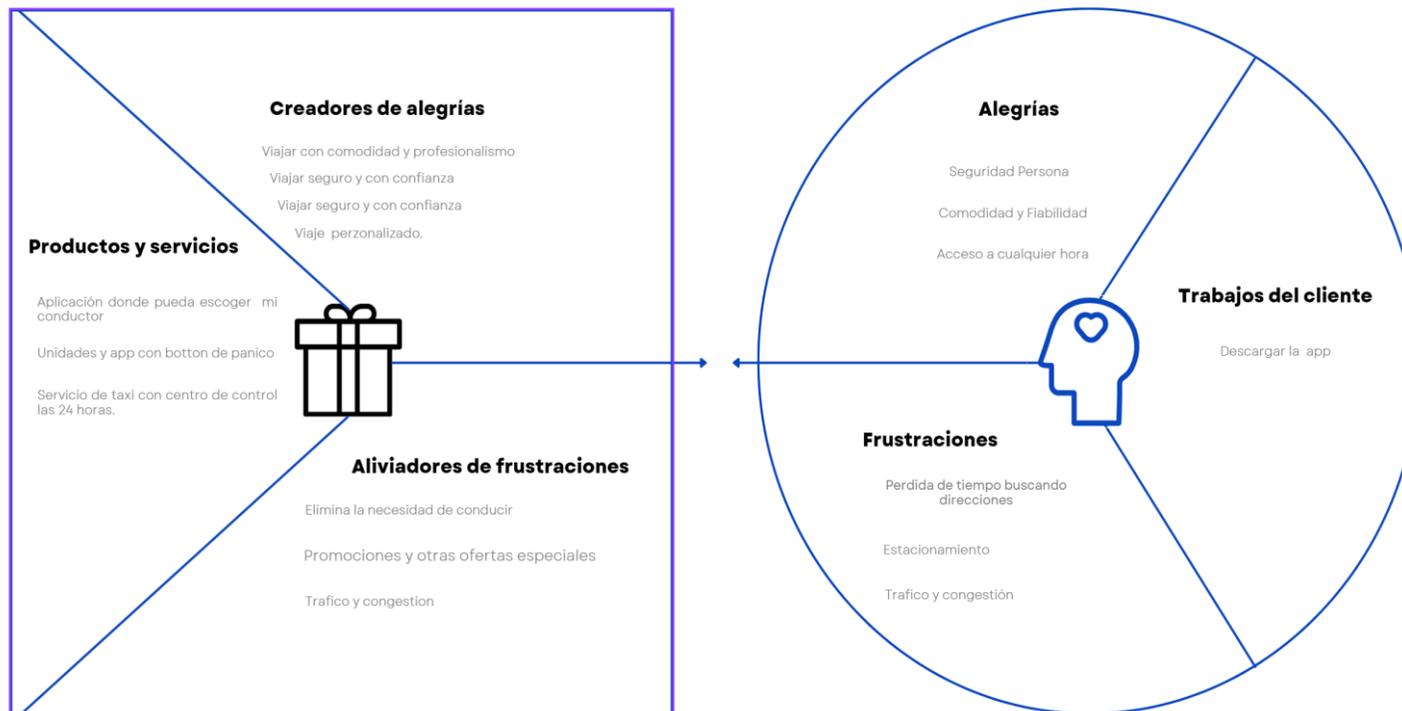
Todos los conductores serán sometidos a un exhaustivo proceso de verificación que incluirá antecedentes penales, historial de conducción y verificación de documentación legal. Se contará con múltiples opciones de pago, sistemas de calificación y el constante monitoreo durante las 24 horas para servicios de ayuda y soporte, además contar con descuentos por kilómetros recorridos en los viajes realizados.

El aplicativo contará con una versión gratuita y otra de suscripción, la cual permitirá a los usuarios tener la opción de poder agendar con anticipación los viajes, elegir al conductor de preferencia, así como indicar las características de la unidad.

La empresa será constituida con el nombre de "Driver Sure" y estaremos dirigidos público amplio y diverso que valora la seguridad y la confiabilidad en sus desplazamientos.

1.2 Mapa de Valor

Figura 1 - Mapa de Valor



Fuente: Elaboración propi

1.3 Modelo Bussines Canvas

Figura 2 - Model Bussines Canvas



Fuente: Elaboración propia

1.4 Presentación del modelo de negocio

1.4.1 Aspectos Legales Tributarios y Laborales

Se tomó la decisión de que dentro de los regímenes que existen en el Perú, bajo la Ley Gral. de Sociedades Ley N° 26887, tomamos la decisión de constituir una Sociedad Anónima Cerrada.

La empresa será registrada con la razón social **“Driver Sure Sac”**, la cual estará conformada por cuatro socios, y cada uno de los involucrados tiene la misma participación del 25%. Una vez identificado el régimen, procederemos a detallar los requisitos para la constitución de la empresa.

a. Registro y elección del nombre de la empresa.

Procederemos al registro en Sunarp con los siguientes documentos.

- DNI de cada uno de los socios participantes de la sociedad
- Registro de datos en la Solicitud de reserva de Persona Jurídica para Sunarp.

b. Depósito de Capital

Se detallan los aportes de cada uno de los socios y este monto debe registrarse en la minuta, cada uno de los aportantes realiza la transacción del aporte para la empresa y posterior a ello se presenta la constancia del abono.

c. Realización de la escritura pública

Para la realización de la escritura pública para la Constitución de la empresa se llevarán a la notaría para su elaboración y se genere la escritura, para ello se necesitarán los siguientes documentos, DNI, abono y la Minuta.

d. Registros públicos

Con el Documento de Escritura pública, procederemos a presentarlo en SUNARP para proceder a registrar la empresa en Registros Públicos.

e. Registro del RUC.

Para realizar el registro del RUC, se necesitan los siguientes requisitos, DNI del representante Legal, Partida Registral, Copias de recibos del Domicilio Fiscal, y finalmente el Formato de la solicitud de inscripción del Ruc.

Colocar el tipo de RUC: régimen general o especial

f. Libro de Planillas.

- Todos los trabajadores serán registrados desde el inicio de sus labores.
- Utilizaremos planillas electrónicas, administradas y gestionadas por SUNAT.
- Derechos de pago correspondiente.

g. Licencia de funcionamiento.

Para "Driver Sure" hemos considerado un local de que será utilizado como el domicilio fiscal, este estará ubicado en Av: Aviación 345 - San Borja, y las dimensiones

serán de 250 m², así mismo para su funcionamiento deberemos presentar los siguientes requisitos, vigencia de poder, Formulario, copia de autorización sectorial.

h. Registro Marca.

Después de revisarlo con los socios de la empresa, nos decidimos por “Driver Sure”, además se procedió a solicitar la verificación en Indecopi para evitar tener duplicidad o similitud con otras marcas que se encuentren registradas.

i. Impuesto a la renta.

Para este modelo de negocio, hemos revisado acogernos al régimen MYPE tributario, para ello vamos a declarar de manera mensual, juntamente con el pago de impuestos.

Impuesto a la renta que dependerá de los valores que se obtengan.

- Hasta 300 UIT: 1%
- Más de 300 UIT: 1.5%

El Impuesto IGV: **18%**

1.4.1. Beneficios de ser una empresa MYPE

Periodo de prueba: En el Perú es de tres meses, incluso si no están acordados en el contrato de trabajo.

Remuneración: Las micro y pequeñas empresas, el salario mínimo es de S/ 930 mensuales.

Jornada de trabajo: Los empleados en las micro y pequeñas empresas, deberán trabajar 8 horas diarias y no exceder las 48 horas semanales.

Descanso semanal: Tienen derecho a un día de descanso semanal (no necesariamente el domingo), previo acuerdo con su empleador.

Descanso en días feriados: Tienen derecho a vacaciones remuneradas según el D. Leg. 713.

Beneficios especiales: Para los empleados de las micro y pequeñas empresas están regulados por el TUO de la Ley Mype, que destaca, entre otras cosas, lo siguiente:

Descanso vacacional: Podrán gozar de 15 días naturales de vacaciones anuales remuneradas. Previo acuerdo con el empleador, podrán "vender" 7 días de vacaciones.

CTS: Tendrán derecho a la CTS, la cual será equivalente a la mitad de la remuneración por un año de servicio.

Gratificaciones: Podrán gozar de su derecho a dos bonificaciones adicionales al año (vacaciones y Navidad) equivalentes a la mitad de su salario. Los empleados de microempresas no recibirán este beneficio.

Indemnización por despido: Podrán recibir una indemnización equivalente a la remuneración de 10 días por todo el año de servicio, hasta un máximo de 90 días de salario. Un pequeño empresario despedido arbitrariamente tiene derecho a recibir 20 jornales por año de trabajo, pero un máximo de 120 jornales (4 salarios mensuales).

Seguro complementario de riesgo: Tienen derecho a un seguro complementario de riesgos laborales (SCTR) si es necesario. Este descuento no aplica a empleados de microempresas.

Pensiones: Se ofrece a los trabajadores la posibilidad de afiliarse a uno de dos sistemas de pensiones: el Sistema Nacional de Pensiones (ONP) o el Sistema Privado de Pensiones (AFP).

Salud: Podrán afiliarse al SIS Familiar subsidiado o a EsSalud. Los trabajadores de pequeñas empresas, deben ser afiliados a EsSalud, siendo el empleador subsidie el aporte mensual del 9% de la remuneración.

1.4.2 Régimen tributario

Para Driver Sure hemos optado en esta oportunidad y por el tipo de negocio que nos enfocamos, elegir el **Régimen MYPE Tributario – RMT (Régimen Mype Tributario)**, que cuenta con las siguientes características:

- a. Se creó para la micro y pequeña empresa con la finalidad de incentivar su crecimiento.
- b. Existe estipulaciones más sencillas para cumplir con las obligaciones tributarias.
- c. Los montos por pagarse son acordes con la ganancia obtenida.
- d. Las tasas son más reducidas.
- e. Enfocado en cualquier tipo de actividad económica.

CAPITULO II: DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

2.1 Análisis del entorno

En el análisis del entorno analizaremos a detalle aspectos relacionados a la idea de negocio, con el fin de conocer los contextos favorables y adversos a nivel macro que puedan determinar su desarrollo financiero y, que nos ayudarán a establecer las estrategias.

2.1.1 Análisis PESTEL

A través del análisis PESTEL conoceremos el entorno político, económico, social, tecnológico, ecológico y legal que pueden repercutir en el desarrollo del negocio.

Factor Político

En el entorno político, el Perú ha acaparado la atención internacional en años recientes debido a dos sucesos importantes. El primero fue la inesperada victoria del representante de la izquierda Pedro Castillo, quien ganó con un ajustado margen y, que después de casi año y medio fue retirado del cargo y arrestado por promover un intento de golpe de estado. Ante este fracaso, la vicepresidenta Dina Boluarte toma el mando del país y se inicia un proceso de investigación ante actos de corrupción promovidos por el expresidente Pedro Castillo.

El segundo evento importante que se suscitó fue el surgimiento de una protesta masiva tras la caída del expresidente Pedro Castillo, principalmente en las zonas del sur del país. Estas protestas permanecieron entre diciembre de 2022 y febrero de 2023. Entre las demandas exigidas por los protestantes fueron la dimisión de la presidenta Dina Boluarte, adelanto de elecciones presidenciales y una convocatoria de referéndum para la creación de una asamblea constituyente. La respuesta del gobierno fue desplegar un operativo represivo que tuvo como resultados aproximadamente 60

muertos, trayendo consigo una serie de bloqueos de carreteras, paralización de las actividades económicas, caos e incertidumbre y falta de confianza en los inversionistas.

En relación con el sector transporte privado, la Autoridad de Transporte de la Ciudad de Lima y Callao (ATU) fijó nuevos requisitos a los taxistas para regular los servicios de taxi en los términos del Texto de Procedimiento Administrativo Uniforme (TUPA). Ello implicará que los taxistas deberán contar con un certificado de cualificación que incluye gorra, cinta reflectante y un cartel pintado en la puerta trasera del vehículo. Además, se estipula que los taxistas autónomos deberán pintar sus vehículos de color amarillo, mientras que los taxistas destacados pueden determinar el color del vehículo según la empresa autorizada. La carrocería debe pintarse en un plazo de 12 meses, de no realizarse, estarán sujetos a multa de 1 UIT y decomiso del vehículo.

Además, la identificación del taxista oficial registrado por ATU debe estar en la tarjeta detrás del asiento delantero. El plazo para su cumplimiento será de 1 año a partir de diciembre del 2022.

Otras de las medidas propuestas por el gobierno que involucran los servicios de taxi, ha sido una iniciativa presentada por el congresista Segundo Montalvo de Perú Libre, quien, a través de la exposición de un proyecto de ley a inicios de mayo del 2023, busca formalizar el servicio de taxi colectivo en el área metropolitana, pese a que representa un riesgo para el pasajero e implica contribuir con la permanencia de un sistema de transporte caótico e informal.

Factor Económico

La situación de la economía peruana atraviesa duros retos debido a la conflictividad social, la incertidumbre política, la inflación, la presencia del fenómeno de El Niño, entre otros factores.

Según el informe semestral publicado por el Banco Central de Reserva del Perú, la actividad económica en el peruana se contrajo en 0,5%, resultado visiblemente inferior al de 1.9% registrado en el segundo semestre del año 2022 y acumulando dos trimestres consecutivos de caída. Esta situación ha ocasionado que el PBI se contraiga 0.24% en los primeros cuatro meses del año.

También nos indican que la inversión privada experimento una contracción del 8,3% por ciento interanual en el trimestre, manteniendo así el cuarto trimestre consecutivo de disminución. Esto ocasiona que se generen menos empleos, una menor inversión de empresas y menor actividad económica en general.

De acuerdo con la información publicada en las notas del BCRP en su Reporte de Inflación, en julio de 2023 se observó un incremento mensual de inflación de 0,39% y 5,88% en los últimos 12 meses.

La dispersión de las inflaciones mensuales por las distintas ciudades fue 0,26% en julio, eso en contraste a la elevación de los precios ocasionados por el impacto de las lluvias en el sur del país.

Otros datos recopilados por el Instituto Peruano de Economía (IPE), nos indican que, en el mes de mayo del presente año 2023, la economía se contrajo en 1.4%, su tercer resultado negativo en el año, siendo la tasa más baja registrada en lo que va del 2023. Los sectores más afectados con esta caída fueron: manufactura, construcción, agropecuario y pesquero, que resultaron afectados por los fenómenos climáticos.

Adicionalmente, según los datos del INEI al cierre del 2021, los hogares peruanos estiman entre 8% a 11.9% de su presupuesto mensual en transporte.

Factor Social

En el contexto peruano, la sociedad ha experimentado notables transformaciones debido a la pandemia de Covid-19, lo que impulsó un cambio en el comportamiento de los consumidores, quienes han optado por aumentar su uso de aplicaciones móviles en su vida diaria. Esta evolución también ha tenido un impacto en el sector del transporte, ya que el uso de aplicaciones de transporte se ha visto incrementado durante la pandemia, y esta tendencia se ha mantenido incluso después de la misma. Asimismo, el 91% de la población de 15 años en adelante, utiliza herramientas tecnológicas incluyendo las aplicaciones de taxis.

De acuerdo con un estudio realizado por la firma de consultoría Flanqueo en agosto de 2022, el valor del mercado de aplicaciones de taxis en Perú alcanzó los 1.500 millones de soles, lo que supone un incremento del 25% con respecto al año 2021. Además, el estudio revela que el 40% de los residentes de Lima pertenecientes a los estratos socioeconómicos A y B, utilizan aplicaciones de taxis al menos una vez por semana.

Otro factor social importante son los altos índices de inseguridad. Según los datos proporcionados por el Ministerio del Interior en el año 2022, se documentaron 497,581 denuncias por la comisión de delitos, lo que implica un aumento del 23.4% en comparación con el año 2021. El tipo de delincuencia predominante que afecta a la población peruana es el robo en la vía pública, que constituye el 32% de las denuncias.

Estos niveles de inseguridad también se manifestaron en el sector transporte que, conforme a los datos proporcionados por el Ministerio del Interior, se reportaron 12,500 denuncias por robos en taxis, lo que refleja un incremento del 25% en comparación con el año anterior. El robo con el uso de armas fue el tipo de delito más común en los taxis, constituyendo el 56% de las denuncias, seguido del robo con amenazas (25%) y el robo en la vía pública con 19%. Los distritos con los índices más altos de inseguridad en relación con los taxis fueron:

- En Lima: Cercado de Lima, San Martín de Porres y San Juan de Lurigancho.
- Callao: La Perla, San Miguel.

Factor Tecnológico

Actualmente, la influencia de la tecnología en los negocios y la digitalización han permitido que se generen muchas oportunidades de negocio. Las nuevas organizaciones están adoptando estrategias de transformación digital a fin de integrar la tecnología en todos los procesos de sus operaciones, manteniendo su enfoque en la automatización de procesos, la adopción de herramientas digitales, la digitalización de documentos y la reinención de modelos de negocio.

Tocar nuevas formas de pago, yape, plin, tarjetas, billeteras y colocar como esto afecta a nuestro sector, decir si el consumo de las familias por taxi por aplicativo aumento en los últimos años.

Según un artículo publicado por el diario Gestión en diciembre del 2022, la tendencia de crecimiento para el uso de apps y webs seguirá en crecimiento entre un 30% a un 50% para este año 2023.

En el Perú, una de las tendencias de negocio que se instauraron con mayor fuerza a consecuencia de la Pandemia del COVID 19, fueron los servicios de taxi por aplicativo, el cual aún se mantiene en constante evolución. Las aplicaciones de taxi en Lima son herramientas tecnológicas que permiten a los usuarios solicitar un servicio de transporte a través de un smartphone, equipos tecnológicos al alcance del 91.6% de la población residente en el área urbana según datos del INEI.

Factor Ecológico

La industria de los servicios de transporte está evolucionando para abordar mejor los desafíos ambientales y reducir su huella ecológica. Los aplicativos de taxi tienen un impacto ambiental importante, especialmente en áreas urbanas.

La masificación del uso de los aplicativos de taxi puede aumentar la congestión del tráfico en áreas urbanas, lo que tiene como consecuencia el aumento en el consumo de combustible y las emisiones de gas de efecto invernadero, sino que también contribuye a un mayor estrés en la infraestructura vial y tiempos de viaje más largos.

Sin embargo, aún existen oportunidades para mitigar estos impactos a través de la promoción de conversión de vehículos a GNV, opciones de viaje compartido que ayudaran a reducir la congestión y la integración de alternativas de movilidad sostenible en sus plataformas. Esto permitiría que se pueda proporcionar el servicio que se mantenga amigable con el medio ambiente.

Factor Legal

Según los datos publicados por la organización Lúz Ambar, en el mercado peruano actualmente existen hasta ocho aplicativos de taxi que atienden la demanda de aproximadamente el 10% de los viajes que se realizan en Lima Metropolitana.

Hablar sobre la responsabilidad que se tiene las empresas de aplicativo

En la actualidad se ha conocido que la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao (ATU), tiene previsto presentar un proyecto de ley destinado a regular los servicios de taxis por aplicativo. El objetivo principal de esta iniciativa es supervisar de manera efectiva las plataformas tecnológicas de intermediación y establecer directrices claras que garanticen la seguridad tanto a conductores como pasajeros.

Una de las propuestas más resaltantes que ofrece este proyecto legislativo es no eximir al operador de las responsabilidades y obligaciones derivadas del servicio, así como de las establecidas en el Código de Protección y Defensa del Consumidor y del Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC).

El propósito de estas medidas es establecer normativas para el transporte de pasajeros mediante aplicaciones tecnológicas privadas, con el fin de asegurar su legalidad, promover su desarrollo y calidad, y definir claramente las responsabilidades tanto de los usuarios como de los proveedores de servicios.

2.1.2 Análisis de las 5 fuerzas de Porter

Utilizaremos el análisis de las cinco fuerzas de Porter como un instrumento para evaluar la competencia en una industria de aplicativos de taxis en el Perú, a fin de que puede proporcionarnos una visión de la dinámica competitiva.

a. Amenaza de nuevos competidores

La barrera de entrada en la industria y amenaza de nuevos competidores de aplicativos de taxis es moderadamente alta, ya que se requiere inversión en regulaciones locales y competencia establecida. Además de contar con profesionales altamente capacitados para la creación, desarrollo e implementación de aplicativos.

b. El poder de negociación de los proveedores

Para la industria de los aplicativos de taxis, consideramos a los conductores como nuestros socios proveedores. Los conductores pueden tener un poder de negociación de moderado a alto, ya que tienen opciones para trabajar con diversas aplicaciones de taxis, así como ofrecer servicios de forma independiente. Sin embargo, la oferta de conductores dispuestos a trabajar en una plataforma puede estar sujeta a la demanda, las tarifas ofrecidas, beneficios proporcionados y medidas de seguridad ofrecidas. En “Drive Sure”, ofreceremos medidas de seguridad para los conductores, asistencia frente a incidencias y alianzas con empresas aseguradas y estaciones de servicio en las que podrán acceder a descuentos.

c. El poder de negociación de los clientes

Los usuarios que hacen uso los aplicativos de taxi tienen un alto poder de negociación en esta industria, ya que tienen diversas opciones para elegir entre diferentes aplicativos de taxis. Los pasajeros tienden a ser sensibles a los precios y a la calidad del servicio brindado, lo que hace que los aplicativos compitan en términos de tarifas y comodidad. Pero, una de las preocupaciones que no han sido atendida por lo aplicativos vigentes es brindarles la seguridad a los pasajeros, ya que los taxis por aplicativo no realizan los filtros de seguridad necesarios a los conductores que se inscriben en sus plataformas.

d. Amenaza de nuevos productos sustitutos

Según Pérez (2021), en Perú, los servicios de taxi tradicionales y opciones de transporte público, como autobuses y combis, conducir vehículos propios, taxis por teléfono, taxis colectivos, servicios de alquiler de vehículos pueden considerarse alternativas para sustituir a los aplicativos de taxis. La elección del sustituto de un aplicativo de taxi estará sujeta a varios factores, como la distancia del viaje, el presupuesto destinado, la disponibilidad y las preferencias individuales. La competencia en el mercado de transporte en el Perú ha llevado a una amplia gama de opciones para los pasajeros, lo que les permite elegir el método que mejor se adapte a sus necesidades.

e. Rivalidad entre los competidores

Según García (2020), la competencia en la industria de aplicativos de taxis en Perú es muy agresiva, con varios aplicativos que compiten por la misma base de usuarios y conductores. Las estrategias clave incluyen precios, promociones, servicios adicionales y calidad del servicio. Los principales competidores de taxis por aplicativo son:

- **Indriver:** Empresa de origen ruso que ofrece a sus usuarios la posibilidad de proponer la tarifa por los viajes a realizar.

- **Didi:** La compañía de origen chino que inicio operaciones en el 2022 en Perú y que también ofrece el servicio de entrega de comida a domicilio.
- **Cabify:** Empresa de origen latinoamericano que brinda un servicio de taxi por aplicativo dirigido al ámbito corporativo.
- **Yango:** Ingreso recientemente al mercado peruano, entre sus funcionalidades tiene la posibilidad de negociar los precios del servicio.

2.2 Sondeo de Mercado

2.2.1 Sondeo de Mercado local

Según un estudio publicado por la consultora Flanqueo, el mercado de aplicativos de taxi en el Perú alcanzará los S/ 1,500 millones en 2022, un 25% más que en el año 2021. Este ascenso se debe a diversos factores, entre ellos:

- El aumento de la penetración de la telefonía móvil en el Perú.
- La conveniencia y la facilidad de uso de las aplicaciones de taxi.
- La creciente preocupación por la seguridad y la confiabilidad del transporte en el Perú.

También este estudio nos comenta que las aplicaciones más usadas en el Perú son Beat, Didi y Cabify. Estas empresas tienen el 80% del mercado peruano. Los usuarios lo que más valoran son la seguridad, confiabilidad y comodidad del servicio, a la par también están interesados en ofertas y descuentos. Lo que nos muestra este estudio es que este mercado en concreto es un mercado en constante crecimiento.

Aquí hay algunos datos específicos del sondeo de mercado:

- El 40% de los limeños que conforman los segmentos A y B utilizan servicios de taxi por aplicativo al menos una vez por semana.
- Los usuarios de aplicaciones de taxi en el Perú prefieren los viajes de corta distancia, de menos de 10 kilómetros.
- Las opciones de pago más populares en las aplicaciones de taxi son el efectivo, tarjetas de crédito y billeteras digitales.
- Los usuarios de aplicaciones de taxi en el Perú valoran las ofertas y descuentos, especialmente en los viajes de larga distancia.

Fuente: Quiñones, J. (2022, 09 de agosto). El 40% de ciudadanos en Lima que pertenecen a los estratos socioeconómicos A y B, hacen uso de servicios de taxi por aplicativo una vez por semana. Gestión. Recuperado de <https://gestion.pe/economia/empresas/el-40-de-limenos-de-estratos-a-y-b-usa-apps-de-taxi-una-vez-por-semana-noticia/>

Tabla 1 - Segmentación del Mercado

Categoría	Variables de Segmentación	Contenido del Perfil
Geográfica	Lugar de residencia	Lima metropolitana
Demográfica	Edad	Personas entre 20 y 40 años
Psicográficas	Generacional Estilos de vida	X y Millennials Sofisticados
Socioeconómicas	NSE	A/B

Nota: Casi el 40% de los limeños de los estratos socioeconómicos más altos utilizan aplicaciones de taxi con frecuencia.

2.2.2 Encuesta

Una encuesta de 15 preguntas se llevó a cabo utilizando Google Forms y fueron enviadas mediante WhatsApp y correo electrónico. Con la información recopilada podremos analizar los resultados, gracias a esto podremos acceder a información de forma sencilla y rápida.

Figura 3 - Encabezado de la encuesta

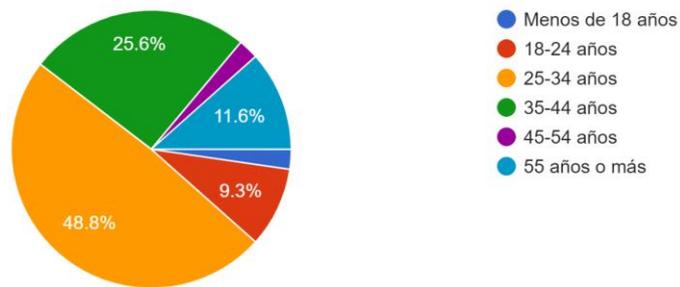


Luego de tener 43 encuestas realizadas podemos asegurar que el público le gustaría contar con una nueva app de servicio de taxi por aplicativo, más seguro, serio, rápido y asequible, ya que encontramos 97.6% de aprobación. También podemos recalcar que lo más importante para el usuario es la seguridad en los viajes con un 85.4% en la encuesta.

A continuación, mostraremos los resultados logrados:

Figura 4 - Edad

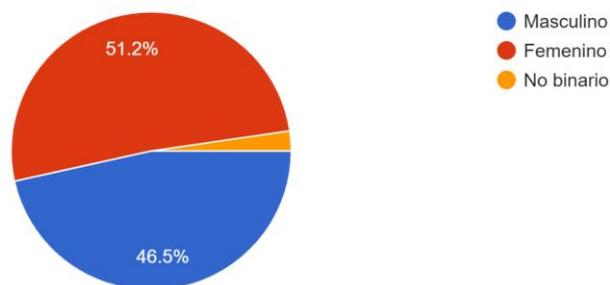
1 ¿Cuál es tu edad?
43 respuestas



Podemos visualizar que el público promedio de la encuesta es de 25 a 34 años, ya que cuenta con casi el 50%.

Figura 5 - Género

¿Cuál es tu género?
43 respuestas

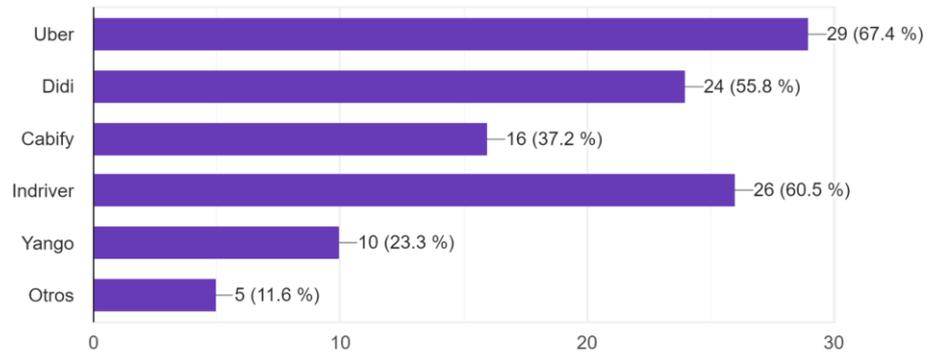


Se identifica que las personas encuestadas predominan el género masculino y femenino.

Figura 6 - Principales aplicativos usados

¿Cuales son los aplicativo de taxi que usted recuerda o conocer?

43 respuestas

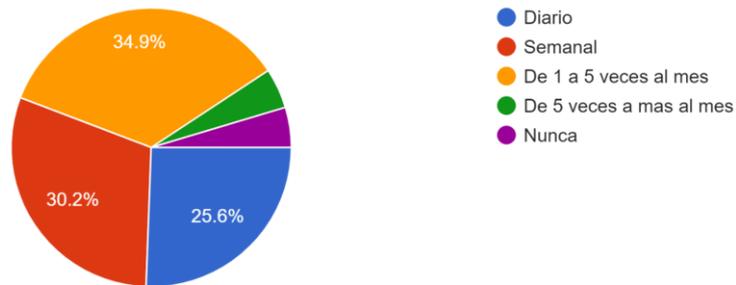


Podemos visualizar que las apps más usadas de taxi según encuesta son Uber, Indriver y Didi.

Figura 7 - Frecuencia de uso de aplicativo

¿Con que frecuencia utiliza un aplicativo de Taxi?

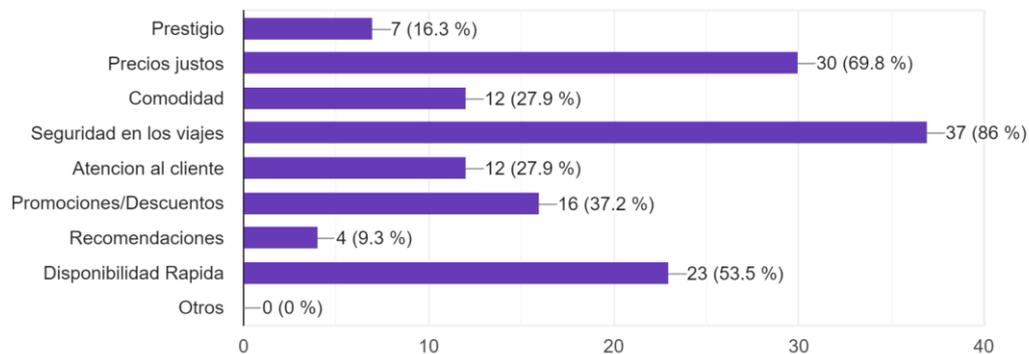
43 respuestas



Podemos rescatar con esta encuesta que hay un 51% aproximado que usa apps de taxi de forma diaria o semanal.

Figura 8 - Factores de elección de aplicativo

¿Cuales son los 3 factores que mas valora usted a la hora de elegir un aplicativo de taxi?(Hasta 3)
43 respuestas

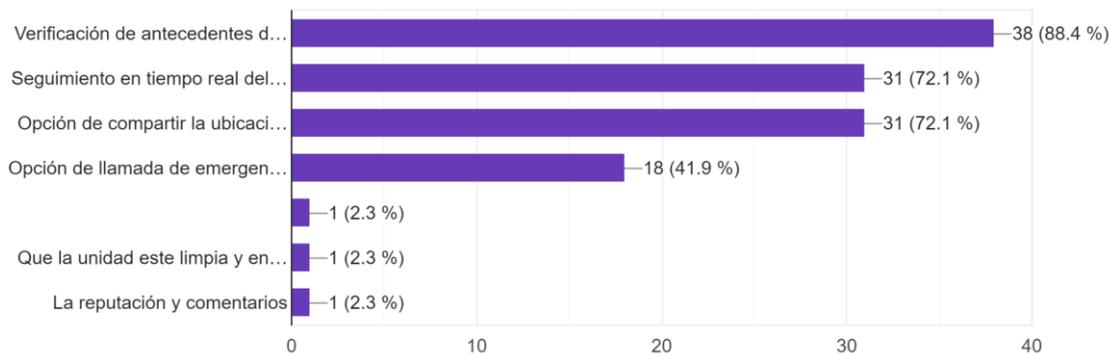


Identificamos que nuestros encuestados prefieren en primera instancia la seguridad, después podemos ver qué precios justos y por ultimo disponibilidad rápida.

Figura 9 - Factores de importantes de elección de aplicativo

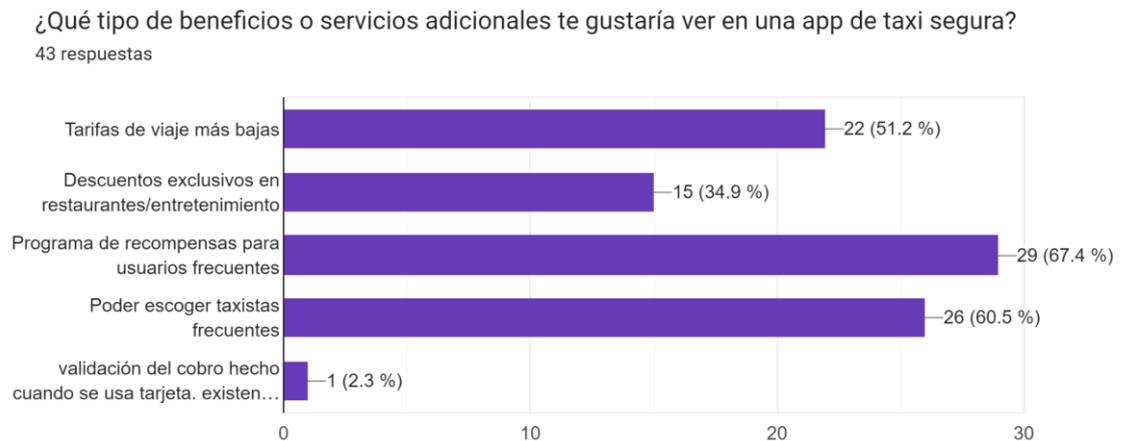
¿Qué características de seguridad consideras más importantes para una app de taxi segura?
(Selecciona todas las opciones que apliquen)

43 respuestas



Revisando este cuadro, los encuestados quieren que se verifiquen antecedentes de conductores, y también que tengan la posibilidad de revisión de su viaje.

Figura 10 - Beneficios adicionales



De acuerdo con la encuesta realizada las personas quieren más que nada un programa de recompensas y también que puedan escoger un taxista frecuente.

Figura 11 - Sugerencias

¿Tienes alguna idea o sugerencia específica que te gustaría compartir para una app de taxi segura ideal?

43 respuestas

-
- Podrían contar con WiFi.
- Que el conductor sea misma persona que aparece en app
- La comodidad al viajar
- No
- Experiencia en los choferes
- Quisiera también que cada 3 malas observaciones los taxista sean retirados de la aplicación
- Chat abierto por la web con la empresa y conductor para comunicar de forma inmediata si algo de la propiedad del pasajero se quedó en el vehículo
- Buen Filtro para la contratación de conductores

Con esta muestra podemos visualizar que un 97.7% de encuestados quieren una app que le dé más seguridad, sea rápido y precio justo.

Figura 12 - Aceptación de servicio ofrecido

Le gustaría contar con un servicio de taxi por aplicativo, mas seguro, serio, rapido y asequible
43 respuestas

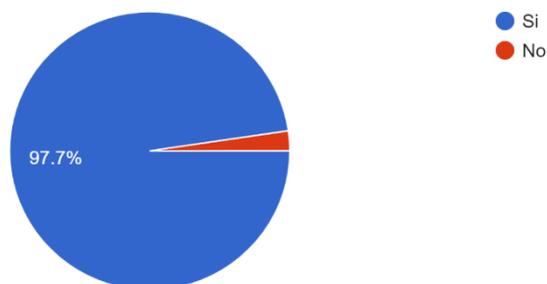


Figura 13 - Apreciaciones de público objetivo

¿Cómo crees que una nueva app de taxi segura podría mejorar la experiencia en comparación con las aplicaciones existentes en el mercado?

43 respuestas

Evaluación más exhaustiva de los conductores
Seguridad
Que tengan filtros como solicitar sus antecedentes cada taxita
Mayor demanda de taxis y más seguridad para el pasajero
Disponibilidad y buen filtro de conductores
Si al usarla vemos un buen servicio de recomienda
Que tenga opciones a escoger según nuestras necesidades
Buenos precios, buena atención, comodidad, y sobre todo seguridad. Verificación del conductor por la app, que tengan muchos filtros para q cualquier piraña no entre a manejar.

Figura 14 - Problemas que identifica en el mercado actual

¿Hay algún problema con las aplicaciones de taxi que te gustaría que se resolviera con esta nueva app?

43 respuestas

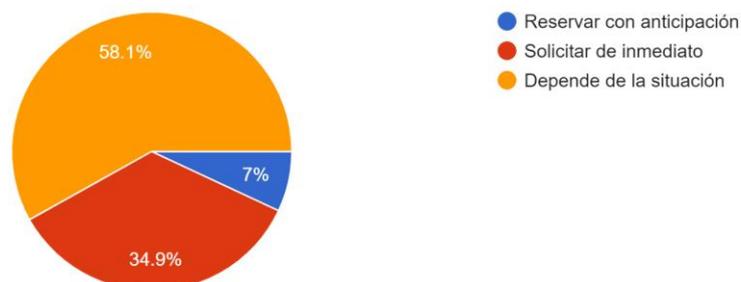
Las cancelaciones que los conductores que ya habían aceptado tarifa y trayecto.
Que no cancelen el servicio solicitado
Velocidad
Rapidez y seguridad
Si, que brinden sus datos personales como DNI /CE. Y los antecedentes policiales de cada taxista. Y al momento de tomar un taxi que esté no pueda cancelar la ruta a medio camino.
Si el conductor de Uber no coloca que se le pago el servicio que se dio en efectivo la app te sigue cobrando como si fuera deuda. Por igual, los servicios no son claros cuando se trata de peajes.
Se acepta a cualquier persona con celular y carro, no se investigan a los que postulan
Que no demore mucho

Revisando todas las respuestas van más que nada a lo que los encuestados no sienten seguridad al subir a taxis por aplicativo.

Figura 15 - Preferencias

¿Prefieres reservar un taxi con anticipación o solicitar uno de inmediato?

43 respuestas

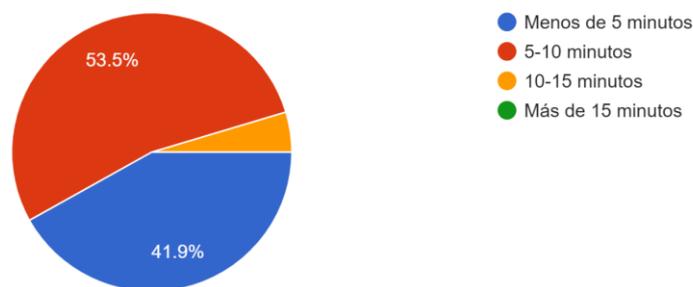


Con los resultados en esta pregunta podemos visualizar que el taxi anticipado no es una necesidad importante, pero puede ser útil según la situación.

Figura 16 - Tiempos de espera requerido para el servicio

¿Cuánto tiempo estarías dispuesto a esperar por un taxi solicitado de inmediato antes de considerar otras opciones?

43 respuestas

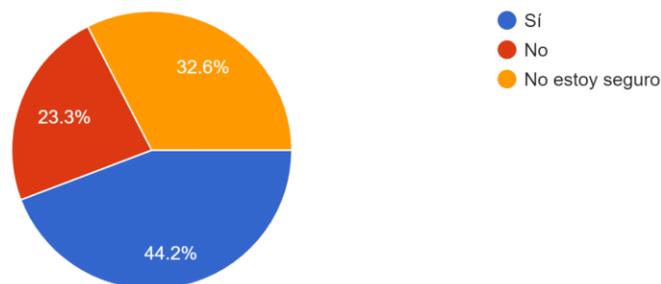


Revisando estos resultados, podemos concretar que el usuario, no esperara mas de 10 minutos por un taxi.

Figura 17 - Servicio de suscripción

¿Estarías dispuesto a pagar una tarifa de suscripción mensual o anual por beneficios adicionales en una app de taxi segura?

43 respuestas

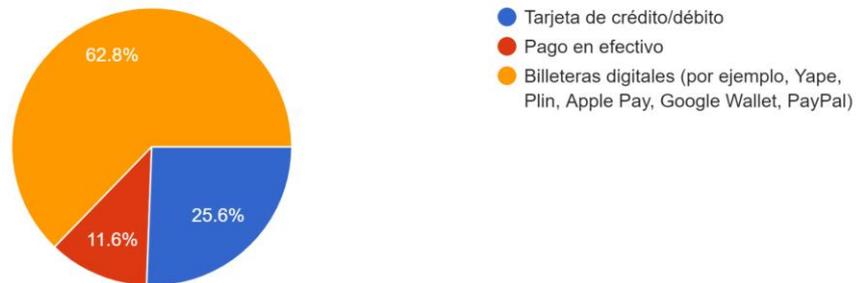


Gracias a esta muestra podemos ver que hay un público interesado en pagar una tarifa por beneficios a cambio.

Figura 18 - Métodos de pago

¿Qué método de pago prefieres utilizar al solicitar un servicio de taxi?

43 respuestas



Vemos que predomina en el mercado de app de taxi, el pago mediante billeteras digitales con un 62.8%.

2.3 Análisis de la empresa

2.3.1 Análisis FODA

Fortalezas:

1. Ofrecemos una experiencia de viaje totalmente segura y confiable.
2. Tenemos muchos métodos de pagos, para la comodidad del pasajero.
3. Proceso exhaustivo de la verificación de conductores.
4. Descuentos por kilómetros recorridos.
5. Tener el servicio de suscripción.

Debilidades:

1. No tenemos flota de autos propia.
2. Los costos operativos, marketing y mantenimiento son altos.

3. Somos una marca no reconocida en el mercado.

Oportunidades:

1. Creciente demanda de servicios de transporte compartido.
2. Los avances tecnológicos ayudan a la aplicación a mejorar y volverla más atractiva.
3. La empresa podría expandirse a otros mercados.
4. Alto índice de inseguridad en Lima Metropolitana.

Amenazas

1. Cambios en la regulación del gobierno, puede aumentar los costos.
2. La entrada de nuevos competidores podría reducir la participación de mercado.
3. Las personas están cambiando la forma en que se transportan, optando por opciones más sostenibles y asequibles, como el transporte público.
4. Grupo y aplicaciones de taxis que ya se encuentran posicionadas en el país.

2.3.2 Estrategias Cruzadas**Estrategias FO**

1. Ofrecer diferentes métodos de pago locales para expandirse a otros mercados. (F2 y O1)
2. Dar descuentos por viajes a zonas seguras para atraer a los pasajeros. (F4 y O4)

Estrategias FA

1. Revisar el proceso de verificación a los choferes para cumplir con las regulaciones cambiantes. **(F3 y A1)**
2. Monitoreo exhaustivo de precios de los combustibles para ajustar los descuentos. **(F4 y A4)**

Estrategias DO

1. Establecer alianzas estratégicas para reducir los costos operativos, con empresas de combustible o mecánicas para dar beneficios a nuestros choferes. **(D2 y O3)**

Estrategias DA

1. Ofrecer beneficios por los comentarios y calificaciones, para el conductor y pasajero.

2.4 Plan estratégico de la empresa

2.4.1 Misión

Proporcionar a los pasajeros y conductores de Lima Metropolitana una experiencia de viaje segura y confiable.

2.4.2 Visión

Ser reconocidos como la empresa de transportes más segura, viable y al alcance de tus manos más confiable en Lima Metropolitana.

2.4.3 Valores

- Seguridad: Proporcionar a los pasajeros y conductores un entorno seguro y protegido.
- Innovación: Aumentar nuestra eficacia y eficiencia para lograr nuestros objetivos de manera más efectiva
- Confiabilidad: Garantizar a los pasajeros y conductores viajes puntuales y seguros.
- Respeto: Respetar a nuestros trabajadores contribuye a un ambiente de trabajo más positivo y productivo.
- Sostenibilidad: Contribuimos al bienestar de la sociedad, creando empleos, apoyando a la economía local y desarrollo de la comunidad.

2.4.4 Objetivo específico

Alcanzar una cuota de mercado del 10% en Lima, Perú, para el 31 de diciembre de 2026.

2.4.5 Objetivos estratégicos

- Ofrecer un viaje seguro con un 0% de incidencia en los primeros 6 meses.
- Obtener 100.000 usuarios activos en el primer año de operación.
- Reducir el tiempo promedio de espera con relación al mercado para un taxi en un 20% en el primer año de operación.
- Expandirse a Cusco en el tercer año de operación

2.5 Estrategia del negocio

2.5.1 Estrategia competitiva

Diferenciación:

Según Smith (2020) señala que la seguridad es un factor fundamental para los usuarios de aplicaciones de taxis. Los pasajeros desean sentirse seguros al viajar en un taxi, mientras que los conductores procuran evitar ser víctimas de delitos. Para diferenciarse por seguridad se puede implementar las siguientes estrategias:

- Verificación de antecedentes de los conductores: El aplicativo puede utilizar un servicio de verificación de antecedentes para realizar una búsqueda en los registros públicos. El aplicativo también puede solicitar a los conductores que proporcionen información personal, como su número de identificación y su dirección de residencia.
- Seguimiento GPS de los taxis: El aplicativo utiliza el GPS para rastrear la ubicación de los taxis. Es indispensable que todos los conductores que usan el aplicativo mantengan su GPS activo, en caso de pérdida de señal, el centro de control de monitoreo recibirá la alerta y contactará al conductor o cliente brindando el soporte necesario.
- Botón de pánico: El aplicativo puede implementar un botón de pánico que los pasajeros pueden presionar en caso de emergencia. El botón de pánico puede enviar una alerta a la empresa o a las autoridades.
- Información de contacto del conductor: El aplicativo va a proporcionar a los pasajeros información de contacto del conductor, como su nombre, número de teléfono y placa del taxi. Esta información puede ser visible

en la aplicación o enviada al pasajero por correo electrónico o mensaje de texto.

- Políticas de seguridad claras: El aplicativo puede publicar sus políticas de seguridad en su sitio web o en la aplicación. Las políticas deben ser claras y concisas, y deben explicar cómo la empresa protegerá la seguridad de los usuarios.

Rapidez:

- Tiempo estimado de llegada en tiempo real: Mostrar a los usuarios cuánto tiempo le llevará a un taxi llegar a su ubicación actual.
- Sistema de asignación eficiente: Utilizar algoritmos avanzados para asignar el taxi más cercano y disponible a los usuarios.

Calidad:

- Evaluaciones y comentarios de conductores: Permitir a los usuarios calificar y comentar sobre la calidad del servicio de los conductores.

Seguro:

- Verificación de antecedentes de conductores: Realizar verificaciones exhaustivas de antecedentes y antecedentes penales de los conductores para garantizar la seguridad de los pasajeros.

Valor Agregado:

- Integración con otros servicios: Ofrecer la posibilidad de reservar taxis para eventos especiales, como recogidas en aeropuertos o reservar para recojo de los fines de semana.

2.5.2 Matriz ANSOFF

Según Ansoff (1965), "La matriz Ansoff es una herramienta que ayuda a las empresas a evaluar opciones de crecimiento al identificar enfoques de oportunidades más prometedoras." En el caso de un aplicativo para taxis, se pueden aplicar las siguientes funciones estratégicas de crecimiento utilizando la matriz de Ansoff:

Penetración de mercado:

- Lograr que un mayor número de personas utilicen el servicio de taxis de una empresa.
- Expandir la base de usuarios existentes.
- Implementar programas de lealtad para retener a los usuarios actuales, brindando kilómetros por su viaje.
- Ofrecer descuentos y promociones para atraer a más pasajeros y conductores.

Desarrollo de nuevo mercado:

- Identificar oportunidades en áreas con una alta demanda de servicios de taxi, pero con una oferta limitada en Lima Metropolitana.

Desarrollo de nuevos productos:

- Introducir nuevas características o servicios en la aplicación para mejorar la experiencia del usuario, como opciones de pago adicionales, rutas preferentes.

Diversificación:

- Ampliar el negocio más allá de los servicios de taxi tradicionales, como la entrega de alimentos o paquetes a través de la misma plataforma.
- Ingresar a otros sectores relacionados, como el alquiler de vehículos, servicios de transporte ejecutivo o turismo.

CAPITULO III: PLAN DE MARKETING

3.1 Objetivos de Marketing

- Conseguir que 50 000 usuarios descarguen la aplicación en el próximo trimestre.
- Lograr que el 25% de los usuarios que visitan la página web de la aplicación descarguen la aplicación.
- Obtener una calificación de 4,5 estrellas en Google Play y App Store.
- Construir una Base de Datos de usuarios frecuentes.

3.2 Marketing Mix

Según Borden y McCarthy (1964), el marketing mix se define como: El marketing mix es un conjunto de herramientas que ayudan a las empresas a crear, comercializar y vender sus productos o servicios. Incluye aspectos como la definición del producto, la fijación de precios, la distribución y la promoción. Es fundamental para el desarrollo y éxito de cualquier estrategia de marketing.

3.2.1 Producto

Nuestro producto es brindar servicio de intermediación de taxi seguro a través de nuestro aplicativo “Driver Sure”. Los factores clave que deben considerarse en su desarrollo son:

- Seguridad: Los pasajeros deben sentirse seguros al utilizar el servicio. Esto se puede lograr a través de medidas como la verificación de antecedentes de los conductores, la tecnología de seguimiento GPS a través del centro de control, así como la posibilidad de compartir la ubicación con amigos o familiares.

- **Confort:** El servicio debe ser cómodo y conveniente para los pasajeros. Esto incluye características como vehículos limpios y espaciosos.
- **Flexibilidad:** El servicio debe ser flexible y adaptarse a las necesidades de los pasajeros, se contará con una variedad de métodos de pago como yape, plin, tarjeta de crédito o débito.

3.2.2 Precio

Según Kotler y Armstrong (2018), "El precio es el valor monetario que se asigna a un producto o servicio, y juega un papel fundamental en las decisiones de compra de los consumidores". En el caso de nuestro servicio de taxi a través de aplicativo, los precios suelen basarse en la distancia recorrida y el tiempo de viaje. Además del precio base, el aplicativo puede ofrecer descuentos y promociones para atraer nuevos clientes y fidelizar a los existentes. Por ejemplo:

- **Promociones y Descuentos:** Ofrece promociones periódicas, descuentos por lealtad o códigos de promoción para atraer y retener a los clientes.
- **Tarifas competitivas:** Las tarifas sean competitivas en comparación con otros servicios de taxis considerando la seguridad que nuestro servicio ofrecerá.
- **Tarifas Transparentes:** Mostrar las tarifas de manera clara y transparente para que los usuarios sepan cuánto van a pagar antes de solicitar un viaje.
 - La tarifa será establecida a través de un sistema de algoritmos programado dentro del app que realiza el cálculo en base a la distancia y el tiempo estimado de recorrido.

3.2.3 Plaza

Según Kotler y Armstrong (2018), "La plaza, dentro del marketing, se refiere a los lugares físicos o virtuales donde se lleva a cabo el intercambio de productos o servicios entre los productores y los consumidores". En el caso del aplicativo, la distribución se realiza a través de las tiendas de aplicaciones móviles.

- Play Store para el sistema Android y App Store para iPhone o iPad.
- Conductores Registrados: Una red confiable de conductores que cubran áreas clave y estén disponibles en horarios convenientes.

3.2.4 Promoción

Según Kotler y Armstrong (2018), "La promoción es el conjunto de actividades destinadas a comunicar, informar y persuadir al público objetivo sobre los productos o servicios de una empresa". Las estrategias son las siguientes:

- Campañas de Marketing Digital: Utiliza publicidad en línea, redes sociales, marketing de motores de búsqueda y marketing de influencers de contenidos para llegar a un público más amplio.
- Programa de Referidos: Proporcionar incentivos a los usuarios que recomienden usar la aplicación a familiares y amigos, con un cupón de 10% de descuento en su viaje.
- Marketing tradicional: Utilizar canales de marketing en redes sociales, radio y vallas publicitarias.
- Colaboraciones Estratégicas: Colaborar con hoteles, aeropuertos, grifos para los choferes para promocionar más el servicio.
- Eventos Promocionales: Organizar eventos o promociones especiales para aumentar la visibilidad de tu aplicación.

3.3 Descripción de producto o servicio

“Driver Sure” tiene como finalidad brindar un servicio de intermediación de taxi seguro y de confianza a nuestros clientes, por ello realizamos un control exhaustivo de todos los conductores que se encuentren afiliados a la APP de “Driver Sure” para ofrecer un viaje tranquilo y seguro al elegir el servicio de taxi, y con ello, nos aseguramos de que llegue bien a su destino.

Nuestro servicio de Taxi seguro también ofrece un servicio de suscripción para nuestros clientes más frecuentes, con ello buscamos ofrecer un servicio diferencial.

- Nombre de la Empresa de taxi: “DRIVE SURE”
- Producto: Servicio de Taxi – DRIVE SURE
- Presentación: Flota de vehículos con conductores afiliados a DRIVE SURE.
- Uso: Solicitud de un vehículo a través del aplicativo, donde se especificarán tanto el lugar de inicio como el destino deseado.
- Tiempo: Cada viaje tendrá un tiempo estimado de llegada al destino elegido por el cliente, este variará según la distancia del recorrido.

3.4 Estrategia de precio

En el presente, la seguridad se ha convertido en una necesidad para las personas, que buscan sentirse seguros y protegidos, y “DRIVE SURE” les ofrece este servicio seguro de taxi por aplicativo a todos sus clientes, posicionando su precio en el mercado en base a este factor diferencial.

- Ofreceremos tarifas competitivas acorde al servicio brindado, ello permitirá que DRIVE SURE sea una opción atractiva para los clientes.

- También estableceremos tarifas diferenciadas, es decir, ligeramente elevadas en la hora pico, ello será una motivación para los conductores que se encuentren disponibles en horario de alto tránsito.
- Los precios por los recorridos realizados serán transparentes y visibles a los clientes previos a su confirmar su viaje.
- Brindaremos promociones por kilómetros recorridos para nuestros clientes.

3.5 Estrategia de distribución de plaza

Los canales de distribución que manejaremos son los siguientes:

- App Store y Google Play: La aplicación estará disponible para descargar de manera gratuita para ambos sistemas operativos (Android y IOS), tanto para clientes como conductores.
- Página web: Servirá como un canal de distribución adicional para que los usuarios puedan conocer más sobre nuestra aplicación y cómo descargarla.
- Marketing digital: Se utilizarán tácticas de promoción en línea, como la publicidad en plataformas de redes sociales, la optimización para motores de búsqueda (SEO) y el marketing en motores de búsqueda (SEM), para atraer a nuevos clientes.

3.6 Estrategia de promoción

3.6.1 Estrategia de introducción

- Marketing con influencers: Crearemos campañas en colaboración con personas influyentes en las redes sociales para promocionar nuestro servicio de taxi.

- Marketing de boca a boca: Ofreceremos códigos de descuento a los usuarios cuando recomiendan la aplicación a sus amigos y familiares, mediante un link de invitación.
- Publicidad en Línea: Usaremos anuncios mediante Google Ads y todas las plataformas de redes sociales (TikTok, Instagram, X y Facebook)
- Programa de recompensas o puntos: tendremos un sistema de puntos que se generarán por el uso del aplicativo.

3.6.2 Etapa de crecimiento

- Desbloqueo servicios adicionales como opciones de delivery o servicios Pet friendly, así atraeremos a nuevos clientes.
- Actualizar la interfaz del aplicativo, ya que puede mejorar la experiencia del usuario con sus comentarios.

3.6.3 Etapa de madurez

- Colaboraciones: Buscar empresas u organizaciones que tengan un público similar al nuestro y darles bonos de bienvenida por sus primeras carreras.
- Relaciones Públicas: colaborar con medios de comunicación, participar en eventos y participar en actividades de responsabilidad social corporativa.

3.7 Estrategia de servicio al cliente o postventa

En “Drive Sure” nos enfocaremos nuestras estrategias de servicio tanto a los clientes como a los socios conductores, a través de la implementación de medidas y acciones que les brinden seguridad y comodidad.

Estrategias para satisfacer las necesidades del cliente:

- Atención al cliente en tiempo real: Ofreceremos un servicio de atención al cliente durante las 24 horas del día para resolver dudas, atender quejas y brindar asistencia en tiempo real.
- Chat en línea: Implementaremos un chat en línea dentro de la aplicación para que los usuarios puedan comunicarse fácilmente con el equipo de soporte.
- Mensajes de confirmación: Enviaremos mensajes de confirmación a través del aplicativo y código QR de los viajes, incluyendo los detalles del conductor y el vehículo, para que los clientes se sientan seguros.
- Actualizaciones en tiempo real: Proporcionaremos actualizaciones en tiempo real sobre la ubicación del conductor y el tiempo estimado de llegada.
- Resolución de problemas e incidencias: Estableceremos protocolos de atención claros para lidiar con situaciones difíciles como quejas, retrasos o problemas durante los viajes.
- Recopilación de comentarios: Enviaremos encuestas o solicitudes de comentarios después de cada viaje para obtener información directa de los usuarios que nos permitan mejorar el servicio.

- Escucha activa: Monitorearemos y haremos seguimiento a las redes sociales y demás plataformas para interactuar, escuchar las opiniones y preocupaciones de los clientes.
- Fidelización de clientes: Implementaremos programas de lealtad que recompensen a los clientes frecuentes con descuentos o puntos acumulativo por kilómetros recorridos.
- Beneficios exclusivos por suscripción: Implementaremos la opción de programar viajes con anticipación, la posibilidad de elegir al conductor de su preferencia, así como características de los vehículos disponibles.

3.8 Estrategia de posicionamiento

Nuestra estrategia de posicionamiento estará enfocada en ser reconocidos como una empresa de intermediación que conecta a usuarios con conductores verificados, ofreciendo un servicio de taxi seguro y confiable como un factor diferenciador.

Esto lo realizaremos a través mensajes claros y convincentes que resalten las medidas de seguridad implementadas, la verificación realizada a los conductores, la capacidad de seguimiento en tiempo real a través del sistema de GPS adherida al aplicativo y con monitoreo a través de centro de control, los beneficios por suscripción y la respuesta rápida ante los problemas que presenten tanto los clientes como los conductores. Además, destacaremos las calificaciones y comentarios de usuarios reales a través de nuestros canales de comunicación con los cliente y conductores (redes sociales, etc.).

3.9 Creación de Logo

Figura 19 - Logo empresa



El logo de "Driver Sure" es representado por la imagen de un vehículo taxi. Dentro de los colores elegidos para desarrollar el logo, se encuentran los colores azul y blanco. El color azul representa la confianza, calma y la seguridad, mientras que el color blanco representa la limpieza y orden.

CAPITULO IV: PLAN DE OPERACIONES

El plan de operaciones para la empresa de intermediación de taxi por aplicativo "Driver Sure", tiene como finalidad abordar una serie de aspectos para asegurar que la empresa funcione de manera eficiente, segura y rentable.

4.1 Objetivos de operaciones

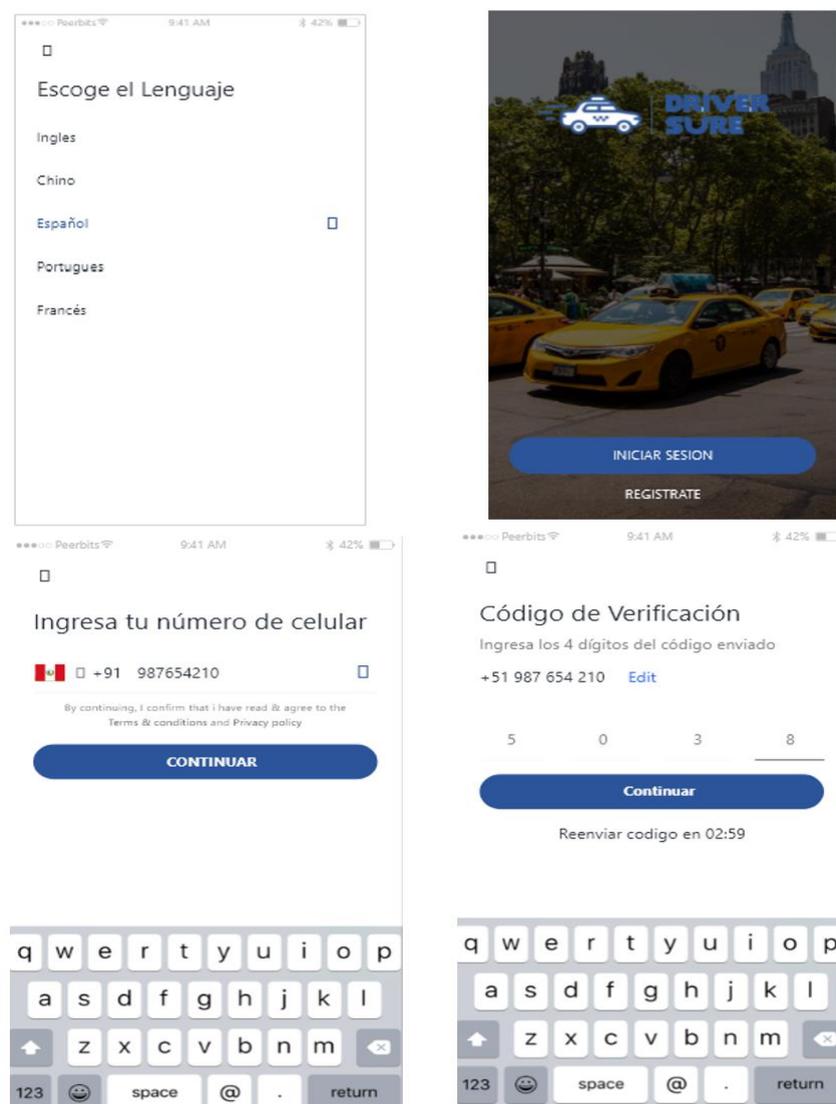
- Lograr 100.000 viajes realizados en los primeros 12 meses de operación en la ciudad de Lima, con un plan de descuentos todo este año.
- Identificar riesgos de seguridad en cuanto al 100% de vehículos y conductores afiliados a nuestra empresa en 3 meses de operación.
- Lograr que el 98% de atenciones de incidentes sean dentro de los 15 minutos establecidos por la empresa.

4.2 Actividades previas al inicio de la producción

4.2.1 Diseño y prueba del producto

Las siguientes imágenes podrán ver el usuario como se registra, como también cómo puede tomar una carrera en nuestro aplicativo móvil. Además, en la parte final podemos observar como el cliente puede evaluar a su conductor.

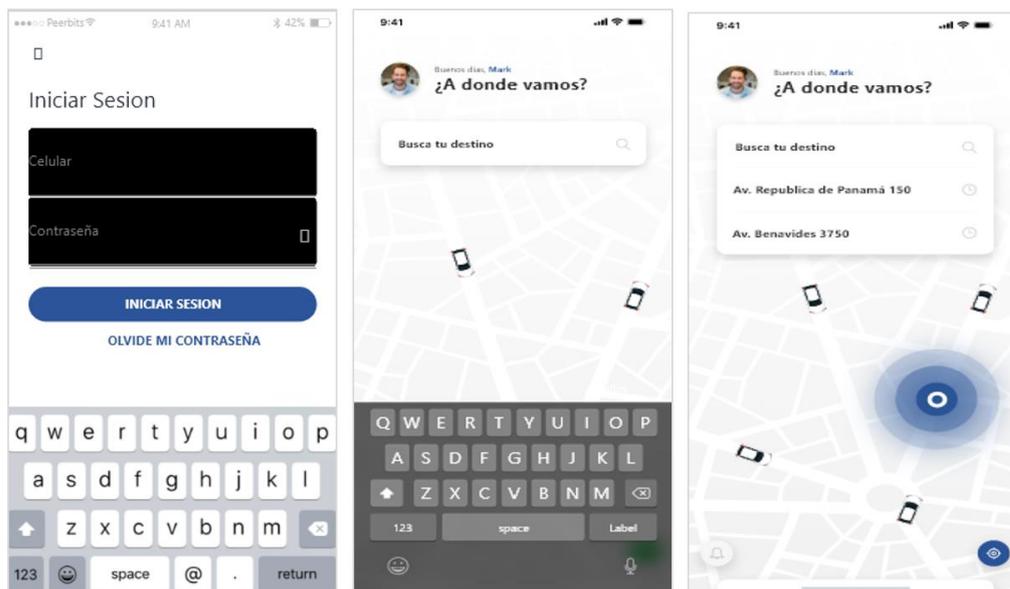
Figura 20 - Interfaz del Aplicativo

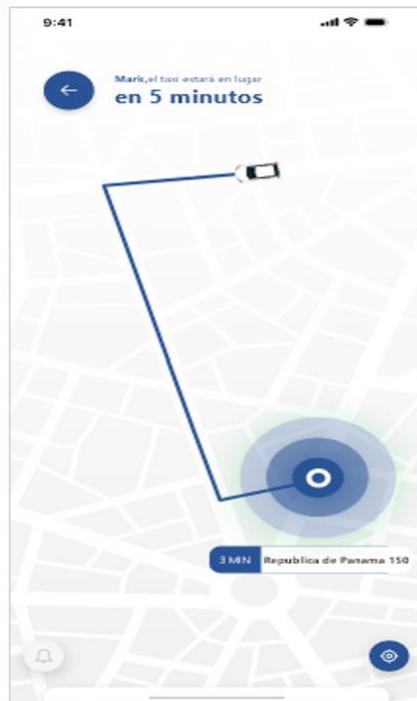


Podemos ver en las pantallas los siguientes pasos:

- En la primera pantalla el cliente selecciona el idioma que utilizará la app.
- La segunda pantalla muestra que el cliente puede registrarse como iniciar sesión.
- La tercera pantalla al registrarse le pide su teléfono celular para registro y envío de código.
- En la cuarta pantalla podemos ver que el usuario coloca el código enviado para confirmar su registro.

Figura 21 - Visualización de inicio de sesión y solicitud de taxi





En esta segunda parte, podemos ya ver que el cliente ya puede ingresar y empezar a interactuar de la siguiente manera:

- La primera pantalla se visualiza que el cliente ingresará mediante su número de celular y su contraseña
- La segunda y tercera pantalla ya el usuario está en la aplicación y puede seleccionar el destino de su viaje
- En la cuarta pantalla podemos ver que el taxi está a 5 minutos de su punto de recogida.
- Y por último la quinta pantalla, el viaje ya fue hecho, y el usuario puede visualizar tiempo del viaje, precio y distancia. Además, puede valorar a su conductor.

4.2.2 Aspectos técnicos del servicio

DRIVE SURE es una empresa de servicio de Taxi seguro, que trabaja de la mano con sus socios estratégicos que son choferes de taxi. Dentro de los aspectos técnicos, se presenta lo siguiente:

- **Aplicaciones móviles:** Se desarrollará la aplicación móvil para iOS y Android que permitan a los usuarios conectar a los usuarios con los socios conductores, verificar la disponibilidad del conductor, estimar tarifas, realizar pagos.
- **Geolocalización:** Utilizaremos tecnología de geolocalización para rastrear la ubicación de usuarios y conductores en tiempo real y asignar de manera eficiente el taxi más cercano, esto se encontrará implementado dentro del aplicativo.
- **Perfiles de conductor y usuario:** Se implementará los perfiles del usuario y el conductor, incluyendo información como nombre, foto, calificaciones, vehículo, número de teléfono y otros datos relevantes.
- **Sistema de coincidencia:** Se desarrollarán algoritmos de coincidencia para asignar conductores a los usuarios según la ubicación, la disponibilidad y las preferencias del usuario.
- **Cálculo de tarifas:** Se implementará un sistema que calcule los precios de los servicios en función de la distancia, el tiempo y otros factores relevantes y muestre el costo aproximado antes de confirmar el viaje.

- **Procesamiento de pagos:** Se integrará opciones de pago seguras que permita a los usuarios realizar sus pagos mediante tarjeta de crédito, débito, Yape, u otros métodos de pago electrónico.
- **Seguridad:** Se implementarán las medidas de seguridad como verificación de antecedentes de los conductores (policial, penal y judicial), la capacidad de compartir información del viaje con amigos o familiares y botones de pánico en caso de una emergencia.
- **Comentarios y calificaciones:** Incluye un sistema de calificación y comentarios para que los usuarios califiquen a los conductores y viceversa, lo que ayuda a mantener la calidad del servicio y generar una base de datos para finalmente analizar la calidad de servicio de los conductores.
- **Notificaciones instantáneas:** Se enviará notificaciones a usuarios y conductores sobre la aceptación de solicitudes, actualizaciones del estado del viaje, llegada del conductor.

Requisitos del vehículo

- SOAT vigente.
- Revisión técnica del vehículo periódica.
- Antigüedad de vehículos no mayor 5 años.
- El vehículo debe encajar en la categoría M1, lo que implica que debe tener no más de 8 asientos, pesar al menos 1000 (kg).
- El automóvil debe satisfacer los requisitos de seguridad establecidos por la Autoridad de Transporte Urbano (ATU), que comprenden la obligación

de tener cinturones de seguridad en todos los asientos, frenos antibloqueo (ABS) y un extintor de incendios.

- El vehículo debe cumplir con las siguientes características externas:
 - Casco con la palabra "TAXI" en color blanco.
 - Placa pintada en las puertas laterales posteriores.

4.2.3 Planeamiento de la producción

“Driver sure” es un modelo de negocio en donde haremos uso de un aplicativo (APP), y está orientado al servicio de taxis, es por ello que no contamos con un proceso de planeamiento de la producción.

Proveedores:

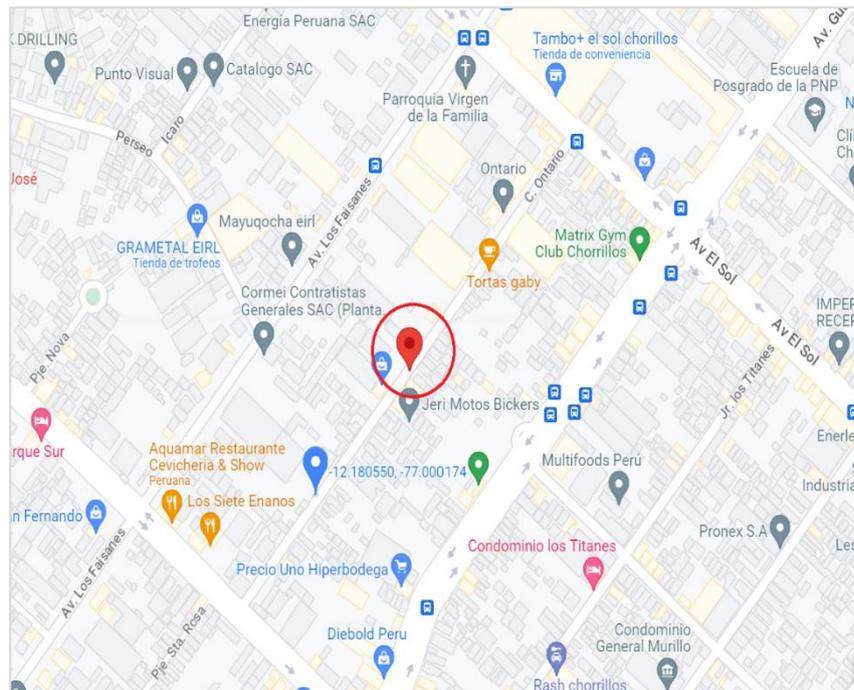
En “Drive Sure” trabajaremos con los siguientes proveedores.

- Entel: Proveedor de la línea telefónica.
- Suscripción de play store y Apple Store para que la APP “Drive Sure” pueda ser descargada en ambas plataformas por los clientes.
- Servicio de servidor - Hosting, es donde se aloja la aplicación para la administración y el almacenamiento de la base de datos.
- Útiles de oficina: Materiales para el personal.

4.2.4 Ubicación

La sede administrativa de “DRIVE SURE” estará ubicada en Calle Ontario 234, Chorrillos. Debemos mencionar que se tomó la decisión de establecer nuestras oficinas en ese distrito porque reúne las dimensiones para llevar a cabo el negocio y por qué el precio por M2 es más accesible que otros distritos.

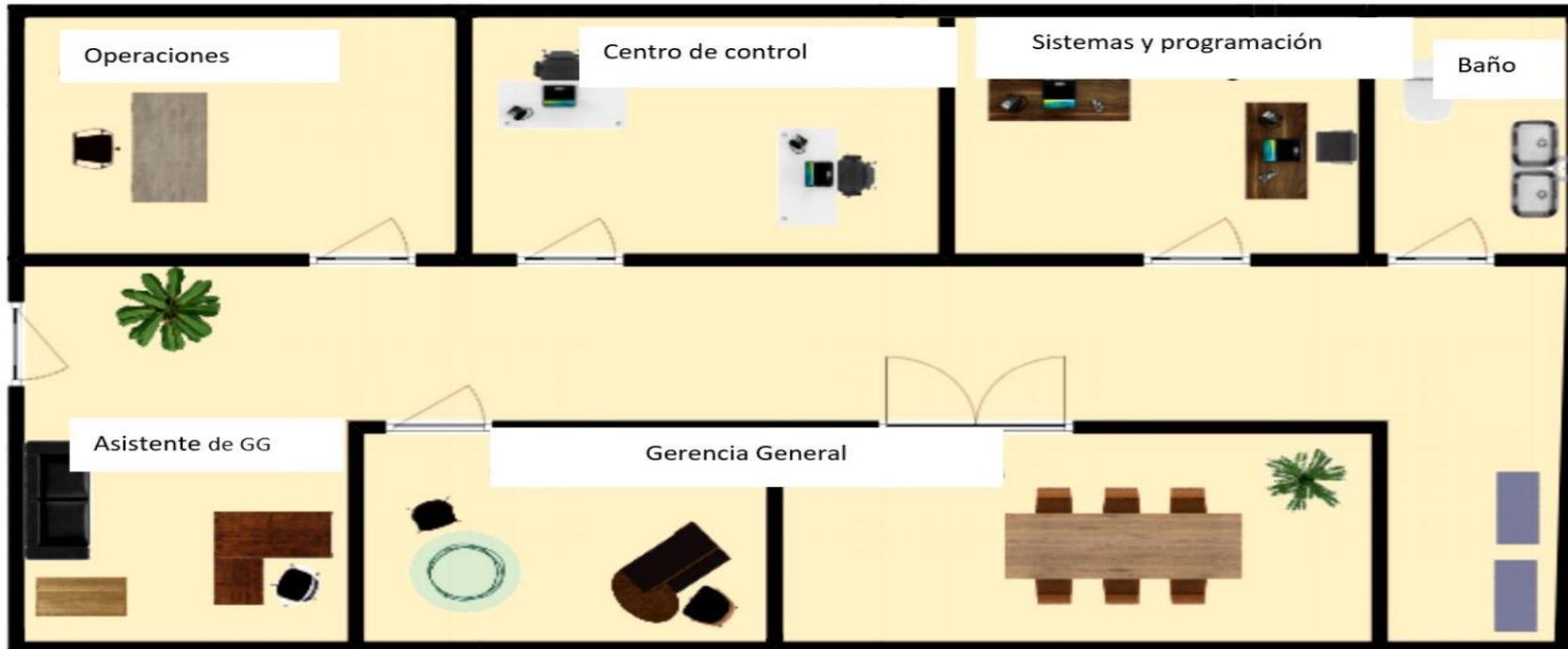
Figura 22 - Ubicación de la oficina



4.2.1 Layout

Las instalaciones cumplirán con las exigencias de la Municipalidad de Chorrillos. El aforo para oficinas de 90 mt² es de hasta 18 personas, estará ubicado en Calle Ontario 234, Chorrillos. El plano de la oficina es de planta abierto, este diseño presenta espacios de trabajo sin particiones para un flujo de trabajo más fluido y colaborativo. En el plano se puede observar que el lugar de trabajo se organiza en torno a un núcleo central que alberga las instalaciones sanitarias, centro de control y baños. Las áreas de trabajo individuales están separadas por tabiques bajos, lo que proporciona cierta privacidad. Este tipo de diseño es ideal para empresas que requieren un entorno de trabajo colaborativo y flexible y también aprovecha bien el espacio, por lo que más personas pueden trabajar en un área más pequeña.

Figura 23 - Layout



Fuente: Elaboración propia

4.2.2 Descripción del Layout

Layout de distribución de oficina para la empresa Driver Sure:

- Gerencia general: La oficina del gerente general debe estar ubicada en un área central de la oficina, de manera que sea accesible para todos los empleados. La oficina será espaciosa y cómoda, y debe contar con los equipos necesarios para el trabajo del gerente.
- Operaciones: El área de operaciones debe estar ubicada cerca de la entrada de la oficina.
- Operador de call center “soporte”: El área del operador de call center debe estar ubicada cerca de la sala de reuniones, de manera que sea fácil para los empleados comunicarse con el área administrativo.
- Sistemas y programación: El área de sistemas y programación debe estar ubicada cerca de la sala de servidores, de manera que sea fácil para los empleados acceder a los sistemas informáticos.
- Baños: Los baños deben estar ubicados de manera conveniente para los empleados y visitantes.

4.2.3 Permisos para iniciar las actividades

Autorización de la Autoridad de Transporte Urbano (ATU): Esta autorización es necesaria para que la plataforma pueda operar en el territorio nacional. Para obtenerla, la empresa debe presentar un expediente ante la ATU, que debe incluir los siguientes documentos:

- Solicitud de autorización
- Ficha de inscripción de la empresa
- Contratos de afiliación con los conductores
- Plan de seguridad y operación
- Declaración jurada de cumplimiento de las normas

Licencia de funcionamiento municipal: Esta licencia es necesaria para que la empresa pueda establecer su sede u oficina principal. Para obtenerla, la empresa debe presentar una solicitud ante la municipalidad correspondiente e incluir la siguiente documentación:

- Solicitud de licencia de funcionamiento
- Copia del RUC
- Copia de la escritura pública de constitución
- Planos de distribución de la oficina
- Certificado de Defensa Civil
- Certificado de Inspección Técnica Vehicular (CITV)

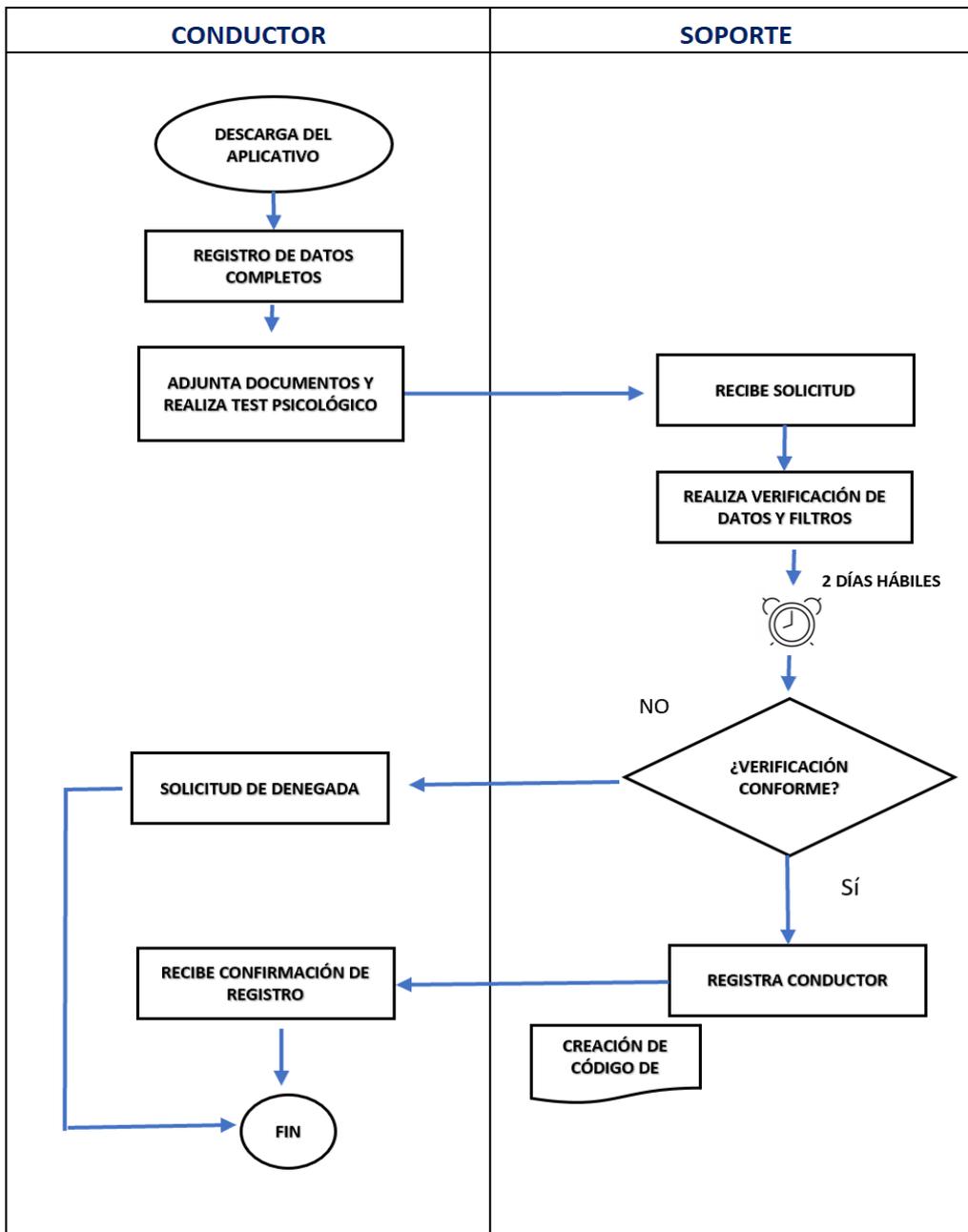
Además de estos permisos, la empresa debe cumplir una serie de requisitos adicionales. A continuación, se detallan:

- Contar con un sistema de información que permita la gestión de los conductores y los viajes.
- Disponer de un call center para atender las consultas y reclamos de los usuarios.

- Implementar un sistema de seguridad para proteger los datos personales de los usuarios.
- Los requisitos para los conductores de taxis por aplicativo son los siguientes:
- Contar con licencia de conducir vigente y en buen estado.
- Contar con Seguro Obligatorio contra Accidentes de Tránsito (SOAT), vigente y en buen estado.
- Contar con Certificado de Inspección Técnica Vehicular (CITV), vigente y en buen estado.
- Contar con el vehículo debidamente acondicionado para el servicio de taxi.

4.3 Proceso del servicio

4.3.1 Flujoograma del Registro del conductor



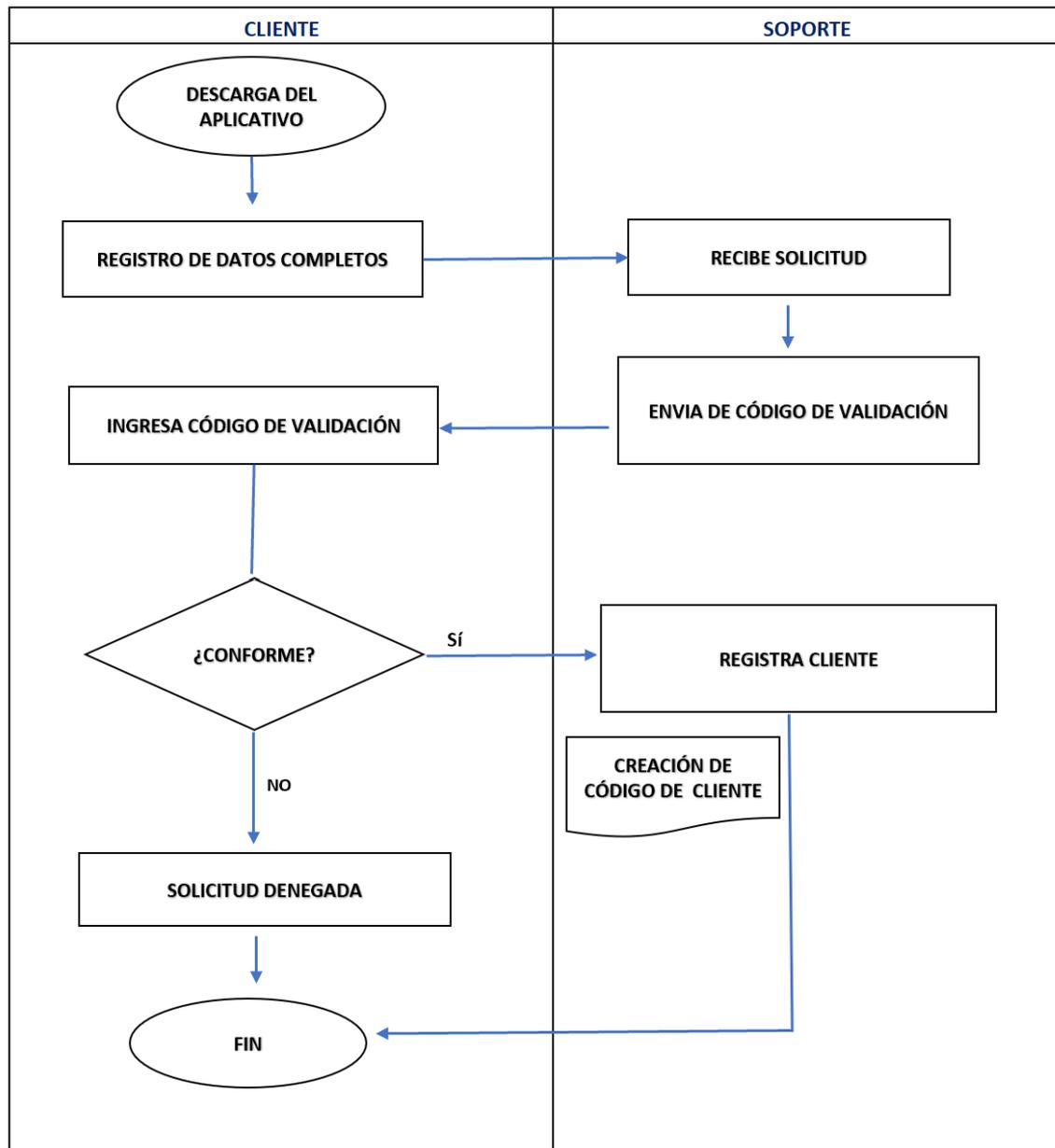
Fuente: Elaboración propia

Descripción del proceso de registro de conductor:

- Descarga del aplicativo: El proceso de registro de conductor inicia con la descarga del aplicativo a través de la app store, eligiendo la opción registro de conductor.
- Registro de datos: el conductor debe registrar en la app su nombre completo, DNI, correo, celular y datos del vehículo.
- Adjuntar documentos requisito en vigencia: DNI, foto de legible y reciente, permiso para conducir (Licencia), Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT), Certificado de antecedentes Penales y policiales (se considera también el Certificado Único Laboral - Certijoven y Certiadulto).
- Realiza test psicológico: Los conductores deben realizar una prueba psicológica online para seguir con el proceso, esta prueba busca identificar indicadores de comportamiento relacionados a la seguridad.
- Validación de información: El área de operaciones recibe la solicitud y los documentos del conductor realizando las validaciones de permisos de antecedentes, seguros, brevets, revisiones técnicas, licencias de conducir vigentes, esto último lo realiza a través del portal de MTC. El tiempo de duración para esta verificación es de 2 días hábiles.
- Revisión de la prueba psicológica: El conductor evaluado deberá contar con aptitud en la prueba realizada.
- Una vez validado los datos de conductor y la prueba psicológica sin presentar observación, se confirma el registro como conductor asociado.

- El conductor registrado recibe mensaje de confirmación y código de identificación.

4.3.2 Flujograma de registro del cliente

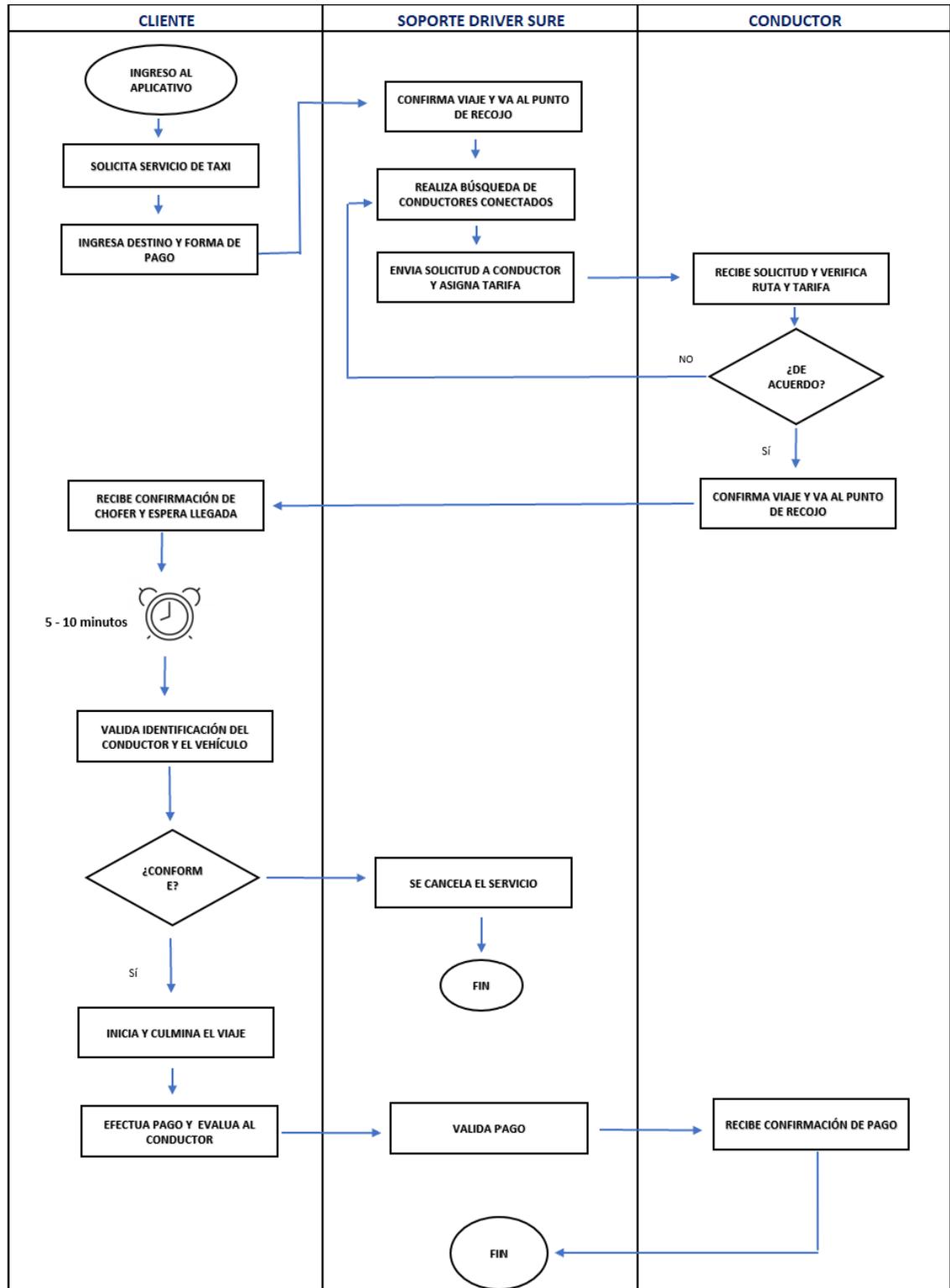


Fuente: Elaboración propia

Descripción del proceso de registro de conductor:

- Para realizar el registro de cuenta en “Driver Sure”, el usuario debe descargar la aplicación en su celular la cual se encontrará disponible tanto para Android como para iOS.
- La información que el usuario debe registrar es: Nombres y apellidos, fecha de nacimiento (ser mayor de edad), número de celular, correo electrónico, dirección, foto de perfil y aceptar las condiciones y políticas de privacidad de “Driver Sure”.
- Una vez que el usuario complete toda esta información, se le enviará un mensaje de WhatsApp con un código y link de acceso para confirmar que el número de teléfono registrado sea el correcto.
- El siguiente paso será insertar la información de pago, el usuario podrá elegir entre pago en efectivo, pago con tarjeta de débito o crédito (adicionalmente de opciones de billeteras digitales, Yape, Plin).
- En la opción de pago con tarjeta, se debe considerar el número de tarjeta, fecha de vencimiento, CVV.
- Una vez sea validada la información, el usuario recibirá un email confirmando que ya se completó tu registro en “Driver Sure” y que su cuenta está activa.

4.3.3 Flujograma para la solicitud de taxi



Fuente: Elaboración propia

Descripción del proceso de solicitud de taxi:

- El usuario abre la aplicación de taxi en su dispositivo móvil, si el usuario no ha iniciado sesión, se le solicitará que inicie sesión o se registre como nuevo usuario.
- El usuario ingresará la dirección del destino y elegirá la forma de pago.
- El sistema identifica la ubicación de usuario y realiza la búsqueda de conductores conectados y cercanos (se utiliza la ubicación del usuario a través del GPS para determinar su posición actual).
- El sistema localiza al conductor, envía solicitud y asigna tarifa, si el conductor está conforme con ello envía la confirmación de viaje al usuario y se dirige al punto de encuentro.
- Al llegar al punto de encuentro, tanto el conductor como el usuario verifican sus datos, foto de perfil, nombres y datos del vehículo. De tener conformidad de ambas partes se efectúa el servicio, caso contrario se cancela. El tiempo de espera de taxi será de 5 a 10 minutos.
- Al llegar al punto de destino, el usuario efectúa el pago a través del medio seleccionado. Posterior a ello, el sistema valida el pago y envía confirmación al conductor, de efectuarse el pago en efectivo, será el conductor quién valida el pago.
- Una vez culminado el servicio, el usuario registra la calificación y comentarios dando por culminado el servicio.

4.3.4 Políticas de cancelación

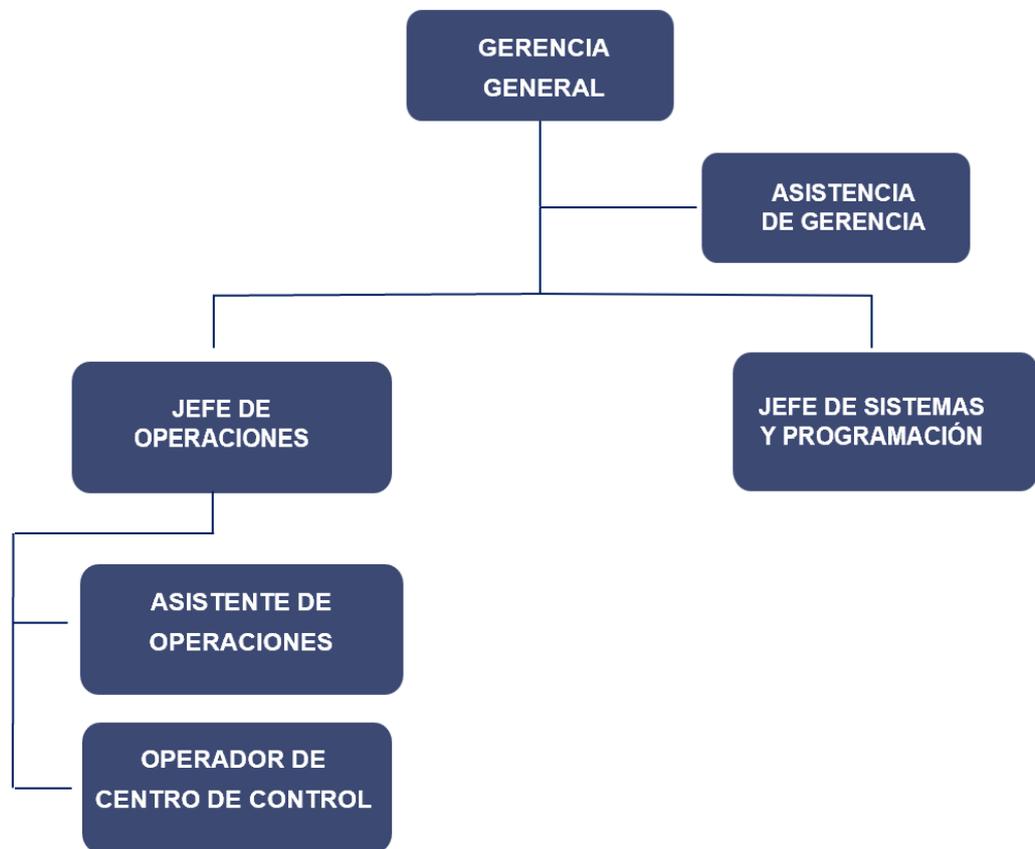
- Los pasajeros podrán realizar cancelaciones sin costo si se efectúan dentro de los primeros 2 minutos posteriores a la aceptación de la solicitud por parte del conductor. Pasado ese tiempo, se aplicará un cargo adicional de 2 soles, que se recargará en su próximo viaje.
- Cancelación del conductor: Los conductores tendrán la opción de cancelar un viaje en caso de situaciones de seguridad o emergencia.

CAPITULO V: DISEÑO DE ESTRUCTURA Y PLAN DE RECURSOS HUMANOS

5.1 Organigrama

De acuerdo a las actividades que realizaremos al inicio de las operaciones, se ha establecido la siguiente estructura organizacional.

Figura 24 - Organigrama



Nota: Elaboración propia

5.1.1 Perfiles de puesto

Gerente General

Nombre de puesto	Gerente General
Objetivo del puesto	Liderar todas las operaciones y estrategias para lograr el éxito en el mercado.
Principales Funciones del puesto	Desarrollar y ejecutar la visión y la estrategia de la empresa para alcanzar sus objetivos de crecimiento y rentabilidad.
	Supervisar todas las operaciones diarias de la empresa.
	Establecer y mantener relaciones comerciales con socios estratégicos, conductores y otros stakeholders clave en la industria.
	Administrar el presupuesto de la empresa, controlar los costos y maximizar la rentabilidad
	Asegurarse de que la empresa cumple con todas las regulaciones y leyes locales relacionadas con el transporte y la tecnología.
	Responsable de la evaluación de la desempeño de las diversas jefaturas.
Nivel Académico requerido:	Bachiller en Administración, Ingeniería Industrial o afines.
	Maestría en Administración de Empresas (MBA) puede ser preferible.
Experiencia profesional:	Experiencia comprobada de 4 años en la gestión de empresas tecnológicas o de transporte, con un historial exitoso en la expansión de negocios
Destrezas Técnicas y/o conocimientos especiales	Conocimiento sólido de las leyes laborales y regulaciones en Perú.
	Experiencia en gestión financiera y presupuestaria.
	Habilidad para utilizar software de administración y recursos humanos.
	Excelentes habilidades de comunicación y capacidad para gestionar relaciones laborales efectivas.
Característica personales:	Liderazgo y habilidades de gestión.
	Orientación a resultados.
	Ética y profesionalismo.
	Capacidad para trabajar bajo presión y resolver problemas.
	Empatía y habilidades interpersonales para tratar con empleados.

Nota: Elaboración propia

Asistente de Gerencia

Nombre de puesto	Asistente de Gerencia
Objetivo del puesto	Brinda soporte directo al Gerente General para la gestión efectiva y eficiente de las tareas administrativas.
Principales Funciones del puesto	Programar y coordinar reuniones, conferencias y eventos. Gestionar los compromisos y horarios del gerente de manera eficiente.
	Actuar como punto de contacto principal entre el gerente y el personal interno y externo. Gestionar correos electrónicos, llamadas telefónicas y correspondencia.
	Preparar y revisar documentos, informes y presentaciones. Asegurarse de que los documentos estén formateados y presentados de manera profesional.
	Responsable del archivo de documentos del personal, así como de brindar el soporte en las capacitaciones.
	Colaborar en la gestión de proyectos y tareas específicas asignadas por el gerente.
	Mantener la confidencialidad de la información y los documentos sensibles.
Nivel Académico requerido:	Técnico o Universitario culminado en Administración de Empresas
Experiencia profesional:	Experiencia comprobada de 2 años.
Destrezas Técnicas y/o conocimientos especiales	Conocimiento de las leyes laborales y regulaciones en Perú.
	Conocimiento en presupuesto.
	Excelentes habilidades de comunicación y capacidad para gestionar relaciones laborales efectivas.
Característica personales:	Orientación a resultados.
	Ética y profesionalismo.
	Capacidad para trabajar bajo presión y resolver problemas.
	Empatía y habilidades interpersonales para tratar con empleados.

Nota: Elaboración propia

Jefe de Operaciones

Nombre de puesto	Jefe de Operaciones
Objetivo del puesto	Garantizar la eficiencia operativa, la satisfacción del cliente y la mejora continua de los procesos.
Principales Funciones del puesto	Implementar estrategias para mejorar la eficiencia operativa y la calidad del servicio.
	Supervisar y dirigir el equipo de servicio al cliente para garantizar una atención al cliente excepcional.
	Analizar datos operativos y de servicio al cliente para identificar oportunidades de mejora y tomar decisiones informadas.
	Manejar situaciones de crisis o emergencias, como accidentes o incidentes de seguridad.
	Proporcionar capacitación y desarrollo a los empleados de operaciones y servicio al cliente para mejorar sus habilidades y competencias.
	Responsable de la gestión de las evaluaciones de personal y capacitaciones que competen a su área.
Nivel Académico requerido:	Licenciado o Bachiller universitario en Administración de Empresas, Logística, Ingeniería Industrial o una disciplina relacionada
Experiencia profesional:	Experiencia laboral comprobada de 5 años y 2 en empresas de transporte.
Destrezas Técnicas y/o conocimientos especiales	Conocimiento sólido de la gestión de operaciones.
	Habilidades analíticas para el análisis de datos operativos
	Conocimiento de rutas de alto tránsito en Lima metropolitana.
Características personales:	Orientación a resultados.
	Ética y profesionalismo.
	Capacidad para trabajar bajo presión y resolver problemas.
	Empatía y habilidades interpersonales para tratar con empleados.

Nota: Elaboración propia

Asistente de Operaciones

Nombre de puesto	Asistente de Operaciones
Objetivo del puesto	Brindar soporte en las diversas tareas y recursos para asegurar la continuidad de las operaciones.
Principales Funciones del puesto	Alimentar y actualizar la base de datos de conductores.
	Generar alertas y registro de incidencia dentro del las operaciones diarias.
	Brindar soporte al jefe de Operaciones en el analisis y recopilación de datos.
	Asegurar que todos los conductores cumplan con los requisitos legales y las políticas de la empresa, incluyendo verificaciones de antecedentes y seguros.
	Documentar y reportar problemas recurrentes o tendencias en el servicio a la gerencia para su mejora continua.
Nivel Académico requerido:	Egresado universitario o técnico en Administración de Empresas, Logística, Ingeniería Industrial o una disciplina relacionada al transporte.
Experiencia profesional:	Experiencia laboral comprobada de 2 años.
	Habilidades analíticas para el análisis de datos operativos
	Conocimiento en regulaciones de transporte.
Característica personales:	Orientación a resultados.
	Ética y profesionalismo.
	Capacidad para trabajar bajo presión y resolver problemas.
	Empatía y habilidades interpersonales para tratar con empleados.

Nota: Elaboración propia.

Operadores de Centro de Control

Nombre de puesto	Operador de Centro de Control
Objetivo del puesto	Proporcionar un servicio de monitoreo y atención a los clientes y conductores.
Principales Funciones del puesto	Monitorear el seguimiento de los taxi en operación en el centro de control de monitoreo.
	Atender llamadas entrantes y realizar llamadas salientes para brindar asistencia a los usuarios de la aplicación de taxis.
	Responder preguntas, resolver problemas y proporcionar información sobre el servicio.
	Registrar y documentar con precisión todas las interacciones con los usuarios en un sistema de gestión de contactos o base de datos.
	Realizar un seguimiento de los problemas o consultas pendientes hasta su resolución.
	Escuchar atentamente las quejas de los usuarios y tomar medidas para resolver sus problemas de manera efectiva y satisfactoria.
Nivel Académico requerido:	Técnico en Administración de Empresas o afines.
Experiencia profesional:	Experiencia laboral comprobada de 1 año.
Destrezas Técnicas y/o conocimientos especiales	Habilidades de atención al cliente.
	Conocimiento en manejo de problemas.
Característica personales:	Orientación a resultados.
	Ética y profesionalismo.
	Capacidad para trabajar bajo presión y resolver problemas.
	Empatía y habilidades interpersonales para tratar con empleados.

Nota: Elaboración propia

Jefe de Sistemas y programación

Nombre de puesto	Jefe de Sistemas y programación
Objetivo del puesto	Liderar las estrategias tecnológica de la empresa, supervisando la infraestructura tecnológica, el desarrollo de software, la ciberseguridad y la gestión de sistemas.
Principales Funciones del puesto	Supervisar la planificación de la planificación, implementación y mantenimiento de la infraestructura tecnológica.
	Gestionar los proyectos tecnológicos estableciendo objetivos, plazos y recursos necesarios.
	Realizar las coordinaciones directas con la empresa desarrolladora del aplicativo.
	Evaluar y recomendar nuevas tecnologías, herramientas y soluciones que puedan mejorar el rendimiento del aplicativo.
	Solucionar los inconvenientes dentro del servidor que imposibiliten el buen funcionamiento del aplicativo.
	Ejecutar las capacitaciones al personal sobre las actualizaciones del aplicativo.
Nivel Académico requerido:	Titulado en informática, Ingeniería de Software o afines.
Experiencia profesional:	Experiencia laboral comprobada de 4 años en la posición.
Destrezas Técnicas y/o conocimientos especiales	Conocimiento sólidos ciberseguridad.
	Conocimiento sólidos en infraestructura tecnológica.
Característica personales:	Orientación a resultados.
	Ética y profesionalismo.
	Capacidad para trabajar bajo presión y resolver problemas.
	Empatía y habilidades interpersonales para tratar con empleados.

Nota: Elaboración propia

5.2 Estrategias de reclutamiento, selección y contratación de personal

Para el inicio de nuestras operaciones, optaremos por realizar la tercerización del proceso de reclutamiento y selección dado que consideramos la opción más beneficiosa para la empresa. Esto permitirá enfocarnos en las actividades principales y reducir la carga administrativa asociada con el proceso de contratación. Además, nos permitirá acceder a la experiencia y los recursos de profesionales especialistas en RRHH. Sin embargo, a pesar de que este proceso será tercerizado, se prestará importante atención a la selección de proveedores a fin de que estos se encuentren alineados a las necesidades y valores de la empresa.

De igual manera, el proceso que deberá cumplir el proveedor de este servicio será:

- **Reclutamiento:** Realizarán una convocatoria mediante diferentes medios de publicación de convocatorias laborales, estos podrán incluir Bumeran, computrabajo, LinkedIn, etc.
- **Selección de Hojas de Vida:** Se realizará el filtrar los CV's de prospectos que cumplan con nuestro perfil de puesto requerido.
- **Entrevista Psicológica:** Los candidatos preseleccionados serán convocados para participar en entrevistas, las cuales pueden llevarse a cabo mediante entrevistas telefónicas, en línea o presenciales. Durante el desarrollo de las entrevistas, se evalúan los aspectos técnicos, experiencia laboral, las habilidades interpersonales y la idoneidad cultural del candidato.

- **Verificación de Referencias:** Los candidatos preseleccionados (terna) en la etapa anterior, deberán contar con referencias personales (antecedentes), referencias laborales y validación de grados académicos.
- **Informes de Psicológico:** El proveedor proporcionará un informe con los resultados de las pruebas psicológicas de los candidatos seleccionados, antes de la entrevista final. Las pruebas a incluir serán:
 - Pruebas de personalidad: Se deberá aplicar el indicador de Comportamiento DiSC.
 - Pruebas de conocimiento técnico: Incluirán pruebas de validación de conocimientos en Excel, manejo de datos, etc.
- **Presentación de Candidatos:** Previa coordinación se programará las fechas de entrevistas finales con la jefatura directa, a fin de validar las aptitudes técnicas en conjunto al informe emitido y seleccionar al candidato más idóneo para la posición.
- **Programación de evaluación médica:** El candidato seleccionado deberá pasar una evaluación médica, una vez se cuente con la aptitud, se iniciará el proceso de contratación.

5.2.1 Proceso de contratación

Una vez seleccionado el personal en la etapa de selección, se programarán citará al postulante a la sede para la firma de su contrato. Esto previa conformidad y validación del jefe inmediato y el gerente general.

5.2.2 Tipos de contrato

Los tipos de contrato que usaremos serán:

Contrato determinado o plazo fijo: dicho contrato será por 6 meses inicialmente, incluyendo el periodo de prueba, posterior a este tiempo se evaluará la renovación según el desempeño del trabajador. Este tipo de contrato aplicará a hacia los trabajadores que laboren en la oficina administrativa.

Contrato de locación de servicios: Este tipo de contrato establece la relación entre que existirá entre el conductor como prestador de servicios y la empresa intermediaria de taxis por aplicativo Driver Sure.

5.3 Otros servicios tercerizados

5.3.1 Servicio de contabilidad

Consiste en contratar a una empresa o un profesional externo para gestionar todas o algunas de las funciones contables y financieras de la empresa. La elección de la opción que se considere más adecuada se basará en el perfil del proveedor, la cual contemplará el tiempo de experiencia en el mercado, clientes de referencia y costos. Además, es importante destacar que dicho proveedor deberá encargarse de la presentación de las declaraciones de impuestos de la empresa.

5.3.2 Asesoría Legal

Cuando se presenten consultas u otro tipo de solicitud que se encuentre relacionada a área legal, se optará por contratar los servicios de un profesional en derecho debidamente acreditado.

5.3.3 Marketing y publicidad / Community Manager

Se realizará la tercerización o subcontratación del servicio de un Community Manager para gestionar las estrategias de redes sociales y presencia en línea.

5.4 Estrategias de inducción, capacitación e inducción de personal

5.4.1 Inducción de personal administrativo

La orientación de los empleados en Driver Sure será un proceso crucial para garantizar que comprendan la cultura, las políticas, los procedimientos y las expectativas de la empresa. A continuación, mostraremos como se llevará a cabo el proceso de inducción de personal:

Bienvenida y presentación:

Se organizará una sesión de bienvenida al nuevo trabajador para su presentación a todas las áreas, a fin de que sienta valorado y parte de la empresa. Además, se proporciona una visión general de la historia, la misión, la visión y los valores de la empresa, con ello se buscará alinearlos a los objetivos organizacionales.

Por otro lado, brindaremos toda la documentación necesaria, como formularios de ingreso, políticas de la empresa y beneficios laborales. Este proceso será llevado a cabo por el jefe inmediato.

Se proporcionará lo siguiente:

- Kit de Bienvenida (Fotocheck y útiles de oficina).
- Entrega de Laptop.
- Reglamento Interno de Trabajo.
- Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Copia de contrato.

- Documento con funciones del puesto.

Acompañamiento inicial dentro del trabajo:

Se le proporciona capacitación específica relacionada con el puesto de trabajo, las herramientas y sistemas utilizados en la empresa. Para las jefaturas, este acompañamiento estará a cargo de Gerente General bajo el soporte del asistente de gerencia, en el caso de las posiciones operativas el acompañamiento se realizará por el jefe inmediato. El tiempo establecido para el acompañamiento será de 2 meses para las jefaturas y 1 mes para los puestos operativos.

5.4.2 Plan de capacitación para el personal administrativo

El plan de capacitación será la forma de instruir a los trabajadores acerca de una habilidad o conocimiento específico mediante un conjunto de herramientas predeterminadas, en este se podrá establecer una norma sobre cómo hacer las cosas.

- **Capacitación de actualización del aplicativo:** Esta tendrá como objetivo que el personal conozca sobre las actualizaciones o mejoras realizadas en el aplicativo y estará a cargo del jefe de Sistemas. Se llevará a cabo de manera presencial y tendrá un alcance a todo el personal de la empresa.
- **Capacitación de políticas y procedimiento:** Este tipo de capacitaciones tendrá como objetivo brindar a los trabajadores la información sobre las políticas y procedimientos que tiene la empresa. Esto estará a cargo de la jefatura y se llevarán a cabo de forma presencial.
- **Capacitación Prevención riesgos laborales:** Para ello, buscaremos acogernos a los talleres gratuitos que imparte la Sunafil a través de los

medios digitales, llevando a cabo de manera virtual previa coordinación con la gerencia general y su alcance será a toda la empresa.

5.4.3 Inducción a los conductores

Los socios conductores recibirán una inducción virtual grupal, la cual tendrá como objetivo instruir al conductor en diversos aspectos que contribuyan a garantizar la calidad del servicio, la seguridad de los pasajeros y conductores, y el cumplimiento de las normativas y estándares de la empresa.

Entre los temas a abordar en la etapa de inducción que tendrá una duración de 2 días, serán los siguientes:

- Presentación de la empresa, misión, visión y valores.
- Se le proporcionará una demostración detallada sobre cómo usar la aplicación, incluyendo cómo aceptar viajes, iniciar y finalizar viajes, así como el recibir pagos.
- Explicación detallada de cómo se calculan las tarifas.
- Presenta las políticas de conducta del conductor, la seguridad, la privacidad y la confidencialidad de los datos de los pasajeros.
- Normas de seguridad en conducción segura (respeto de las normas de tránsito y la conducción a la defensiva, uso del cinturón de seguridad, etc.)
- Se les brindará la información de contacto para el equipo de soporte de la empresa y explica cómo los conductores pueden obtener ayuda en caso de problemas o preguntas.

5.4.4 Plan de capacitación para los conductores

El plan de capacitación para los socios conductores estará enfocado principalmente en reforzar sus habilidades en atención al cliente y la seguridad vial. Las capacitaciones que se brindarán serán de forma virtual.

- Capacitación en seguridad vial
- Capacitación en Atención al Cliente
- Capacitación en normas de tránsito.

5.4.5 Evaluación del personal administrativo

Se aplicará la evaluación de desempeño con la finalidad de conocer el nivel de cumplimiento del trabajador durante el periodo de un año. Esta evaluación se enfocará en medir las competencias de los trabajadores y como su desempeño se ajusta a los valores y objetivos de la empresa.

Dentro de los habilidades o valores importantes se considerarán los siguientes puntos:

- Eficacia y eficiencia en el puesto
- Cumplimiento de objetivos asignados
- Nivel de compromiso
- Respeto, trabajo en equipo e iniciativa.

Los responsables de ejecutar la evaluación de personal serán las jefaturas de cada área y al termino deberán brindar un feedback al personal asi como elaborar un plan de trabajo para mejorar el rendimiento del trabajador en caso este lo necesite.

5.5 Estrategias de motivación y desarrollo del personal administrativo

En “Drive sure” el crecimiento profesional es importante, por ello en la organización tenemos promociones internas para nuestros trabajadores.

En la organización los trabajadores podrán hacer línea de carrera, bajo ese escenario el operador del Call puede ascender a asistente de operaciones y este a su vez podrá ascender a Analista, el Analista podrá ascender a coordinador o Jefatura, esto en medida que las operaciones aumenten y la estructura organización se adapte a las nuevas necesidades.

Asimismo, para el área de jefatura de sistemas y soporte, no se tiene subordinados, sin embargo, consideramos que en función del crecimiento del negocio se contraten los siguientes puestos de Analistas y asistentes posteriormente.

Beneficios Adicionales

En “Driver Sure” nos parece sumamente importante que nuestros trabajadores se sientan reconocidos e importantes en la empresa, para ello vamos a ofrecer algunos beneficios adicionales que detallamos a continuación:

- Tienen 4 horas de cita médica disponibles sin lugar a recuperación o descuento.
- Almuerzos de integración de equipo.
- Ofreceremos 1 día libre por cumpleaños.

5.6 Eventos o festividades Adicionales

Dentro de la empresa se realizará la celebración para nuestro personal interno por los siguientes motivos.

Eventos para realizar:

- Celebraremos los cumpleaños del mes.
- Día del Padre con todo el personal para celebrar.
- Día de la Madre, con todo el personal para celebrar.
- Día de aniversario “DRIVE SURE”
- Celebración por fiestas Navideñas.

5.7 Políticas de remuneraciones y compensaciones

La empresa “Driver sure” aplicará las siguientes políticas de remuneraciones y compensaciones:

Las escalas salariales de la empresa están determinadas por el cargo, la experiencia y el desempeño del colaborador.

- Gerencia General: remuneración de S/4,000 mensuales.
- Asistente de Gerencia: remuneración de S/1500 mensuales.
- Jefe de Operaciones: remuneración de S/3000 mensuales.
- Asistente de Operaciones: remuneración de S/1300 mensuales.
- Operadores de Centro de Control: remuneración de S/1025 mensuales.
- Jefe de Sistemas y Programación: remuneración de S/ 2,500 mensuales.

5.7.1 Compensaciones

Los premios se otorgan por logros excepcionales o contribuciones sobresalientes serán los siguiente:

- Certificado de reconocimiento: Un documento que certifica el logro del empleado.
- Reconocimiento público: Una mención o felicitación en una reunión o evento.
- Oportunidades de desarrollo: Acceso a cursos, capacitaciones o programas de desarrollo profesional.

5.7.2 Beneficios de los trabajadores de Mype:

- Según la ley laboral, el periodo de prueba en el Perú es de tres meses.
- La jornada laboral será como máximo 8 horas diarias o el equivalente a 48 horas semanales. Si los empleados trabajan en jornada nocturna y reciben el salario mínimo, no tendrán derecho a recibir una sobretasa del 35%.
- Tendrán un día de descanso semanal, este día será acordado con el empleador, asimismo, gozarán de los descansos pagados en los días feriados.
- Tus vacaciones son de 15 días naturales pagados.
- Los pagos de CTS serán iguales a la mitad del salario por cada año de servicio.
- Contarán con 02 gratificaciones al año, otorgadas durante las festividades patrias y navideñas, y su valor será equivalente a la mitad de su sueldo.

- Los empleados tienen la opción de inscribirse en el Sistema Nacional de Pensiones (ONP) o en el Sistema Privado de Pensiones (PPS).
- El empleador pagará el 9% del salario mensual de los empleados para que estén afiliados al EsSalud.

CAPITULO VI: PLAN FINANCIERO

6.1 Historia financiera de la empresa

Cuatro socios, todos estudiantes de la carrera de Administración de Empresas, se unen para crear la empresa "Driver sure," una empresa que brinda servicios de taxi a través de una plataforma de intermediación (APP).

La inversión inicial estimada para este proyecto es de S/. 233,161.03 (soles peruanos), los cuales incluyen el desarrollo de la aplicación, estrategias de marketing y obtención de licencias comerciales y plan de operaciones, etc. El aporte acordado por los socios será de 43.11%, lo que representará el S/. 100,508.69, siendo el aporte individual de cada socio S/ S/. 25,127. Por otro lado, el 56.89% que equivale el S/. 132,652.33 restante, será financiado a través de fuentes externas.

Durante su primer año de operación, la empresa busca generar un crecimiento gradual debido a la competencia y la necesidad de construir una base de usuarios sólida.

6.2 Datos, supuestos y políticas económicas y financieras

Las políticas económicas básicas serán las siguiente:

- Pago a proveedores: Estos se efectuarán vía transferencia bancaria o interbancaria cada fin de mes dentro del horario de 10:00am a 3:00pm.

- Pago de haberes: Los pagos por concepto de remuneración a los trabajadores se realizará el último día de cada mes hábil, en el horario de 2:00pm a 5:00pm, este se realizará mediante transferencia en cuenta de haberes.
- El desembolso del Fee del 20% de cobro por el monto de viaje efectuado por el socio conductor, será desembolsado en el transcurso de 24 horas de validada la transacción, en caso de haber realizado el pago en efectivo, se realizará el cálculo en el próximo viaje, reteniéndose el monto.

6.3 Mercado Objetivo

Nuestro proyecto de servicio de taxi por aplicación está dirigido a personas que buscan soluciones de movilidad seguras, confiables y convenientes.

Según datos del INEI, en el año 2022, la población de Lima Metropolitana llegó a los 10 millones de habitantes. De acuerdo con información de la consultora CCR para el mismo año, se observa que el 65% de la población en Lima Metropolitana ha utilizado algún servicio de taxi, dentro de la cual el 40% ha optado por servicios de taxis por aplicación.

Es importante destacar que, en ese mismo grupo de usuarios, un 45% ha expresado sentirse inseguro al utilizar este tipo de servicios. Esto subraya la importancia de nuestra propuesta, que se enfoca en proporcionar una experiencia de movilidad segura y confiable a un segmento de la población que busca precisamente eso.

Tabla 2 - Mercado Objetivo

Mercado Potencial	10 000 000 X 90%	9,000,000
Mercado Disponible	9 000 000 X 65%	5,850,000
Mercado Efectivo	5 850 000 X 50%	2,925,000
Mercado Objetivo	2 925 000 X 45%	1,316,250

Fuente: Elaboración propia.

6.4 Plan de ventas de la empresa

Nuestro proyecto se enfoca en ofrecer un servicio de intermediación de taxis a través de una aplicación móvil. La propuesta de valor distintiva radica en la implementación de filtros y medidas de seguridad destinados a generar un entorno seguro para los pasajeros y conductores.

- El período de evaluación que se ha contemplado abarca 5 años, comenzando en el año 2024 y finalizando en el año 2029.
- La proyección del mercado se enfoca en Lima Metropolitana, donde hemos identificado un público objetivo de 1,316,250 personas que utilizan servicios de taxis por aplicación y que están insatisfechas con las opciones de seguridad ofrecidas por las actuales propuestas del mercado.
- El porcentaje de crecimiento anual que se ha considerado un supuesto de crecimiento anual del 5%

Tabla 3 - Plan de Ventas

	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Ventas		S/. 300,000.00	S/. 315,000.00	S/. 330,000.00	S/. 345,000.00	S/. 345,000.00
Promoción de primer año		S/. 30,000.00				
Costo de ventas		S/. 41,789.50	S/. 43,878.98	S/. 45,968.45	S/. 48,057.93	S/. 48,057.93
Utilidad bruta		S/. 228,210.50	S/. 271,121.03	S/. 284,031.55	S/. 296,942.08	S/. 296,942.08
Gastos Operativos		S/. 36,905.83	S/. 36,536.78	S/. 36,167.72	S/. 35,798.66	S/. 35,429.60
Utilidad Operativa		S/. 191,304.67	S/. 234,584.25	S/. 247,863.83	S/. 261,143.42	S/. 261,512.48
Imp. Sobre utilidad operativa 30%		S/. 57,391.40	S/. 70,375.28	S/. 74,359.15	S/. 78,343.03	S/. 78,453.74
Utilidad Operativa después de Impuestos		S/. 133,913.27	S/. 164,208.98	S/. 173,504.68	S/. 182,800.39	S/. 183,058.73
Depreciación		S/. 18,530.00				
Amortización de Activos Intangibles		S/. 20,232.67				
Inversión	S/. -233,161.03					
Flujo de Caja libre o Financiero	S/. -233,161.03	S/. 95,150.59	S/. 125,446.30	S/. 134,742.01	S/. 144,037.72	S/. 144,296.06
COK (Costo de Oportunidad %)		10				
VAN (BNA - INVERSION)		S/. 256,383.63	>	S/. 233,161.03		
TIR		42.85%				

Fuentes: Elaboración propia

6.5 Análisis de Costos

A continuación, se proporciona el análisis de costos de nuestro proyecto de empresa de intermediación de taxis por aplicación:

- Los costos fijos ascienden a S/34,347.67, lo que incluye los salarios y beneficios del personal directamente involucrado en la operación y el desarrollo de la aplicación, gastos generales asociados, así como otros gastos por publicidad, alquiler, servicios públicos y entre otros.
- Los costos variables en S/5,000. Estos costos están relacionados con el mantenimiento y actualización de la aplicación, lo que garantiza su funcionamiento eficiente y seguro.

Tabla 4 - Análisis de Costo

Costos Fijos	S/.	34,347.67
M. O Directa	S/.	14,544.75
C. I Fijos	S/.	1,350.00
Gastos Grles	S/.	15,452.92
Gastos Publicidad	S/.	3,000.00
Costos Variables	S/.	5,000.00
Mantenimiento del APP	S/.	3,500.00
C. I Variables	S/.	1,500.00
Total	S/.	39,347.67

Fuentes: Elaboración propia

6.6 Punto de equilibrio de la empresa

Esta información nos ayudará a determinar la cantidad de viajes que se deben realizar de manera trimestral, que, de acuerdo con los cálculos realizados en nuestra proyección, se determinó que se deberán realizar 2321 viajes. Esta cantidad nos permitirá cubrir los costos en que ha incurrido en gastos. El equivalente en unidades monetarias es de 34 347 soles. Este recurso también nos facilitará el conocer cuántas unidades (servicios concretados) son necesarias para alcanzar el punto de equilibrio, así como el número de servicios concretados que se necesitan para caer en pérdida, así como el número de servicios que se deben concretar para empezar a generar ganancias.

Tabla 5 - Punto de Equilibrio

Punto de Equilibrio						
<u>Costos Fijos</u>	<u>S/.</u>	<u>34,347.67</u>	<u>S/.</u>	<u>34,347.67</u>	<u>S/.</u>	<u>34,811.82</u>
1 - <u>Costos Variables</u>	1- <u>S/.</u>	<u>5,000.00</u>	<u>S/.</u>	<u>0.99</u>		
Importe de las ventas (Unid Vendas * Precio Unit)	<u>S/.</u>	<u>375,000.00</u>				<u>2320.79</u>

Fuentes: Elaboración propia

6.7 Adquisición de materiales e insumos para la producción

Nuestro costo de operación es de S/ 18,044.75, lo que incluye el mantenimiento del aplicativo y la mano de obra directa, compuesta por la remuneración del personal ligado directamente a la ejecución del servicio.

Dentro de nuestros costos indirectos de fabricación, se contemplan principalmente, los costos asociados a los servicios básicos como Luz, agua, internet, etc. Respecto a los costos administrativos y de comercialización, se incluyen los costos por remuneración del personal administrativo, servicios contables, publicidad, asesorías legales, marketing, etc. Siendo el costo total para el inicio de operación de S/ 39, 347,67 nuevos soles.

Tabla 6 - Adquisición de materiales para la producción

Estructura de la Inversión				
CAPITAL DE TRABAJO (1 MES)	SUB TOTAL		TOTAL	
* Costos de operación			S/.	18,044.75
Mantenimiento del APP	S/.	3,500.00	S/.	3,500.00
M. O Directa			S/.	14,544.75
Sueldo Personal de Producción	S/.	14,544.75		
* Costos indirectos de fabricación			S/.	2,850.00
C. I Fijos			S/.	1,350.00
Telefono, Internet	S/.	1,200.00		
Agua	S/.	150.00		
C. I Variables			S/.	1,500.00
Luz	S/.	1,500.00		
* Gastos Adm y Comercializ.			S/.	18,452.92
Gastos Grles			S/.	15,452.92
Sueldo Personal de Administrativo	S/.	6,952.92		
Alquiler de la Oficina	S/.	2,500.00		
Serv. Contabilidad	S/.	2,000.00		
Serv. Legal	S/.	2,000.00		
Serv. Marketing	S/.	2,000.00		
Gastos Publicidad			S/.	3,000.00
Total Capital de Trabajo			S/.	39,347.67

Fuentes: Elaboración propia

6.8 Presupuesto de inversión

Dentro del presupuesto de inversión, estamos considerando los activos tangibles e intangibles, que sumado nos da el valor del total de activos fijos, también se está considerando el capital de trabajo mínimo mensual a tener para cubrir todas las actividades que realizara la empresa.

Tabla 7 - Presupuesto de Inversión

Presupuesto de la Inversión		Valores en USD	
+	Activos Tangibles	S/.	92,650.00
+	Activos Intangibles	S/.	101,163.36
=	Total Activos Fijos	S/.	193,813.36
+	Capital de Trabajo	S/.	39,347.67
=	Total	S/.	233,161.03

Fuentes: Elaboración propia

6.8.1 Activos Intangibles:

Dentro de los activos intangibles, estamos considerando la factibilidad del negocio, además de las licencias y permisos necesarios para el inicio de operaciones.

Tabla 8 - Activos intangibles

ESTRUCTURA DE LA INVERSION				
ACTIVOS INTANGIBLES (Inmovilizado Intangible)	CANTIDAD		SUB TOTAL	TOTAL
Investigación de Mercado				S/. 90,381.68
Est. Prefactibilidad	1	S/.	1,600.00	
Est. Factibilidad	1	S/.	8,000.00	
Página Web	1	S/.	2,000.00	S/. 2,000.00
Desarrollo del aplicativo	1	S/.	70,000.00	
Tramites Legales				S/. 4,477.79
Busqueda y Reserva de Nombre	1	S/.	30.00	
Gastos Notariales	1	S/.	450.00	
Gastos Registrales		S/.	2,310.00	
Lincencia de Funcionamiento		S/.	165.30	
Inspección Defensa Civil		S/.	200.00	
Registro de marca Indecopi		S/.	534.99	
Reistro Digesa		S/.	312.50	
Registro de aplicativo en APP STORE / IOS		S/.	475.00	
Imprevistos o gastos Administrativos (5%)		S/.	4,303.89	S/. 4,303.89
Total				S/. 101,163.36

Fuentes: Elaboración propia

6.8.2 Activos tangibles

Para los activos tangibles, estamos considerando todo lo requerido para amoblar las oficinas, desde equipos tecnológicos, mobiliario, útiles de oficina.

Tabla 9 - Activos tangibles

ESTRUCTURA DE LA INVERSION				
ACTIVOS TANGIBLES (Inmovilizado Material)	CANTIDAD		SUB TOTAL	TOTAL
+ Edificaciones	1			S/. 20,000.00
Acondicionamiento Oficina		S/.	20,000.00	
+ Maquinaria y Equipo				S/. 4,000.00
Grupo electrógeno	1	S/.	4,000.00	
+ Equipos Informáticos				S/. 50,300.00
Laptop + mouse	9	S/.	22,500.00	
Impresora	2	S/.	1,800.00	
Monitores	4	S/.	6,000.00	
Servidor	1	S/.	20,000.00	
+ Mobiliario				S/. 18,350.00
Escritorios y Sillas	9	S/.	18,000.00	
Útiles de oficina	1	S/.	350.00	
TOTAL				S/. 92,650.00

Fuentes: Elaboración propia

6.9 Capital de trabajo

Iniciaremos con la compra, desarrollo y mantenimiento del aplicativo, este servicio será adquirido a través de un proveedor especializado, quien será el encargado de proveernos del sistema que incluirá las licencias del software y Servicios de hosting necesarios. Luego de ello, dispondremos de proveedores locales que se encargarán de suministrar los servicios de internet y agua necesarios para nuestras operaciones.

La inversión inicial se divide en tres categorías: costos de operación, costos indirectos de fabricación y gastos de administración y comercialización. Los costos de operación son los gastos necesarios para mantener el funcionamiento del aplicativo, como el mantenimiento del APP y los sueldos del personal de producción que total es de 18 044.75 soles. Los costos indirectos de fabricación son los gastos necesarios para la fabricación del producto, como el teléfono, internet, agua y luz que es total viene a ser 2 850 soles. Los gastos de administración y comercialización son los gastos necesarios para la administración y comercialización del producto, como los sueldos del personal administrativo, el alquiler de la oficina. Los servicios contables, legales, de marketing y publicidad la empresa va a tercerizar donde el costo de esto viene a ser 18 952 soles, Teniendo un total de capital de trabajo de 39 347.67.

Tabla 10 - Capital de trabajo

Estructura de la Inversión				
CAPITAL DE TRABAJO (1 MES)	SUB TOTAL		TOTAL	
* Costos de operación			S/.	18,044.75
Mantenimiento del APP	S/.	3,500.00	S/.	3,500.00
M. O Directa			S/.	14,544.75
Sueldo Personal de Producción	S/.	14,544.75		
* Costos indirectos de fabricación			S/.	2,850.00
C. I Fijos			S/.	1,350.00
Telefono, Internet	S/.	1,200.00		
Agua	S/.	150.00		
C. I Variables			S/.	1,500.00
Luz	S/.	1,500.00		
* Gastos Adm y Comercializ.			S/.	18,452.92
Gastos Grles			S/.	15,452.92
Sueldo Personal de Administrativo	S/.	6,952.92		
Alquiler de la Oficina	S/.	2,500.00		
Serv. Contabilidad	S/.	2,000.00		
Serv. Legal	S/.	2,000.00		
Serv. Marketing	S/.	2,000.00		
Gastos Publicidad			S/.	3,000.00
Total Capital de Trabajo			S/.	39,347.67

Fuentes: Elaboración propia

6.10 Fuentes de financiamiento

Para nuestro proyecto, contaremos con dos fuentes de financiamiento. En primer lugar, los socios realizarán una contribución voluntaria con recursos propios para respaldar la iniciativa. Además, planeamos utilizar la fuente de financiamiento bancaria para el inicio de nuestras operaciones, el monto financiado será de S/. 132,000.00 el cual será financiado en 48 cuotas mensuales, el monto de la cuota será de S/. 3,442.30 incluidos intereses e ITF, siendo la TEA 10.95% y la TCEA 11.91%.

Cada uno de los 4 socios realizará un aporte de S/25,290.26 soles, lo cual hará una suma total de S/101,161.03 soles. Esta inversión inicial será destinada a la puesta

en marcha y funcionamiento la empresa, desde la adquisición de insumos hasta su lanzamiento del aplicativo en el mercado.

Tabla 11 - Fuentes de Financiamiento

Presupuesto de la Inversión	%	Valores en SOLES	
Inversión Requerida	100.00%	S/.	233,161.03
Aporte de los socios (Patrimonio Neto)	43.39%	S/.	101,161.03
Financiamiento Bancario (Pasivo No corriente)	56.61%	S/.	132,000.00

Fuentes: Elaboración propia

6.11 Proyección de flujo de caja

En esta etapa, evaluaremos los flujos de dinero que entran y salen del proyecto, lo que nos permitirá determinar la viabilidad y la estabilidad a largo plazo de la empresa. Este análisis nos facilitará tomar medidas ante posibles pérdidas o desequilibrios financieros.

Tabla 12 - Flujo de Caja Proyectado

	Año 1		Año 2		Año 3		Año 4		Año 5	
Flujo de Caja libre o Financiero	S/.	95,150.59	S/.	125,446.30	S/.	134,742.01	S/.	144,037.72	S/.	144,296.06
Gastos Financieros después de Impuestos	S/.	12,715.43	S/.	9,532.48	S/.	6,076.32	S/.	2,236.24	S/.	-
Desgravamen	S/.	716.79	S/.	540.53	S/.	344.58	S/.	126.82	S/.	-
ITF	S/.	2.04	S/.	2.04	S/.	2.04	S/.	2.04	S/.	-
Prestamos bancarios	✓ S/.	27,924.71	✓ S/.	31,107.64	✓ S/.	34,563.76	✓ S/.	38,403.91	S/.	-
Flujo de Caja Neto	S/.	53,791.62	S/.	84,263.61	S/.	93,755.31	S/.	103,268.71	S/.	144,296.06

Fuentes: *Elaboración propia*

6.12 Estado de Ganancias y Pérdidas proyectado de la empresa

La figura adjunta representa el estado de resultados del proyecto. El estado muestra que el proyecto es rentable, con utilidades positivas en todos los años.

El estado muestra que los ingresos del proyecto aumentarán cada año. Esto se debe al crecimiento del mercado de transporte público en Lima. Los gastos del proyecto también aumentarán cada año, pero a un ritmo menor que los ingresos.

Tabla 13 - Estado de pérdidas y ganancias

	Estado de Ganancias y Perdidas									
	Año 1		Año 2		Año 3		Año 4		Año 5	
Ingresos del proyecto	S/.	300,000.00	S/.	315,000.00	S/.	330,000.00	S/.	345,000.00	S/.	345,000.00
Ingresos directos por el giro del negocio	S/.	300,000.00	S/.	315,000.00	S/.	330,000.00	S/.	345,000.00	S/.	345,000.00
Egresos										
Costo de Prod. Vendidos	S/.	41,789.50	S/.	43,878.98	S/.	45,968.45	S/.	48,057.93	S/.	48,057.93
Egresos desembolsables	S/.	33,905.83	S/.	52,874.43	S/.	53,777.58	S/.	54,679.98	S/.	54,415.23
Egresos No Desembolsables	S/.	38,762.67	S/.	38,762.67	S/.	38,762.67	S/.	38,762.67	S/.	38,762.67
Gastos Financieros	S/.	13,434.26	S/.	10,075.05	S/.	6,422.94	S/.	2,365.10	S/.	-
Impuestos	S/.	57,391.40	S/.	70,375.28	S/.	74,359.15	S/.	78,343.03	S/.	78,453.74
Utilidades	S/.	114,716.33	S/.	99,033.59	S/.	110,709.21	S/.	122,791.30	S/.	125,310.43

Fuentes: *Elaboración propia*

6.13 Balance General proyectado de la empresa

En el año 0, la empresa tendrá que realizar una inversión inicial de S/ 233,161.03 para cubrir los costos de desarrollo, marketing y publicidad. Esta inversión se verá reflejada en un flujo de caja negativo de S/ 233,161.03.

Desde el primer año, la empresa iniciará la generación de ingresos provenientes de las ventas. A partir del quinto año, la empresa comenzará a generar flujos de caja positivos, gracias al incremento de las ventas y la reducción de los gastos operativos.

Tabla 14 - Balance general

	Evaluación Financiera					
	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Ventas		S/. 300,000.00	S/. 315,000.00	S/. 330,000.00	S/. 345,000.00	S/. 345,000.00
Promoción de primer año		S/. 30,000.00				
Costo de ventas		S/. 41,789.50	S/. 43,878.98	S/. 45,968.45	S/. 48,057.93	S/. 48,057.93
Utilidad bruta		S/. 228,210.50	S/. 271,121.03	S/. 284,031.55	S/. 296,942.08	S/. 296,942.08
Gastos Operativos		S/. 36,905.83	S/. 36,536.78	S/. 36,167.72	S/. 35,798.66	S/. 35,429.60
Utilidad Operativa		S/. 191,304.67	S/. 234,584.25	S/. 247,863.83	S/. 261,143.42	S/. 261,512.48
Imp. Sobre utilidad operativa 30%		✓ S/. 57,391.40	✓ S/. 70,375.28	✓ S/. 74,359.15	✓ S/. 78,343.03	✓ S/. 78,453.74
Utilidad Operativa después de Impuestos		S/. 133,913.27	S/. 164,208.98	S/. 173,504.68	S/. 182,800.39	S/. 183,058.73
Depreciación		S/. 18,530.00				
Amortización de Activos Intangibles		S/. 20,232.67				
Inversión	S/. -233,161.03					
Flujo de Caja libre o Financiero	S/. -233,161.03	S/. 95,150.59	S/. 125,446.30	S/. 134,742.01	S/. 144,037.72	S/. 144,296.06

Fuentes: Elaboración propia

6.14 Análisis de sensibilidad y riesgo de la empresa

La compañía puede emplear el análisis de sensibilidad y riesgo para reconocer los elementos que podrían impactar su rendimiento financiero y adoptar medidas para reducir los riesgos y potenciar las oportunidades de éxito.

Tabla 15 - Análisis de sensibilidad y riesgo

COK (Costo de Oportunidad %)	10
VAN (BNA - INVERSION)	S/. 256,383.63
TIR	42.85%

	Año 1	Año 5
Utilidad Bruta	228,210.50	296,942.08
Capital de Trabajo	78,695.33	83,487.53
Rentabilidad del Capital de Trabajo	2.90	3.56

Fuentes: Elaboración propia

- Número de pasajeros: Un aumento en el número de pasajeros podría conducir a un incremento en los ingresos y en la liquidez de la empresa

- Precio promedio de los viajes: Un aumento en el precio promedio de los viajes podría conducir a un aumento en los ingresos en la liquidez financiera de la empresa
- Gastos operativos: Un aumento en los gastos operativos podría conducir a una disminución en los ingresos y en la situación de efectivo de la empresa.
- Competencia: El incremento de la competencia podría ocasionar una baja en la cantidad de clientes y en los ingresos de la empresa.
- Cambios en la regulación: Los cambios en la regulación podrían aumentar los costos operativos de la empresa y conducir a una disminución en el flujo de caja.
- Las variaciones en la economía, como una recesión, pueden afectar significativamente a la reducción en el volumen de pasajeros en los ingresos de la empresa.

6.15 Conclusiones

En Drive sure, se tiene como finalidad brindar al cliente la máxima seguridad, implementando cuidadosos procesos de selección de los conductores, haciendo uso de la tecnología y controlando los viajes entiempos real, lo que consideramos valioso para nuestros clientes.

El proyecto de la nueva aplicación de taxi Drive Sure es un proyecto viable y rentable. La TIR de 42.85% indica que el proyecto generará un retorno de la inversión.

La empresa debe desarrollar estrategias para reducir la probabilidad de ocurrencia de eventos adversos, para poder mitigar la mayor cantidad de riesgos posibles.

Se podría concluir que existe una demanda potencial en el mercado peruano para servicios de taxi por aplicación que brinden seguridad, especialmente en áreas urbanas de Lima donde contar con servicios de transporte seguros parece un desafío.

6.16 Recomendaciones

El objetivo es crear un equipo de personas comprometidas y con ganas de trabajar, que se encuentren constantemente capacitadas para mejorar su desempeño laboral y profesional.

Se recomienda establecer medidas de contingencia frente al vacío legal existente en las regulaciones locales relacionadas con el transporte y las aplicaciones de taxi para operar de manera legal y evitar posibles desafíos legales.

Asegurarse de que tanto los conductores como los pasajeros estén cubiertos por un seguro completo y cumplir con todas las leyes y regulaciones locales de transporte.

Es vital que se ofrezca seguridad en las empresas de transporte, y para ello es necesario realizar los controles adecuados, registros, identificación, y validación de toda información que ayude a mitigar cualquier impacto negativo hacia los clientes.

6.17 Referencias bibliográficas

APEIM (2020). *Estudio sobre los niveles socioeconómicos*. Recuperado de

<http://apeim.com.pe/wp-content/uploads/2020/10/APEIM-NSE-2020.pdf>

Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao (ATU) (2020, 10 de junio). *ATU: El 100% de la flota de taxi podrán prestar servicio desde el día viernes 12 de junio*.

Recuperado de <https://www.atu.gob.pe/atu-el-100-de-la-flota-de-taxi-podran-prestar-servicio-desde-el-dia-viernes-12-de-junio/>

Caro, A., Cuzma, E., & Villacorta, S. (2019). *Plan estratégico de la empresa Uber para el período 2019-2023*. Tesis de maestría, Universidad del Pacífico, Lima, Perú.

Recuperado de

https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2249/Arianis_Tesis_Maestria_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ciudad Más (2020). *Transporte público en Lima 2020*. Recuperado de

<https://ciudadmas.com/urbanismo/transporte-publico-en-lima-2020/>

El Comercio (2019, 13 de noviembre). *Cercado de Lima: taxistas que buscan*

regularizarse hacen largas filas en Setame. Recuperado de

<https://elcomercio.pe/lima/transporte/cercado-lima-taxistas-largas-filas-frente-setame-denuncian-demoras-inscripcion-web-noticia-657709-noticia/>

El Comercio (2020, 24 de febrero). *En Lima hay alrededor de 230.000 vehículos que se*

usan para taxi, según Leasy. Recuperado de

[https://elcomercio.pe/economia/peru/en-lima-hay-alrededor-de-230000-](https://elcomercio.pe/economia/peru/en-lima-hay-alrededor-de-230000-vehiculos-que-se-usan-para-taxi-leasy-sao-)

[vehiculos-que-se-usan-para-taxi-leasy-sao-](https://elcomercio.pe/economia/peru/en-lima-hay-alrededor-de-230000-vehiculos-que-se-usan-para-taxi-leasy-sao-)