



**CONSTITUCIÓN DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS EN
ASESORIAS Y SUMINISTROS DE CONDUCTORES ESPECIALIZADOS**

**MAYERLIS ALMANZA
OSCAR FERNANDEZ
JULIENA OLIVARES**

ASIGNATURA : PROYECTO FINAL

PROFESOR: RICARDO SANDOVAL

ASESOR: CRISTÓBAL FERNANDEZ

**CORPORACIÓN EDUCATIVA MAYOR DEL DESARROLLO
SIMON BOLIVAR
INGENIERIA DE MERCADO, PUBLICIDAD Y VENTAS
DECIMO SEMESTRE
BARRANQUILLA
2003**

TABLA DE CONTENIDO

	Pag.
Introducción	
1. Planteamiento del problema	
1.1 Descripción del Problema	1
1.2 Formulación del Problema	2
2. Justificación	2
3. Objetivos	
3.1 Objetivo General	3
3.2 Objetivos Específicos	3
4. Marco Referencia	4
4.1. Antecedentes	4
4.2. Marco teórico	5-6
4.3. Marco Geográfico	6
4.4. Marco Conceptual	7-8
4.5. Marco legal	8 - 10
5. Diseño Metodológico	
5.1 Tipos de Estudio	10
5.2. Método	10
5.3 Universo, población y muestra	11
5.4. Técnicas de Recolección	11
6. Cronograma	12
7. Presupuesto	13
8. Capítulos	
8.1 Análisis de los sistemas de transportes masivo En la Barranquilla.	14-19
8.2 Estrategias a implementar para mejorar el sistema De transporte masivo.	20-23

8.3	Pasos para la constitución de una empresa de servicios	24-34
	En asesorías y suministros de conductores especializados	
9.	Recomendaciones	35
10.	Conclusiones	36-37
11.	Bibliografía	38
12.	Anexos	

INTRODUCCION

En este proyecto de constituir una empresa de servicios en asesoría y suministro de conductores especializados; tiene como objetivo contribuir, mejorar, actualizar, educar el personal que presta el servicio de transporte público, debido a que este servicio masivo llega a muchos consumidores de diferente estratos el cual cada día exige un mejor trato. Esto se lograra por medio de capacitaciones, cursos, seminarios, retroalimentación, talleres que se realizaran por un personal calificado generando así desde el punto de vista social empleos directos e indirectos.

En consecuencia existirá una mejor satisfacción por parte del conductor y pasajero, demostrando así; que este proyecto contribuirá a un mejor nivel de vida y por lo tanto será visible en el progreso de la ciudad.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

1.1 DESCRIPCION DEL PROBLEMA.

En la actualidad existe una gran problemática con respecto al gremio de conductores en relación con el trato que le dan a los usuarios por no existir una educación y buenas relaciones humanas que logre reforzar la calidad de servicios.

A continuación se mencionaran los puntos mas importantes de esta problemática.

Exceso de volumen de los pasacintas de los vehículos, manejo inadecuado del tiempo por parte del conductor, exceso de velocidad, detención en lugares prohibidos e inadecuados, no respetan las señales de tránsito, no existe detención total del vehículo, mal vocabulario por parte del conductor, rebosan la capacidad de cupo y el mal uso del pito, teniendo en cuenta la situación actual de este mercado podemos concluir que de seguir así la tendencia de accidentalidad de tránsito aumentara en un 75 %, es decir que pasara de un promedio de 15 accidentes por día a 26 accidentes diarios.

Podemos concluir que existe un gran índice de insatisfacción por parte de los usuarios que utilizan el servicio y un aumento significativo de accidentes de tránsito fatales, todo esto debido a la mala escogencia del personal de conductores, falta de Capacitación de los conductores, no existen requisitos adecuados para el reclutamiento del personal.



1.2 FORMULACION DEL PROBLEMA.

¿ Cuales son las causas de que en la actualidad exista una mala prestación del servicio de transporte publico.?

2. JUSTIFICACIÓN :

Este estudio busca mejorar el servicio de transporte público garantizando a los propietarios de los automotores un mejor cuidado de estos, a través de personal calificado y con vocación de servicio.

SASCOE S.A. ayudara a erradicar la problemática que existe en la actualidad en este medio a través del mejoramiento de las relaciones interpersonales y el servicio al cliente, mediante cursos, seminarios y talleres realizado por un personal interdisciplinario especialistas en distintas áreas

Lo anterior justifica constituir a SASCOE S.A. contribuirá al mejoramiento del servicio con la cual se minorisen las variables fuera de control, buscando así una mejor calidad de vida a los usuarios para crear una cultura de servicios que actualmente se necesita teniendo en cuenta el proyecto que esta gestando la Alcaldía sobre el Transmetro incita a realizar un nuevo y mejor sistema de las empresas transportadoras para así ser competitivos.

3. OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GENERAL

Mejorar la calidad del servicio de transporte para los usuarios finales, ofreciéndoles a las compañías transportadoras el talento humano necesario para cumplir con cada una de las actividades que estas requieran, al igual brindar asesorías a los empleados de las empresas que lo requieran.

3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Analizar el sistema de transporte masivo en Barranquilla.
- Identificar estrategias a implementar. Para el mejoramiento del transporte masivo.
- Determinar pasos para constitución de una empresa de servicio asesorias y suministros de conductores especializados

4. MARCO REFERENCIAL

Existen compañías que se han especializado en manejar personal solo para funciones específicas ejemplo: personal para aseo, es así que estas empresa pretenden ofrecer a su mercado objetivo personal idóneo para llevar acabo esta labor; basado en este mismo concepto SASCOES S.A. busca enfocarse en la capacitación de conductores en diferentes áreas.

4.1. ANTECEDENTES

Anteriormente no existía la precaución por parte de los transportadores de capacitar a sus empleados, (conductores), debido a que no se cubrían tantas rutas urbanas, como sucede en la actualidad, la población de taxis que crea un hacinamiento en las calles dando lugar a accidentes de transito.

Por eso es que hoy en día existen instituciones donde capacitan conductores: ejemplo EL SENA, la cual realizan seminarios, capacitaciones, también esta ANALTRA, donde recientemente inauguraron la Fundación Instituto Técnico De Transporte Del Caribe, donde realizan capacitaciones en normas de tránsitos, ética y relaciones interpersonales, seguridad, prevención de desastres y control de incendios, primeros auxilios, gerencia administrativa, y mecánica automotriz con una duración de 160 horas.

4.2 MARCO TEORICO

Las empresas deberían contemplar y organizar sus actividades desde el punto de vista de los consumidores además esforzarse por servir y satisfacer eficaz y eficientemente un conjunto definido de necesidades de un grupo determinado. Fundamentándose en la tendencia del mercado social que no es más que mejorar la calidad de vida de las personas concientizando tanto a las personas que prestan, como las personas que reciben el servicio de transporte, teniendo en cuenta valores como la tolerancia y el respeto.

El SENA Y ANALTRA son entidades que se preocupan por realizar cursos de capacitación para los empresarios, personal de recurso humano y operativo de las empresas afiliadas de estas entes así mismo se les prestan la atención a las esposas o compañeras de los conductores estas acuden dos veces por semana al instituto para terapia familiar y se capacitan en cursos de manualidades buscando así un aporte mas para el núcleo familiar, como es notorio existen sectores que han identificado la necesidad de preparar conductores para un vivir cotidiano mucho mas agradable.

La importancia del anterior marco teórico obedece a la necesidad que tienen las personas naturales de tener un servicio excelente en los transporte urbanos.

Es de vital importancia para lograr entender que es lo que SASCOES S.A. busca; saber que un servicio es una tarea o actividad instrumentada que si es efectiva para un cliente. Los servicios instrumentados en general se efectúan por otro y

se compran para lograr la meta de un consumidor sin su implicación directa en la tarea.

Tanto los servicios instrumentados como los consumados tienen la siguiente características:

- Intangibilidad : significa que los compradores normalmente no pueden ver, palpar, oler, oír o saborear un servicio.
- Temporabilidad : es cuando el producto no se puede almacenarse, es decir que son perecederos.
- Inseparabilidad : el comprador y el vendedor deben de estar siempre presente para que ocurra el intercambio, el productor del servicio es también vendedor.
- Heterogeneidad : la calidad del servicio puede variar muchísimo con relación a la actuación del personal de el proveedor del servicio.

4.3 MARCO GEOGRAFICO:

Este proyecto se realizara en la ciudad de Barranquilla donde se ha observado la problemática que existe en los servicios de transporte urbano lo cual ha generado estrés en el operador de transporte y descontento en los pasajeros, lo anterior debido a que el conductor no posee unas bases sólidas para la prestación de un servicio adecuado, y la falta de calidez humana.

4.4 MARCO CONCEPTUAL:

AUTOMOTOR: Dicese del aparato que ejecuta ciertos movimientos sin intervención directa de acción exterior.

ALIANZAS ESTRATEGICAS: Cooperación entre competidores, clientes o proveedores que pueden tomar una o varias formas: compartir tecnología, recursos para investigación y diseño, fabricar y distribuir, formar consorcios.

DATOS SECUNDARIOS: Son hechos, cifras recogidas de investigaciones anteriores o postulados de documentos bibliográficos.

EMPÍRICO: Basado en la experiencia, sin teoría ni racionamiento.

FACTIBILIDAD: es la posibilidad que se pueda presentar un proyecto de financiamiento desde el punto de vista de inversionistas, el proyecto es factible cuando se genera un incremento en la inversión.

MERCADO: conjunto bien definido de clientes cuyas necesidades proyecta satisfacer la compañía.

MERCADEO SOCIAL: termino que describe actividades tendiendo a incrementar la aceptación de causas sociales, ideas o conductas deseables.

RELACIONES INTERPERSONALES: ser sociable, conexión, correlación, correspondencia o trato entre dos o más personas,

SASCOES S.A.: Servicios en Asesorías y Suministros de Conductores Especializados

SERVICIO: cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra son esencialmente son necesariamente intangible y no dan lugar a la propiedad alguna

4.5 MARCO LEGAL :

SASCOES S.A para poder llegar a formarse como una empresa de servicios se debe regir bajos las siguientes leyes

Debe registrarse en la cámara de comercio a través del formulario para socios con un valor de \$ 4500 para que así pueda tener existencia y representación legal

Las empresas legalizadas por documento del transporte urbano como RAYDO, lujan, taxis prado, etc están exigiendo que los conductores no tengan antecedentes penales y judiciales, y que las licencias sean correspondientes al vehículo asignado respectando las siguientes restricciones:

- Menor de 18 años no puede conducir
- Diseño especial de vehículo
- Mínimo bachiller

La licencia de conducción como documento publico de carácter personal e intransferible, expedida por la autoridad de transito competente deberá ajustarse a la ficha técnica MT-003A, la cual contiene la información siguiente.

CATEGORIA	VEHICULOS QUE PUEDE CONDUCIR	EDAD MINIMA
01 Primera	Motocicletas con motor hasta de 100c.c.	14 años
02 Segunda	Motocicletas con motor de mas de 100c.c.	16 años
03 Tercera	Motocarros, Automóviles, Camperos, Camionetas y Microbuses de Servicio Publico.	16 años
04 Cuarta	Automóviles, Camperos, Camionetas y Microbuses de Servicio Publico.	18 años
05	Camiones Rígidos, Busetas y Buses de Servicio Publico.	20 años

Quinta		
06	Vehículos Articulados.	22 años
Sexta		

5. DISEÑO METODOLOGICOS :

5.1. TIPO DE ESTUDIO:

El tipo de estudio que se aplicara en la investigación es de tipo descriptivo, teniendo en cuenta que se mostrara aspectos críticos del servicio de transporte publico en la ciudad de Barranquilla analizando sus causas y consecuencias esta información recopilada a través de datos primarios y secundarios.

Con base a una investigación de tipo descriptiva en donde se analizo la situación del mercado arrojando así un alto índice de accidentalidad todo esto soportado a través de encuestas personalizadas a usuarios y recolección de datos secundarios.

5.2. METODO

De acuerdo al tipo de estudio escogido; el método utilizado es el análisis ya que este nos permite decir con exactitud, precisión sobre la situación actual del transporte urbano.

5.3.UNIVERSO Y MUESTRA:

UNIVERSO:

El universo total del estudio comprende la ciudad de Barranquilla, donde existe un total de 113 rutas entre buses, busetas microbuses y además existe un promedio de 13.000 taxis, por ende actualmente hay un promedio de 18.000 conductores que laboran en el transporte publico de Barranquilla.

MUESTRA:

La muestra a utilizar basándose en el anterior planteamiento seria de 30 de las principales rutas y un promedio de 5 asociaciones de taxis; analizando las causas de los problemas que se presentan con mayor frecuencias.

5.4 TECNICAS DE RECOLECCION

DATOS PRIMARIOS:

- **SASCOES S.A.** (servicios en asesorias y suministro de conductores especializados)
- Alto porcentaje de accidentes de transito en donde están involucrado los conductores de servicios publico.
- El mal trato de los conductores que le dan a los automotores y usuarios de este servicio

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

MESES	ENERO					FEBRERO					MARZO					ABRIL					MAYO					JUNIO					AGOSTO					SEPTIEMBRE					OCTUBRE					NOV				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1- Revisión inf. existente sobre el tema	x	x	x	x	x																																													
2- Rectecci. de información						x	x	x	x	x																																								
3- Elaboraci. Del proyecto											x	x	x	x	x	x	x	x	x	x																														
4- Sustentación Del proyecto																					x	x	x	x	x	x	x	x	x	x																				
5- Elaboración de capítulos.																															x	x	x	x	x															
6- Elaboración de conclusiones, recomendación.																																				x	x	x	x	x										
7- Presentación del documento final.																																									x	x	x	x	x					



7. PRESUPUESTO

ITEM	RUBRO	CANTIDADES EN MILES	FUENTES DE FINANCIERO
a) gastos generales	Transporte.	312	RECURSOS PROPIOS
	Papelería.	15	
	Transcripción.	40	
	Procesamiento de la información.	15	
	subtotal	382	
b) servicios generales	Transcriptores.	40	UNIVER. SIMON BOLIVAR
	Encuestadores.	100	
	Auxiliares.	50	
	Asesores.		
	Investigadores.		
Otros.	190		
subtotal			
c) logístico	Equipos.		RECURSOS PROPIOS
	Materiales.	250	
	Herramientas.	100	
	Otros.		
	Subtotal	350	
	TOTAL		

DATOS SECUNDARIOS:

- Datos y estadísticas de Analtra
- Transito Distrital(dando a conocer las cifras de accidentes)
- Las diferentes asesorías y cursos suministrados por el SENA.

CAPITULO I

8.1.ANÁLISIS DEL SISTEMA DE TRANSPORTE MASIVO EN BARRANQUILLA

1.1 ANTECEDENTES

El área metropolitana de la ciudad de Barranquilla ha venido experimentando cambios muy importantes en el sistema de transporte urbano durante los últimos 20 años.

El parque automotor casi se ha triplicado durante este tiempo pasando de aproximadamente de 60.000 a 160.000 vehículos, por lo tanto ha aumentado los niveles del congestionamiento del tráfico, lo cual es muy notorio especialmente en el centro y en las zonas comerciales del norte. Como consecuencia de este proceso el número de accidentes aumentó de 1621 en 1982, a 7604 y en el 98, y 8100 en el 2002. Es visible que los conductores de buses en nuestra ciudad (teniendo en cuenta que la imprudencia del conductores continua cobrando vidas humanas, sin que exista una solución definitiva para esta problemática) son un verdadero peligro para los desprevenidos transeúntes, los pasajeros y la comunidad en general; es preocupante ver las noticias y tener que lamentar la muerte de personas; por un acto de insensatez e irresponsabilidad de quienes en su afán por cumplir con los horarios se olvidan que en la calles circulan seres humanos y que ellos están para prestar un

buen servicio a la comunidad; esto confirma que no están actuando de acuerdo con la función social que desempeñan.

Entre las causas que ocasionan este comportamiento se mencionan las siguientes

- ✓ La insensibilidad de algunos unos empresarios que solo les interesa obtener los mejores dividendos para sus empresas, no importando inclusive si es a costa de vidas humanas.

- ✓ La carencia de autoridad y la impunidad reinante ante estos hechos.

Es necesario ponerle punto final a esto, ya que una vez más queda demostrado que el obsoleto sistema de pago a los conductores, origina la "guerra del centavo", lo cual solo trae desagradables consecuencias para muchos, inclusive para el mismo conductor ya que por lo general termina en la cárcel, afectando de paso a su propia familia, agudizando los conflictos sociales, ya que es lamentable como estos accidentes dejan a niños huérfanos o familias destrozadas, lo anterior nos indica que existe un gran problema con el sistema de transporte, el cual no cuenta con programas de capacitación, ni se realizan buenas campañas educativas; cabe aclarar que son pocos las entidades que dictan algunos seminarios para conductores y que no abarcan el total de empresarios de transporte y conductores.

A pesar de los incrementos significativos en los volúmenes de tránsito y las estadísticas de accidentalidad, encontramos que la administración pública ha realizado muy pocas inversiones en nuevos sistemas, o en métodos para sensibilizar a la gente, en torno a la problemáticas del tránsito en nuestra ciudad, para así satisfacer las necesidades presentes y futuras de transporte de la comunidad.

En el distrito de Barranquilla existen aproximadamente 150 intersecciones semaforizadas. La semaforización de la red vial de la ciudad no cuenta con un control centralizado. Además la programación de los semáforos no satisface la demanda del tráfico vehicular actual. En este sentido actualmente no existe una adecuada sincronización y programación de la semaforización acorde con las horas de mayor tráfico, lo cual se refleja en el alto número de paradas y esperas prolongadas en los semáforos, especialmente en las horas picos.

Existe poco respeto tanto del conductor como del peatón hacia los sistemas de tránsito, impuestos por el distrito como son las cebras, los paraderos, en donde se nota que se crearon sin antes educar (los peatones y conductores).

ESTADO ACTUAL DEL PARQUE AUTOMOTOR

Existe aproximadamente 4.200 vehículos los cuales cuentan con una edad promedio de 12 años y movilizan según ANALTRA aproximadamente 1.7 millones de ¿pasajeros? Diariamente; aproximadamente el 58% del total de los viajes que hacen las personas se lleva a cabo por el sistema de transporte masivo.

El sistema de transporte en términos de cobertura puede considerarse bueno, su nivel de servicio y capacidad, son irregulares, aunque se puede observar que mientras existe una gran concentración, y sobreofertas de buses en el centro, y en los corredores de la ciudad, otros sectores de la ciudad carecen de un servicio oportuno y accesible. Esta es una de las principales causas que existen de congestión vehicular en los principales corredores de la ciudad, especialmente durante las denominadas horas picos.

Actualmente, no existe un estudio que analice la oferta y la demanda de buses para planificar mejor la distribución y frecuencias del servicio de transporte masivo de la ciudad.

Por último Barranquilla cuenta con dos entes como autoridades de tránsito y transporte, una es orden departamental (IDTTA) y la otra es Distrital (IDTTB).

Las autoridades departamentales cuentan con el 80% del registro automotor que rueda por la ciudad pero no tiene jurisdicción en ello. Por el contrario, el (IDTTB) si tiene jurisdicción en la ciudad pero no maneja la totalidad del registro. En general el modelo institucional actual no le da la prioridad a las áreas de planificación de transporte e ingeniería de tráfico, sino a los servicios de registro de parque automotor y a lo aspectos administrativos y operativos que esta actividad conlleva.

Tipo vehículo	Años		
	1982 (1)	2000 (2)	2002
1. Automóviles, carros de pasajeros	43.162	119.860	
2. vehículo de transporte, colectivo de pasajeros (buses, busetas, microbus)	2.180	4.909	
3. Taxis	6.783	11.832	
4. Vehículos comerciales (camiones)	6.308	9.653	
5. Motocicletas	1.855	13.651	

Tabla No.1. Parque Automotor de la ciudad de Barranquilla.

La tabla No. 1. Fue tomada de datos suministrados por el intra y el IDTTB.

Comentarios: En el cuadro anterior se ilustra los diferentes tipos de vehículos que existen en actualmente en la ciudad de Barranquilla; Al mismo tiempo muestra el incremento de los transportes después de más de 10 años.

Item	Años	
	1983 (1)	2000 (2)
No. De empresas	21	25
No. De rutas	61	113
No. De buses	2.180	4.200
No. Viajes / día en buses	1.323.000	1.645.596
Participación modal (buses)	53%	52%
Longitud promedio ruta (km)	19.7	28.5

Tabla No. 2: Características de transporte de los pasajeros por buses en Barranquilla.

La **tabla No. 2** Fue tomada de datos suministrados por la Universidad del Norte y Sica.

Comentarios: El cuadro numero 2 se observa como es el numero de empresas, el numero de netos, el numero de buses, el numero de viajes, la participación de buses y la longitud promedio ruta, Km ha incrementado de forma equitativa; tanto la oferta como la demanda.

CAPITULO II

8.2. ESTRATEGIAS A IMPLEMENTAR PARA EL MEJORAMIENTO DEL TRANSPORTE MASIVO EN LA CIUDAD DE BARRANQUILLA

Barranquilla dejó de ser un municipio grande y se transformó en una ciudad de carácter metropolitano. Este carácter de la ciudad requiere la ejecución y mantenimiento de una infraestructura transportadora que soporte las actividades comerciales e industriales, en este sentido, el tema de transporte de servicio adquiere una relevancia especial ya que un buen servicio en condiciones óptimas garantizara un traslado seguro, ágil, cómodo y único a los usuarios de este medio de transporte.

Actualmente la ciudad cuenta con una infraestructura regular, al mismo tiempo no posee estrategias de servicio para ofrecer una mejor calidad de vida que beneficie todas las partes. No obstante, si esas mejoras no se implementan la ciudad muy probablemente se verá enfrentada a serios inconvenientes de concientización, cultura, orden ciudadano y un mejor vivir cotidiano.

Los usuarios del sistema de transporte merecemos como se ha reiterado muchas veces, un trato adecuado, que mejore la calidad de vida; al momento de utilizar un servicio público es de vital importancia, tener en cuenta los niveles de operación de los transportadores, y a través de la implementación de un conjunto de

medidas, que beneficien la mayor cantidad de personas. Simultáneamente mediante un plan de sistema masivo que incluya la adopción de una política de transporte urbano a largo, y a mediano plazo, y la ejecución a corto plazo de medidas de alto impacto a bajo costo, la rápida implementación. Este plan hará énfasis en el transporte público, ya que el beneficio social que se pueden obtener en este campo, causan un gran impacto pues alrededor del 59% de la población utiliza este medio.

A corto plazo y sin necesidad de grandes inversiones, se pueden implementar soluciones tendientes a optimizar el actual sistema de transporte. Este grupo de soluciones incluye proyectos tales como planes de mejoramiento orientados a optimizar los corredores arteriales de la ciudad, la sincronización y optimización de los semáforos, señalización y el rediseño de las intersecciones mas importantes. El sistema actual de transporte público debe racionalizar este servicio a través de una distribución óptima de rutas que satisfagan la relación de demanda y oferta. Es necesario empezar a trabajar en el cumplimiento de las funciones de planificación de transporte, lo cual no se ha venido atendiendo de la mejor manera por la administración pública. En este sentido es necesario crear una empresa de servicio, asesorías y suministros de conductores especializados para así ofrecer un mejor control, organización, planificación dirección y servicio a empresarios y por ende a los usuarios. Es necesario estar a la altura de las grandes ciudades del mundo, y la mejor manera es implementar estrategias de mercado por personas

expertas en su área, respondiendo así a las necesidades presentes y futuras en materia de transporte.

Orientándolas hacia el personal de cada empresa, motivándolas, capacitándolas, crear un sistema abierto, modificar el estilo de gerencia antiguo a uno innovador y efectivo, lo importante es que todos se sientan comprometidos conociendo, bien la empresa su visión, misión y colaborando para que todos los objetivos y metas se cumplan, esto conllevará aún mejor direccionamiento estratégico.

Es momento de ofrecer un ambiente ideal lleno de positivismo, desarrollando puntos claros que encaminen a un buen servicio lo cual traerá consigo una mejor imagen corporativa y rentabilidad, todo lo anterior aportará un inicio de un buen servicio.

Los factores que estratégicamente se tendrán en cuenta para el suministro del conductor y seguridad del mismo, de esta manera se podrá determinar si este tiene las capacidades físicas y mentales necesarias para manejar y ofrecer un servicio óptimo a los usuarios.

A continuación mencionemos algunos factores:

Requisitos físicos

Donde se tendrá en cuenta la fuerza, coordinación, resistencia, movilidad, funciones sensoriales como es la vista, oído y tacto .

Requisitos mentales

Integración, interpretación sensorial apropiada, centro de atención asociaciones apropiadas del pensamiento, juicio apropiado y estabilidad emocional.

Requisitos de conocimientos:

Resultados de pruebas escrita y oral.

Limitaciones y restricciones físicas: operación de controles de vehículo

Condición mental e historial:

Cual es la condición del posible candidato, cual es el diagnostico de este mismo.

CAPITULO III

8.3.PASOS PARA LA CONSTITUCIÓN DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS EN ASESORIAS Y SUMINISTROS DE CONDUCTORES ESPECIALIZADOS

3.1 Requisitos legales “SASCOES S.A.

Funcionara conforme a las normas establecidas por el código de comercio; ya que aparecerá matriculada en el registro mercantil.

Además de cumplir con todos los requisitos exigidos por la ley cancelara oportunamente sus impuestos; llevara la contabilidad conforme a las reglas generales; conservara todos los documentos relacionados con su negocio se abstendrá de realizar competencia desleal y hará los respectivos aportes mensuales a las entidades como:

- Caja de compensación familiar, 4% del valor bruto de la nomina mensual.
- Servicio nacional de aprendizaje SENA, 2% del valor bruto de la nomina mensual.
- Instituto colombiano de bienestar ICBF, 3% del valor bruto de la nomina mensual.

TRAMITES DE CONSTITUCIÓN Y REQUISITOS LEGALES

1. Tramites de constitución. Los tramites que se deben llevar a cabo en la constitución de SASCOE S.A.

Elaboración de una minuta de escritura pública, la cual contempla entre otros los siguientes datos:

- Nombre y domicilio de los socios
- La clase o tipo de sociedad y razón social
- Domicilio de la sociedad
- Objeto social
- Época y la forma de convocar y constituir la asamblea o junta de socios
- Fechas de hacer los balances generales
- Duración de la sociedad
- Nombre y domicilio del representante legal
- Facultades y obligaciones del revisor fiscal.

Esta minuta de escritura pública se debe transcribir en un (1) original y 2 copias en una Notaria para su respectiva protocolización, y se debe cancelar los valores por concepto de gastos notariales, impuestos de timbre, etc.,

El protocolista realiza la función de transcribir esta minuta en el original y las 2 copias.

- El registro de las escrituras de constitución se hará de la siguiente manera:
 - Copia autentica de la respectiva escritura se archivara en la cámara de comercio de la ciudad de Barranquilla.
 - En un libro especial se levantara acta en que constara la entrega de la copia a la cámara de comercio; indicando nombre de la sociedad; clase de la

sociedad; domicilio; numero de la escritura; la fecha y notaria de otorgamiento.

Con una copia autentica de la escritura de constitución, se hará la inscripción de la sociedad en el registro mercantil de la cámara de comercio de barranquilla, ciudad en la cual se establecerá el domicilio de SASCOE S.A.

La petición de la matricula será formulada por el representante legal de SASCOE S.A., dentro del mes siguiente a la fecha de funcionamiento.

Para realizar la petición de la matricula se debe acompañar de los datos:

- Denominación, dirección y actividad a que se dedique la sociedad.
- Nombre y dirección de los propietarios
- Indicar que el local el ajeno

Solicitar el número de la identidad tributaria (NIT) ante la oficina de Dirección de Aduanas Nacionales.

Para obtener el número de identificación tributaria (NIT) se deben seguir los siguientes pasos:

- Obtener el formulario en la Administración de Impuestos Nacionales.
- Diligenciar y enviar a la administración de Impuestos Nacionales el formulario.
- Inscribir en la cámara de comercio de Barranquilla los libros de contabilidad que serán llevados por la empresa.

- Tramitar la placa de Industria y Comercio en la Tesorería Municipal.
- Obtener la patente de sanidad mediante la gestión realizada en el Ministerio de Salud.

Para obtener la licencia sanitaria, es necesario cumplir con los siguientes requisitos:

- Solicitud por escrito a la regional de salud
- paz y salvo de industria y comercio.
- Visita de carácter sanitario al establecimiento.
- Certificado de fumigación
- Solicitar permiso para la utilización de sueldos en la oficina de planeación municipal; para lo cual se requiere:
 - Obtener el formulario.
 - Diligenciar y entregar el formulario por ventanilla.
 - Cancelar el valor asignado.
 - Obtener el permiso de Bomberos. Para esto, se requiere:
 - Que la empresa posea el equipo de seguridad requerido.
 - Cancelar el 10% de impuesto de Industria y Comercio en el Balance Mercantil. Este valor oscila entre \$ 5.700 y \$ 40.000.
- Solicitar la visita de inspección por parte del inspector del cuerpo de bomberos.

Esta tramitación tiene una duración aproximada de 2 a 3 días.

- Obtener el permiso de funcionamiento, para lo cual es necesario que la solicitud este acompañada por:
 - Copia notarial de la escritura de constitución de la sociedad, debidamente registrada.
 - Certificado expedido por un Banco del país en que conste que se ha abierto cuenta a nombre de la sociedad y se ha consignado la parte del capital.
 - Obtener el número patronal del instituto de seguro social en la administración del seguro.
 - Inscribir los trabajadores en el ISS.
 - Inscribir la empresa en el instituto colombiano de Bienestar familiar. Para cumplir este requisito se debe:
 - Presentar al ICBF la nomina de pagos a los trabajadores.
 - El representante legal de la empresa debe llenar el formato, el cual contiene entre otros datos: razón social; NIT; fecha de afiliación al ISS., etc.
 - Presentar una fotocopia de la inscripción de la empresa a la cámara de comercio.
 - Presentar la licencia de funcionamiento.
 - Presentar copia de la personería jurídica.
 - Cancelar el valor correspondiente.
 - Inscripción en el Sena.
 - Inscribir a los trabajadores en una caja de compensación, las cuales pueden ser: Cajacopi, Comfamiliar o Combarranquilla.

- Reglamento interno.
- Reglamento de higiene y seguridad industrial.

Requisitos para obtener la personería jurídica de la empresa de servicios en asesorías y suministros de conductores especializados”

Se presenta la correspondiente solicitud ante el gobierno del departamento, a través de la secretaria de gobierno, con el lleno de los requisitos legales que establece el decreto 1529 de 1990, acompañado de los siguientes documentos:

- Original y 2 copias de los actos de las sesiones en las que consta la constitución del centro, la designación de su representante legal, la aprobación de los estatutos suscritos por el presente secretario de la sesión con sus firmas debidamente autenticadas.
- Dos copias de los estatutos del centro debidamente firmadas por el representante legal y el secretario con las firmas autenticadas.

DISTRIBUCIÓN LOCATIVA

En este punto del proyecto se explicará la distribución interna del local, de tal forma que permita una óptima utilización del espacio por parte de las personas o desarrollaran sus actividades concernientes a la administración, clasificación y preparación de los servicios que se presentaran dentro de SASCOE S.A.

La descripción del local se expone a continuación.

El local ocupara un área 547.25 mts, los cuales están distribuidos de la siguiente forma: En la entrada del local a la izquierda se va a encontrar la recepción la cual

estará formada por una sala pequeña, además se ubicara una recepcionista que comparte su oficina con una secretaria, que atenderá varios aparatos como son: el fax, teléfono y el computador, al fondo se encontraran los baños (caballeros, damas) y el área de aseo donde se van ubicar los utensilios de aseo y además un baño para el personal de servicios generales.

A la izquierda del baño principal se encuentra la oficina del Ingeniero de mercado con su respectiva sala de juntas, el Ingeniero tiene una asistente la cual posee una oficina afuera pero cerca de él.

La asistente comparte una oficina con el contador, la sala de espera tendrá cuatro sillas, una grepa, un dispensador del agua.

También se encuentra un salón múltiple que se utilizara para la realización de seminarios, conferencias, capacitación del personal, etc. De las empresas que lo soliciten en el hall, se va ubicar un jardín interior para darle vistosidad al centro de servicio.

En un cuarto se instalara el cuarto de maquinas donde funcionara el aire central.

Este personal será el encargado de velar el buen funcionamiento de los recursos económicos y humanos de la empresa el gerente va a ser el Ingeniero de Mercado, el asistente de gerencia, contador, secretaria, recepcionista, personal operativo, asesor, mensajero, oficios varios, servicios general.

Además contara con un abogado quien desempeñara las funciones del asesor legal en todo lo que la empresa requiera.

El control de calidad se fundamenta en el ofrecimiento de un calificado y excelente servicio a los clientes, tanto fijos como ocasionales de allí se aplicaran los conceptos básicos de la calidad total en el servicio. Los métodos que se utilizaran para ejercer el control de calidad en la prestación del servicio será:

- Para saber la opinión de los clientes se colocara un buzón de sugerencias.
- Además se colocara un buzón para los empleados para conocer sus puntos de vista, inquietudes para aplicar los correctivos necesarios.
- Se llamará las empresas, para conocer las debilidades y fortalezas de nuestro servicio.

A continuación se detallan los equipos necesarios para el funcionamiento de la empresa, los implementos serán adquiridos en la ciudad de Barranquilla, de acuerdo a las diferentes cotizaciones obtenidas, teniendo en cuenta como prioridad la sección de estos:

- Calidad, previo, suministro permanente y entrega oportuna.



MUEBLES y ENSERES

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	VR. UNITARIO	VR. TOTAL
4	Escritorio Ejecutivo	250.000	1.000.000
2	Escritorio Secretaria	200.000	400.000
2	Sillas Secretaria	85.000	170.000
4	Sillas de Espera	100.000	400.000
4	Sillas Ejecutivas	150.000	600.000
6	Vidrios de Escritorio	25.000	150.000
1	Revistero	5.000	5.000
1	Archivadores	300.000	300.000
1	Fichero Directorio	6.000	6.000
1	Mesa de Junta Grande	200.000	200.000
2	Rollos de Papel Calculadora	1.000	2.000
7	Canecas de Basura	7.000	7.000
1	Cinta Pegante	1.000	1.000
2	Pegantes en Barra	1.000	2.000
2	Cajas de Diskett	12.000	12.000
3	Libros de Contabilidad	5.000	5.000
40	Fólderes Colgantes	500	20.000
2	Cajas Grapa	1.500	3.000
2	Líquidos Correctores	1.500	3.000
2	Cajas de Clip	500	1000
2	Caja de Clip Mariposa	800	1.600
2	Grapadoras	6.000	12.000

2	Saca Grapas	800	1.600
2	Perforadoras	5.000	10.000
1	Gancho Legajador	3.390	3.390
2	Almohadillas	1.000	1.000
1	Fechador	7.000	7.000
1	Sello de Caucho	1.500	1.500
50	Sobre de Manila	100	5.000

MAQUINARIA y EQUIPO

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	VR. UNITARIO	VR. TOTAL
6	Computadoras	2.605.014	20.840.112
4	Impresoras	81.800	3.247.200
8	Teléfonos	50.000	400.000
5	Sumadoras	150.000	250.000
1	Fax	200.000	200.000
2	T.v 20 pulgadas	400.000	800.000
1	VHS	350.000	350.000
2	Papelografos	240.000	480.000
1	Proyector Acetato	450.000	450.000

ORGANIGRAMA DE SASCOE S.A.

**JUNTA DIRECTIVA
SASCOE S.A**

GERENCIA

CONTADOR

**ASESORIAS
JURIDICAS**

ASISTENCIA DE GERENCIA

**SECRETARIA
GENERAL**

**SERVICIOS
GENERALES**

**SECRETARIA
RECEPCIONISTA**

OFICIOS VARIOS

ASEADORA

MENSAJERO

RECOMENDACIONES

Después de haber desarrollado y analizado el proyecto sobre la constitución de una empresa de servicios en asesorías y suministros de conductores especializados.

En la ciudad de Barranquilla podemos recomendar lo siguiente:

Establecer programas de capacitación para los empresarios y conductores.

Concienciar a los empresarios para que presten un mejor servicio a los usuarios empezando por mejorar sus vehículos; ya que estos contaminan el medio ambiente y los que atentan con la seguridad de los pasajeros y conductores debido al mal estado en que se encuentran:

- Realizar campañas educativas para crear una cultura civil a los usuarios y conductores sobre las señales de tránsito (pares, paraderos, cebras, etc).
- Al momento de escoger el personal tener en cuenta que los requisitos exigidos se cumplan.
- Evaluar el sistema con que le contestan al conductor, el número de “timbres” durante el recorrido y sus consecuencias.

CONCLUSIONES

El propósito fundamental de SASCOE S.A., es contribuir al desarrollo de la ciudad de Barranquilla, con base en un sistema de transporte integral, diseñado y armonizado teniendo en cuenta, las condiciones sociales, económicas, ambientales y culturales de la región con criterio de optimización., eficiencia y competitividad.

Teniendo en cuenta que hay en la actualidad pocas entidades dedicada a la capacitación de empresas de transportes no existe una oferta similar que cubra las demandas de las empresas del sistema de transporte público.

La descripción y distribución de equipo se realizó teniendo en cuenta el tamaño del proyecto y el consumidor final.

En el campo socio económico el proyecto adquiere importancia, ya que se ha puesto en marcha y funcionamiento del mismo genere empleo a personas que lo requieren.

En este trabajo se resalta la necesidad de ejercer un control más estricto sobre los componentes humanos y material.

En los humanos existe la preocupación por establecer un clima más dinámico en usuarios y conductores. El mejoramiento de estas relaciones es factor decisivo en el desarrollo integral del sistema de transporte masivo en lo material, el mejoramiento de equipos se forma en eficiencia con el transportador y el bienestar para el usuario, además de que genera un clima de trabajo más propicio para los conductores.

Con la creación de la empresa en referencia se busca que al nivel de la ciudad se implemente una cultura de civismo, pertenencia y compromiso de todos los agentes que de una o otra manera hacen parte de las soluciones previstas.

BIBLIOGRAFÍA

- ▶ **ASOCIACIÓN REGIONAL DEL TRANSPORTE URBANO POR BUSES Y Busetas del Atlántico. Analtra. Jesús Gonzáles Gonzáles**
- ▶ **BOLETÍN DE VÍAS, Revista de Vías, Transporte y Geotecnia, Numero 96-Abril de 2003**
- ▶ **BOLETÍN DE VÍAS, Revistas de Vía, Transportes y Geotecnia, No 96 – Abril del 2003**
- ▶ **CODIGO DE COMERCIO. Edición Esquilo.1992**
- ▶ **CHIAVE NATO, Alberto. Introducción a la Teoría General de la Administración. 3^{era} edición. México. Mc Graw Hill, 1989 Pag. 687**
- ▶ **KINNEAR, Tomas C. Investigación de Mercados. 1^{era} edición. Mexico D.F, Mc Graw Hill S.A. 1990**
- ▶ **KOTTER, Philip. Mercadotecnia. 2da edición. México. Pretince How, Hispanoamericana S.A. Pag. 753**
- ▶ **MENDEZ, Carlos. Guía para Elaborar Diseños de Investigación en Ciencias Economicas, Contables y Administrativos. Mc Graw Hill.**
- ▶ **MICHAEL J, Elzel. Willian, Staton. Bruce. Walker. Fundamentos de Marketing. 10 edición. México. Mc Graw Hill, 1997**
- ▶ **WWW. El Transporte.Com.Co**
- ▶ **WWW.Anatra.Com.Uy/ index2.HTM.**
- ▶ **WWW. Google.com**
- ▶ **WWW.gobernaciondelatlantico.com.co**