

UNIVERSIDAD ESAN



**Plan de negocio para implementar un servicio de movilidad particular
para estudiantes de la Universidad Católica San Pablo de Arequipa.**

Tesis presentada en satisfacción parcial de los requerimientos para obtener
el grado de Maestro en Administración.

Por:

Giovanna María García Jarufe

Mención Finanzas

Maestría en Administración de Negocios MTP-AQP XIII

Arequipa, 16 de abril del 2018

RESUMEN EJECUTIVO



Maestría en:

Administración de Empresas

Título de la tesis:

Plan de negocios para un servicio de movilidad particular para estudiantes de la Universidad Católica San Pablo de Arequipa

Autora:

García Jarufe, Giovanna María

RESUMEN:

Los sistemas de transporte urbano eficientes son vitales en la economía, el desarrollo y la competitividad global de las ciudades, (Banco Interamericano de Desarrollo , 2013). El servicio de transporte en la ciudad de Arequipa, es brindado por pequeños operadores privados, son 220 rutas de las cuales solo el 58% (128 empresas) están autorizadas y el 42% trabaja en la informalidad, lo que contribuye en generar condiciones inseguras y caóticas, además de los daños medioambientales que ya se ocasionaron. (Municipalidad Provincial de Arequipa, 2012). El costo de la degradación ambiental en el Perú supera el 5 por ciento del PBI, e incide de manera significativa en la mortalidad y morbilidad de la población, según el Banco Mundial, el impacto de la contaminación atmosférica en el Perú se estima en 11 500 muertes anuales. (Banco Mundial, 2016). Adicionalmente a ello, en la ciudad de Arequipa el 54.3% de choferes del transporte público presentan niveles severos del síndrome de Burnout, en tanto el 45.7% están en un nivel medio y ningún conductor se ha clasificado en el nivel leve; estas cifras muestran que los buses están siendo conducidos por personas con altos niveles de agotamiento emocional, de despersonalización y bajos niveles de realización personal, lo que ocasiona tengan una actitud individualista, sean agresivos, no respeten las normas de tránsito y presenten conducta antisocial; actitudes que desencadenan en, mayor incidencia de accidentes de tránsito. (Arias, Mendoza del Solar, & Masías, 2013)

El objetivo de este trabajo es desarrollar un plan de negocio para la implementación de un servicio de transporte, dirigido a alumnos de la Universidad Católica San Pablo de Arequipa, como una alternativa de servicio de transporte eficiente y comprometido con el cuidado del medio ambiente, brindado por conductores que tengan una adecuada preparación y salud mental, con soporte de la tecnología dado que mediante una aplicación instalada en el celular, se podrá realizar un manejo eficiente del tiempo, gestionar pagos, conocer horarios y paraderos, así como garantizar la hora de llegada.

Para ello se plantearon los siguientes objetivos.

- Conocer el perfil del mercado objetivo y analizar la demanda potencial para el tipo de servicio propuesto.
- Diseñar un modelo de negocio para el servicio de transporte privado dirigido a alumnos de la Universidad Católica San Pablo de la ciudad de Arequipa.
- Diseñar la arquitectura de la aplicación (APP).
- Determinar la viabilidad económico-financiera del negocio.

.A fin de conocer el perfil del mercado objetivo y la demanda, se realizó una investigación exploratoria, la información de fuente primaria se obtuvo de encuestas aplicadas a los alumnos de la UCSP cara a cara y posteriormente se realizó el focus group que permitió conocer sus particularidades del mercado y definir ciertas características del servicio.

El mercado quedó segmentado al grupo de estudiantes de la UCSP, que trasladan en transporte público desde el distrito de José Luis Bustamante y Rivero, que están dispuestos a pagar un adicional sobre el precio actual del transporte urbano y que además, aspiran a un servicio seguro, confortable, que les permita llegar puntualmente a clases.

El modelo de negocio que se propone, consiste en brindar servicio de transporte para alumnos de la Universidad Católica San Pablo, desde sus domicilios al campus universitario y viceversa, dicho servicio será pre pagado y tendrá características diferenciales como exclusividad, seguridad y puntualidad, se brindará con el soporte de una Aplicación (APP). El combustible que usarán los buses será GNV por ser el combustible menos contaminante disponible hasta el momento, lo que contribuye al cuidado del medio ambiente.

El diseño de la aplicación, considera opciones para brindar información sobre el control de horarios, puntos de paradas, consultas de saldos y la interacción con la empresa. De igual manera permitirá el control de venta de viajes para evitar exceder la capacidad instalada y dejar sin servicio a alumnos que ya pagaron.

La ejecución del análisis financiero resultó favorable, para un precio promedio por viaje de S/.2.21 se obtuvo un Valor Actual Neto positivo, una tasa interna de retorno económica de 22% y la financiera de 31%. Todo ello con una estimación de atención del 61% de la demanda en un solo distrito. Por lo tanto, se concluye que las condiciones de viabilidad para el presente plan de negocios están dadas, tanto por los niveles de aceptación del servicio, como los niveles de sustentabilidad del mismo.

Resumen elaborado por la autora