

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, MANAGUA

UNAN - MANAGUA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

CENTRO UNIVERSITARIO DE DESARROLLO EMPRESARIAL – PROCOMIN



TEMA DE INVESTIGACIÓN

FORMULACION DE ESTRATEGIA DE PREVENCIÓN PARA LA REDUCCIÓN DE
ACCIDENTES AUTOMOVILÍSTICOS DE LA FLOTA VEHICULAR DE LA EMPRESA
CLARO NICARAGUA EN EL 2021

TESIS PARA OPTAR AL TÍTULO DE MÁSTER EN ADMINISTRACIÓN FUNCIONAL
DE EMPRESA

AUTOR:

LIC. YOHANA CAROLINA GARCÍA SALAVERRY

TUTOR:

PDH. FREDY FITORIA REYES

Fecha

05 DE ABRIL 2022

i. Dedicatoria

El presente trabajo está dedicado principalmente a Dios, por permitir el llegar hasta este punto, por dar constancia y paciencia en todo este proceso de formación hasta llegar a culminar con esta tarea.

A mis padres y hermano, por su amor, trabajo y sacrificio en este tiempo, a pesar de los tiempos ha mi sido fortaleza y ánimo.

A la empresa claro Nicaragua y todas las personas que ayudaron a ser realidad esta investigación compartiendo su buena fe, apoyo y han hecho que el trabajo se realice con éxito en especial a aquellos que abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos.

ii. Agradecimiento

“Dad gracias al Señor, porque Él es bueno; porque para siempre es su misericordia.” Salmos 118, Proverbios 1

Doy gracias al señor porque nos ha permitido vivir, terminar este trabajo y con su bendición llena siempre mi vida y a mi familia por los que están y lo que no están presentes.

Mi profundo agradecimiento a mi tutor por su paciencia y esmero al orientarme desde inicio hasta el fin de esta investigación

Extender mi agradecimiento a la empresa Claro Nicaragua por confiar en mí, abrirme las puertas y permitirme realizar todo el proceso investigativo.

iii. Carta aval del tutor



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN - MANAGUA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS
CENTRO UNIVERSITARIO DE DESARROLLO EMPRESARIAL
CUDECE – PROCOMIN

Maestro

Ramfis Muños Tinoco

Director Ejecutivo

Centro Universitario de Desarrollo Empresarial (Procomin)

Su despacho

Estimado maestro Muños:

En cumplimiento con lo establecido en el artículo 97 inciso d, del Reglamento del sistema de estudios de posgrado y educación continua SEPEC- UNAN – MANAGUA, Tengo a bien comunicarle culminación de tutoría de tesis de maestría con el tema: **“Formulación de estrategia de prevención para la reducción de accidentes automovilísticos de la flota vehicular de la empresa claro Nicaragua en el 2021.”**. Presentada por la licenciada **Yohana Carolina García Salaverri**, como requisito para optar al título de Master en Administración Funcional de Empresas.

Tomando en consideración la metodología para la presentación del trabajo de tesis establecida por la UNAN – MANAGUA, como tutor, considero que el presente documento cumple con los elementos científicos, técnicos y académicos necesarios para ser sometidos a defensa ante tribunal de tesis y entrega de informe final de la misma.

Dado en la ciudad de Managua a los cinco días del mes de abril del año dos mil veintidós.

PhD. Fredy Danilo Fitoria reyes

Docente Titular

iv. Resumen

Esta investigación se refiere a diseñar una propuesta de disminución de accidentes de tránsito vinculada a la flota vehicular de la empresa Claro Nicaragua, con ayuda de herramientas de planeación estratégica, en un periodo específico de 9 meses.

Los fundamentos relacionados con el tema seleccionado son: el proceso administrativo como tal: planificación, organización, dirección y control. La planificación estratégica, la aplicación de la matriz BCG con un enfoque particular en vez de fraccionar la cuota de mercado, será la cuota de accidentes para determinar las razones de los accidentes. Otras bases aplicadas son: los indicadores claves de desempeño que identificarán los efectos que intervienen en el proceso de la empresa con el apoyo del cuadro de mando integral se moldeará una estrategia de respuesta a tales resultados.

El procedimiento para la obtención de datos consistió, en revisar los documentos (expedientes) referentes a los accidentes de tránsito mediante el empleo de fichas de recolección de datos, estas fichas extraen información requerida desde información general hasta especificaciones de magnitud de daños de cada accidente en el periodo consultado.

Las conclusiones que se expresan son en su mayoría daños meramente materiales con el riesgo de un rápido deterioro del bien mueble, a razones de no visualización de objetos, terreno y la más común por colisión entre vehículos.

Palabras clave: Accidentes de tránsito, Flota vehicular, Plan estratégico, Proceso administrativo.

Tabla de contenido

i.	Dedicatoria	i
ii.	Agradecimiento	ii
iii.	Carta aval del tutor	iii
iv.	Resumen.....	iv
I.	Introducción	1
1.1.	<i>Antecedentes.....</i>	3
1.1.1.	Antecedentes teóricos	3
1.1.2.	Antecedentes de campo	5
1.2.	<i>Justificación</i>	9
1.3.	<i>Planteamiento del problema.....</i>	10
1.4.	<i>Formulación del problema.....</i>	10
II.	Objetivos	11
2.1.	<i>Objetivo general.....</i>	11
2.1.1.	Objetivos específicos.....	11
III.	Marco teórico	12
3.1.	<i>Generalidades de la administración</i>	12
3.2.	<i>Sobre administración de flota.....</i>	15
3.3	<i>Estrategia y planificación</i>	21
3.4.	<i>Herramientas de planificación estratégica.....</i>	22
3.4.1	Matriz BCG.....	24
3.4.2	KPI	26
3.4.3	Mapa estratégico.....	29
3.5.	<i>Generalidades de accidentes de transito</i>	32
IV.	Hipótesis.....	40
V.	Operacionalización de las Variables	41

VI. Diseño Metodológico	42
6.1. <i>Tipo de Estudio</i>	42
6.2. <i>Tipo de Enfoque</i>	42
6.3. <i>Tipo de Alcance</i>	43
6.4. <i>Determinación del Universo o Población</i>	44
6.5. <i>Selección de la Muestra</i>	45
6.6. <i>Proceso de Investigación</i>	45
6.7. <i>Selección de Técnicas e Instrumentos para la recolección de datos</i>	47
VII. Resultados y Análisis de Resultados	48
7.1. <i>Perfil de la empresa</i>	48
7.1.1. <i>Historia de la empresa</i>	48
7.1.2. <i>Misión</i>	48
7.1.3. <i>Visión</i>	48
7.1.4. <i>Valores corporativos</i>	49
7.1.5. <i>Servicios</i>	49
7.2. <i>Definir las principales causas de accidentes aplicando la matriz BCG según los reportes de accidentes de tránsito</i>	50
7.3. <i>Determinar consecuencias de los accidentes de tránsito de la flota vehicular de claro Nicaragua que impactan en el desarrollo organizacional</i>	56
7.3. <i>Identificar acciones que minimicen las causas y consecuencias de accidentes de tránsito en la flota vehicular de claro Nicaragua para contribuir al desarrollo organizacional. en el periodo enero-a septiembre del 2021.</i>	62
7.4 <i>Elaborar una propuesta para la disminución de accidentes de tránsito de la flota vehicular de claro Nicaragua</i>	68
Propuesta para la disminución de accidentes de tránsito de la flota vehicular de claro Nicaragua. .	71
VIII conclusiones	78
IX. Recomendaciones	79
X. Bibliografía	80
XI. Anexos	83

Tabla de ilustraciones

Gráfico 1 clasificación de accidente	50
Gráfico 2 Culpabilidad fuente,	55
Gráfico 3 cantidad de accidentes.	57
Gráfico 4 Días de proceso.....	58
Gráfico 5 Costo de reparación.	60
Gráfico 6 EDad de los conductores.....	63
Gráfico 7 accidentes por mes.....	64
Gráfico 8 accidentes por tipo de vehiculo.....	65
Gráfico 9 Accidentes de trafico año por tipo.....	66
Gráfico 10 Severidad de los accidentes	67

I. Introducción

En el día a día de operación de cualquier empresa se presentan vicisitudes dentro de la ejecución, sin embargo, es de considerar cuando estos sucesos se hacen frecuentes a una magnitud casi diaria e intervienen con el ejercicio o impactan de manera indirecta al ejercicio, particularmente hablando el hecho con esta naturaleza son accidentes de tránsito.

El propósito de esta investigación es idear un plan de acción que minimice los constantes accidentes de tránsito. la estadística indica que casi una vez por día se recibe un reporte de accidente de tránsito. el procedimiento se pretende construir con ayuda de las herramientas de planeación estratégicas definiendo los elementos y alcance.

La investigación es de carácter descriptiva no experimental con enfoque cuantitativo la población que a su vez es la muestra serán todos los accidentes que existieron en el periodo de enero a septiembre 2021, para recopilar la información de todos los accidentes en el periodo determinado se realizó consulta a los manifiestos de los expedientes de cada accidente, recopilando información con ayuda de fichas de recolección de datos.

Esta investigación tiene 7 acápites los cuales están distribuidos en 2 partes la primera contempla datos generales del tema como problemática, hipótesis, objetivos a cubrir, generalidades de administración, administración de flota, estrategia y planificación, herramientas de planificación y accidentes de tránsitos, diseño metodológico y análisis de resultado como segunda parte este acápite con 3 puntos que contribuyen a los análisis de resultado, utilizando métodos visuales como gráficas para la interpretación y tablas para la mayor comprensión- de lo que se va a aplicar tanto como la matriz, los KPI y CMI.

La teoría citada incluye generalidades de accidentes, la administración y el proceso administrativo, relativo a flota vehicular, planeación estratégica y herramientas de planificación estratégica como: la matriz BCG para la clasificación de las causas de los accidentes, los KPI para determinar las consecuencias a la empresa y CMI para moldear una estrategia que será la derivación de la investigación.

Se determina que los principales daños son meramente materiales, además que la principal causa es la distracción en el manejo, que los conductores culpables no pertenecen a la empresa el efecto principal el daño del activo a mediano plazo, se promete un plan estratégico con la intención de mejorar la actitud de los conductores para disminuir el número de accidentes.

Esta investigación servirá para analizar el panorama y las acciones referentes de la empresa ante los accidentes de tránsito vista desde factor causa y efecto además servirá para abrir nuevas pautas o nuevos enfoques de estrategia para aplicación en otras empresas.

1.1. Antecedentes

Para este trabajo se consultó diferentes fuentes en las cuales se citarán a continuación tanto a nivel teórico como de campo cabe señalar para efectos de antecedente de campo solo se encontraron trabajos a nivel internacional.

1.1.1. Antecedentes teóricos

Accidente

En su acepción corriente accidente es algo que sucede por casualidad o fortuitamente. El diccionario nos dice que "casualidad y accidente son palabras de sentido negativo que sólo expresan nuestra ignorancia respecto a determinados fenómenos y leyes. Del mismo modo que un ignorante, que desconoce la fuerza expansiva de la pólvora, puede estimar tal cualidad como fortuita o accidental, podemos, al desconocer determinadas cualidades y precedentes de fenómenos, considerar como accidental aquello que no lo es realmente. Glizer.I.(1993) p3

Riesgo: Probabilidad de que una oportunidad particular resulte en un accidente. Glizer.I.(1993) p343

Factores de riesgo

Según el efecto de la acción de estos factores de riesgo se los clasifica en causantes del accidente o condicionantes de sus resultados. Entre los primeros están lo que actúan afectando las demandas, los desempeños, o la exposición al riesgo y que, según el momento de la historia natural en que ejercen su acción, pueden ser predisponentes, condicionantes o precipitantes del accidente (sus causas directas e indirectas). Los segundos se consideran factores agravantes, aquéllos responsables por sus resultados para las personas

Los factores como: la necesidad de desplazarse y, las elecciones de modo de transporte, itinerario, tiempo de arribo, que establecen la exposición cuantitativa al riesgo. el desempeño del conductor en relación al mismo condiciona dos tipos de comportamientos: creación de situaciones (estrategia de manejo - macroajuste), que es selectivo, y superación de situaciones (macroajuste). El primero supone la exposición cualitativa al riesgo, en base a decisiones sobre velocidad, distancia respecto al vehículo

precedente, posición en la vía y adelantos, las que están vinculadas a la motivación del conductor Glizer.I.(1993) p148

Los accidentes de tránsito: la percepción de riesgo de los conductores

Reducir el número de accidentes de tránsito es un reto para los gestores de área. La gestión del tránsito es un asunto complejo. El sistema de transporte prioriza el uso de vía terrestre en consecuencia favorece el movimiento y la expansión del número de los automóviles Leci,R.C.(2017)p7

Este hecho, combinado con la falta de infraestructura (aceras, vías, señalización), y otros problemas en el transporte (costo, la capacidad de los medios de transporte, la contaminación, la congestión) forman un escenario favorable para el aumento de las tasas de mortalidad y morbilidad. También tenemos que considerar que el tránsito se compone de personas y como tal hay que tener en cuenta su individualidad y el desarrollo constante, sus procesos que se componen de las funciones y actividades diarias, su contexto y el momento histórico en que está insertada. At el Leci,R.C.(2017)

El riesgo podría definirse como la probabilidad de que ocurra algo indeseable. Y los factores de riesgo son elementos con alta probabilidad de desencadenar estar asociado con el desencadenamiento de un acontecimiento no deseado, no siendo necesariamente elemento causal. Por el contrario, los factores de protección son los recursos personales o sociales que tendría el papel de reducir o neutralizar el impacto del riesgo. La percepción de riesgo tendría la perspectiva del control preventivo de riesgos, y a través de la educación, influiría en el comportamiento perjudicial para la salud de la persona y el entorno en que viven Leci,R.C(2017)p7

El comportamiento del conductor se identificó como uno de los factores responsables de los accidentes de tránsito con respecto a la observación de señales de tránsito, velocidad, y las decisiones en el momento de adelantar a otro vehículo cruzando una vía. Se necesitan estudios sobre culturas y las condiciones de vida locales para la comprensión de las actitudes de los conductores, con el fin de desarrollar programas de capacitación, rehabilitación y educación. Leci, R.C(2017) p7

1.1.2. Antecedentes de campo

Según (Verne, 2008) en su Propuesta de lineamientos para la elaboración de campañas de educación para la prevención de accidentes de tránsito urbanos en la ciudad de Lima-Metropolitana”, busca ser un aporte para reducir la brecha entre factor humano y prevención de accidentes de tránsito tomando como premisa el trabajo en conjunto para la solución de un problema que afecta a todos.

se basa en la elaboración de una estrategia comunicativa, basada en la metodología del Planeamiento Estratégico de la Comunicación Educativa (PECE), que permite construir de forma gradual, sistemática y coherente el camino que permitirá elaborar todas las actividades de información, comunicación y educación necesarias para el logro de comportamientos positivos en materia de prevención y seguridad vía et al Verne;2008

de acuerdo con (Torres-Sandoval, 2017) en la Determinación de conductas inseguras en conductores de bus y su relación con accidentes de tránsito. Estudio de caso de una empresa de transporte público en Colombia un estudio observacional de corte transversal con enfoque descriptivo analítico con el objetivo de determinar conductas inseguras en conductores de bus de una empresa de transporte público y su relación con accidentes de tránsito en una muestra probabilística de 127 conductores.

La información recolectada permitirá modificar las conductas inseguras mediante el aprendizaje de conductas seguras, como futura estrategia para el mejoramiento de la seguridad vía Et al Torres Sandoval, 2017

Los resultados muestran que los conductores realizaron en promedio 86,86 conductas inseguras por cada dos horas de recorrido; de estas, el exceso de velocidad presentó mayor frecuencia, mientras que la principal causa de los accidentes de bus de la empresa fue no mantener distancia de seguridad. La correlación entre las conductas inseguras y las causas de los accidentes de la empresa es positiva pero no significativa. Et al Torres Sandoval , 2017

(ALLALI, 2016) Resalta sobre la propuesta de un plan de mantenimiento para la flota vehicular megalog en marruecos la programación del mantenimiento, cambios en parámetros como recursos humanos, físicos y tecnológicos; al igual que cambios en la

manera en que se controlan los mantenimientos como registros, fichas y formatos de documentos. Con estos cambios logramos tener actividades de mantenimiento más eficientes y por lo tanto mantener en un perfecto estado todos los vehículos de la flota MEGALOG y así los vehículos cumplan de manera satisfactoria las actividades para las que están designados.

Según (Fonseca, 2018) en desarrolló el diseño y aplicación de un modelo de gestión de riesgo de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACEC LTDA., Los resultados permitieron establecer un elevado índice de morosidad que induce a un riesgo potencial, las respuestas de la alta gerencia evidencian falencias en el control del riesgo de crédito, siendo prioritario la búsqueda de herramientas que mitiguen este problema. se propone una herramienta de carácter predictivo de Gestión de Riesgo. La aplicación de la propuesta permitió incrementar la eficiencia y eficacia de las estrategias de Negocios mejorando los indicadores de gestión. El modelo operativo se aplicó y evaluó en la institución financiera dando resultados positivos y comprobado.

El ingeniero Luis Serna en su investigación la estrategia competitiva de Porter en el sector industrial naciente de internet: un enfoque de marketing para la planeación comercial de tecnologías emergentes comenta las empresas deben desarrollar una estrategia competitiva que les permita subsistir en un entorno cambiante. Las estrategias del tipo tradicional han mostrado resultados positivos hoy en día.

Es importante desarrollar un modelo teórico y metodológico que integre Internet en las estrategias de negocios en las empresas. La aplicación del modelo debe sustentarse por la aplicación de las bases de planeación estratégica. Serna, L(2002)p6

La empresa que no cuente con estas bases sólidas, encontrará dificultades para obtener resultados positivos. Una ausencia de estrategia compromete ventajas competitivas existentes por intentar entrar a un segmento de mercado donde no se distinguen las diferencias competitivas. Et al Serna, L(2002)p6

El obtener una ventaja competitiva no requiere un nuevo enfoque radical en la forma de hacer negocios; se requiere construir sobre los principios ya probados de estrategias efectivas. En el entorno cambiante de hoy en día, las empresas deben desarrollar una estrategia competitiva que les permita sobrevivir. Aquellas compañías que sepan a Internet de la estrategia tradicional no lograrán obtener resultados favorables. Et al Serna,L(2002)p6

En el estudio evaluación de la efectividad de los procedimientos en el registro y manejo de propiedad, planta y equipo de acuerdo con las normas técnicas de control interno de la contraloría general de la república, aplicables en la facultad regional multidisciplinaria Estelí, en el año 2010.por Jaqueline Palacio

trata sobre la evaluación de efectividad de los procedimientos en el registro y manejo de Propiedad, Planta y Equipo de acuerdo a la Normas Técnicas de Control Interno de la Contraloría General de la República aplicables en la Facultad Regional Multidisciplinaria Estelí, en el año 2010; con el propósito de evaluar los procedimientos de Control Interno relacionados con los registros y actividades operativas que se llevan a cabo en la Facultad y analizar la importancia del cumplimiento de las políticas de control interno. Palacio,J.(2010)

Se considera de gran relevancia, incentivar al personal de la Facultad en cuanto a la importancia del Control Interno para el desarrollo institucional, la prevención de errores y fraudes, el logro de los objetivos y metas propuestas, así como la salvaguarda de todos sus activos, en cumplimiento con lo dispuesto en las Normas Técnicas de Control Interno. Palacio, J.(2010)

María Paltàn en su propuesta de Manual de procedimiento para el manejo y control de los activos fijos tangibles de Metrocar S.A.” diseñar un documento en el que se registre y transmita la información referente al funcionamiento de los activos fijos tangibles en las unidades administrativas de Metrocar, y que además facilite la actuación de los elementos humanos para lograr cumplir con los objetivos y desarrollo de sus funciones, como son la participación, el apoyo y el control en el giro del negocio Paltàn,M.(2007)

El enfoque del control está orientado a que los inventarios físicos estén correctamente valorizados, que la información contable en dólares americanos sea equivalente al inventario físico, que los activos asignados a cada departamento queden bajo la responsabilidad de los empleados no solamente en cuanto a su custodia, sino también en cuanto al manejo y conservación, que exista un control riguroso en cuanto a transferencias y movimientos de activos dentro y fuera de la Empresa, y que la codificación de control físico esté unificada, controlada y sistematizada permanente y debidamente. Paltàn,M.(2007)

1.2. Justificación

Los accidentes de tránsito son un riesgo que va creciendo en relación a la necesidad de moverse, la imprudencia, el descuido e incluso el alcohol. son factores que influyen todos los días al momento de realizar alguna actividad que requiera moverse de un punto a otro geográficamente hablando.

La razón de esta investigación se deriva de la situación actual que afecta a la flota vehicular de claro Nicaragua pues según informes todos los días se registra al menos un accidente vehicular.

El resultado de esta investigación será un aporte estratégico referente a la disminución y prevención de accidentes de tránsito de la flota vehicular de la empresa claro Nicaragua tomando como base de consultando todos los incidentes reportados en el periodo de enero a septiembre 2021, cubriendo ámbitos financieros, productividad y uso óptimo de los vehículos como herramientas de trabajo

Beneficiando a la empresa mejorando operatividad e inversión de recursos como tiempo dinero y activo fijo, una utilizando herramientas de planeación estratégicas enfocados bajo la óptica de accidentes de tránsito.

La investigación pretende descubrir causas, efecto, y determinada dicha información con la finalidad de formular una contramedida eficiente apoyándose de herramientas estratégicas como aporte para una administración eficiente de flota vehicular y a nivel social brindaría alertas a tomar en cuenta sobre los accidentes de tránsito.

1.3. Planteamiento del problema

La empresa claro Nicaragua Tiene una Flota de 500 vehículos operando la cual hace la tercera flota más grande del país, tiene una media de de 7 accidentes por día lo cual afecta la operatividad de la empresa. Pues se quiere una inversión de tiempo y dinero para reparar los vehículos afectados.

El síntoma evidente es el crecimiento constante de accidentes diarios tomando como referencia el periodo marzo 2020 a septiembre 2021. Otro síntoma es la disponibilidad limitada del vehículo como herramienta de trabajo luego del accidente.

La causa grosso modo según reporte son distracciones al aparcarse, falta de pericia, conductas inadecuadas al volante.

Todos estos factores dan como un pronóstico de crítico al analizar que no solo afecta operatividad de la empresa, sino aun rango de acción de afectar vidas humanas por malas prácticas al volante.

Por lo que se puede mitigar creando conciencia, corrigiendo conductas al diseñar un plan de prevención de accidentes de la flota vehicular de claro Nicaragua

1.4. Formulación del problema

¿Cómo se puede disminuir los accidentes de tránsito de la flota vehicular de Claro Nicaragua?

¿Qué se debe de hacer para encontrar las causas de los accidentes de tránsito?

¿cuál es el índice de accidentalidad de la flota vehicular en la empresa claro?

¿Cómo se van a disminuir el índice de accidentalidad flota vehicular en la empresa claro?

II. Objetivos

2.1. Objetivo general

- Formular estrategia que promueva disminución de accidentes automovilísticos de la flota vehicular en la empresa claro Nicaragua con ayuda de herramientas de planificación estratégica, basados en los registros de accidentes en el periodo enero- septiembre del 2021.

2.1.1. Objetivos específicos

- Definir las principales causas de accidentes aplicando la matriz BCG según los reportes de accidentes de tránsito en el periodo de enero- septiembre del 2021
- Determinar consecuencias de los accidentes de tránsito de la flota vehicular de claro Nicaragua que impactan en el desarrollo organizacional en el periodo enero-a septiembre del 2021.
- Identificar acciones que minimicen las causas y consecuencias de accidentes de tránsito en la flota vehicular de claro Nicaragua para contribuir al desarrollo organizacional. en el periodo enero-a septiembre del 2021.
- Elaborar una propuesta para la disminución de accidentes de tránsito de la flota vehicular de claro Nicaragua en 2021.

III. Marco teórico

Dentro del marco teórico de esta investigación, se mostrarán los lineamientos referentes este estudio. Partiendo de lo aprendido, en la formación adquirida en la administración funcional de empresa: como generalidades de la administración, todo el proceso administrativo desde ¿qué es? ,¿Qué implica?, al menos dos teorías referente al tema.

Adicional a aplicación de conocimientos recibido como planeación estratégica y herramientas de planeación estratégica, como la matriz BCG, cuadro de mando integral y los indicadores claves de rendimiento así explorando a grandes rasgos particularidades de los accidentes de tránsito , causas a nivel mundial , nivel de accidentabilidad a nivel nacional y sus causas con consecuencias de dando como resultado de todo el compendio una propuesta de diseño de estrategia para la disminución de accidentes de tránsito.

3.1. Generalidades de la administración

El señor Eduardo Arnoletto en su libro fundamento de la administración de las organizaciones recoge los siguientes significados

Administración: Etimología: Viene del latín: ad (hacia, dirección, tendencia) y minister (subordinación, obediencia). Se refiere a funciones ejercidas bajo el mando de otro, o prestar un servicio a otro. Jorge, A.E. (2014) p6

Significado actual: Se ha ampliado y se ha hecho mucho más complejo, en relación con conceptos tales como procesos, recursos, logro de metas y objetivos, eficiencia, eficacia. Definiciones de administración: Proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de recursos para conseguir objetivos organizacionales (Chiavenato) at el Jorge, A.E. (2014) p6

Coordinación de las actividades de trabajo, de modo que se realicen de manera eficiente y eficaz, con otras personas y a través de ellas (Robbins y Coulter) at el Jorge,A.E.(2014) p6

Proceso de estructurar y utilizar conjuntos de recursos orientados hacia el logro de metas para llevar a cabo tareas en un entorno organizacional (Hitt, Black y Porter) at el Jorge,A.E.(2014) p7

Definición de administración de Ivan Thompson: proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar el uso de recursos y actividades de trabajo para lograr objetivos o metas de la organización de manera eficiente y eficaz at el Jorge,A.E.(2014) p7

A partir del siglo xix, con la generalización de la Revolución Industrial, a fin de mejorar la productividad se instauraron dos escuelas muy importantes: la de Taylor en EE.UU y la de Fayol en Francia.

Escuela de Taylor o de la Dirección Científica del Trabajo. Surgió durante los primeros años del siglo xx, siguiendo las ideas de Frederick Taylor. El objetivo era elevar la productividad de los trabajadores. Se basaba en los siguientes principios: racionalización del trabajo, espíritu de equipo, división de trabajo entre dirección y trabajador , salarios basados en rendimientos (Taylor, 1903 y 1911) at el Gutiérrez, A.O. (2016) p186

Escuela de Fayol. El ingeniero francés Henri Fayol (1841-1925) desarrolló una teoría organizativa que atribuye una especial importancia a la dirección de empresa. Hace hincapié en la cadena de responsabilidades de forma piramidal. Sus principios básicos son: unidad de dirección, unidad de mando, división del trabajo (Fayol, 1916) at el Gutiérrez, A.O. (2016) p189

La administración se divide en cuatro etapas cíclicas

La dirección es el elemento de la administración en el que se logra la realización efectiva de todo lo planeado por medio de la autoridad, ejercida a base de decisiones, ya sean tomadas directamente o, como debe suceder con más frecuencia, delegando dicha autoridad, vigilando simultáneamente que se cumplan en forma adecuada todas las ordenes emitidas at el Gutiérrez, A.O. (2016) p151

La planificación consiste en decidir por anticipado qué se quiere hacer en el futuro y cuáles son los medios que van a arbitrase para alcanzarlo. La planificación es previa a las otras funciones de dirección, ya que resultaría imposible organizar, dirigir o controlar con eficacia sin unos planes adecuados. Esta función trata de determinar qué debe hacerse (fijación de objetivos), cómo debe hacerse (marcar estrategias, definir las políticas de la empresa), cuándo debe hacerse, quién debe hacerlo y cuáles son los recursos necesarios para ello, constituyendo todo ello un plan de actuación de la empresa. Gutiérrez, A.O. (2016) p185

El control, en general, consiste en medir los resultados reales y compararlos con los esperados, para, a partir de ahí, identificar desviaciones, si las hubiera, así como la forma de corregirlas. El proceso de control no acaba en ningún caso antes de realizar las correcciones a que hubiera lugar, ya que no basta con identificar las desviaciones si después no se hace nada para ponerlas en práctica at el Gutiérrez, A.O. (2016) p199

organización es la parte del sistema de dirección que trata de dotar a la empresa de una estructura que posibilite el desarrollo de las metas y objetivos empresariales. at el Jorge,A.E.(2014) p58

Dotar a una empresa de una organización o estructura consiste en agrupar actividades de la empresa en unidades operativas (departamentos, divisiones, secciones, etc.) y ordenar las relaciones entre dichas unidades, tanto para formalizar los niveles de autoridad entre los distintos niveles jerárquicos y delegar responsabilidades, como para lograr la adecuada comunicación y coordinación entre los componentes de la empresa para que las funciones desarrolladas respondan al plan común que se persigue. Su manifestación más sencilla es el organigrama, que más adelante será tratado en más profundidad at el Gutiérrez, A.O. (2016) p187

3.2. Sobre administración de flota

Debido a la escasa o casi nula información científica acerca de la flota se definirá a criterio del autor tomando como guía la definición según la RAE flota significa Conjunto de vehículos de una empresa. La Flota puede ser área, marítima o terrestre en esta última se hará referencia.

Tras la necesidad de comunicarse nace la necesidad de transportarse desde sus inicios la humanidad el moverse de un lugar a otro como medio de supervivencia.

En la actualidad las empresas de cualquier giro adoptan la necesidad de transportarse - moverse y la ajusta hacia la necesidad de llevar un bien o servicio hasta diversos puntos geográficos, que permita cumplir su objetivo como empresa.

Ley 431 clasifica los vehículos de la siguiente Automóviles adicional se hace referencia a otra clarificación ver anexo

Vehículo: Medio de transporte que circule por la vía pública, excepto los comprendidos en la definición de peatón

Transporte de carga: Son los vehículos de fuerza mecánica que transportan objetos fijos o animales y que no deben de llevar pasajeros en el espacio destinado a la carga.

Transporte público: Entiéndase como tal, a aquellos vehículos destinados al transporte de pasajeros y en los cuales no se debe de llevar carga de ninguna naturaleza, salvo el equipaje u objeto de fácil manejo de los pasajeros.

Estos por su naturaleza se dividen en tres grandes grupos: -

(a) Tracción Animal: Movidos por animales de tiro, silla o cualquier clase, tales como coche, o carreta.

(b) Tracción Humana: Los que se impulsan por fuerza muscular del hombre, como carretillas o carretones de mano, bicicletas, velocípedos.

(c) Vehículo automotor: Los que se desplazan usando un sistema de propulsión propia, sea por motor de combustión interna, eléctrico o híbrido aquel que utiliza dos o más fuentes de energía.

Para este trabajo se tomó como referencia el manual de administración de flota de Nueva York la cual es un manual en donde se establecen las políticas de administración de flotas dentro de las agencias de transporte que operan en la ciudad de Nueva York

Organización de flota Difundir y hacer cumplir el Manual de la flota, el Manual del conductor, las políticas de la flota Gestionar la adquisición, el rescate y el seguimiento de la flota, el equipo y los componentes, debe asegurarse de que todos los vehículos, equipos y piezas se registren correctamente cuando se reciben y correctamente rescatado a través de NYC Fleet al final de su vida útil, Dispensación adecuada de activos o procesos de salvamento. Kerman,T,(2016)P3

Monitoreo de desplazamientos, uso de luces y sirenas, marcas de flotas e instalaciones de componentes. Cumplir con los requisitos de inspección de vehículos de motor (MVI), administrar retiros y garantías, y mantener la flota de su agencia en buenas y seguras condiciones operativas mientras cumplir con los objetivos de servicio de la flota de la agencia. Kerman,T,(2016)P3

Hacer cumplir las reglas con respecto al uso personal no autorizado o inadecuado de la flota y el garaje de la Ciudad. activos que incluyen vehículos, combustible o tarjetas de combustible, E-Z, espacios de estacionamiento, permisos de estacionamiento, repuestos, reparación o servicios por contrato y otros activos.

Implementación de seguimiento de colisiones en toda la ciudad, junto con la colisión de agencia identificada Manager (ACM) de su agencia. • Cumplir con la ley local y la política de la ciudad en lo que respecta a la sostenibilidad de la flota. Kerman,T,(2016)P3

Mantener el Sistema de Gestión de Flotas de la Ciudad y cumplir con las pautas del sistema. • Cumplir con los requisitos de subvenciones federales y de otro tipo para cualquier vehículo o equipo obtenido. A través de apoyo financiero ajeno a la ciudad. Se notificará al CFMO de cualquier conflicto entre este Manual de Flota y los requisitos de la subvención. Kerman,T,(2016)P3

Implementar directivas de gestión para monitorear que se use y opere el equipo de la Ciudad. solo por los empleados de la Ciudad o según lo autorizado de otra manera. Kerman,T,(2016)P3

Identificación del vehículo todo lo referente a: números de identificación, Marcas de agencia será coherente y se mantendrá adecuadamente, identificación del vehículo debe Las unidades sin marcar deben registrarse en la Sistema de gestión de flotas. Marcas inadecuadas, incluidas pegatinas comerciales, muñecos Kerman,T,(2016)P8

Autorización de recursos fiscales cada flota de agencia para gestionar y consolidar adquisiciones y adquisiciones de equipos relacionados con la flota y trabajará con la Oficina de Gestión y Presupuesto (OMB) para autorizar acciones de personal y solicitudes de recursos. La consolidación de la flota en las adquisiciones reducirá contratación de tiempo y costos para agencias individuales y logrará mejores costos y servicios para la ciudad en su conjunto Kerman,T,(2016)P9

Adquisiciones La adquisición de todos los vehículos y equipos para la Ciudad se realiza a través de DCAS OCP. Trabajando con agencias individuales, CFM determina el ciclo de reemplazo general para flota y equipo. El CFMO debe autorizar el reemplazo de cualquier vehículo específico o equipo por escrito. Los vehículos pueden ser reemplazados cuando lleguen al final de su vida útil, debido a una colisión importante o robo, o si ya no es operativamente adecuado. El CFMO puede ofrecer cualquier vehículo de la agencia a otra agencia para su transferencia y reutilización antes de la decisión de subastar la unidad. Kerman,T,(2016)P16

Combustible La Ciudad usa más de 25 millones de galones de combustible por año para flotas y equipos. Y opera 415 ubicaciones de abastecimiento de combustible, incluidas tres (3) que dispensan gas natural comprimido (GNC). Además, NYC Fleet

ofrece contratos de abastecimiento de combustible en estaciones de servicio privadas y Sitios de repostaje de GNC. Por último, la Ciudad gestiona actualmente más de 150 estaciones de carga de vehículos eléctricos para repostaje de vehículos eléctricos. NYC Fleet mantiene listas de sitios de repostaje y estaciones de carga de vehículos eléctricos. Kerman,T,(2016)P19

Sostenibilidad de la flota A través de la ley local, PlaNYC y el Plan de Transición de Flota Limpia (CFTP), Nueva La ciudad de York ha delineado pasos agresivos para reducir el uso de combustible y las emisiones y para introducir combustibles y vehículos alternativos en la mayor medida posible mientras se cumplen las condiciones operativas de la flota. propósitos. Se espera que todas las agencias apoyen estos esfuerzos Kerman,T,(2016)P22

Subasta y renuncia Éstos incluyen: Aplicabilidad técnica a la misión de la agencia y la disponibilidad de un reemplazo, si necesario. El historial de mantenimiento del vehículo, incluido si el historial total de reparaciones demuestra que Es más rentable adquirir un vehículo de reemplazo que intentar extender la vida útil. Si no se puede reparar el vehículo debido a piezas de repuesto no disponibles. En casos de robo o extravío, si la pérdida del vehículo por robo se considera irrecuperable. Kerman,T,(2016)P24

Todos los robos o pérdidas de vehículos no recuperados deben documentarse en la Gestión de flotas. Sistema. Si el costo de reparar el daño a un vehículo involucrado en una colisión no es económico o hay una incapacidad para restaurar el vehículo a una condición segura. Antigüedad del vehículo en combinación con el kilometraje, las horas del motor y el estado del vehículo, incluidos condición mecánica y corporal. Limitaciones de ahorro de combustible o problemas de emisiones debido a tecnología obsoleta. Requisitos de negociación colectiva, cuando corresponda. Bajo ninguna circunstancia. Kerman,T,(2016)P24

Contratos de servicios de vehículos compartidos y otros servicios de flotas Activos de la flota de la ciudad se espera que sean agrupados y compartidos. Para ayudar a la puesta en común de los activos de la flota y optimizar la luz recursos de la flota que no

son de emergencia, la Ciudad ha invertido en contratos de uso compartido de la flota y tecnología. Las reglas para los contratos de auto compartido y el auto compartido interno estarán disponibles por separado de NYC Fleet. Antes de usar el contrato de auto compartido, los empleados de la ciudad deben firmar un formulario de acuerdo sobre el programa. Kerman,T,(2016)P24

Asignación, uso y "Reglas para operadores de vehículos urbanos" para supervisar la asignación y el uso de los vehículos de la flota y para hacer cumplir el Manual del conductor. Kerman,T,(2016)P29

Mantenimiento de vehículos La ciudad de Nueva York emplea amplios recursos internos para mantener su flota. incluyendo ubicaciones de reparación de flotas principales y talleres de expedición adicionales y unidades de reparación móviles. La Ciudad también tiene acceso a recursos de contratos de servicios, incluso a través de NYC Fleet. Los programas de mantenimiento de vehículos de la Ciudad se encargan de brindar servicios seguros y completamente operativos. vehículos para lograr las misiones de sus agencias. Kerman,T,(2016)P37

Sistema de gestión de flotas El sistema de gestión de flotas es el registro oficial de toda la flota de la ciudad de Nueva York. activos y actividades de mantenimiento. Se requiere que todas las agencias implementen completamente la Flota en toda la ciudad. Sistema de gestión administrado a través de NYC Fleet. NYC Fleet proporcionará un manual de usuario al Sistema de Gestión de Flotas. Kerman,T,(2016)P37

Gestión de colisiones e incidentes de vehículos La ciudad de Nueva York paga decenas de millones de dólares en reclamaciones de responsabilidad cada año para accidentes e incidentes de vehículos de NYC Fleet. La implementación de una colisión en toda la ciudad. y el programa de seguimiento de la gestión de incidentes mejorará la capacidad de la Ciudad para analizar, evaluar y mitigar estos riesgos de seguridad y costos. A partir del 1 de julio de 2014, Kerman,T,(2016)P39

El Sistema de gestión de flotas se utiliza como una única ubicación para rastrear toda la información y los documentos de colisiones e incidentes de vehículos, y vincular la información de tasación y reparación. Cada agencia designará una agencia de colisión Manager (ACM) para coordinar estos temas. Los beneficios de este sistema de gestión de riesgos Kerman,T,(2016)P39

incluir:

Reducción de trámites, Estandarización de la presentación de informes y la evaluación en todas las agencias, Vinculación de informes de colisiones y órdenes de trabajo y costos de reparación, Ubicación de una parada para todos los documentos relacionados con colisiones, Vinculación de informes de reclamaciones, litigios y colisiones, Análisis de riesgo detallado en una amplia variedad de campos de seguimiento comunes, Capacidad mejorada para desarrollar iniciativas de capacitación enfocadas y de mitigación de riesgos Kerman,T,(2016)P39

Instalaciones Todas las instalaciones del garaje y los lugares de combustible deben mantenerse profesionalmente con los señalización, licencias actualizadas y cumplimiento ambiental adecuado. Los garajes deben tener claro señalización de entrada y procedimientos que deben seguir los operadores de vehículos. Vehículo de motor actualizado La inspección y otras licencias de garaje deben estar colocadas en un lugar destacado. NYC Fleet se desarrollará procedimientos de inspección para instalaciones de reparación de flotas y sitios de repostaje Kerman,T,(2016)P42

Operaciones de emergencia: Las operaciones de la flota, el equipo, el combustible y los garajes son activos de emergencia críticos. Antes de posibles emergencias como tormentas costeras, los vehículos y los sitios de combustible deben completarse, generadores y torres de luz preparados, las unidades de la flota se movieron de las zonas de impacto potencial donde posible, y las instalaciones aseguradas. Kerman,T,(2016)P42

3.3 Estrategia y planificación

Planificación: Consiste en establecer los objetivos de largo, mediano y corto plazo (o metas) de la organización, y en especificar los cursos de acción que se seguirán para conseguirlos. Debe haber coherencia entre los diversos niveles temporales de objetivos, los cuales por otra parte debe ser concretos, claros, y de ser posible, cuantificables, para poder luego hacer comparaciones con los resultados. Incluye también el análisis de los recursos necesarios

El señor Aragón indica, hay que apuntar que los planes pueden ser a largo plazo (superiores a 5 años), a medio plazo (entre 1 y 5 años) o a corto plazo (hasta un año).

La planificación estratégica es un proceso de evaluación sistemática de la naturaleza de un negocio y sus objetivos a largo plazo; identifica metas y objetivos cuantitativos, desarrolla estrategias para alcanzar dichos objetivos y localiza recursos para llevar a cabo dichas estrategias Lafaurie, M. (2003)p112

Ventajas: Establece la dirección que deben seguir la empresa y sus unidades de negocio. Examina, analiza y discute sobre las diferentes alternativas posibles. La planificación facilita la posterior toma de decisiones. Supone mayores beneficios y menores riesgos. Et al Lafaurie, M. (2003)p113

Desventajas: Dedicar mucho tiempo a la descripción de la empresa en vez de analizar el mercado, la competencia o la posición competitiva. • Omite objetivos mensurables. • A veces existe mucha negligencia en el análisis de mercado. • No determina con precisión quiénes son "todos" los competidores reales y potenciales. • El plan financiero previsto a medio plazo presenta desajustes debido a factores que no podemos controlar: fluctuaciones, inflación, crisis monetarias, etc Et al Lafaurie, M. (2003)p113

según un número significativo de autores, puede ser: —Estratégica o corporativa: afecta a la totalidad de la empresa y es la alta dirección la que la lleva a cabo. — Táctica: su ámbito suele ser regional o afectar a una división geográfica o centro de trabajo. — Operativa: afecta a departamentos concretos (plan de producción, plan de ventas, plan financiero, plan de inversiones, plan de RR.HH., plan de marketing, etc.). at el Gutiérrez, A.O. (2016) p186

Según Eduardo Arnoletto especifica los siguientes principios básico estratégicos que son escuchar permanentemente al cliente, saber adaptarse y reaccionar a un entorno cambiante, decir estratégicamente (Anticiparse descentralizando las decisiones operativas, acercándolas a los lugares donde surgen los problemas y reservando al núcleo de la dirección política las decisiones de mayor peso estratégico). at el Jorge,A.E.(2014) p111

Castrillón define a las estrategias como. decisiones que establecen el Norte de una organización y su adaptabilidad en el contexto de las situaciones tanto predecibles como de incertidumbre. lo estratégico siempre está referido a lo viable, a lo posible. Castrillòn,O.A.(2014)p48

No todas las grandes decisiones que tienen que ver con los objetivos son estratégicas. En estricto sentido una estrategia genuina hace referencia a la respuesta proactiva o reactiva de la entidad ante acciones potenciales o respuestas de un contrincante inteligente. También a las acciones proactivas o reactivas frente a un entorno cambiante e incierto. Et al Castrillòn,O.A.(2014)p48

3.3. Herramientas de planificación estratégica

Los autores Sergio Andrés Pulgaín Molina y Hugo Alberto rivera en su artículo Las herramientas estratégicas: un apoyo al proceso de toma de decisiones gerencial expresa Uno de los principales retos del campo de la estrategia ha sido el desarrollo de herramientas que permitan apoyar el proceso de toma de decisiones estratégicas. estos

instrumentos serían entonces la interfaz entre los marcos teóricos y aquellos esquemas simples de día, diseño, análisis e implementación de acciones requeridas por la gerencia de las empresas, permitiendo así facilitar no sólo la toma de decisiones Puglarin,S. y Rivera,H (2012)p91.

ver a estructura como han sido concebidas estas herramientas tiene por marco dos aspectos fundamentales. el primero de ellos es el paradigma positivista, y la validez y rigurosidad de su método se logra a través de un desarrollo matemático u operacionalizando variables de tipo cualitativo. no obstante, los trabajos de Mintzberg y Waters (1982; 1985) at el Puglarin,S. y Rivera,H (2012)p91.

Como crítica a la perspectiva clásica de planeación a largo plazo en la estrategia marcaron el surgimiento tanto de nuevas corrientes de pensamiento en el campo de la estrategia convergentes a fuentes epistemológicas más modernas, como de herramientas mucho más holísticas, adaptables a la dinámica de las empresas y a su relacionamiento e influencia con el entorno. at el Puglarin,S. y Rivera,H (2012)p91.

El segundo marco, de orden empresarial, se encuentra asociado a los requerimientos de tipo técnico necesarios para la gestión asertiva de las empresas, lo que implica efectividad de la herramienta y bajo costo de implementación y utilización. las empresas entonces requieren herramientas de fácil apropiación y alto impacto, atendiendo a una promesa básica que, de hecho, se mantiene desde el origen de este tipo de instrumentos: el desarrollo de estrategias efectivas para el logro de desempeños superiores. at el Puglarin,S. y Rivera,H (2012)p91.

3.4.1 Matriz BCG

Bruce Henderson ideó el concepto de matriz de participación de crecimiento en 1970 como una herramienta para ayudar a las empresas a asignar recursos sobre la base del atractivo de su mercado y su propio nivel de competitividad. La matriz sigue siendo relevante hoy en día, pero con algunos ajustes importantes. Reeves, M. (2021) BCG. BCG. <https://www.bcg.com/>

La matriz como herramienta para gestionar la experimentación

Hoy en día, la matriz se puede adaptar para ayudar a las empresas a impulsar la experimentación estratégica necesaria para el éxito en mercados impredecibles. Esto implica cuatro pasos clave: acelerar el ritmo de la innovación; equilibrar las inversiones entre negocios nuevos y no comprobados y negocios de generación de efectivo establecidos; seleccionar inversiones y desinversiones de forma disciplinada; y medir y monitorear cuidadosamente la experimentación. at el Reeves, M. (2021) BCG. BCG. <https://www.bcg.com/>

Poner estos impulsores en una matriz reveló cuatro cuadrantes, cada uno con un imperativo estratégico específico. Las "vacas de efectivo" de bajo crecimiento y alta participación deben aprovecharse para obtener dinero en efectivo para reinvertir en "estrellas" de alto crecimiento y alta participación con alto potencial futuro. Los "signos de interrogación" de alto crecimiento y baja participación deben invertirse o descartarse, dependiendo de sus posibilidades de convertirse en estrellas. Las "mascotas" de baja participación y bajo crecimiento son esencialmente inútiles y deben liquidarse, desinvertirse o reposicionarse dado que es poco probable que su posición actual genere efectivo en algún momento. at el Reeves, M. (2021) BCG. BCG. <https://www.bcg.com/>

La matriz proporcionó a los conglomerados y empresas industriales diversificadas una lógica para redistribuir el efectivo de las vacas de efectivo a las unidades de negocio con mayor potencial de crecimiento. Esto se produjo en un momento en que las unidades a menudo conservaban y reinvertían su propio efectivo, lo que en algunos casos tenía el efecto de una disminución continua de los rendimientos de la inversión.

Los conglomerados que asignaron efectivo inteligentemente obtuvieron una ventaja. at el Reeves,M.(2021)BCG.BCG. <https://www.bcg.com/>

También brindó a las empresas una herramienta simple pero poderosa para maximizar la competitividad, el valor y la sostenibilidad de su negocio al permitirles lograr el equilibrio adecuado entre la explotación de negocios maduros y la exploración de nuevos negocios para asegurar el crecimiento futuro. at el Reeves,M.(2021)BCG.BCG. <https://www.bcg.com/>

El señor pablo Londoño en su artículo web de la página HubsPot especifica lo siguiente:

La matriz BCG es una herramienta estratégica para analizar los productos de una empresa, a partir de su posición en el mercado y su índice de crecimiento. Según sus resultados, se determina la situación y futuro de cada producto. Esta matriz clasifica a tus productos en cuatro categorías: Estrella, Vaca, Interrogante y Perro. at el Londoño.Pablo(2021) *Qué es la matriz BCG y cómo se aplica en tu estrategia de marketing* recuperado el 21 de octubre 2021 <https://blog.hubspot.es>

Por un lado, la tasa de crecimiento en el mercado se refiere a qué tan demandado es un producto dentro de su área de negocio. Por otro lado, está la tasa de participación en el mercado, que determina el nivel de participación de un producto en comparación con otras marcas que compiten en la misma industria. at el Londoño.Pablo(2021) *Qué es la matriz BCG y cómo se aplica en tu estrategia de marketing* recuperado el 21 de octubre 2021 <https://blog.hubspot.es/>

La matriz BCG funciona para clasificar cada uno de tus productos e inversiones y saber cuáles son los mejores, cuáles necesitan más dinero, cuáles convendría eliminar y a cuáles hay que observar y cuidar para que funcionen como queremos. Al comprender su posición es más fácil ejecutar acciones estratégicas. at el Londoño.Pablo(2021) *Qué es la matriz BCG y cómo se aplica en tu estrategia de marketing* recuperado el 21 de octubre 2021 <https://blog.hubspot.es/>

El señor pablo Londoño en su artículo web pregunta ¿Cómo hacer tu propia matriz BCG para tu estrategia de marketing? y responde

Haz una lista de todos tus productos.

Indica las ventas del año anterior de cada producto y el total.

Saca el porcentaje de las ventas del año pasado.

Repite los mismos pasos de las ventas del año anterior con las ventas del año actual.

Calcula el porcentaje de crecimiento de cada producto.

Investiga las ventas de la competencia.

Deduces la participación en el mercado de cada producto. las cifras pueden ser cerradas o incluir decimales. De cualquier forma, la operación será la misma: Ventas año actual de tu producto ÷ Ventas año actual de la competencia = Participación en el mercado.

Clasifica cada producto en Estrella, Vaca, Interrogante o Perro.

3.4.2 KPI

Definición Un indicador es una expresión cualitativa o cuantitativa observable, que permite describir características, comportamientos o fenómenos de la realidad a través de la evolución de una variable o el establecimiento de una relación entre variables, la que, comparada con períodos anteriores, productos similares o una meta o compromiso, permite evaluar el desempeño y su evolución en el tiempo. Por lo general, son fáciles de recopilar, altamente relacionados con otros datos y de los cuales se pueden sacar rápidamente conclusiones útiles y fidedignas. at el DANE (2002) p12

En el informe sobre diseño, construcción e interpretación de indicadores de DANE los indicadores se agrupan en tres tipos:

Gestión: cuantifica los recursos físicos, humanos y financieros utilizados en el desarrollo de las acciones; y mide la cantidad de acciones, procesos, procedimientos y operaciones realizadas durante de la etapa de implementación.

Producto: cuantifica los bienes y servicios (intermedios o finales) producidos y/o provisionados a partir de una determinada intervención, así como los cambios generados por ésta que son pertinentes para el logro de los efectos directos.

Efecto: mide los cambios resultantes en el bienestar de la población objetivo de la intervención como consecuencia (directa o indirecta) de la entrega de los productos.

Criterios para la selección de indicadores. Es importante realizar un control de calidad de indicador, respondiendo a las preguntas planteadas en cada uno de los criterios fundamentales o básicos que se deben tener en cuenta para la selección de indicadores. Si se responde de forma afirmativa a todas las preguntas, el indicador será adecuado, de lo contrario se debe considerar la posibilidad de construir indicadores adicionales y someterlos al mismo control de calidad at el DANE (2002) p24

Según el señor Torrez dice que Los indicadores de gestión se suelen definir de tres formas distintas:

Cociente entre dos valores con las mismas unidades de medición, con lo cual obtenemos un porcentaje. Imagina una autoescuela de formación vial que quiera medir su tasa de éxito de alumnos aprobados en primera convocatoria al examen de conducir: formula de un indicador de gestión para medir aprobados en una autoescuela de formación vial. Ivan,T. (S:F). *Indicadores de Gestión, para qué sirven y ejemplos de indicadores de gestión* ive consultores recuperado el 26 de octubre del 2021, <https://iveconsultores.com/>

Este resultado se presentará en un porcentaje % que representan los alumnos que aprueban la primera vez que se presentan al examen de conducir frente a todos los alumnos que se han presentado en primera convocatoria (aprueben o no). At el Ivan,T. (S:F). *Indicadores de Gestión, para qué sirven y ejemplos de indicadores de gestión* ive consultores recuperado el 26/10/2021, <https://iveconsultores.com/>

Cociente entre dos valores con distintas unidades de medición, con lo cual obtenemos una ratio. Imagina un taller mecánico de vehículos industriales que quiera medir el consumo de electricidad At el Ivan,T. (S:F). *Indicadores de Gestión, para qué sirven y ejemplos de indicadores de gestión* ive consultores recuperado el 26/10/2021, <https://iveconsultores.com/>

El señor torres Afirma los indicadores de gestión que se suelen utilizar en muchas áreas y departamentos de una empresa: At el Ivan,T. (S:F). *Indicadores de Gestión, para qué sirven y ejemplos de indicadores de gestión* ive consultores recuperado el 26/10/2021, https://iveconsultores.com

El departamento de compras necesitará un indicador de gestión para saber por ejemplo los proveedores más críticos y de los cuales depende más la organización. El almacén de una empresa necesitará un indicador de gestión para detectar cuándo hay que solicitar compras de un nuevo producto o los productos que más salen y por lo tanto los más vendidos. At el Ivan,T. (S:F). *Indicadores de Gestión, para qué sirven y ejemplos de indicadores de gestión* ive consultores recuperado el 26/10/2021, <https://iveconsultores.com/>

El departamento de producción necesita un indicador de gestión para conocer, por ejemplo, cuál es el margen comercial medio sobre el precio de venta de los productos de una organización. El departamento de ventas necesitará un indicador de gestión para saber cuál el volumen medio de ventas de cada vendedor y a partir del cual marcar un límite mínimo a exigir a cada uno de ellos. At el Ivan,T. (S:F). *Indicadores de Gestión, para qué sirven y ejemplos de indicadores de gestión* ive consultores recuperado el 26/10/2021, <https://iveconsultores.com/>

El departamento de contabilidad necesitará un indicador de gestión si quiere saber cuál es el número medio de asientos contables que introducen a la semana o al mes cada una de las personas que componen el departamento y así analizar la productividad de cada uno de ellos. En cada empresa se necesitarán diferentes indicadores para asegurar la buena marcha de sus procesos. Será decisión de gerencia o dirección el seleccionar los indicadores más útiles en función del tamaño de la organización y complejidad de sus procesos. At el Ivan,T. (S:F). *Indicadores de Gestión, para qué sirven y ejemplos de indicadores de gestión* ive consultores recuperado el 26/10/2021, <https://iveconsultores.com/>

3.4.3 Mapa estratégico

Un cuadro de mando integral (CMI) es una herramienta de gestión que ayuda a la toma de decisiones directivas al proporcionar información periódica sobre el nivel de cumplimiento de los objetivos previamente establecidos mediante indicadores. El CMI permite la translación de la estrategia de la organización en objetivos concretos y la evaluación de la interrelación entre los diferentes indicadores

La perspectiva de un CMI A veces se piensa que un CMI se caracteriza por las cuatro perspectivas: financiera, de clientes, interna y de aprendizaje y son aplicables en un gran número de empresas para organizar el modelo de negocio y estructurar los indicadores y la información. at el Dávila,A.(1999)p38

La perspectiva financiera incorpora la visión de los accionistas y mide la creación de valor de la empresa. Responde a la pregunta: ¿Qué indicadores tienen que ir bien para que los esfuerzos de la empresa realmente se transformen en valor? Esta perspectiva valora uno de los objetivos más relevantes de organizaciones con ánimo de lucro, que es, precisamente, crear valor para la sociedad. at el Dávila,A.(1999)p38

La perspectiva del cliente refleja el posicionamiento de la empresa en el mercado o, más concretamente, en los segmentos de mercado donde quiere competir. Por ejemplo, si una empresa sigue una estrategia de costes es muy posible que la clave de su éxito dependa de una cuota de mercado alta y unos precios más bajos que la competencia. Dos indicadores que reflejan este posicionamiento son la cuota de mercado y un índice que compare los precios de la empresa con los de la competencia. La perspectiva interna recoge indicadores de procesos internos que son críticos para el posicionamiento en el mercado y para llevar la estrategia a buen puerto. at el Dàvila,A.(1999)p3

Perspectiva Procesos Internos Para alcanzar los objetivos de clientes y financieros, es necesario realizar con excelencia ciertos procesos. Ellos identifican los directivos, en los que se debe ser excelentes, y ponen especial atención para llevarlos a cabo de una forma perfecta, y así influyan en conseguir los objetivos de los demás. Oyake.S. Santamaria, E.; Lopez, Z.(30,04,20) Herramienta de Gestión-Cuadro de Mando Integral ajustado a las particularidades de ONGS privadas Caso Obra Social Sopeña Oscus-Ecuador. Espacios. recuperado el 26/10/2021 de: <https://www.revistaespacios.com>

Teniendo en cuenta las relaciones de causa efecto ligadas a los objetivos, para hallar los correspondientes a la perspectiva de procesos, conviene plantear la siguiente cuestión: ¿Cuáles son los procesos clave que permiten ofrecer la proposición de valor a los clientes, y satisfacer a los accionistas? La respuesta debe formularse, teniendo en cuenta la importancia de la propuesta de valor al cliente, y la estrategia de competición en el éxito del negocio, identificando los procesos determinantes. At el Oyake.S. Santamaria, E.; Lopez, Z.(30,04,20) Herramienta de Gestión-Cuadro de Mando Integral ajustado a las particularidades de ONGS privadas Caso Obra Social Sopeña Oscus-Ecuador. Espacios. recuperado el 26/10/2021 de: <https://www.revistaespacios.com>

Perspectiva de Formación y Crecimiento Es la perspectiva de mayor atención, sobre todo si se piensa obtener resultados constantes a largo plazo. Aquí se identifica la infraestructura necesaria para crear valor en ese plazo. Se debe lograr formación y crecimiento en tres áreas: personas, sistemas y clima organizacional. At el Oyake.S. Santamaria, E.; Lopez, Z.(30,04,20) Herramienta de Gestión-Cuadro de Mando Integral ajustado a las particularidades de ONGS privadas Caso Obra Social Sopeña Oscus-Ecuador. Espacios. recuperado el 26/10/2021 de: <https://www.revistaespacios.com>

Normalmente son intangibles, pues son identificadores relacionados con capacitación a personas, software o desarrollos, maquinas e instalaciones, tecnología, y todo lo que hay que potenciar para alcanzar los objetivos desde las perspectivas anteriores. At el Oyake.S. Santamaria, E.; Lopez, Z.(30,04,20) Herramienta de Gestión-Cuadro de Mando Integral ajustado a las particularidades de ONGS privadas Caso Obra Social Sopeña Oscus- Ecuador. Espacios. recuperado el 26/10/2021 de: <https://www.revistaespacios.com>

En el caso de la empresa que compite en coste, posiblemente los indicadores de productividad, calidad e innovación de procesos sean importantes. El éxito en estas dimensiones no sólo afecta a la perspectiva del cliente, sino también a la financiera, por el impacto que tienen sobre las rúbricas de gasto. La última perspectiva en este modelo de CMI es la de aprendizaje y crecimiento. Para cualquier estrategia, los recursos materiales y las personas son la clave del éxito.

Pero sin un modelo de negocio apropiado, muchas veces es difícil apreciar la importancia de invertir, y en épocas de crisis lo primero que se recorta es precisamente la fuente primaria de creación de valor: se recortan inversiones en la mejora y el desarrollo de los recursos. at el Dàvila,A.(1999)p39

3.4. Generalidades de accidentes de tránsito

Accidente de tránsito: Acción u omisión culposa cometida por cualquier conductor, pasajero o peatón en la vía pública o privada causando daños materiales, lesiones o muerte de personas, donde interviene por los menos un vehículo en movimiento [ley 431] 2014

Movilizarse en el tránsito implica ir superando dificultades, riesgos. Cuanto más riesgo existan para ser superados y en la medida que ello deba hacerse en más oportunidades, mayor será la probabilidad de que ocurran errores y de que los mismos desemboquen en accidentes. at el Glizer.I.(1993) p50

El accidente de tránsito involucra entonces a personas que se encuentran ejerciendo la actividad de transportarse (como conductores, peatones o pasajeros) en un ámbito específico (la vía pública). Es probable que la diferencia en las tasas de mortalidad por accidentes de tránsito entre países se deba, en gran parte, al tipo de riesgos y de exposición a los mismos que se dan en cada contexto. at el Glizer.I.(1993) p50

El término riesgos se utiliza en este caso en una acepción muy amplia, abarcando aspectos tan disímiles como pueden ser un obstáculo físico, el escaso control policial o la proporción de conductores ebrios. at el Glizer.I.(1993) p50

Prácticamente corresponde a la noción de factores de riesgo y, dentro de la secuencia del accidente, podrían considerarse como causas iniciales, predisponentes al mismo. Por ejemplo, en el caso de un camino sin demarcación (factor inicial, predisponente), un conductor desplazándose de noche, o con lluvia, o a velocidad elevada (factores intermedios, condicionantes) puede, por acción de un factor precipitante o final (un animal que se cruza súbitamente, encandilamiento), perder el control y sufrir un accidente at el Glizer.I.(1993) p50

Accidente de tránsito: Acción u omisión culposa cometida por cualquier conductor, pasajero o peatón en la vía pública o privada causando daños materiales, lesiones o muerte de personas, donde interviene por los menos un vehículo en movimiento [ley 431] 2014

Estadísticas

Según el comportamiento de accidentes de tránsito en Nicaragua se reporta que las principales causas en el período 2018-2019 son: no guardar la distancia , invadir carril, falta de precaución al retroceder y los principales tipos de accidentes son: colisión entre vehículos, colisión con objeto fijo, atropello a peatones, en Nicaragua tiene un promedio diario de 115 accidentes de tránsito a nivel nacional y solo en Managua son 76 accidentes los que equivale un 66% de la media diaria de accidentes (policia nacional, 2020)

Art. 21 Responsabilidad por daños El propietario de un vehículo que causare o provoque la colisión o accidente de tránsito por desperfectos mecánicos o técnicos,- falta de pericia, imprudencia o negligencia, será únicamente responsable civilmente, por los daños causados a terceros; igualmente lo será cuando el conductor de dicho vehículo no posea licencia de conducir, o teniéndola no corresponda la categoría o tipo con el vehículo conducido, sin detrimento de las responsabilidades civiles y penales que puedan ser imputadas al conductor

según el Art. 26 Conducción temeraria expresado en la ley 431 de régimen y circulación vehicular

Se establece como conducción temeraria las conductas siguientes:

- 1) Realizar o participar en competencias de velocidad ilegales.
- 2) Conducir a una velocidad superior al treinta por ciento del límite de velocidad establecido en las vías urbanas y carreteras.
- 3) Aventajar en pendientes, curvas o puentes de forma indolente.
- 4) Realizar maniobras acrobáticas con el vehículo en la vía pública.

5) Cualquier otra conducta que constituya infracción a las normas de tránsito, calificada en la presente Ley y su reglamento, que sea ejecutada por los conductores con manifiesto desprecio por la vida, la integridad física de las personas, sus bienes o con notoria y deliberada transgresión a las normas de tránsito.

Los conductores que incurran en las conductas antes relacionadas serán responsables de infracción de conducción temeraria y se les aplicará la multa correspondiente, sin perjuicio de la responsabilidad penal y civil que corresponda.

El anuario de la policía nacional muestra el comportamiento de accidentes de tránsito en Nicaragua que reporta que las principales causas en el período 2018-2019 son: no guardar la distancia, invadir carril, falta de precaución al retroceder y los principales tipos de accidentes son: colisión entre vehículos, colisión con objeto fijo, atropello a peatones, en Nicaragua tiene un promedio diario de 115 accidentes de tránsito a nivel nacional y solo en Managua son 76 accidentes los que equivale un 66% de la media diaria de accidentes (policia nacional, 2020)

Según la OMS en su reporte Traumatismos causados por el tránsito cita lo siguiente:

El enfoque de sistemas de seguridad: tener en cuenta el error humano

El enfoque de sistemas de seguridad aboga por aplicar un sistema de transporte seguro para todos los usuarios de las vías de tránsito, teniendo en cuenta la vulnerabilidad de las personas a las lesiones graves causadas por el tránsito, y reconociendo que el sistema se debería concebir para tolerar el error humano. Los elementos más importantes de este enfoque son la seguridad de las vías y los arcenes, la circulación a velocidades seguras y la seguridad de los vehículos y los usuarios, todo lo cual se deberá enfocar a poner fin a las colisiones mortales y reducir el número de traumatismos graves. et la OMS(s.f.) *Traumatismos causados por el tránsito*. Recuperado el 26/10/2021 <https://www.who.int/>

La velocidad

- Hay una relación proporcional entre el aumento de la velocidad media y la probabilidad de que ocurra una colisión, así como con la gravedad de sus consecuencias. Por ejemplo, cada aumento del 1% en la velocidad media da lugar a incrementos del 4% en el riesgo de que se produzca una colisión mortal y del 3% en el riesgo de colisión grave. et la OMS(s.f.) *Traumatismos causados por el tránsito*. Recuperado el 26/10/2021 <https://www.who.int/>
- El riesgo de muerte para los peatones atropellados frontalmente por un automóvil aumenta rápidamente (por ejemplo, si pasamos de 50 km/h a 65 km/h, se multiplica por 4,5 veces). et la OMS(s.f.) *Traumatismos causados por el tránsito*. Recuperado el 26/10/2021 <https://www.who.int/>
- En los impactos laterales entre automóviles que circulan a 65 km/h, el riesgo de mortalidad para los ocupantes es del 85%. et la OMS(s.f.) *Traumatismos causados por el tránsito*. Recuperado el 26/10/2021 <https://www.who.int/>
- Conducción bajo los efectos del alcohol u otras sustancias psicoactivas et la OMS(s.f.) *Traumatismos causados por el tránsito*. Recuperado el 26/10/2021 <https://www.who.int/>
- Conducir bajo los efectos del alcohol o de cualquier droga o sustancia psicoactiva aumenta el riesgo de que se produzca una colisión que cause muertes o lesiones graves. at la organización mundial de la salud et la OMS(s.f.) *Traumatismos causados por el tránsito*. Recuperado el 26/10/2021 <https://www.who.int/>
- En los casos de conducción bajo los efectos del alcohol, el riesgo de colisión es notorio incluso con concentraciones bajas de las sustancias en la sangre y aumenta considerablemente cuando la concentración del conductor es de 0,04 g/dl o más. et la OMS(s.f.) *Traumatismos causados por el tránsito*. Recuperado el 26/10/2021 <https://www.who.int/>

- Cuando el conductor a tomado drogas, el riesgo de colisión aumenta en diversos grados en función de la sustancia psicoactiva. Por ejemplo, el riesgo de accidente mortal de una persona que haya tomado anfetaminas es unas cinco veces superior al de un conductor que las haya consumido. et la OMS(s.f.) *Traumatismos causados por el tránsito*. Recuperado el 26/10/2021 <https://www.who.int/>
- El uso correcto del casco puede dar lugar a reducciones del 42% en el riesgo de traumatismos mortales y del 69% en el riesgo de traumatismos craneales. at la organización mundial de la salud et la OMS(s.f.) *Traumatismos causados por el tránsito*. Recuperado el 26/10/2021 <https://www.who.int/>
- Asimismo, ponerse el cinturón de seguridad reduce de un 45% a un 50% el riesgo de muerte entre los conductores y los ocupantes de los asientos delanteros; en el caso de los ocupantes de los asientos traseros, este descenso es de un 25%. et la OMS(s.f.) *Traumatismos causados por el tránsito*. Recuperado el 26/10/2021 <https://www.who.int/>
- Además, la retención infantil permite reducir en un 60 % el riesgo de muerte. et la OMS(s.f.) *Traumatismos causados por el tránsito*. Recuperado el 26/10/2021 <https://www.who.int/>

Distracciones durante la conducción

Existen muchos tipos de distracciones que pueden afectar a la conducción. La distracción provocada por el uso de teléfonos móviles es un motivo de preocupación cada vez mayor en el ámbito de la seguridad vial. et la OMS(s.f.) *Traumatismos causados por el tránsito*. Recuperado el 26/10/2021 <https://www.who.int/>

Los conductores que usan el teléfono móvil mientras conducen tienen cuatro veces más probabilidades de verse involucrados en una colisión que los que no lo hacen. Esta distracción hace que se reduzca la velocidad de reacción (sobre todo para frenar, pero también frente a las señales de tránsito) y que el vehículo tenga tendencia a no mantenerse en el carril correcto y a no guardar las debidas distancias. at la organización mundial de la salud et la OMS(s.f.) *Traumatismos causados por el tránsito*. Recuperado el 26/10/2021 <https://www.who.int/>

Los teléfonos móviles manos libres no son mucho más seguros que los que se llevan en la mano, y enviar mensajes de texto durante la conducción aumenta considerablemente el riesgo de colisión. at la organización mundial de la salud et la OMS(s.f.) *Traumatismos causados por el tránsito*. Recuperado el 26/10/2021 <https://www.who.int/>

Falta de seguridad de la infraestructura vial

El trazado vial puede afectar considerablemente a la seguridad. Teóricamente, todas las vías se deberían concebir teniendo en cuenta la seguridad de todos los usuarios, de manera que hubiera servicios adecuados para peatones, ciclistas y motociclistas. Las aceras, los carriles para bicicletas, los cruces seguros y otras medidas de ordenamiento del tránsito pueden ser fundamentales para reducir el riesgo de lesiones entre los usuarios. et la OMS(s.f.) *Traumatismos causados por el tránsito*. Recuperado el 26/10/2021 <https://www.who.int/>

Seguridad de los vehículos

La seguridad de los vehículos es esencial para evitar colisiones y reducir la probabilidad de que se produzcan traumatismos graves. Si los reglamentos de las Naciones Unidas sobre la seguridad de los vehículos se aplicaran a los criterios nacionales de fabricación y producción, se podrían salvar muchas vidas.

Por ejemplo, estos reglamentos exigen que los fabricantes de vehículos cumplan normas relativas a los impactos frontales y laterales, incluyan el control electrónico de estabilidad (para prevenir el sobreviraje) y equipen todos los vehículos con airbags y cinturones de seguridad. et la OMS(s.f.) *Traumatismos causados por el tránsito*. Recuperado el 26/10/2021 <https://www.who.int/>

Sin esas normas básicas, el riesgo de que se produzcan colisiones y traumatismos aumenta considerablemente, tanto para los ocupantes del vehículo como para quienes están fuera de él et la OMS(s.f.) *Traumatismos causados por el tránsito*. Recuperado el 26/10/2021 <https://www.who.int/>

Atención insuficiente tras las colisiones

Las demoras para detectar la necesidad de ofrecer asistencia y para su prestación a las víctimas de unas colisiones de tránsito aumentan la gravedad de las lesiones. La atención a estos traumatismos puede tener plazos críticos: unos pocos minutos de demora pueden bastar para pasar de la vida a la muerte. Para mejorar la atención posterior a las colisiones es necesario asegurarse de que se da acceso a tiempo a la atención prehospitalaria y mejorar la calidad de la atención prehospitalaria y hospitalaria, por ejemplo, mediante programas de formación especializada. et la OMS(s.f.) *Traumatismos causados por el tránsito*. Recuperado el 26/10/2021 <https://www.who.int/>

Cumplimiento insuficiente de las normas de tránsito

Si las normas de tránsito que regulan la conducción bajo los efectos del alcohol, el uso del cinturón de seguridad, los límites de velocidad, el empleo de cascos y los sistemas de sujeción para niños no se aplican, no se podrá lograr la reducción prevista de defunciones y traumatismos debidos al tránsito relacionados con comportamientos específicos. Por consiguiente, si no se hacen cumplir las normas de tránsito, o si se percibe que no se hacen cumplir, es probable que no se las respete y, consiguientemente, será muy poco probable que influyan en los comportamientos. at la organización mundial de la salud et la OMS(s.f.) *Traumatismos causados por el tránsito*. Recuperado el 26/10/2021 <https://www.who.int/>

Para que estas normas se apliquen es preciso establecer, actualizar regularmente y aplicar normas de prevención de los factores de riesgo mencionados en los niveles nacional, municipal y local. Ello incluye también la definición de sanciones apropiadas. et la OMS(s.f.) *Traumatismos causados por el tránsito*. Recuperado el 26/10/2021 <https://www.who.int/>

El investigador Daniel Oviedo en su artículo “Educación vial: concepto e importancia global La educación vial es un proceso de desarrollo (de capacidades), socialización e integración de las personas mediante la adquisición de conocimientos, prácticas, habilidades y valores necesarios para mejorar las relaciones viales y aumentar la seguridad en las vías de tránsito, a fin de reducir al máximo los daños y las pérdidas.

Esto aplica a todos los transeúntes (peatones, ciclistas, pasajeros y conductores), desde edad preescolar y durante toda su vida, mediante tres tipos de educación: formal, no formal y refleja, que se basan en políticas, programas, legislaciones, estrategias, voluntariados, acciones coordinadas y cooperación intersectorial, ya que compete tanto a los estados y organismos internacionales, como a las familias, empresas y sociedad civil. Por consiguiente, esta no se refiere sólo a la conducción de vehículos ni se limita a las reglas y señales de tránsito. Vale recordar que la trilogía vial corresponde a los factores: humano (personas en tránsito agentes, trabajadores en las vías y normas legales), vehicular y ambiental (vías, dispositivos, clima y naturaleza). Oviedo, D. 2019, febrero Educación vial: concepto e importancia global, *humanidades*.20. <https://revistauniversitaria.uaemex.mx/>

IV. Hipótesis

Tomando en cuenta la situación descrita tanto en la justificación como en el planteamiento del problema se especulan 2 posibles soluciones las cuales son:

Hi:

La formulación de estrategia de prevención reducirá los accidentes automovilísticos de la flota vehicular de la empresa claro Nicaragua en el 2021.

Ho:

La formulación de estrategia de prevención no reducirá los accidentes automovilísticos de la flota vehicular de la empresa claro Nicaragua en el 2021.

V. Operacionalización de las Variables

objetivo	variable	definición conceptual	definición operativa	indicador	instrumento
<ul style="list-style-type: none"> Definir las principales causas de accidentes aplicando la matriz BCG según los reportes de accidentes de tránsito en el periodo de enero-septiembre del 2021 	Matriz BCG	<p>herramienta para ayudar a las empresas a asignar recursos sobre la base del atractivo de su mercado y su propio nivel de competitividad. La matriz sigue siendo relevante hoy en día, pero con algunos ajustes importantes.</p> <p>Reeves,M.(2021)BCG.BCG. https://www.bcg.com/</p>	<p>definieron las principales causas de accidentes calificándolas a travez de la matriz BCG según los reportes de accidentes de tránsito en el periodo de enero- septiembre del 2021</p>	<p>Clasificación de los motivos de accidentes de transito entre estrella: los mas comunes y que se han mantenido durante el periodo. mascota: será la causa mas baja y poco frecuente; el motivo vaca :que se mantiene a lo largo del periodo, y el motivo interrogante el cual estará determinado como la segunda posible segunda causa mas común.,</p>	<p>revisión documental y ficha de recolección de datos</p>
<ul style="list-style-type: none"> Determinar consecuencias de los accidentes de tránsito de la flota vehicular de claro Nicaragua que impactan en el desarrollo organizacional en el periodo enero-a septiembre del 2021. 	Indicadores Claves del desempeño	<p>Un indicador es una expresión cualitativa o cuantitativa observable, que permite describir características, comportamientos o fenómenos de la realidad a través de la evolución de una variable o el establecimiento de una relación entre variables, la que, comparada con períodos anteriores, productos similares o una meta o compromiso, permite evaluar el desempeño y su evolución en el tiempo.</p> <p>DANE (2002) p12</p>	<p>se concretaron los diferentes efectos que causa en los accidentes de tránsito de la flota vehicular de claro Nicaragua que impactan a la empresa utilizando de indicadores claves de desempeño con la información recopilada de los informes de accidentes en el periodo enero-a septiembre del 2021</p>	<p>tiempo de reparación , costo de reparación, frecuencia de accidentabilidad, y responsabilidad de los usuarios</p>	<p>revisión documental y ficha de recolección de datos</p>
<ul style="list-style-type: none"> Identificar acciones que minimicen las causas y consecuencias de accidentes de tránsito en la flota vehicular de claro Nicaragua para contribuir al desarrollo organizacional. en el periodo enero-a septiembre del 2021. 	Análisis de datos	<p>Los datos recogen un conjunto de hechos (una base de datos) y los patrones son expresiones que describen un subconjunto de los datos (un modelo aplicable a ese subconjunto). Técnicas de análisis de datos (2006) p2</p>	<p>se analizaron los diferentes datos extraídos de los expedientes arrojando registros que determinan la naturaleza de los accidentes , como edad, de los conductores severidad de los accidentes, etcetera.</p>	<p>Edad de los conductores, accidentes por mes , accidentes por tipo de vehículo, severidad de los accidentes.</p>	<p>revisión documental y ficha de recolección de datos</p>

VI. Diseño Metodológico

Con la finalidad de ubicar en el contexto investigativo la formulación de estrategia de prevención para la reducción de accidentes automovilísticos de la flota vehicular de la empresa claro Nicaragua, se presenta las características metodológicas utilizadas en el presente trabajo investigativo.

6.1. Tipo de Estudio

El presente trabajo se desarrolla en una investigación de tipo descriptiva. Según Bernal, T, A. (2010) el estudio descriptivo busca características particulares del objeto investigado, a fin de mostrar detalles que se extraen de los hechos estudiados.

Es pertinente aclarar que la investigación es de carácter no experimental, ya que no se realiza manipulación de variables, por lo tanto, en este estudio lo que se hizo fue observar las prácticas y procesos administrativos en su contexto natural para luego ser analizado.

Además, la investigación es de corte transversal, porque se tomó dentro de un periodo delimitado, de enero a septiembre 2021; en el que se muestran las causas y efectos de las variables analizadas dentro del tiempo trazado, por lo tanto, el autor no dará seguimiento a lo largo del tiempo; lo que acentúa su carácter de corte transversal.

6.2. Tipo de Enfoque

En esta investigación define el enfoque cuantitativo pues se ajustes la característica del mismo:

Refleja la necesidad de medir y estimar magnitudes de los accidentes de tránsito de la flota vehicular de claro Nicaragua La recolección de los datos se fundamenta en la medición Esta recolección se lleva a cabo al utilizar procedimientos estandarizados Como en este enfoque se pretende medir, los accidentes de tránsito Debido a que los datos son producto de mediciones, se representan mediante números (cantidades) y se deben analizar con métodos estadísticos, adicional que se emplea en la realidad que vive la empresa.

En una investigación cuantitativa se intenta generalizar los resultados encontrados en un grupo o segmento (muestra) a una colectividad mayor (universo o población). También se busca que los estudios efectuados puedan replicarse. Hernandez,R.(2014)p5

Al final, con los estudios cuantitativos se pretende confirmar y predecir los fenómenos investigados, buscando regularidades y relaciones causales entre elementos. Esto significa que la meta principal es la formulación y demostración de teorías. Para este enfoque, si se sigue rigurosamente el proceso y, de acuerdo con ciertas reglas lógicas, los datos generados poseen los estándares de validez y confiabilidad, las conclusiones derivadas contribuirán a la generación de conocimiento. at el Hernandez,R.(2014)p6

Esta aproximación se vale de la lógica o razonamiento deductivo, que comienza con la teoría, y de ésta se derivan expresiones lógicas denominadas “hipótesis” que el investigador somete a prueba. La búsqueda cuantitativa ocurre en la “realidad externa” al individuo. Conviene ahora explicar cómo se concibe la realidad con esta aproximación a la investigación. at el Hernandez,R.(2014)p6

6.3. Tipo de Alcance

Tomando en cuenta la problemática presentada, que el estudio está reflejado ante organizacional como es la empresa claro Nicaragua, se determina el alcance de este trabajo investigativo se define como descriptivo a razón de que está sujeta a

considerar el fenómeno Accidente de tránsito y a definir variables que impactan en la de la empresa a raíz de la cantidad de accidentes de tránsito que perjudica a la flota vehicular.

Con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas. at el Hernandez,R.(2014)p92

6.4. Determinación del Universo o Población

Las poblaciones deben situarse claramente por sus características de contenido, lugar y tiempo. at el Hernandez,R.(2014)p92

La población que se basara este estudio comprende a todos los registros de incidente de los vehículos pertenecientes a la flota vehicular que han tenido al menos una participación en algún accidente de tránsito en el periodo enero-septiembre 2021

La empresa claro cuenta con una flota vehicular activa de 500 automotores con la calcificación de: motos, montacargas camionetas, automóviles, paneles, microbuses y camiones, los cuales operan a nivel nacional.

según las estadísticas internas de accidente referente a la flota vehicular se tiene un conteo de 197 accidentes reportados desde enero a septiembre del 2021.casi un accidente por día.

6.5. Selección de la Muestra

Para el proceso cuantitativo, la muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además de que debe ser representativo de la población. El investigador pretende que los resultados encontrados en la muestra se generalicen o extrapolen a la población (en el sentido de la validez externa que se comentó al hablar de experimentos). El interés es que la muestra sea estadísticamente representativa. at el Hernandez,R.(2014)p173

Tomando en cuenta la población y la posible cantidad de variables que se pueden encontrar, al momento de aplicar los instrumentos de recolección de datos. El autor decide tomar la población siendo un numero finito de casos el cual es 197 como muestra tal cual es la población como objeto de investigación para enriquecer o demostrar la naturaleza de los datos recolectados, bajo las premisas de existir un algún factor común o no.

6.6. Proceso de Investigación

Según Sampieri el proceso investigativo parte de 10 pasos el primero será Concebir el tema a investigar

Para este tema se reúne el paso 1 al 6 según Sampieri formulación de estrategia de prevención para la reducción de accidentes automovilísticos de la flota vehicular de la empresa claro Nicaragua en el 2021.debido al incremento de accidentes de tránsito referente a la flota vehicular de claro, en la práctica teórica se revisaron temas como generalidades de la administración y de administración de la flota vehicular estrategia y planificación y se hicieron énfasis de las herramientas de planificación como la matriz BCG, KPI y MCI.

Creyendo que la posible solución ante la problemática planteada es si el planteamiento de una propuesta de estrategia de prevención de accidentes será efectivo.

Paso 6 Elección o desarrollo del diseño apropiado para la investigación • Definir cuál es el tipo de diseño más apropiado para la investigación: experimental, no experimental o múltiple. • Precisar el diseño específico. • Justificar el diseño elegido o desarrollado. at el Hernandez,R.(2014)125

Paso 7 Seleccionar una muestra apropiada para la investigación • Definir los casos (participantes u otros seres vivos, objetos, fenómenos, procesos, sucesos o comunidades) sobre los cuales se habrán de recolectar los datos. • Delimitar la población. • Elegir el método de selección de la muestra: probabilístico o no probabilístico. • Precisar el tamaño de la muestra requerido. • Aplicar el procedimiento de selección. • Obtener la muestra. at el Hernandez,R.(2014)169

Paso 8 Recolectar los datos • Definir la forma idónea de recolectar los datos de acuerdo con el planteamiento del problema y las etapas previas de la investigación. • Seleccionar o elaborar uno o varios instrumentos o métodos para recolectar los datos requeridos. • Aplicar los instrumentos o métodos. • Obtener los datos. • Codificar los datos. • Archivar los datos y prepararlos para su análisis por computadora. at el Hernandez,R.(2014)194

Paso 10 Elaborar el reporte o informe de resultados • Definición del usuario. • Selección del tipo de reporte a presentar: formato y contexto académico o no académico, dependiendo del usuario. • Elaboración del reporte siguiendo un estilo de publicaciones y del material adicional correspondiente. • Presentación del reporte. at el Hernandez,R.(2014)336

Del paso 6 al 10 según sampieri esta aplicación aplica una investigación descriptiva, el autor decide tomar la muestra como la población misma como medio para recolectar daros se tomará fichas de recolección de datos, y el análisis de toda la información obtenida del reporte de accidentes de tránsito a través de la herramienta de recolección de datos.

La cantidad de casos a investigar son registros de incidentes en el periodo comprendido de enero de septiembre del 2021, una vez aplicada la herramienta se perecedera con el análisis de las variables y luego a la interpretación de los datos obtenidos.

6.7. Selección de Técnicas e Instrumentos para la recolección de datos

Recolectar los datos pertinentes sobre los atributos, conceptos o variables de las unidades de muestreo/ análisis o casos (participantes, grupos, fenómenos, procesos, organizaciones, etcétera). Recolectar los datos implica elaborar un plan detallado de procedimientos que nos conduzcan a reunir datos con un propósito específico. at el Hernandez,R.(2014)p198

para esta investigación se realizará una revisión de la evidencia documental relacionada con administración como políticas y el énfasis principal los reportes de accidentes de tránsito comprendidos enero a septiembre del 2021.

La técnica implementada es una ficha de recolección de datos que será aplicada a los expedientes de cada accidente vehicular que intervenga en el periodo expuesto. Que incluye como acápite generales, datos del vehículo datos del accidente, datos de reparación y datos adicionales les como tiempo del proceso.

Por tal razón se tomará como inspiración la herramienta de ficha de recolección de datos la cual será basada del libro Prevención de accidentes y lesiones: Conceptos, métodos y orientaciones para países en desarrollo por D'r. Isaac Miguel Glizer. Ver anexoEsta ficha de recolección de datos estará ajustada a la necesidad de reflejar ciertos indicadores que originalmente no contempla referente a accidentes de tránsito.

VII. Resultados y Análisis de Resultados

7.1. Perfil de la empresa

7.1.1. Historia de la empresa

Claro es una marca de servicios de comunicaciones, forma parte de la empresa mexicana América Móvil, que es regida por el Grupo Carso, cuyo accionista mayoritario es Carlos Slim.

La marca fue fundada en Brasil el 19 de septiembre del 2003. Y está presente en toda la región centroamericana, América Latina, Puerto Rico y República Dominicana.

En Nicaragua cuenta con la red más completa de telecomunicaciones, compuesta por Fibra Óptica, tecnología 4G y cobertura satelital nacional que cubre todas las fronteras terrestres, desde el Pacífico hasta la región del Atlántico.

7.1.2. Misión

Facilitar el acceso a soluciones y servicios de conectividad de alta calidad, con la más avanzada tecnología en telecomunicaciones, para acercar cada día a más personas y transformar positivamente su vida.

7.1.3. Visión

Preservar nuestro liderazgo en las industrias de telecomunicaciones y continuar siendo un agente de cambio, a través de la comercialización de soluciones de conectividad y servicios de última generación en todos los países que operamos.

7.1.4. Valores corporativos

Los valores corporativos son las cualidades que distinguen y orientan, los cuales se ponen en práctica a diario como eje fundamental la cultura de excelencia productividad y liderazgo

Los cuales son:

- Honestidad
- Desarrollo humano
- Respeto
- Creatividad empresarial
- Productividad
- Optimismo y actitud positiva
- Legalidad
- Austeridad
- Sustentabilidad

7.1.5. Servicios

Los productos y servicios que oferta claro, se dividen en 2 grandes grupos o mercados servicios masivos estos son todos aquellos servicios y productos que puede adquirir cualquier persona particular que van desde una recarga hasta la obtención de cable. y servicios corporativos los cuales están orientado a las diferentes empresas que operan en la región. Ajustándose debidamente a brindar el mejor servicio para su conectividad.

Dentro de los masivos el catálogo de servicios incluye telefonía fija, internet, claro TV, Caro Hogar, Móvil. El catálogo de servicio corporativos se ampliada desde a plataformas para monitoreo de flota vehicular, servidores asistencia, sin dejar de mencionar conectividad, internet, servicios de TV por Cable línea fija y celular.

7.2. Definir las principales causas de accidentes aplicando la matriz BCG según los reportes de accidentes de tránsito

Utilizando la ficha de recolección de datos en los expedientes de accidentes, se determinaron una lista de 17 causas, De manera aclaratoria la causa Otros se refiere a casos que sufrieron daño durante la circulación en la vía generalmente con daño en el parabrisas. Es importante aclarar que estas causas mencionadas hacen relación según la clasificación de causas de accidentes tránsito, determinados por la policía nacional. así mismo se explica que la razón de ser de estas causas se refiere a las practicas al volante y principalmente a la falta de precaución al manejar un automotor o peatón.

A como se detalla en la siguiente ilustración las causas están distribuidas de la siguiente manera

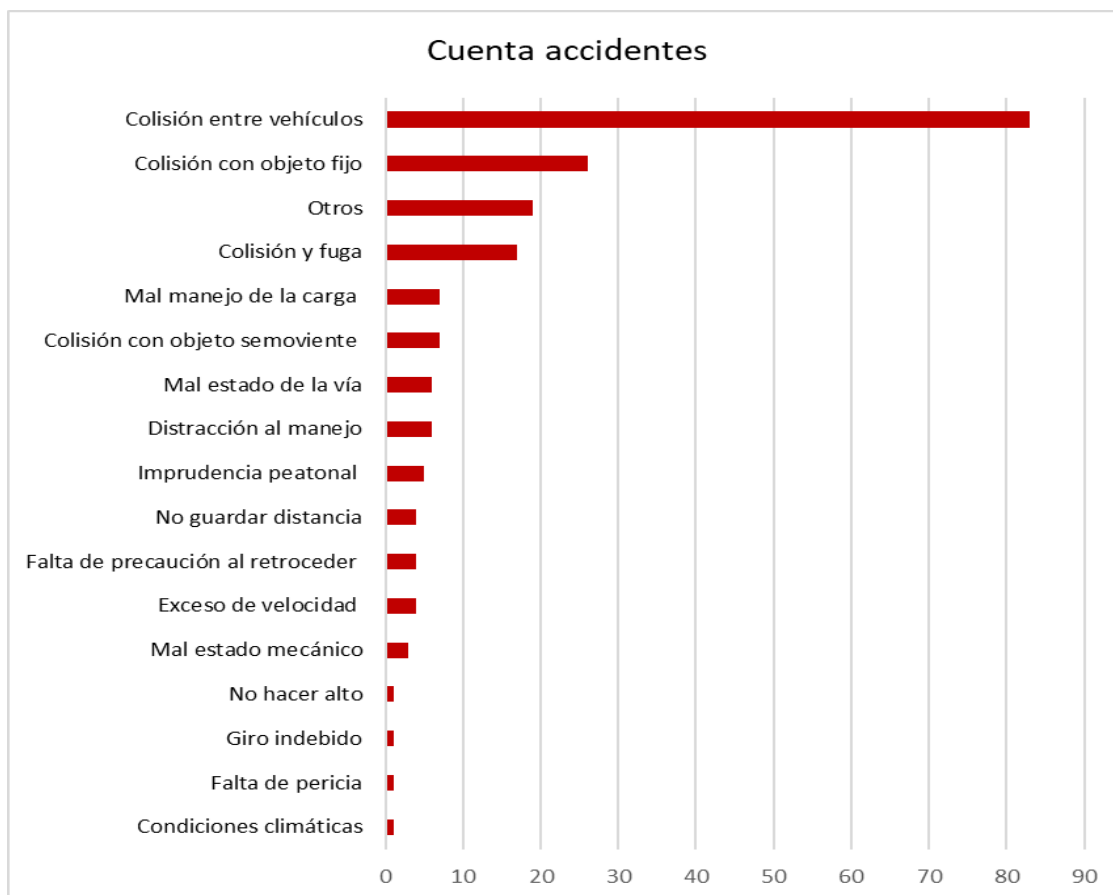


GRÁFICO 1 CLASIFICACIÓN DE ACCIDENTE

Analizando la ilustración anterior encontramos 4 causas más frecuente al momento de ocurrir un accidente de tránsito que son; Colisión y fuga con 17 ocurrencias, Otras 19 ocurrencias, Colisión con objeto fijo 26 ocurrencias y Colisión entre vehículos siendo este último con el mayor reincidente 85 veces en estos 197 registros.

Siguiendo con el enfoque de la matriz BCG primero se realizó se realizó una comparación referente al 2020 y un se notó un crecimiento expuesto en la tabla a continuación detalla los siguientes datos:

TABLA 1 VARIACIÓN DE CRECIMIENTO DE CAUSAS DE ACCIDENTES 2020-2021

Clasificación	Cuenta accidentes	porcentaje 2021	porcentaje 2020	crecimiento
Condiciones climáticas	1	1%	2%	-2%
Falta de pericia	1	1%	2%	-1%
Giro indebido	1	1%	1%	0%
No hacer alto	1	1%	1%	0%
Mal estado mecánico	3	2%	1%	1%
Exceso de velocidad	4	2%	0%	2%
Falta de precaución al retrocec	4	2%	5%	-3%
No guardar distancia	4	2%	1%	1%
Imprudencia peatonal	5	3%	2%	1%
Distracción al manejo	6	3%	4%	-1%
Mal estado de la vía	6	3%	5%	-2%
Colisión con objeto semoviente	7	4%	2%	2%
Mal manejo de la carga	7	4%	5%	-1%
Colisión y fuga	17	9%	8%	1%
Otros	19	10%	8%	1%
Colisión con objeto fijo	26	13%	10%	3%
Colisión entre vehículos	85	43%	42%	2%
Total general	197	100%	100%	3%

Fuente: elaboración propia.

Segundo se determinó la clasificación de las causas más recurrentes según crecimiento versus partición quedando la segmentación de la siguiente manera:

TABLA 2 CAUSAS MAS COMUNES CON SU PARTICIPACION 2021

Clasificación	Cuenta accidentes	porcentaje 2021	porcentaje 2020	crecimiento	Participación
Condiciones climáticas	1	1%	2%	-2%	0,33
Falta de pericia	1	1%	2%	-1%	0,50
Giro indebido	1	1%	1%	0%	1,00
No hacer alto	1	1%	1%	0%	1,00
Mal estado mecánico	3	2%	1%	1%	3,00
Exceso de velocidad	4	2%	0%	2%	-
Falta de precaución al retroceder	4	2%	5%	-3%	0,57
No guardar distancia	4	2%	1%	1%	4,00
Imprudencia peatonal	5	3%	2%	1%	2,50
Distracción al manejo	6	3%	4%	-1%	1,20
Mal estado de la vía	6	3%	5%	-2%	1,00
Colisión con objeto semoviente	7	4%	2%	2%	-
Mal manejo de la carga	7	4%	5%	-1%	1,17
Colisión y fuga	17	9%	8%	1%	1,70
Otros	19	10%	8%	1%	1,73
Colisión con objeto fijo	26	13%	10%	3%	2,00
Colisión entre vehículos	85	43%	42%	2%	1,57
Total general	197	100%	100%	3%	23,27

Es importante destacar que la participación de mercado se sacó aplicando la siguiente ecuación: la cantidad de accidentes actuales entre la cantidad de accidentes pasados obteniendo como resultado la siguiente matriz

Lo que lleva a la siguiente relación

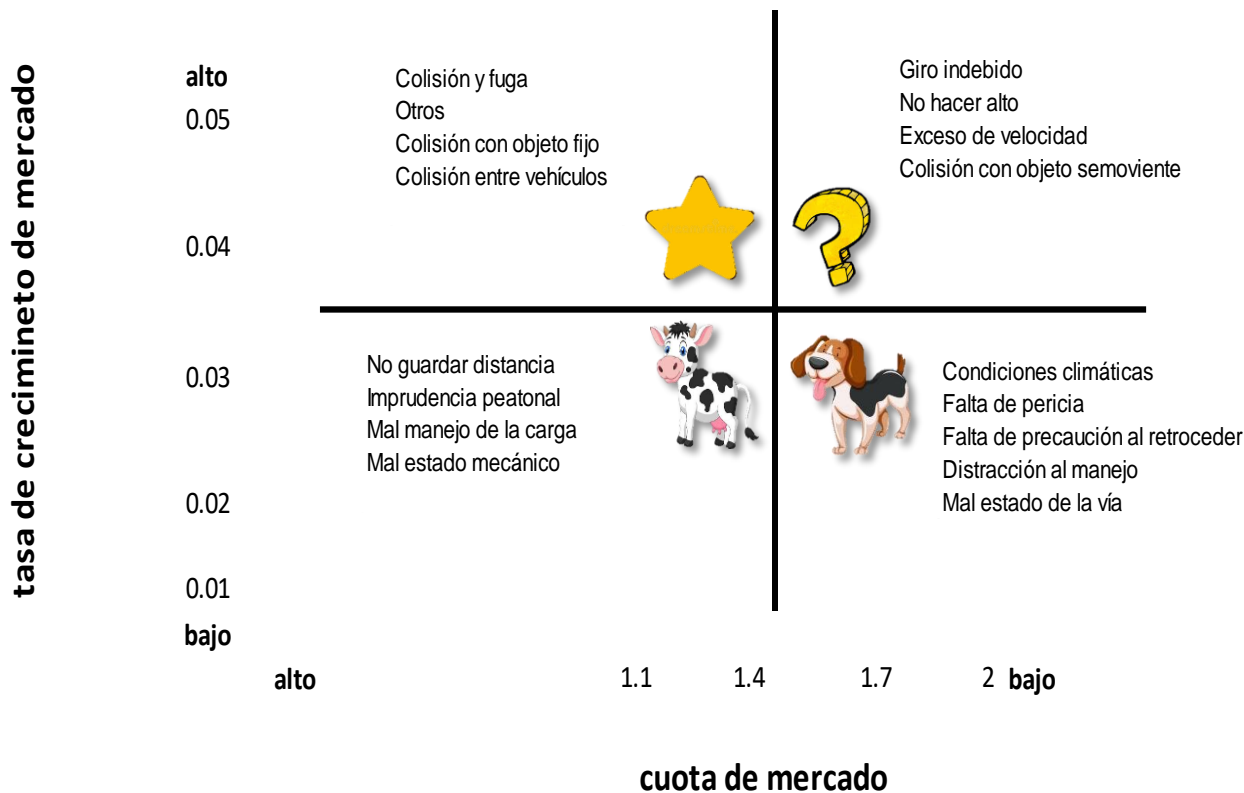


ILUSTRACIÓN 1 MATRIZ BCG APLICADA A LOS ACCIDENTES ELABORACION PROPIA

TABLA 3 CLASIFICACIÓN DE LOS ACCIDENTES

interrogación	estrella	vaca	perro
Giro indebido	Colisión y fuga	No guardar distancia	Condiciones climáticas
No hacer alto	Otros	Imprudencia peatonal	Falta de pericia
Exceso de velocidad	Colisión con objeto fijo	Mal manejo de la carga	Falta de precaución al retroceder
Colisión con objeto semoviente	Colisión entre vehículos	Mal estado mecánico	Distracción al manejo Mal estado de la vía

Fuente: elaboración propia

El producto (accidente) vaca los cuales se refiere a accidentes de casos que sufrieron daño durante la circulación en la vía dentro de esta clasificación se encuentran, no guardar la distancia, imprudencia peatonal, mal manejo de la carga, mal estado mecánico, daños que generalmente son en el parabrisas por caídas de piedras, graba entre otros.

La teoría dice que las vacas con las vacas de bajo crecimiento y alta participación deben aprovecharse para obtener dinero en efectivo para reinvertir Adaptando la teoría

dice que estos productos-accidentes que generan más gastos pues, aunque son contantes, se presenta cada mes de ser precisos. se invierten recursos como tiempo y dinero, lo cual sugiere detener si crecimiento y para evitar ser estrella, trasladando al enfoque de accidente de tránsito deben de aprovechar se para menguar a los accidentes estrellas.

Referente a este punto se identifica que la falta de un estilo de conducción que advierta la distancia o mantener un manejo defensivo, podría disminuir tanto el producto vaca como el producto estrella con una simple corrección de conducta se puede disminuir los 2 de los accidentes más comunes.

Los productos estrella son aquellos accidentes que se clasifican, debido a su frecuencia registradas en los reportes de accidentes se determina que en general fueron atribuidos a causa de no visualizar el objeto. Por ejemplo, mala maniobras, falta de reacción instantánea, amplios grados de puntos ciegos, también se toman en cuentas condiciones climáticas que obstruyen la visualización.

Igual que los accidentes vacas se deben tomar medidas las cuales están relacionadas con el uso y posición correctos de los espejos, un mejor cálculo de la distancia al maniobrar, adoptar maneras sanas al volante, también toma en cuenta las buenas prácticas de conducción: como esperar que mejore los estados climáticos, analizar el tipo de terreno en que viajara o la evaluación de posibles rutas alternas con mejores posibilidades de circulación.

En esta categoría existe como dato adicional el nivel de culpabilidad de estos accidentes, es que del total de las colisiones solo el 37 % es culpable que en total son a 31 accidentes los 83 que entran esta categoría los colaboradores son culpables tal cual indica la gráfica siguiente:

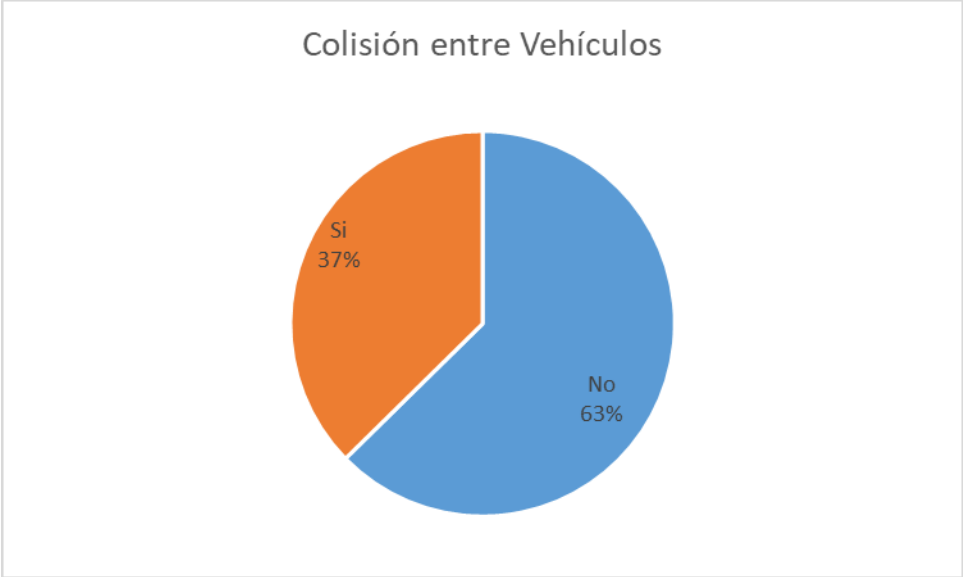


GRÁFICO 2 CULPABILIDAD FUENTE,

Lo cual, revela un número bastante alto referente a la culpabilidad, o ideal es que no existieran culpable y lo permisible tal vez dentro de un margen de 10% mas no es así; las causas reflejadas en la matriz indican una falta de concentración o enfoque recordando que al manejar cualquier tipo de vehículo se requiere una máxima atención pues un vehículo en si es un arma.

Los productos signos de interrogación: la teoría dicta que se deben de invertir o descartarse dependiendo de la posibilidad de convertirse en restrella Los cuales la mejor opción es descartarlos para que no tomen posición de los accidentes estrellas, o vacas y así estos accidentes no intervengan en la disponibilidad de los vehículos se mantenga más limitada.

Estos accidentes son incipientes, clasificación que el año 2020 no estaba contemplada que empezaron a surgir en el 2021: giros indebidos, exceso de velocidad, desatender señales de tránsito lo que advierte imprudencia entre los conductores. Y que si no se detienen esta conducta las consecuencias puede ser peores, en este periodo los daños son meramente materiales.

Por último, se encuentra los productos mascotas: según la teoría indica que son esencialmente inútiles y deben de liquidarse desinvertirse o reposicionarse dado que es poco probable que su posición actual genere afectivo en algún momento. Aplicando la teoría hacia la dirección de accidentes, son los más probable a una eliminación, entre los reportes se destaca que el vehículo estaba aparcado durante la colisión y en pocos casos fue en un semáforo que el contrario no guardo la distancia prudente y colisiono al bien.

Dentro de esta categoría existen 5 calcificaciones: 2 de las cuales no se tiene control como: Condiciones climáticas y Mal estado de la vía y los otros 3 casos son meramente cuestión de actitud la cual se puede modificar Falta de pericia, Falta de precaución al retroceder y Distracción al manejo.

7.3. Determinar consecuencias de los accidentes de tránsito de la flota vehicular de claro Nicaragua que impactan en el desarrollo organizacional

Analizando la data, se determinaron las siguientes variables: accidentalidad, tiempo de reparación, tiempo de proceso, costo de reparación estas variables serán representadas y convertidas en indicadores referidos en los siguientes gráficos; estos gráficos estarán empelados para garantizar la comprensión de los indicadores.

Los indicadores se obtendrán de manera de porcentual en la división entre dos valores con las mismas índoles para obtener un porcentaje también se tomará en cuenta a manera de ratio que será la división entre do valores de diferente índole.

Es un hecho que el nivel de accidentalidad como variable es indispensable para determinar un indicador, pues al determinar la cantidad de activos perjudicados se tiene unidad idea del margen de impacto, por ejemplo, no es lo mismo valorar un bien en perfectas condiciones que uno que con el tiempo va acumulado reparaciones.

Esta variable se determina bajo la siguiente perspectiva la cual es el total de vehículos de la flota asignada a claro Nicaragua cuya cantidad es: 500 y el total de registros dentro del periodo en cuestión estos son 195 la división de estos datos dicta que el 39% de la flota vehicular está vinculada con accidentes de tránsito como indicador al menos el 15% de las unidades están involucradas en 2 accidentes.

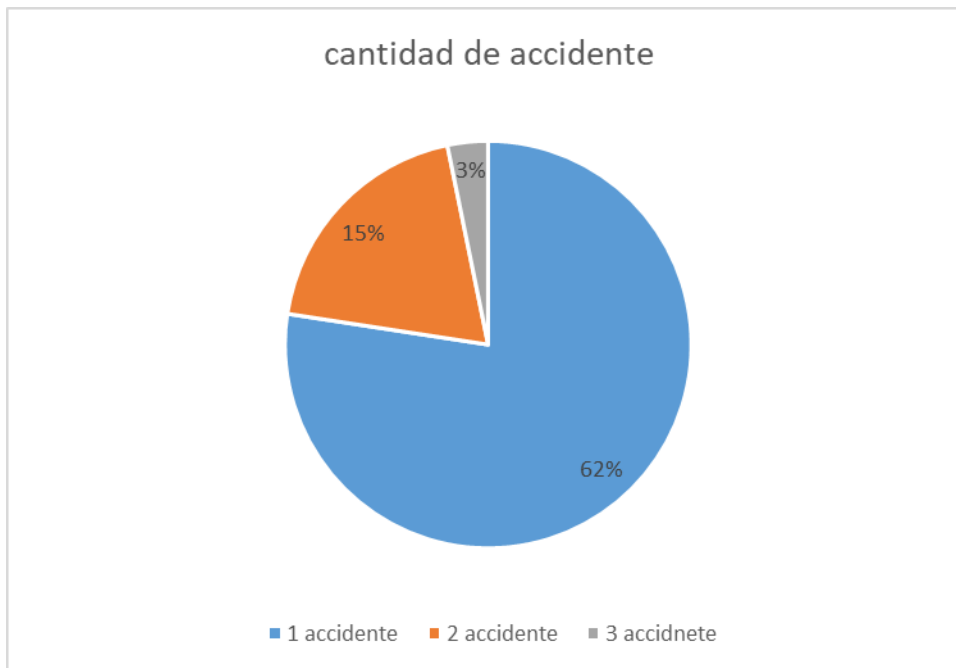


GRÁFICO 3 CANTIDAD DE ACCIDENTES.

La causa más relevante es la afectación al activo deteriorándose, adquiriendo daños colaterales por los impactos recibidos hasta que el bien quede inservible sin aprovechar su capacidad máxima de depreciación, este indicador se refiere a la cantidad de accidentes efectuados por cada activo como un tope para empezar una tasa decreciente.

Otra variable detectada en el análisis de los registros solo los tiempos de procesos que se dan antes de enviar a reparar el vehículo, estos procesos son los que intervienen desde la notificación o reporte del accidente, hasta la toma de decisión de reparación del vehículo pues el 1% de los vehículos afectados no son reparables estos de igual manera si intervienen dentro de proceso mencionado.

Este proceso en términos generales nace desde reporte del accidente, luego la recopilación necesaria para la documentación del accidente como: compilación de los papeles legales para la circulación de la unidad según la ley 431 y licencia e identificación del conductor, de ser requerido certificado de accidentes de tránsito de la policía nacional inspecciones del daño, presupuesto del daño, fallo de las instituciones pertinente y finaliza con disponibilidad del taller para la atención del vehículo dañado.

Para el nacimiento del indicador se toma como referencia la clasificación del estado del accidente o del daño las cuales son En reparación, Reparado, pendiente de reparación, no reparado entre los días promedio registrados por cada sector según la Grafica queda de la siguiente manea

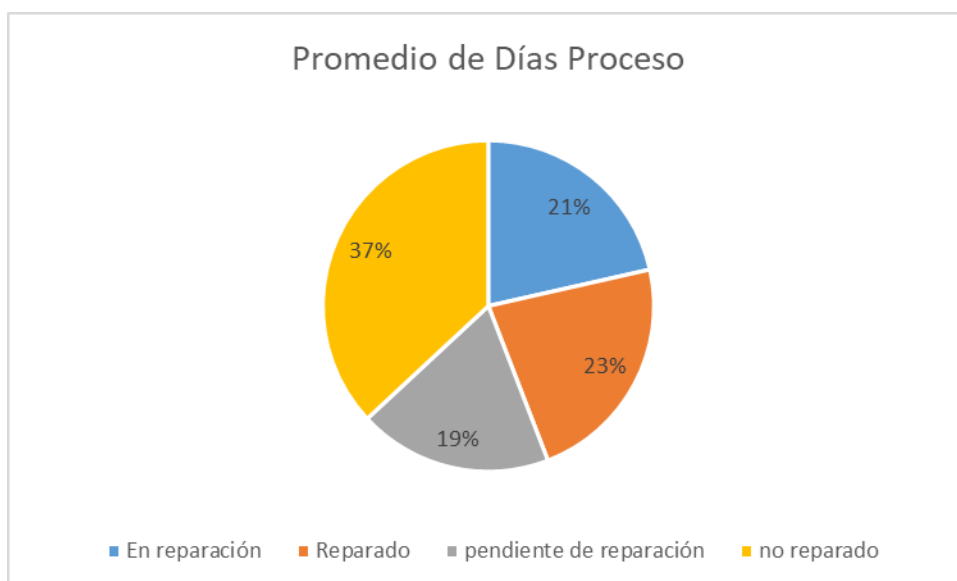


GRÁFICO 4 DÍAS DE PROCESO.

TABLA 4 PROMEDIO DE DÍAS

Clasificación	Promedio de Días Proceso	Promedio de Días Proceso
En reparación	70.50	21%
Reparado	74.50	23%
pendiente de reparación	62.18	19%
no reparado	121.25	37%

Fuente: elaboración propia

Los datos revelan que los vehículos no reparados que son el 1% ya mencionado toman la delantera llenando hasta 121 días de proceso para determinar que no serán reparados por otro lado para determinar que si un accidente será reparado se toma 74 días un término de meses en 3 meses y medio para confirmar la fecha de reparación del accidente la diferencia entre los accidentes reparados y los que están pendientes de reparación radica en 12 días para la fijación de fecha lo que equivale un 4% por ciento.

La consecuencia que se detecta que a raíz de este indicador es que los tiempos de reacción entre proceso son obviamente lentos, dando a lugar más deterioros de los vehículos y abriendo la pauta para cometer otro accidente de tránsito o agarrar el daño por el desperfecto, adicional las limitaciones de uso que esto conlleva al andar una unidad que puede rodar con el daño, pero no se aprovechara adecuadamente.

La siguiente causa a determinar será la relación que tiene el costo de reparación y la cantidad de accidentes reportados Para determinar el costo de reparación aplico la formula estadística de cálculo de media el cual dio como resultado C\$5,212.50 por lo tanto se decidió dejar en un número exacto en miles dejarlo como monto general es de C\$5,000

De los 195 casos registrado se encontró que el 88% tiene un costo de reparación menor a C\$5,000 de costo promedio se puede decir que, aunque abarca la gran mayoría de accidentes son daños módicos es posible que los accidentes repetitivos sean daños reparables de poco valor

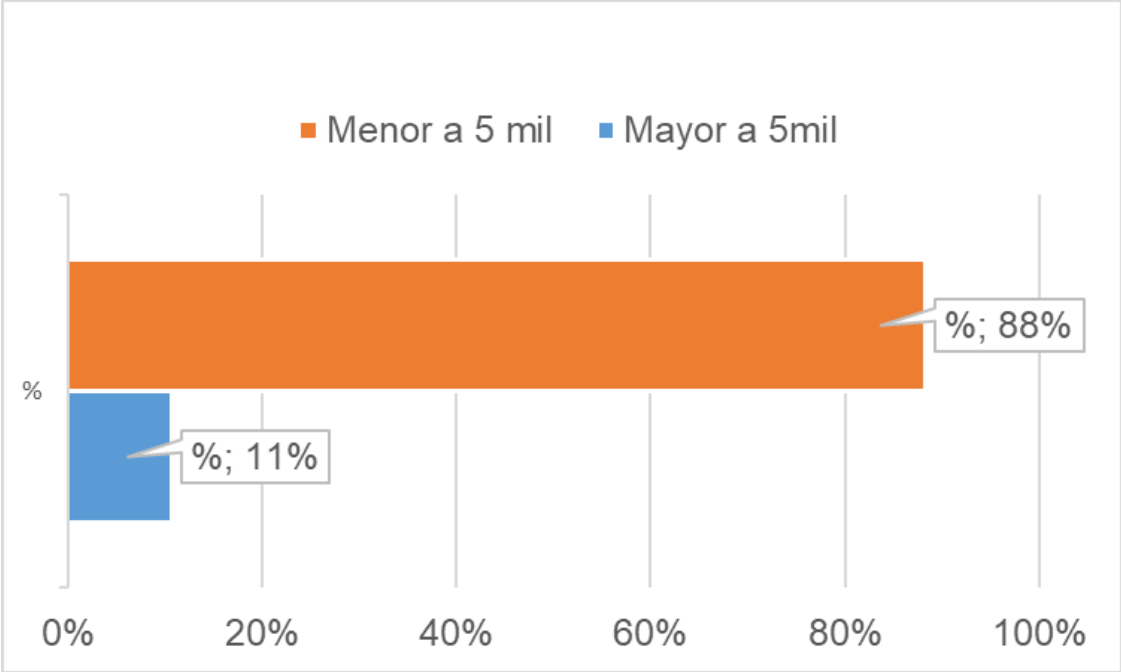


GRÁFICO 5 COSTO DE REPARACIÓN.

La causa detectada a través del análisis de este indicador refleja que se invierte una cantidad de recursos de daños menores, que en consecuencia impactan en el tiempo de aprovechamiento del bien mueble y que la tendencia es que estos pequeños costes sigan acumulándose a lo largo del tiempo, generando una salida de plata considerable solo en daños menores que pueden ser conscientemente evitados bajo una conducción preventiva.

La siguiente variable analizada es el tiempo de reparación, una vez culminado los procesos y fijada la fecha de reparación intervienen el análisis de tiempo de reparación pues como es bien sabido el activo quedara inutilizable en dicho tiempo se requiere saber cuánto cuesta tener un vehículo detenido por ese tiempo con los datos recogidos de las fichas de recolección de datos.

Para sacar una relación se determina el promedio total de días que se toma el taller para reparar un vehículo que son 24,71 días este dato se dividirá entre el promedio de costo de reparación de accidente que son C\$5,000 la relación demuestra que por cada día de inactividad que la unidad se encuentra en taller tiene un costo de C\$ 202, 31. Aunado al costo de reparación.

TABLA 5 PROMEDIO DE DIAS VS COSTO DE REPARACIÓN ELBORACIÓN PROPIA

Estado	Promedio de tiempo de reparación	Costo de reparación VS Días
En reparación	35,33	141,51
Reparado	14,10	354,72
	24,71	202,31

La causa detectada a través de este indicador, alerta el costo económico que infieren en detener una unidad por una larga a cantidad de tiempo, el objetivo será bajar esta media pues entre más tiempo sea el promedio de días que se dilaten los talleres en reparar más alto será el costo final de la reparación, no es solo rectificar el daño sino la disponibilidad del recurso. El impacto se encuentra en los días X que se requieren para reparar por los C\$ 202,31 de costo de inactividad más costo de reparación el resultado de este cálculo nos dice cuanto realmente con lleva reparar un vehículo.

En resumen, tomando en cuenta las variables de: costo tiempo y accidentabilidad se generaron los siguientes indicadores: Relación, tiempo y costo da igual el costo de no aprovechamiento, de la relación costo y total de accidentes se la mayor salida de dinero, de la relación tiempo y reparación resulta el tiempo que invierte de reparar una unidad y de los accidentes registrados y la cantidad de vehículos afectado se determina el nivel de accidentabilidad.

A través de todo este análisis se identificaron las siguientes casusas que afectan el desarrollo organización en la empresa:

- El daño al activo por múltiples accesos que posteriormente va deteriorándose, adquiriendo daños colaterales por los impactos recibidos hasta que el bien quede inservible sin aprovechar su capacidad máxima de depreciación
- El proceso es lento, dando a lugar más deterioros de los vehículos y abriendo la pauta para cometer otro accidente de tránsito o agarrar el daño por el desperfecto ocasionado
- Inversión de recursos en daños reducidos y consecutivos los cuales es altamente posible que afecte nuevamente con la mismas características accidentales.
- Elevación del costo económico que influyen en detener una unidad en reparación pues no puede operar mientras no salga del taller

7.3. Identificar acciones que minimicen las causas y consecuencias de accidentes de tránsito en la flota vehicular de Claro Nicaragua para contribuir al desarrollo organizacional. en el periodo enero-a septiembre del 2021.

Para este acápite se presenta estadísticas generales, las cuales parten del análisis de los resultados, y se extrae conclusiones generales de los acápites anteriores causas - consecuencia de los accidentes de tránsito, los cuales serán de utilidad para definir las acciones pertinentes a tomar en cuenta en la estrategia para la disminución de accidentes de tránsito en la empresa Claro.

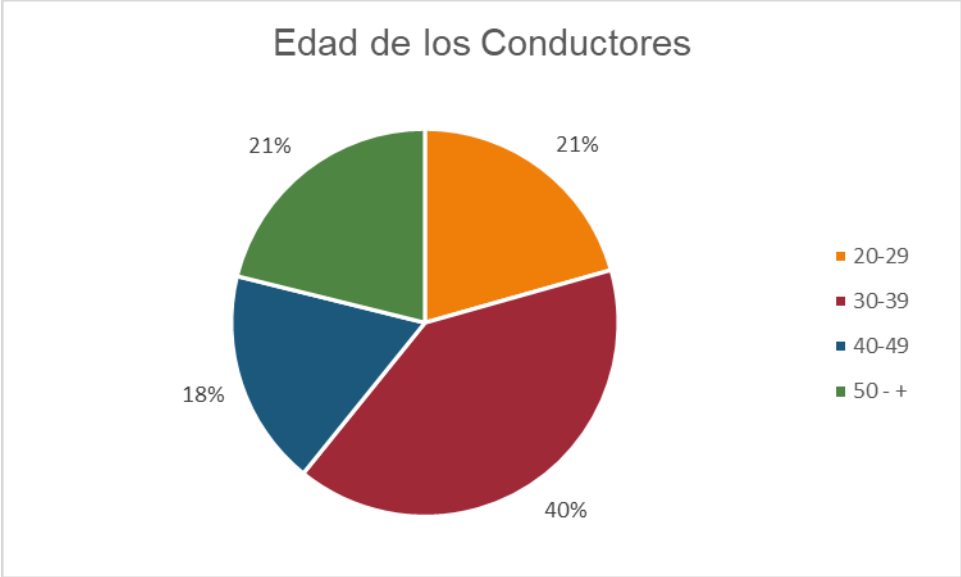


GRÁFICO 6 EDAD DE LOS CONDUCTORES.

Se tomó en cuenta la edad de los conductores y los resultados que se arrojaron fue que los conductores con edad considerable tienen el mismo peso que los conductores jóvenes, la población de conductores que están relacionados con accidentes de tránsito culpable o no son aquellos que comprende entre 30 a 39 años según el análisis

Referente a los vehículos obtienen los siguientes resultados:

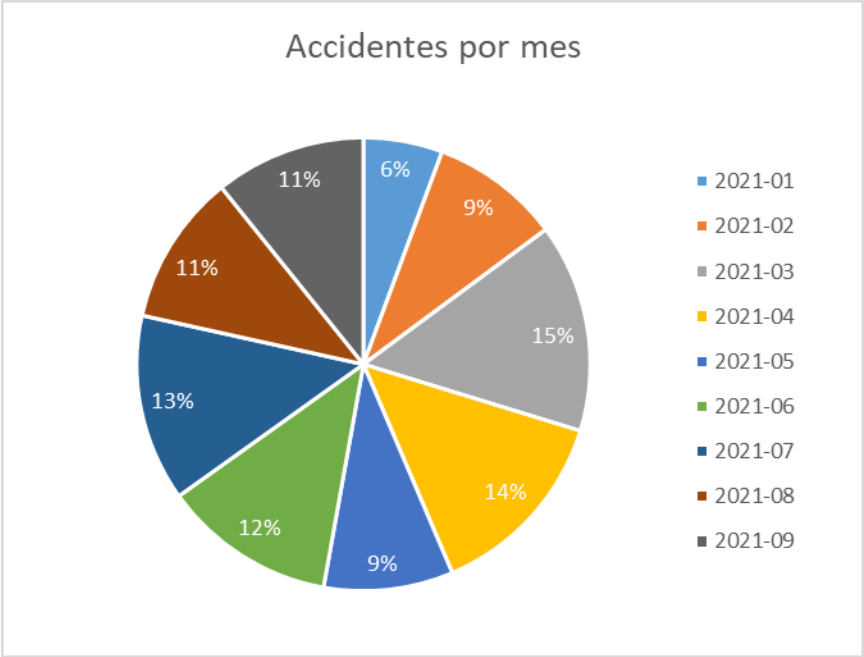


GRÁFICO 7 ACCIDENTES POR MES.

En esa grafica se mide el nivel de reportes contra en periodo en que se reporta lo cual dicta que los 2 meses con más reportes fueron marzo y abril, se determinaría que la temporada alta de accidentes se refiere al verano, sin embargo, según los propios usuarios la temporada alta de trabajo es en invierno por las múltiples fallas por la lluvia.

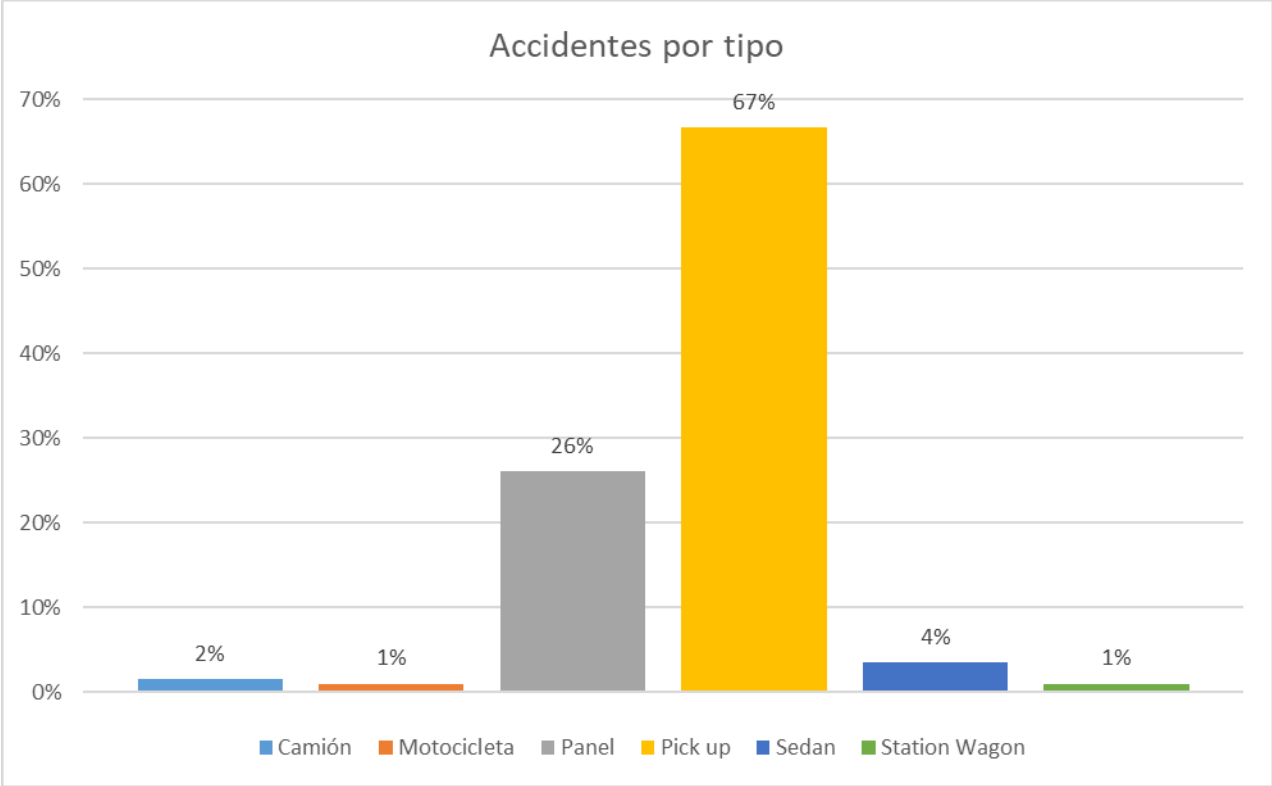


GRÁFICO 8 ACCIDENTES POR TIPO DE VEHICULO.

El tipo de vehículo mayor afectado o que sufre más accidentes son los pick up con 132 reportes su equivalente en porcentaje dice que él pertenece al 67% de la flota afectada se refiere a este tipo de vehículo, las pick up lleva la mayor parte de toda la flota pues es el tipo de vehículo más utilizado debido su practicidad, los paneles o microbuses pequeños son meramente destinados para el área técnica y componen otra parte de la flota tiene el 26 % de la flota afectada.

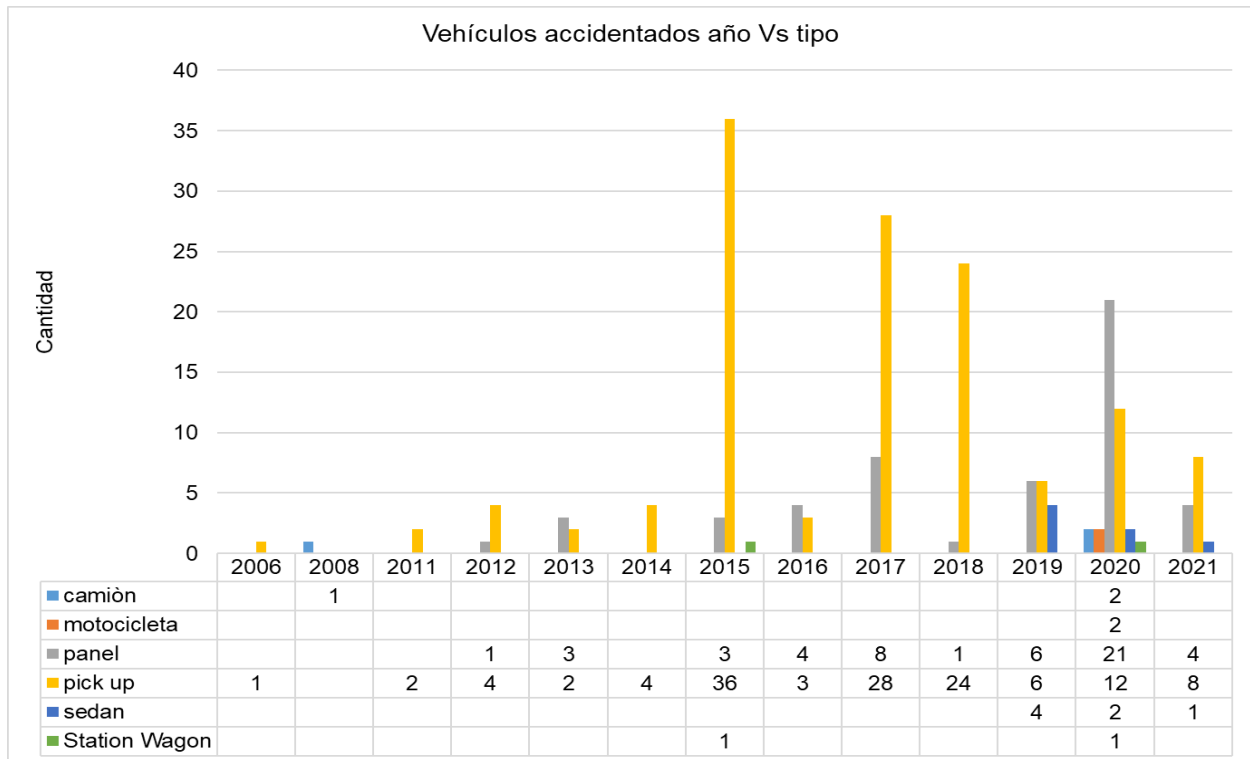


GRÁFICO 9 ACCIDENTES DE TRAFICO AÑO POR TIPO

La Grafica anterior se refiere a la calificación de los vehículos afectados contra el año de construcción del vehículo; los automotores afectados en su mayoría son los que tiene año 2020 esto dicta que las unidades nuevas están siendo más perjudicadas esto influye como costo económico entre más nuevo es el modelo más caro es a relación y el repuesto.

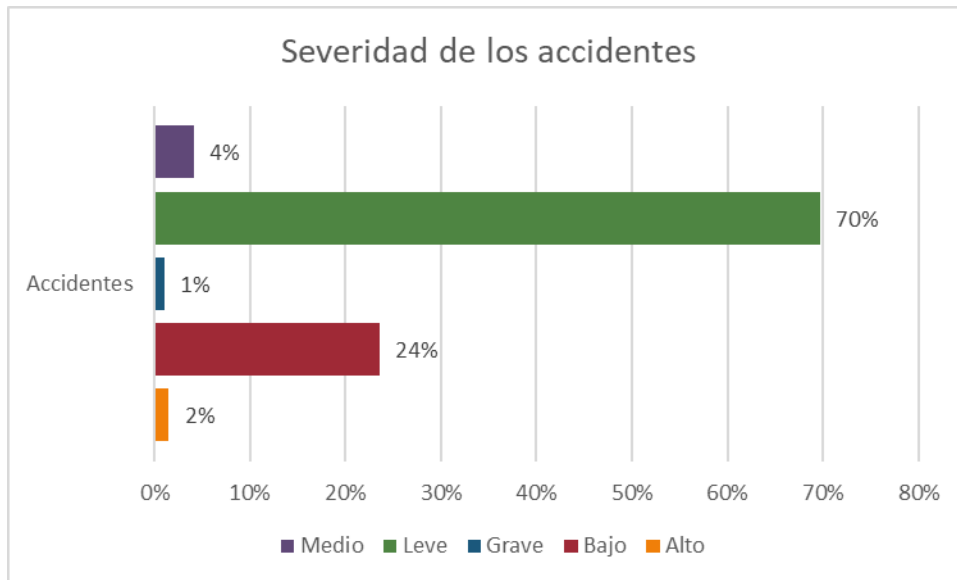


GRÁFICO 10 SEVERIDAD DE LOS ACCIDENTES

Por último, se determinó la severidad de los accidentes partiendo de los daños versus el costo de reparación así que él y se identifica que el 70% de la población estudiada es leve lo cual determina que los daños no trascienden de lo material según el análisis arrojado y el estándar propuesto para determinar la severidad no se encontró afectación a la integración humana.

En resumen, según el análisis de las gráficas se identificó lo siguiente la vulnerabilidad en la que se está expuesto como pérdidas económicas desgaste de activos, escasas de herramientas de trabajos impactando en la productividad de la empresa y el aumento de más y nuevos tipos de accidentes de tránsito entre las acciones correctivas y prospectivas se esbozan la siguientes.

La cantidad de empleados relacionados con accidentes de tránsito y el índice de accidentalidad la acción que se requiere es tomar conciencia a través de capacitaciones, charlas y medidas disciplinarias, que modifiquen la actitud hacia un manejo defensivo, que a futuro el daño no será solo material si no con repercusiones con vidas humanas.

Como es inevitable la utilización del activo se requiere crear conciencia del cuidado y uso se sugiere el uso medios audio visual que promuevan el uso correcto de las unidades

vehiculares a través de canales de difusión de información como correos, redes corporativas, notas informativas, murales entre otros.

Otra acción para tomar en cuenta es como agilizar la ejecución de los procesos teniendo en cuenta que entre más rápido más disponible tendré la herramienta de trabajo, logrando un efecto domino que ponga primero a mi cliente interno para que mi cliente externo quede satisfecho. Por ende, con consecuencias positivas para la compañía.

7.4 Elaborar una propuesta para la disminución de accidentes de tránsito de la flota vehicular de claro Nicaragua

Para la elaboración de la estrategia se tomará como referencia el mapa estratégico determinando las perspectivas que lo componen:

Perspectiva financiera: será la gestión de fondos para que el empleado reciba una, la capacitación sobre conducción y manejo seguro, al lograr disminuir la cantidad de accidentes leves se podrá utilizar ese fondo que ya no se invierte en reparación para los mantenimientos preventivos y correctivos o la ocupación como fondo para renovación de flota y así generar ahorro como resultado una buena la buena administración del dinero.

Perspectiva del cliente: para esta estrategia será la perspectiva referente al cliente interno desde crear conciencia a los conductores del manejo preventivo para la disminución de accidentes y por ende mayor cuidado de los activos con la teoría ganar – ganar si evitan accidentes de tránsito, se dispondrá de una herramienta más de trabajo, confiable en buenas condiciones que limitará el riesgo que afecta alguna vida humana.

Perspectiva del proceso internos dirigida para la satisfacción a mi cliente tanto interno como externo, pues al tener una unidad accidentada que con el tiempo estará sin uso por un determinado periodo, se limitará los recursos disponibles atrasando los tiempos de respuesta pues estaría limitado los medios para moverse al a atender algún

requerimiento, la estrategia toma en cuenta la disminución del tiempo empleado en los procesos como en los tiempos de reparación.

Desde la perspectiva del aprendizaje y crecimiento, el conocimiento genera valor gestionar con el área de capacitación un plan de capacitación que tenga como objetivo un plan de capacitación sobre buenas prácticas de manejo que encabecen la actitud de conducir, tomando en cuenta que es responsabilidad de todos los colaboradores el cuidado de las unidades y la buena actitud hacia un manejo responsable constante y por sobre todo preventivo

Esta estrategia tiene como finalidad la disminución de los accidentes de tráfico al término de 9 meses ya se espera llegar a la meta que la cual es el 50% de lo estimado actualmente esperando mitigar en gran medida la disminución de accidentes que ocurren a diario a través de la toma de conciencia de los conductores y la mejora de nuestros procesos.

perspectivas	objetivos estratégicos	indicador	fuentes de datos	responsable
financiera	Maximizar la utilización del presupuesto de reparaciones con la disminución de accidentes de 2 que recibe cada unidad a 0, con el apoyo de capacitaciones y cambio de activo	Costo de reparación entre los días de reparación	expediente de los vehículos	transporte
clientes	Disminuir los tiempos de reparación de 35 días a 15 días a través de la administración de casos por proveedores.	Tiempo de reparación entre el estado del proceso	expediente de los vehículos	transporte
procesos internos	Disminuir los tiempos de procesos de 178 días a 30 con el apoyo de sistemas de información	Días de proceso entre estado del accidente	expediente de los vehículos	transporte
crecimiento	Aumentar las competencias del personal para la reducción de accidentes de tránsito del 20 accidentes promedio al mes a 10 dirigido al compromiso del cuidado y manejo preventivo de las unidades	Accidentes registrados entre el total de la flota	expediente de los vehículos	transporte

perspectivas	objetivos estratégicos	indicador	iniciativas
clientes	Disminuir los tiempos de reparación	Tiempo de reparación entre el estado del proceso	Realizar una mejor ejecución del tiempo mayor gestión de proveedores
financiera	Maximizar la utilización del presupuesto de reparaciones	Costo de reparación entre los días de reparación	Promover la disminución de accidentes
procesos internos	Bajar los tiempos de procesos	Días de proceso entre estado del accidente	Auditar los procesos y utilización de tecnología
crecimiento	Aumentar el compromiso del cuidado y manejo preventivo de las unidades	Accidentes registrado entre el total de la flota	Gestionar con el área de capacitación un plan para el uso y cuidado de los vehículos y una conducción segura

perspectivas	objetivos estratégicos	indicador	iniciativas
financiera	Maximizar la utilización del presupuesto de reparaciones con la disminución de accidentes de 2 que recibe cada unidad a 0 , con el apoyo de capacitaciones y cambio de activo	Costo de reparación entre los días de reparación	Promover la disminución de accidentes, para la reutilización de fondos en mantenimientos, capacitaciones o renovación del activo.
clientes	Disminuir los tiempos de reparación de 35 días a 15 días a través de la administración de casos por proveedores.	Tiempo de reparación entre el estado del proceso	Realizar una mejor ejecución del tiempo mayor gestión de proveedores para disminuir los tiempos de reparación pues mas del 50 % de los registros son reparaciones menores.
procesos internos	Disminuir los tiempos de procesos de 178 días a 30 con el apoyo de sistemas de información	Días de proceso entre estado del accidente	Auditar los procesos y utilización de tecnología, para la disminución de los tiempo de proceso , se propone contar con catálogos con información de los conductores para que el tiempo de la recopilación de datos sea menor, ocupar los registros como base de datos para analizar tendencias de costo de relación.
crecimiento	Aumentar las competencias del personal para la reducción de accidentes de tránsito del 20 accidentes promedio al mes a 10 dirigido al compromiso del cuidado y manejo preventivo de las unidades	Accidentes registrado entre el total de la flota	Gestionar con el área de capacitación un plan para el uso y cuidado de los vehículos y una conducción segura.



**Propuesta para la disminución
de accidentes de tránsito de la
flota vehicular de claro**

INTRODUCCIÓN

El presente informe tiene como finalidad explicar el contenido de la estrategia de reducción de accidentes de tránsito, el cual cubrirá 4 aspectos generales: como procesos, finanzas, desarrollo y crecimiento como capacitaciones y por último y más importantes los clientes, estos clientes son los clientes internos.

También explica las iniciativas para conseguir cada objetivo al lograr bajar los accidentes de tránsito que tiene que ver con la flota vehicular y sus consecuencias.

OBJETIVOS ESTRATÉGICO

- Maximizar la utilización del presupuesto de reparaciones con la disminución de accidentes de 2 que recibe cada unidad a 0, con el apoyo de capacitaciones y cambio de activo.
- Disminuir los tiempos de reparación de 35 días a 15 días a través de la administración de casos por proveedores.
- Disminuir los tiempos de procesos de 178 días a 30 con el apoyo de sistemas de información.
- Aumentar las competencias del personal para la reducción de accidentes de tránsito de los 20 accidentes promedio al mes a 10 dirigido al compromiso del cuidado y manejo preventivo de las unidades.

BENEFICIO DE APLICACIÓN

Con la implementación se busca superar los puntos de mejora, dando valor los colaboradores a través de conocimientos y crean conciencia de que unos accidentes de tránsito no solo existen pérdidas materiales, sino que también existen riesgos en la salud humana.

Al igual mejorar el aprovechamiento de los recursos tanto como en dinero como como activos fijos con la disminución de accidentes, también esta estrategia busca recortar los tiempos de proceso y de reparación para garantizar una mejor calidad en los servicios

Los accidentes de tránsito afectan a todas las áreas con consecuencias en operatividad, activo y personal.

CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS



Maximizar la utilización del presupuesto de reparaciones con la disminución de accidentes de 2 que recibe cada unidad a 0, con el apoyo de capacitaciones y cambio de activo.

Se propone es que el presupuesto dirigido a las reparaciones sea aprovechado de la mejor manera con un reajuste en los precios de las reparaciones, aprovechando la duplicidad de los accidentes; en cambio Una vez la promoción de la disminución de accidentes, este generando resultado se procederá para la reutilización de fondos en mantenimientos, capacitaciones o renovación del activo. En conjunción con el objetivo de desarrollo interviene el capacitar los empleados y a ser participado activo con el cuidado, uso y manejos de las unidades

Descartando unidades muy viejas y ampliando los mantenimientos preventivos y correctivo a uno más completo también la redistribución de fondos ayudará a la concientización para la reducción para los trabajadores de la empresa, como elemento clave de esta estrategia si no redistribuimos el capital necesario para el desarrollo de un manejo seguro no se granizará el éxito de esta iniciativa.

Disminuir los tiempos de reparación de 35 días a 15 días a través de la administración de casos por proveedores.

Realizar una mejor ejecución del tiempo referente al tiempo de reparación con una mayor gestión de proveedores para disminuir los tiempos de reparación, pues más del 50 % de los registros son reparaciones menores al mejorar los tiempos se mejora los tiempos de atención a nivel externo

Para llegar al resultado se implementará un sistema de catálogos en el cual se digitalizará los datos de los conductores y de toda persona que esté autorizado a utilizar cualquier unidad de la empresa y se complementará con las digitalizaciones de los documentos requeridos según la ley de tránsito para disminuir el tiempo de captación de documentación.

Para minimizar los tiempos de respuesta de los proveedores, se mostrará el panorama según la estadística de cada proveedor y se procederá a dar seguimiento en dependencia de la dilación de respuesta, para agilizar cada tramite administrará según la gravedad y la fecha de accidente siendo el más antigua a priorizar.

Disminuir los tiempos de procesos de 178 días a 30 con el apoyo de sistemas de información.

En este paso se Auditará los procesos los procesos del area para eliminar los cuellos de botella o aminorar dilaciones preguntando qué tan necesario es el proceso que benéficos y perjuicio tiene cada proceso, si se duplica por diferentes actores.

También se tomará en cuenta la participación y utilización de tecnología, la cual se encargará de sistematizar y automatizar los procesos evaluados, además de contar con la digitalización de información, también se obtendrá un contador de días con la finalidad de identificar las unidades que superen el tiempo de proceso definido para un seguimiento más efectivo.

De igual manera tendrá la misma sinergia para los tiempos de reparación y el análisis de datos para analizar tendencias de costo de relación. todo esto eliminar las fuentes comunes y una base de datos tradicionales

Aumentar las competencias del personal para la reducción de accidentes de tránsito de los 20 accidentes promedio al mes a 10 dirigido al compromiso del cuidado y manejo preventivo de las unidades.

Gestionar con el área de capacitación un plan de capacitación sobre el uso y cuidado de los vehículos y una conducción segura. Contando con de charlas de sensibilización de cuidado de los vehículos para todos los colaboradores de la empresa, también la creación de cursos sobre mecánica básica.

Reforzamiento sobre seguridad vial a manera de reforzamiento y campañas de buenas prácticas de manejo con el apoyo de cualquier medio difusor de la empresa ejemplo: correos electrónicos murales etc. Todo esto a razón para evitar el deterioro de los vehículos. Todas estas habilidades que el colaborador obtendrá no solo será beneficiosa para la empresa sin que también podrá aplicarlas en la vida cotidiana.

Cabe mencionar que el área de capacitación también tendrá la tarea de difundir la política de administración de flota y de aclarar los caso imputables y no imputables de los cuales el colaborador sumirá un porcentaje de responsabilidad económica de ser culpable una vez haya completado satisfactoriamente todas formaciones referentes a uso de una unidad vehicular.

- Plan de acción.

¿Qué hacer?

La realización de capacitaciones, charlas de manera mensual aprovechando el canal de promoción del área de capacitación, que promuevan el uso y manejo del uso correcto de los vehículos pertenecientes a la flota vehicular.

¿Quiénes participaran?

En la ejecución de este proyecto los protagonistas claves son el área de transporte como ente regulador. El área de capacitación como ente promotor, el área de relaciones laborales como ente disciplinario, y por último estará dirigido a todos los usuarios y personal con vehículo de la empresa desde los cargos más altos hasta el más bajo que tengan unidad asignadas o las utilicen como herramientas de trabajo.

¿Cómo hacerlo?

Se solicitará al área de capacitación un plan en el cual se desarrollen competencias referentes a la educación vial, técnicas del manejo seguro con el objetivo que el trabajador quiera y sepa manejar con seguridad. Luego el área de transporte dará seguimiento a los nuevos accidentes de tránsito y quienes están vinculados; de ser que los usuarios hubiesen completado el ciclo de capacitación propuesto por el área competente, se expondrá con el área de relaciones laborales la cual será la que aplica las medidas necesarias según el código de conducta y contrato y términos expuesto al momento de celebración de contrato con la empresa.

¿Cuándo hacer?

La Puesta en marcha el plan se pondrá en marcha 6 meses después de presentar la estrategia, con un seguimiento trimestral evaluando los resultados de cambio o mejora con el resultado de los 2 primeros resultados

- Indicadores para tomar en cuenta.

- ✚ Disminución del índice de accidentalidad
- ✚ Tiempo de reparación entre el estado del proceso
- ✚ Costo de reparación entre los días de reparación
- ✚ Días de proceso entre estado del accidente

VII. Conclusiones

Se define con la aplicando la Matriz BCG con un enfoque diferente se logró calificar los accidentes y su secuencia entre los diferentes tipos, además de la magnitud según la frecuencia en el siguiente orden: Condiciones climáticas, Falta de pericia, Giro indebido, No hacer alto, Mal estado mecánico, Exceso de velocidad, Falta de precaución al retroceder, No guardar distancia, Imprudencia peatonal Distracción al manejo, Mal estado de la vía, Colisión con objeto semoviente. Mal manejo de la carga, Colisión y fuga, Otros, Colisión con objeto fijo, Colisión entre vehículos para encontrar las causas de los accidentes de tránsito se precedió a analizar los registros dentro de un periodo desde enero hasta septiembre del 2021.

Se determina los efectos en la operatividad al implementar la herramienta estratégica de indicadores de desempeño Como que el daño al activo por múltiples accidentes adquiriendo daños colaterales por los impactos recibidos, proceso, a atender los accidentes es lento, la Inversión de recursos en daños reducidos y consecutivos. y elevación del costó económico que infieren mantener una unidad inactiva.

Identificación de las acciones que minimicen las causas y consecuencias de los accidentes de tránsitos seria promover el uso correcto de las unidades a través de medios audiovisuales difundidos en canales de información empresariales fuera del área de transporte y a nivel interno se detecta la agilización del proceso de reparación para garantizar la disponibilidad de las unidades.

Se plantea una estrategia con la propuesta para la disminución de los accidentes de la flota vehicular en la empresa claro a través de una estrategia que cubre 4 enfoque desde punto de vista financiero redistribuir costo, redefinir procesos, el artífice de la estrategia es el cliente interno para cumplir el objetivo final ocupando el enfoque de desarrollo como pilar fundamental para la disminución de accidentes

Se formula una estrategia con ayuda de 3 herramientas d planificación estratégica para minimizar las causa y consecuencias ya definidas proponiendo una estrategia que mitigue la cantidad de accidentes modelada para su implementación en los tiempos venideros.

IX. Recomendaciones

De acuerdo a los objetivos planteados y la relación con los resultados obtenidos durante el desarrollo de la investigación del presente trabajo de investigación, se advierten los siguientes puntos como recomendaciones a seguir:

Mejorar los tiempos de respuesta ante los accidentes de tránsito, Auditar procesos, eliminado cuellos de botella, los procesos repetitivos y creando un flujo de trabajo Apoyarse de bases de datos programas en los cuales se puede agilizar Negociar con los proveedores para una mayor efectividad en las reparaciones

Capacitar al personal sobre el uso y cuidado de los vehículos Promover una conducción preventiva con el apoyo del área de capacitación. también reforzar la educación vial a los colaboradores y personal autorizado para usar las unidades de la empresa.

Tomar en cuenta la estrategia y su debida evaluación y comparar lo propuesto contra lo aplicado.

X. Bibliografía

- Adriana Margarita Castrillón Ortega. (2014). *Fundamentos generales de administración*. Medellín: Esumer.
- ALLALI, D. H. (2016). *PROPUESTA DE UN PLAN DE MANTENIMIENTO PARA LA FLOTA VEHICULAR MEGALOG*. Valencia : universitat politecnica de valencia .
- Antonio Dávila. (1999). nuevas Heeramientas de control el cuadro de mando integral . *REVISTA DE ANTIGUOS ALUMNOS*, 34-42.
- Aragòn, Oscar Gutiérrez. (2016). *fundamendos De Administacion de Empresa*. Madrid: PIRAMIDE.
- Cintia Leci Rodrigues. (2017). LOS HOMBRES Y LOS ACCIDENTES DE TRÁNSITO:.. *International Journal of Medical Reviews and Case Reports*, 1-5.
- DANE. (2002). *Elementos metodológicos básicos para la selección, construcción, interpretación y análisis de indicadores*. Bogotá: SNIE.
- Daniel Alberto Oviedo Sotelo. (30 de Octubre de 2021). Educación vial: concepto e importancia global. *universitaria* , 20.
- Eduardo Jorge Arnoletto . (2014). *funsdamentos de la administacion de organizaciones* . Cordoba, Argentina: EUMED.
- factorhuma.org . (2005). El cuadro de mando integral. *Fundació per a la motivació dels recursos humans*, 1-7.
- Fonseca, D. M. (2018). *DISEÑO Y APLICACIÓN DE UN MODELO DE GESTIÓN DE RIESGO DE CRÉDITO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CACEC LTDA*. Ambato-Ecuador : UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMERICA.
- Glize, D. I. (1993). *Prevención de accidentes y lesiones :Conceptos, métodos y orientaciones para países en desarrollo*. Washington. D.C. 20037, E.U.A: ORGANIZACIÓN PANAMERICANA DE LA SALUD Oficina Sanitaria Panamericana, .

ING. LUIS ALFREDO SERNA HERNANDEZ . (2002). *LA ESTRATEGIA COMPETITIVA DE PORTER EN EL SECTOR INDUSTRIAL NACIENTE DE INTERNET: UN ENFOQUE DE MARKETING PARA LA PLANEACION COMERCIAL DE* v. San Nicolas de los Garza: UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NUEVO LEON.

IVE CONSULTORES. (25 de 10 de 21). *iveconsultores*. Obtenido de Indicadores de Gestion, para qué sirven y ejemplos de indicadores de gestión: <https://iveconsultores.com/indicadores-de-gestion/>

Keith T. Kerman, Deputy Commissioner, Chief Fleet Management Officer NYC Fleet. (2016). *THE CITY OF NEW YORK FLEET MANAGEMENT MANUAL*. NUEVA YORK.

Lic. JAQUELIN DEL CARMEN PALACIO VALDIVIA. (2012). *EVALUACIÓN DE LA EFECTIVIDAD DE LOS PROCEDIMIENTOS EN EL REGISTRO Y MANEJO DE PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO DE LA CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA, APLICABLES EN LA FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA ESTELÍ, EN EL AÑO 2010*. Managua: UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA.

María Eugenia Villa Garnacha. (2015). El cuadro de mando integral: concepto,. *Fundación Universidad de América-ISSN 2011 - 639X* , 182.

MARÍA JOSÉ PALTÁN VEGA. (2007). *Manual de procedimiento para el manejo y control de los activos fijos tangibles de Metrocar S.A.* Ecuador : UNIVERSIDAD ANDINA SIMÓN BOLÍVAR.

Martha C. Lafaurie. (2003). *Análisis comparativo de las herramientas estratégicas más conocidas en nuestro medio empresarial*. Montreaux: universidad del norte.

MARTIN REEVES, SANDY MOOSE Y THIJS VENEMA. (19 de octubre de 2021). <https://www.bcg.com/>. Obtenido de www.bcg.com: <https://www.bcg.com/about/overview/our-history/growth-share-matrix>

NORMAS JURIDICAS DE NICARAGUA [LEY N°. 431]. (2014). *TEXTO DE LA LEY N°. 431 "LEY PARA EL RÉGIMEN DE CIRCULACIÓN VEHICULAR E INFRACCIONES DE TRÁNSITO", CON SUS REFORMAS INCORPORADAS*. MANAGUA, NICARAGUA: Publicada en La Gaceta Diario Oficial N°. 96 del 27 de Mayo del 2014.

Pablo Londoño. (24 de 10 de 2021). *blog.hubspot.es*. Obtenido de *blog.hubspot.es*: <https://blog.hubspot.es/marketing/matriz-bcg>

Plaza, D. (2021 de Octubre de 19). *motor.es*. Obtenido de *motor.es*: <https://www.motor.es/que-es/tipos-de-vehiculos>

POLICIA NACIONAL. (2020). *ANUARIO ESTADISTICO 2019*. MANAGUA: POLICIA NACIONAL.

r., S. A. (2012). Las herramientas estratégicas un apoyo aL proceso de toma de decisiones gerenciaLes. *Criterio Libre*, Bogota .

REAL ACADEMIA ESPAÑOLA. (2021 de octubre de 10). *diccionario de la lengua española*. Obtenido de *diccionario de la lengua española*: <https://dle.rae.es/flota?m=form>

Roberto Hernández Sampieri. (2014). *Metodología ela investigación sexta edición* . México: INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

Torres-Sandoval, F. A. (2017). *Determinación de conductas inseguras en conductores de bus y su relación con accidentes de tránsito. Estudio de caso de una empresa de transporte público en Colombia*. Sogamoso, Colombia: Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia.

Verne, M. G. (2008). *Propuesta de lineamientos para la elaboración de campañasde educación para la prevención de accidentes de tránsito urbanos en la ciudad de Lima Metropolitana*. Lima: PONTIFICA UNIVERCIDAD CATOLICA DEL PERU .

XI. Anexos

1. Causas de los accidentes y sus consecuencias a nivel nacional

5.4 Causas de los accidentes de tránsito y sus consecuencias / Años 2019-2018

	Accidentes				Fallecidos				Lesionados			
	2019	2018	Diferencia	Variación	2019	2018	Diferencia	Variación	2019	2018	Diferencia	Variación
Total	41,920	39,406	2,514	6.4%	846	726	120	16.5%	3,278	2,751	527	19.2%
No guardar distancia	12,583	11,906	677	5.7%	55	81	-26	-32.1%	349	330	19	5.8%
Invadir carril	6,052	5,856	196	3.3%	181	106	75	70.8%	849	695	154	22.2%
Falta precaución al retroceder	5,906	5,238	668	12.8%	10	7	3	42.9%	64	40	24	60.0%
Desatender señales	5,800	5,450	350	6.4%	34	24	10	41.7%	374	358	16	4.5%
Giros indebidos	4,465	4,778	-313	-6.6%	174	145	29	20.0%	414	393	21	5.3%
Interceptar el paso	3,156	2,826	330	11.7%	20	27	-7	-25.9%	214	173	41	23.7%
Conducir contra la vía	1,103	848	255	30.1%	17	21	-4	-19.0%	91	82	9	11.0%
Falta de pericia	517	460	57	12.4%	40	52	-12	-23.1%	141	122	19	15.6%
Imprudencia peatonal	334	269	65	24.2%	106	93	13	14.0%	278	206	72	35.0%
No hacer alto	256	121	135	111.6%	3	1	2	200.0%	26	13	13	100.0%
Mal estado mecánico	226	230	-4	-1.7%	17	34	-17	-50.0%	43	69	-26	-37.7%
Distracción en el manejo	178	144	34	23.6%	15	10	5	50.0%	60	43	17	39.5%
Exceso de velocidad	104	83	21	25.3%	57	49	8	16.3%	99	42	57	135.7%
Violación peatonal	82	81	1	1.2%	13	19	-6	-31.6%	80	64	16	25.0%
Caída de pasajeros	27	21	6	28.6%	17	8	9	112.5%	16	17	-1	-5.9%
Mal estado de la vía	22	32	-10	-31.3%	1	2	-1	-50.0%	1	0	1	100.0%
Otras causas	1,109	1,063	46	4.3%	86	47	39	83.0%	179	104	75	72.1%

2. Tipos de vehículos

VEHÍCULOS DE TIPO 2	CÓDIGO	DENOMINACIÓN	DESCRIPCIÓN
	10	Turismo	Automóvil distinto de la motocicleta, especialmente concebido y construido para el transporte de personas y con capacidad de hasta 9 plazas (incluido el conductor).
	11	Autobús o autocar MMA 3.500 kg (ligero)	Automóvil concebido y construido para el transporte de más de 9 personas (incluido el conductor) cuya masa máxima autorizada no exceda de 3.500 kg.
	20	Camión MMA 3.500 kg (ligero)	Automóvil que posee una cabina con capacidad de hasta 9 plazas, no integrada en el resto de la carrocería, y cuya masa máxima autorizada no exceda de 3.500 kg.
	24	Furgón/Furgoneta MMA 3.500 kg (ligero)	Automóvil destinado al transporte de mercancías cuya cabina está integrada en el resto de la carrocería con masa máxima autorizada igual o inferior a 3.500 kg.
	30	Derivado de turismo	Vehículo automóvil destinado a servicios o a transporte exclusivo de mercancías, derivado de un turismo del cual conserva la carrocería y dispone únicamente de una fila de asientos.
	31	Vehículo mixto adaptable	Automóvil especialmente dispuesto para el transporte, simultáneo o no, de mercancías y personas hasta un máximo de 9 incluido el conductor, y en el que se puede sustituir eventualmente la carga, parcial o totalmente, por personas mediante la adición de asientos.

VEHÍCULOS DE TIPO 1	CÓDIGO	DENOMINACIÓN	DESCRIPCIÓN
	01	Vehículo de tracción animal	Arrastrado por animales.
	02	Bicicleta	Ciclo de dos ruedas.
	03	Ciclomotor	Vehículo de dos o tres ruedas provisto de un motor de cilindrada no superior a 50 cm ³ (si es de combustión interna) y con una velocidad máxima por construcción no superior a 45 km/h. Vehículo de cuatro ruedas cuya masa en vacío sea inferior a 350 kg (no incluida la masa de las baterías en el caso de los vehículos eléctricos) cuya velocidad máxima por construcción no sea superior a 45 km/h y con un motor de cilindrada inferior o igual a 50 cm ³ (para los motores de combustión interna) o cuya potencia máxima neta sea inferior o igual a 4 kW para los demás tipos de motores.
	04	Motocicleta	Automóvil de dos ruedas o con sidecar.
	05	Motocarro	Vehículo de tres ruedas dotado de caja o plataforma para el transporte de cosas.
	06	Automóvil de tres ruedas	Vehículo de tres ruedas y cuatriciclo.
	66	Quad-ATV	Vehículo de cuatro ó más ruedas fabricado para usos específicos muy concretos, con utilización fundamentalmente fuera de carretera, con sistema de dirección mediante manillar en el que el conductor va sentado a horcajadas y dotado de un sistema de tracción adecuado al uso fuera de carretera y cuya velocidad puede estar limitada en función de sus características técnicas o uso.

VEHÍCULOS DE TIPO 3	CÓDIGO	DENOMINACIÓN	DESCRIPCIÓN
	50	Tractor agrícola	Vehículo especial autopropulsado de dos o más ejes, concebido y construido para arrastrar o empujar aperos, maquinaria o remolques agrícolas.
	51	Motocultor	Vehículo especial autopropulsado de un eje, dirigible por manceras por un conductor que marche a pie. Ciertos motocultores pueden también ser dirigidos desde un asiento incorporado a un remolque o máquina agrícola o a un aparato o bastidor auxiliar con ruedas.
	52	Portador	Vehículo especial autopropulsado de dos o más ejes, concebido y construido para portar máquinas agrícolas.
	53	Tractocarro	Vehículo especial autopropulsado de dos o más ejes, especialmente concebido para el transporte en campo de productos agrícolas.
	54	Remolque agrícola	Vehículo especial de transporte construido y destinado para ser arrastrado por un tractor agrícola, motocultor, portador o máquina agrícola automotriz. Se incluyen en esta definición a los semirremolques agrícolas.
	55	Máquina agrícola automotriz	Vehículo especial autopropulsado de dos o más ejes, concebido y construido para efectuar trabajos agrícolas.
	56	Máquina agrícola remolcada	Vehículo especial concebido y construido para efectuar trabajos agrícolas y que para trasladarse y maniobrar debe ser arrastrado o empujado por un tractor, motocultor, portador o máquina agrícola automotriz.

VEHÍCULOS TIPO 4	CÓDIGO	DENOMINACIÓN	DESCRIPCIÓN
	12	Autobús o autocar = 3.500 Kg.	Automóvil concebido y construido para el transporte de más de 9 personas incluido el conductor, cuya masa máxima autorizada no exceda de 3.500 Kg.
	13	Autobús o autocar articulado	Vehículo compuesto por dos secciones rígidas unidas por otra articulada que las comunica.
	14	Autobús o autocar mixto	Vehículo concebido y construido para transportar personas y mercancías simultánea y separadamente.
	15	Trolebús	Automóvil destinado al transporte de personas con capacidad para 10 o más plazas (incluido el conductor), accionado por motor eléctrico con toma de corriente por trole y que circula por carriles.
	16	Autobús o autocar de dos pisos	Autobús o autocar en el que los espacios destinados a los pasajeros están dispuestos, al menos parcialmente, en dos niveles superpuestos, de los cuales el superior no dispone de plazas sin asiento.
	21	Camión 3.500 kg	

3. Instrumento de recolección de datos

Ficha de recolección de datos

Esta ficha tiene por función recopilar los datos almacenados en los expedientes de los reportes de accidentes de transito propios a la flota vehicular

1 Datos del vehículo	
1,1 Unidad afectada	_____
1,2 Placa	_____
1,2 Marca	_____
1,4 Año de la unidad	_____
2 Datos del accidentes	
2,1 Tiempo	_____
2,1,1 Periodo Accidente	_____
2,1,3 Fecha de Accidente	_____
2,1,4 Hora Accidente	_____
2,1,5 Fecha Reportada	_____
2,1,6 Año de accidente	_____
2,1,7 Mes	_____
2,1,8 N° expediente	_____
Detalles del accidente	
2,2,1 Dirección del accidente	_____
2,2,2 Descripción	_____
2,2,3 Causa del accidente	_____
2,2,4 El vehículo es reparable	_____
2,2,5 Daños Causados	_____
2,2,6 Culpable	_____
3 Datos de reparación	
3,1 Estado	_____
3,2 Enviado a reparación	_____
3,3 Fecha de entrega Taller	_____
3,4 Costo de Reparación	_____
3,5 Tiempo de reparación	_____
3,6 Taller	_____
4 Datos adicionales	
4,1 Inspección	_____
4,2 Finaliza Documentación	_____
4,3 Días Proceso	_____