FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

PLAN DE NEGOCIOS PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA ESPECIALIZADA EN LA REPARACIÓN DE VEHÍCULOS DE 10 AÑOS DE ANTIGÜEDAD O MÁS EN LA CIUDAD DE QUITO

AUTOR

Roberto Daniel Cevallos Játiva

AÑO

2017

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

PLAN DE NEGOCIOS PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA ESPECIALIZADA EN LA REPARACIÓN DE VEHÍCULOS DE 10 AÑOS DE ANTIGÜEDAD O MÁS EN LA CIUDAD DE QUITO

Trabajo de Titulación presentado en conformidad con los requisitos establecidos para optar por el título de Ingeniero Comercial mención en Administración de Empresas

Profesor Guía

MSc. Eva Benítez Díaz

Autor

Roberto Daniel Cevallos Játiva

Año

2017

DECLARACIÓN DEL PROFESOR GUÍA

Declaro haber dirigido este trabajo a través de reuniones periódicas con el estudiante, orientando sus conocimientos y competencias para un eficiente desarrollo del tema escogido y dando cumplimiento a todas las disposiciones vigentes que regulan los Trabajos de Titulación.

Eva Rosario Benítez Díaz
Ingeniera Comercial
1721693644

DECLARACIÓN DEL PROFESOR CORRECTOR

Declaro haber revisado este trabajo, dando cumplimiento a todas las disposiciones vigentes que regulan los Trabajos de Titulación.

Glenda Isabel Vizcaíno Jaramillo
Ingeniera Comercial
1711016038

DECLARACIÓN DE AUTORÍA DEL ESTUDIANTE

Declaro que este trabajo es original, de mi autoría, que se ha citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen el derecho de autor vigente.

Roberto Daniel Cevallos Játiva

1712964012

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN 1

1.1 Justificación del trabajo..... 1

1.1.1 Objetivo General del trabajo 2

1.1.2 Objetivos Específicos del trabajo 2

2. ANÁLISIS ENTORNOS..... 3

2.1 Análisis del entorno externo..... 3

2.1.1 Entorno externo 3

2.1.2 Análisis de la industria 5

3. ANÁLISIS DEL CLIENTE..... 10

3.1 Investigación cualitativa y cuantitativa 10

4. OPORTUNIDAD DE NEGOCIO..... 16

4.1 Descripción de la oportunidad de negocio encontrada, sustentada por el análisis interno, externo y del cliente 16

5. PLAN DE MARKETING 18

5.1 Estrategia general de marketing 18

5.1.1. Mercado Objetivo..... 18

5.1.2 Propuesta de Valor 19

5.2 Mezcla de Marketing..... 19

6. PROPUESTA DE FILOSOFÍA Y ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL 28

6.1 Misión, Visión y Objetivos de la organización 28

6.2 Plan de operaciones 29

6.3 Estructura Organizacional..... 33

7. EVALUACIÓN FINANCIERA 34

7.1 Proyección de estados de resultados, situación financiera, estado de flujo de efectivo y flujo de caja..... 34

7.2 Inversion inicial, Capital de trabajo y estructura de capital 36

7.3 Estado y evaluación financiera del proyecto 36

7.4 Índices Financieros..... 38

8. CONCLUSIONES GENERALES 38

9. REFERENCIAS..... 40

ANEXOS……42

1. INTRODUCCIÓN

1.1 Justificación del trabajo

Según estadísticas de la Comisión de Tránsito del Ecuador (Diario El Universo, 2010) el parque automotor de la ciudad de Quito cuenta hasta el 2005 con 290.752 vehículos; cabe mencionar este dato debido a que afecta directamente el mercado potencial de la empresa, ya que a la fecha al habrán cumplido diez años de circulación.

Según expertos, un vehículo tiene una duración promedio de 250 mil kilómetros de recorrido, antes de su primera reparación de motor. Tomando en cuenta que en un año un vehículo circula aproximadamente 20 mil kilómetros (Carro Ya, 2015) la vida útil del motor es de 12 años.

Tomando en cuenta la cantidad de vehículos de diez años o más que existen en la ciudad de Quito el mismo que se ha establecido a través de las cifras y estadísticas, y por otro lado, considerando la información obtenida en las entrevistas con expertos de la ciudad de Quito, ya que el trabajo se lo está haciendo de manera artesanal (Cámara Artesanal, 2012) sin guardar una base tecnológica probada, es por ello que brindar un servicio especializado y profesional enfocado principalmente en vehículos de diez años en adelante, es una excelente oportunidad comercial para este proyecto, ya que cubriría una necesidad insatisfecha de clientes potenciales, los mismos se pueden identificar en dos grupos; por un lado tenemos aquellos clientes con alto poder adquisitivo los cuales realizarán reparación de sus vehículos antiguos como un hobby o para usarlos en exhibiciones y por otro lado tenemos cliente de clase media que contarán con la posibilidad de alargar la vida de sus vehículos antiguos y de esta manera postergar por algunos años, el reemplazo de los mismos.

1.1.1 Objetivo General del trabajo

Determinar la factibilidad financiera y de mercado para la creación de una empresa especializada en servicio de reparación de vehículos de 10 años o más en la ciudad de Quito.

1.1.2 Objetivos Específicos del trabajo

- Investigar y analizar la industria de mantenimiento y reparación de vehículos.
- Elaborar una investigación y análisis de mercado.
- Realizar un plan de marketing para el desarrollo del plan de negocios.
- Elaborar y analizar el equipo gerencial óptimo para la creación de la empresa.
- Elaborar un cronograma general para el desarrollo del plan de negocios.
- Analizar los riesgos críticos del plan de negocios.
- Realizar y analizar plan financiero que indique la factibilidad del proyecto.

2. ANÁLISIS ENTORNOS

2.1 Análisis del entorno externo

2.1.1 Entorno externo

Entorno Económico.-

Las empresas dentro de la industria automotriz se desarrolla en un entorno económico inestable, ha sido afectada por diferentes cambios económicos dentro del país, lo cual provoca incertidumbre dentro de la misma, un factor preponderante es dependencia que tienen el país del ingreso del crudo, y al tener una baja de los precios existe una menor liquidez de los potenciales consumidores de la industria, además el país al estar sostenido económicamente de forma principal, en el gasto público, lo que permitía a la economía tener mayor liquidez por el alto precio del petróleo, por lo que esta baja afecta directamente a la economía de las familias que trabajan directamente en el sector público y por la contracción económica general también las familias que trabajan en el sector privado, debido a la disminución generalizada del poder adquisitivo. En lo económico favorece al proyecto a desarrollar porque los potenciales clientes van a mantener sus vehículos mayor cantidad de tiempo por los precios de compra de vehículos nuevos (Revista Lideres, 2015).

Entorno Político.-

Las regulaciones realizadas por los entes relacionados al comercio exterior, han puesto mayores trabas e impuestos y sobre tasas a la importación de vehículos nuevos, a fin de tratar de equilibrar la balanza comercial, lo cual es positivo para la industria de mantenimiento y reparación de vehículos. Mientras que otra política preferencial adoptada a la importación de vehículos eléctricos al país afecta a la industria de mantenimiento y reparación pues se debe contar con el personal capacitado y equipos para atender estos nuevos requerimientos. Las políticas adoptadas han aumentado los precios por medio de las salvaguardias comerciales, por ende existe un incremento en el valor de

los vehículos. Además el aumento progresivo que va a tener la gasolina dentro de los próximos doce meses afecta a los usuarios de vehículos a gasolina y por ende a la industria, ya que los usuarios van a inclinarse por adquirir vehículos eléctricos. La importación de repuestos también has sido afectada por el aumento de los precios, lo que afecta directamente a la industria porque los clientes de la industria pueden optar por adquirir un vehículo nuevo y de preferencia los de nuevas tecnologías, como híbridos o eléctricos. En el aspecto político presenta tanto amenazas y oportunidades para el proyecto pues al ser los vehículos de mayor costo los posible compradores de vehículos nuevos van optar por mantener el vehículo por más tiempo, mientras que el proyecto requiere repuestos de calidad por lo que los costos de las reparaciones también implican costos más elevados siendo una amenaza (Araujo A., 2015) (SRI, 2015).

Entorno Social.-

El estilo de vida y los hábitos de consumo de los clientes de la industria de mantenimiento y reparación de vehículos son personas que trabajan bajo dependencia para empresas públicas o privadas, o propietarios de pequeños negocios. Ellos viven a sectores cercanos a sus lugares de trabajo, son personas que han concluido sus estudios hasta el tercer nivel, el comportamiento en el año 2015 relacionado con la industria fue una disminución de la adquisición de vehículos nuevos, con este detalle se pronostica que entren 26701 vehículos nuevos a circulación a la ciudad de Quito, Esto indica que el Quiteño es abstuvo de mantener el vehículo que tenía por varios factores que se han presentado. Las ventas acumuladas de vehículos nuevos al mes de Agosto del 2015 ascienden a 59346 en todo el territorio ecuatoriano, mientras que el año pasado hasta el mismo periodo alcanzo ventas de 75.692 es una reducción de -21,6%. Lo que demuestra una oportunidad para el proyecto por haber más vehículos de años anteriores (Revista Líderes, 2015).

Entorno Tecnológico.-

En la industria de mantenimiento y reparación de vehículos la tecnología es un factor significativo, pues el constante avance tecnológico tanto en la parte mecánica y aspectos de confort de los vehículos han ido mejorando al pasar de los tiempos, por lo tanto las empresas de mantenimiento deben estar en contante capacitación y atentos a cualquier innovación técnica. Así mismo en cuanto a la implementación de las herramientas para la realización de trabajos ha ido mejorando para optimizar tiempo y recursos a la hora de realizar los trabajos. Otro aspecto es la automatización de los aspectos administrativos pueden mejorar implementando nuevas tecnologías (Ministerio de Industrias y Productividad, 2016).

2.1.2 Análisis de la industria

La industria en la cual se ha identificado la empresa de especializada en restauración de vehículos de 10 años de antigüedad en adelante en la ciudad de Quito en la Clasificación Central de Productos es la 871 que se refiere a la reparación de otros productos. Mientras que el plan de negocios es la industria de mantenimiento y reparación de vehículos automotores en la Clasificación Industrial Internacional Uniforme (CIIU4) pertenece el proyecto es G4520.01. Mantenimiento y reparación de vehículos automotores: reparación mecánica, eléctrica, sistemas de inyección eléctricos, carrocerías, partes de vehículos automotores: parabrisas, ventanas, asientos y tapicerías. Incluye el tratamiento anti óxido, pinturas a pistola o brocha a los vehículos y automotores, la instalación de partes, piezas y accesorios que no se realiza como parte del proceso de fabricación. Clasificación Nacional de Actividades Económicas (INEC, 2012).

El parque automotor en la ciudad de Quito ha venido en crecimiento, el 2014 hubo un aumento del 12% en vehículos nuevos, y hasta el 2013 existía una tendencia de crecimiento del parque automotor de un 10% anual, habiendo en existencia 468776 vehículos registrados según datos de la Agencia Metropolitana de Transito, hasta el año 2014.

La industria de mantenimiento y reparación ha tenido un crecimiento constante y en aumento por el ingreso de nuevos automotores a circulación. La industria se encuentra dentro del ciclo de vida en crecimiento por el aumento importante de vehículos los últimos 20 años al país.

El mantenimiento anual representa el 13% del consumo intermedio de todas las actividades de comercio y constituye el 46,5% de la producción total del comercio automotriz (Carrillo D. 2009).

Los precios en la industria son variables según el servicio deseado por los clientes, los costos del servicio han tenido incrementos relacionados con la inflación anual del Ecuador, por la correspondiente alza de sueldos de los colaboradores en empresas.

En el 2015 ha existido una tendencia a la baja en la adquisición de vehículos nuevos comprados con el año anterior esto por factores, uno de estos factores es la reducción a los cupos de vehículos importados, otro factor importante es el aumento de la salvaguardia a las partes de vehículos. Según el AEADE en lo que va del 2015 el mercado automotor nuevo ha reducido en un 12,73% con una tendencia a la baja por los factores indicados. (AEADE, 2015) El crecimiento de la industria en el tiempo ha ido conjuntamente con el crecimiento del parque automotor de la ciudad de Quito, cada vez hay más vehículos que requieren tener un mantenimiento adecuado para que tenga su vida útil adecuada (BCE, 2015).

Otros datos muestran que la tendencia creciente pues existe un incremento de vehículos en el parque automotor de la ciudad de Quito, del 2000 al 2011 hubo un incremento de 113% el parque automotor. El crecimiento de la industria de mantenimiento y reparación de vehículos automotores tiene una relación proporcional al crecimiento del parque automotor de la ciudad de Quito. Puesto que se debe mantener y reparar mayor cantidad de vehículos (El Universo, 2011).

Estructura de la industria.-

Las 5 fuerzas de PORTER

Nuevos Participantes:

El ingreso a la industria de mantenimiento y reparación de vehículos requiere de una alta inversión inicial. Por lo que se demuestra que la barrera de entrada es un aspecto positivo para la industria. Además debe contar con personal previamente capacitado el cual debe estar actualizado en las nuevas tecnologías de la industria al cual se le debe ofrecer una remuneración competitiva en el mercado laboral. Por lo tanto, es complicado el ingreso de nuevos participantes a esta industria por lo que se puede considerar una fuerza baja para la industria.

Amenaza de los sustitutos:

En el país existen 29.068 establecimientos económicos dedicados a actividades relacionadas al mantenimiento y reparación de vehículos automotores. De las cuales el 70% corresponden a establecimientos que realizan mantenimiento y reparación de vehículos automotores. De estos establecimientos en la provincia de Pichincha se encuentran 6362 por lo que muestra que es una industria de varios actores.. Dentro del mercado automotriz existen varios servicios automotrices de mantenimiento y reparación de vehículos, dentro de la ciudad de Quito y sus alrededores se cuenta con aproximadamente 4453 establecimientos dedicados al mantenimiento y reparación de vehículos directamente en la cuales se realizan refacciones y arreglos necesarios para los vehículos. Lo que es una clara muestra que hay varios oferentes dentro de esta industria la cual se ha caracterizado por realizar varios trabajos en todas las marcas de vehículos, dentro de este ámbito se considera una fuerza media porque se participa con competidores lo cual da al cliente libre elección según sus preferencias (Peña A., Pinta F., 2012).

Poder de negociación de los compradores:

El poder de negociación de los clientes es medio porque pueden elegir otras empresas de mantenimiento y reparación de vehículos para realizar los servicios requeridos. Al ser varios los oferentes normalmente el mercado es el que regula las tarifas de los diferentes servicios por lo que el cliente se adapta a las mismas. Por esa razón lo único que el cliente va negociar es donde decide realizar las reparaciones a su vehículo según sus preferencias. Por ende la fuerza media pues a pesar de que el cliente decide en cuanto a precio no tienen la facultad de negociarlo.

Poder de negociación de los proveedores:

En la industria existen varios distribuidores de insumos para mantenimiento y reparación automotriz, aproximadamente 1908 establecimientos se dedican a la distribución de partes que son los principales proveedores, lo que da gran poder de negociación a la industria de mantenimiento. Hay caso especial en que el número de oferentes de ciertas marcas de vehículos son inferiores por lo que estos establecimientos cuentan con mayor poder de negociación pero porcentualmente se puede considerar una fuerza media (Peña A., Pinta F., 2012).

Nivel de Rivalidad:

La competencia es de 4453 establecimientos dedicados al mercado de mantenimiento y reparación de vehículos dentro de la ciudad de Quito. El crecimiento de la industria ha sido de 14% anual por el incremento del patio automotor en la ciudad de Quito. Mientras que en el año 2015 hubo un decrecimiento de la adquisición de autos nuevo lo que quiere decir que se mantienen autos con mayor edad dentro del parque automotor de la ciudad de Quito la fuerza es media al tener varios oferentes pero no abástese al parque automotor pues cuenta con 490000 vehículos aproximadamente (Peña A., Pinta F., 2012).

TABLA N° 1 – MATRIZ EFE

MATRIZ EFE			
OPORTUNIDADES	PONDERACIÓN	CALIFICAR	CALIFICACIÓN PONDERADA
• Política de disminución de cupos de importación	0,20	3	0,60
• Menor poder adquisitivo	0,18	3	0,54
• Necesidad de transporte privado	0,17	3	0,51
• Alto costo de la nueva tecnología en los vehículos nuevo	0,05	3	0,15
AMENAZAS			
• Aumento progresivo del combustible	0,05	3	0,15
• Autos eléctricos sin impuestos ni aranceles	0,12	2	0,24
• Incremento de precio de los repuestos	0,18	2	0,36
• Menor liquidez de los consumidores	0,05	3	0,15
	1,00		2,70

Resultado:

El resultado de la matriz EFE es 2,70. Lo que nos indica que las estrategias que se va a implementar en el proyecto propuesto, se van a aprovechar las oportunidades y minimizar las amenazas. Las estrategias van dirigidas para

cada uno de los factores propuestos en la matriz. La ponderación se ha dado de acuerdo a un criterio gerencial el cual determina la importancia de cada uno de los factores presentados, tanto oportunidades y amenazas. En cuanto a la calificación analizo las estrategias para el proyecto y de la industria lo que permitió dar las calificaciones mencionadas.

3. ANÁLISIS DEL CLIENTE

3.1 Investigación cualitativa y cuantitativa

Análisis Focus Group.-

En el focus group participaron 6 personas de entre 28 y 37, además conto con una persona de 52 años, se llevó a cabo en Conocoto provincia de Pichincha-Ecuador. El mismo tuvo una duración de 40 minutos.

Participantes: Diego Salvador, Marcelo Cevallos, Pablo Meneses, Andrés Rivadeneira, Francisco Meneses y Miguel Jijón.

Tema: Mecánica Automotriz ciudad de Quito

Objetivo: Conocer las variables determinantes a la hora de elegir donde acuden para reparaciones de su vehículo de diez años o más.

Las preguntas realizadas en el focus group determinaron factores importantes para obtener información del mercado objetivo del proyecto a desarrollos que permiten concluir lo siguiente:

- Los potenciales clientes buscan que un servicio con un costo acorde al mercado.
- Los consumidores prefieren que el taller mecánico adquiera los repuestos como servicio incluido.
- Dentro de la Post Venta el cliente esperaría que el taller anticipe a un trabajo posterior, por medio de recordatorios por llamadas o mensajes de texto.

- Los clientes buscan honestidad para sus trabajos.
- Les gustaría tener una lista de precios definida, por lo menos para la mano de obra.
- Les gustaría asistencia dentro de la ciudad si hay algún percance
- Esperarían tener una ficha de las reparaciones de su vehículo.
- No es relevante el tiempo que dure en el taller esperan que quede en óptimas condiciones
- Mencionan que en los concesionarios no mantienen en stock repuestos de vehículos de más de 10 años, por lo que en caso de necesidad normalmente realizan la importación bajo pedido.

La conclusión del Focus Group muestra que el mercado objetivo del proyecto tiene preferencia por un servicio de calidad, con un precio acorde al mercado es decir quieren más valor del servicio al mismo precio.

Análisis entrevista de expertos.-

La entrevista se realizó al experto en el área de reparación mecánica Paco Jiménez de Paco Taller mecánico, Ubicado en la Avenida Zamora en Alangasi Pichincha

Los datos obtenidos de la entrevista son relevantes para conocer el mercado objetivo y su comportamiento frente a la industria de mantenimiento y reparación de vehículos automotores:

En cuanto a la reparación de motor completa algunos clientes esperan que el vehículo deje de funcionar para realizar la reparación, mientras otros anticipan por señales de mal funcionamiento y/o recomendación del mecánico.

Dentro de esta mecánica menciona que la mayor cantidad de autos son de más de 10 años. Indica que sus clientes no se compran autos nuevos porque prefieren ciertas marcas y además por el costo alto que implica y que muchas veces no está a su alcance.

Una reparación normal, en la que no se encuentren daños ocultos, puede tomar aproximadamente una semana y asumiendo que se cuenta con todos los repuestos necesarios para su realización, menciona que la provisión de repuestos normalmente es la complicación más grande, especialmente en marcas con poca presencia en el mercado, además él encarga a los clientes la adquisición de todos los repuestos que sean de mayor costo por el tema de que los clientes pueden buscar financiamiento con tarjetas de crédito con los proveedores de repuestos y/o rectificadoras.

El mantenimiento normalmente el cliente lo trae cada 5000 kilómetros o cuando se les daña el vehículo o sienten algunos problemas.

Comenta que si hay meses en los cuales prefieren arreglar los vehículos para anticiparse al daño es mes es el mes de diciembre. Indica también, que casi siempre tiene autos que necesitan reajustes, cambios o arreglos después de que se le hace un trabajo de reparación total porque al ser auto con alto recorrido le surgen otros problemas asociados con el desgaste común y muchos clientes asumen que es resultado de la reparación, lo cual genera algún malestar hasta que se les explica con detalle el problema.

La entrevista se realizó a Ing. Patricio Naranjo de Power Motors, ubicado el barrio San José en Conocoto Pichincha

Dentro de esta entrevista se obtuvo datos importantes para mejorar el conocimiento acerca de la industria de reparación y de mantenimiento de vehículos. Dentro de los datos importantes que menciono, es que un vehículo deber ser reparados entre los 10 a 15 años de uso, claro dependiendo del kilometraje recorrido, además estos vehículos tienen una frecuencia de reparaciones menores tanto de motor como de trabajos eléctricos. El tiempo promedio de reparación de un motor fluctúa entre dos semanas a un mes esto dependiendo de la existencia de las partes de vehículos requiere.

Apunta que en su mayoría los vehículos reparados son de marca Chevrolet por esa razón, es más sencillo encontrar repuesto de dichos vehículos, mientras que marcas como, BMW, Audi, Honda, Mitsubishi entre otras hay repuestos

que tienen que ser pedido para importación, lo cual hace más lento el proceso de la reparación del vehículo.

Otro aspecto importante que menciono es el alza de los precios de los vehículos usados, y así mismo de los repuestos para estos vehículos.

Específicamente no atienden solamente a vehículos a más de 10 años, sino a vehículos tanto nuevos como usados de cualquier año de fabricación.

En cuanto a repuestos le dan la opción al cliente que busque por sus propios medios o que ellos mismo consigan por medio de sus distribuidores de confianza.

La industria cada vez tiene más clientes al tener mayor cantidad de vehículos motorizados en circulación, lo que hace que exista un crecimiento y ya no den abasto los centros de mantenimiento existentes.

Regulaciones importantes que afectan a la industria es el incremento del precio de los insumos que en este caso son los repuestos.

La innovación tecnológica dentro del campo de la mecánica automotriz ha evolucionado exponencialmente, por el simple hecho de nuevas herramientas para la realización de los trabajos, y la optimización de los recursos.

En conclusión, de las entrevistas realizadas a dos expertos de la industria de mantenimiento y reparación, se llegó a la deducción que el mercado objetivo se destaca en personas de la ciudad de Quito con vehículos de más de 10 años de antigüedad, los cuales son vehículos que se desea conservar para el uso como medio de transporte por los altos precios de unidades nuevas. Eso demuestra, que el mercado objetivo compraría un vehículo nuevo si obtuvieran el poder adquisitivo para hacerlo, pero prefieren mantener su vehículo por la marca reconocida.

Análisis de la Encuesta.-

La encuesta fue realizada a una muestra de 50 personas dentro de la ciudad de Quito.

Los datos importantes que se obtuvo son los siguientes:

- El 100% de los entrevistados tenían autos de 10 años o más, lo que muestra que un porcentaje alto de usuarios de vehículos tienen vehículos de 10 años de antigüedad o más.
- El 88% de los entrevistados tienen solamente 1 auto y es de más de 10 años, dentro de la muestra de 50 personas encuestadas 44 tenían solo un auto y este era de más de 10 años lo cual muestra la gran cantidad de clientes potenciales.
- El factor predominante con un 44% es el factor económico, lo más importante para los potenciales clientes es el precio del servicio por lo que es importante a la hora de la fijación de precios.
- El 100% de los entrevistados tenían autos de 10 años o más lo dejarían con un profesional. Esto determina que la preferencia se inclina a un trabajo profesional.
- Para los potenciales clientes el orden de importancia de aspectos es desde el más importante al menos importante es la calidad, el precio, servicio oportuno, tiempo de entrega y menos importante es la ubicación del lugar.
- El 56% de los encuestados ya ha realizado alguna reparación a su vehículos, es decir ya conocen las oferta de trabajos y precios lo que permite tener precios referenciales ofertados actualmente talleres que realicen arreglos a los vehículos de más de 10 años.

- En su mayoría según los encuestados prefieren la reparación total o reparación de motor, lo cual da una referencia de que se debe ofertar para atraer a los potenciales clientes.

- El uso de tarjeta de crédito predomina para las formas de pago de los clientes.
- Es importante que la empresa cuente con facilidades de pago de sus servicios.
- El diferido sin interés es los que más llama la atención a los clientes del servicio.
- El 92% de los encuestados no conoce un servicio especializado en este segmento de vehículos de más de 10 años, lo que da lugar a que un negocio que atienda este segmento seria pionero.
- El 80 % de los encuestados considera complejo conseguir los repuestos de sus vehículos. Esto es un factor importante porque da lugar a que se ofrezca un servicio relacionado con la consecución de repuestos.
- El 98 % de encuestados le gustaría que la empresa se encargue de la adquisición de los repuestos por un precio razonable. Esto da una opción a una empresa para conocer qué es lo que el cliente espera y así ofertarlos.
- La oferta que los clientes de estos vehículos esperan es un descuento por cliente frecuente, esto permite decidir la ofertas que va realizar una empresa.

Mediante la investigación de mercados se determinó las preferencias de consumo del cliente, que son principalmente la calidad en los servicios y productos que adquieren aspectos importantes tanto de la industria como del mercado objetivo que son personas con vehículos de más de 10 años el 88% de las personas del mercado objetivo solamente tienen un vehículo y este es un vehículo de más de 10 años, además ellos prefieren un trabajo profesional porque les da confiabilidad, principalmente por el hecho de tener un vehículo entonces están dispuestos a pagar un precio razonable por el servicio, esto quiere decir que se ajuste a lo que ofrece el mercado de automotores. Se enfocaron en que el servicio debe ser de calidad.

Un dato muy importante en este segmento de clientes es la adquisición de repuestos de los vehículos, al ser un segmento que carece de esta facilidad en cuanto a disponibilidad de vehículos.

4. OPORTUNIDAD DE NEGOCIO

4.1 Descripción de la oportunidad de negocio encontrada, sustentada por el análisis interno, externo y del cliente

El mantenimiento anual representa el 13% del consumo intermedio de todas las actividades de comercio y constituye el 46,5% de la producción total del comercio automotriz (Carrillo D. 2009).

En el 2015 hubo decrecimiento en la adquisición de vehículos nuevos, según datos se ha reducido en un 12,73% respecto al 2014 con una tendencia a bajar por los factores externos de disminución de cupos y alza de precios, como consecuencia los usuarios van a alargar la vida de sus vehículos adquiridos en años anteriores como lo indican expertos y usuarios de vehículos automotores.

Por esa razón, existen potenciales clientes en este segmento de vehículos de 10 años o más en de Quito y sus periferias. El servicio que según la investigación de mercados buscan los usuarios, es un servicio profesional y de calidad, para así mantener los vehículos en buen estado y contar con garantía de los trabajos que se realizan.

Los servicios hoy en día en la industria de reparación y mantenimiento automotriz, ha tomado un giro hacia brindar un servicio post-venta, lo cual permite a una empresa involucrada en esta industria que pueda ofrecer un seguimiento óptimo de los trabajos que se van a realizar posteriormente. Esto muestra una fortaleza porque es el principio que se va ofrecer en esta empresa lo cual la va hacer tener retención de clientes a largo plazo al fidelizar a los clientes.

Las fuerzas de Porter demuestran que al contar con la capacidad de una inversión alta es una oportunidad de obtener parte del mercado de los

pequeños negocios dedicados a la misma industria, además de entrar en un mercado con alta barrera de entrada. Mientras otras empresas dedicadas a la misma industria ofrecen servicios generalizados a todos los segmentos, la opción de dar un servicio especializado a vehículos de un segmento específico da la oportunidad de brindar importancia a los mismos. A pesar de la cantidad de oferentes se da la oportunidad de adaptar los precios que regule el mercado de reparación de vehículos. En cuanto a los proveedores principalmente de repuestos se puede negociar con ellos para lograr crédito directo y así facilitar las formas de pago a los clientes. Los talleres de cocesionarias son las que ofrecen el mejor servicio, pero estos talleres atienden y tienen repuestos originales de vehículos de hasta diez años, mientras que la empresa planea atender a este segmento que está por fuera de las cocesionarias, y que están en busca permanente de talleres principalmente artesanales.

Un dato que cabe mencionar por lo que representa una gran importancia para este negocio es lo siguiente: Entre el 2006 y el 2011 se incrementaron 233.999 unidades del parque automotor de la ciudad de Quito; lo que demuestra que es la cantidad de potenciales clientes del parque automotor de la ciudad de Quito que se estima para los próximo cinco años para la empresa y con ello tener un crecimiento sostenido mediano plazo y largo plazo.

Considerando que los primeros 5 años de operación el proyecto obtenga una participación del 0,5% del mercado de reparación de vehículos, se proyectaría un aproximado de 1.160 potenciales clientes nuevos en esos 5 años como crecimiento de la cartera de clientes.

El alza de precios en los nuevos modelos de gama baja. Por ejemplo Chevrolet Smart en el 2010 costaba alrededor de $ 9.800 USD y en la actualidad el mismo vehículo tiene un precio aproximado de $ 14.000 USD; es decir que el costo del mencionado vehículo ha tenido un aumento de un 43% en 5 años cuando la inflación del mismo periodo no ha llegado al 20%.

5. PLAN DE MARKETING

5.1 Estrategia general de marketing

La estrategia general de marketing que se utilizará está basada en la diferenciación ya que esta estrategia consiste en dar servicio profesional y especializado dando importancia al cliente, haciéndolo dirigido únicamente a vehículos de 10 años de circulación. La ventaja competitiva frente a otras empresas de la industria se destaca por brindar un servicio especializado en diagnósticos anticipados de los futuros trabajos en el vehículo del cliente según Renovatio Car.

.

Hoy en día, debido al alto número de competidores y a las exigencias de los consumidores en la industria de mantenimiento y reparación de vehículos, la diferenciación debe ser un requisito indispensable si es que la empresa quiere lograr conseguir éxito por lo que también se buscará una diferenciación brindando un servicio eficiente, cordial y de calidad para con el cliente. La Estrategia es establecida por Michael Porter (Universidad José Carlos Mariátegui, 2012).

5.1.1. Mercado Objetivo

La empresa se va a enfocar en clientes de entre 25 y 40 años de la ciudad de Quito que sean propietarios de uno o más vehículos de más de 10 años y tengan como objetivo mantener su vehículo en óptimas condiciones de funcionamiento y seguridad para el uso permanente. Los cual se determina que el 1% del parque automotor con vehículos de 10 años o más son aproximadamente 2000 de un total de vehículos de total de 233.999.

Tabla N°2 - Mercado Objetivo

Vehiculos de 10 años o mas de antigüedad	299.333
Personas de 25 a 40 años 24,7% Quito Zona Urbana	73.935
Mercado Objetivo 3% del mercado total	2.218

5.1.2 Propuesta de Valor

Mediante el desarrollo y análisis de la investigación de mercados, se puede obtener que la propuesta de valor que va obtener el cliente dentro de la empresa es tener un servicio de calidad y garantizado en vehículos de 10 años o más, lo cual compone una diferenciación de los otros servicios automotrices que brindan el servicio a vehículos de todos los años de ensamblaje. Además se brindaría al mismo precio que el mercado con ayuda de la ventaja competitiva se dará más valor al cliente por el mismo precio que otros oferentes del mercado.

5.2 Mezcla de Marketing

Servicio:

Los atributos diferenciadores del servicio se basan en la calidad y postventa del servicio. El cual tendrá profesionales capacitados para la realización de los trabajos, además de contar con un servicio post venta especializado en diagnosticar daños posteriores del vehículo en para contar con el repuesto en el momento en que se lo necesite en caso de ser necesario importar por la vía más rápida disponible. Otro aspecto importante es garantizar el trabajo realizado formalmente, en caso de que existan fallas en el trabajo realizado.

Características del servicio:

Las características del servicio que va ofrecer la empresa es:

- Servicio honesto
- Servicio Profesional
- Servicio Post Venta
- Asequible para el mercado potencial
- Calidad y puntual
- Confiable
- Preciso

La empresa va llevar por nombre Renovatio Car, para con ello introducir los servicios en el mercado con el nombre de la empresa y se reconozcan a lo largo del tiempo.

Precio:

Este aspecto es muy importante dentro de la realización del plan de negocios debido a que el precio es la cantidad de dinero que se va percibir de los potenciales clientes a cambio del servicio que se les ofrecerá por parte de la empresa.

Para evaluar el precio de los servicios ofertados se tomarán datos actuales que ofrece la competencia para tomar en cuenta y mantener precios competitivos en el mercado para trabajos similares con un plus por la diferenciación en servicio, lo que permitirá que opten por nuestra empresa.

Costos de brindar los servicios:

Se debe tomar en cuenta los costos de la realización del servicio debe abarcar los costos fijos que va tener la empresa, es decir que va ser el rubro de mayor incidencia en el costo, por lo que el flujo de trabajos realizados tiene que tener un mínimo de vehículos atendidos mensualmente.

TABLA N°3 - Costos de los Servicios

Pintura Parcial	cantidad	# de autos	c. unitario	c. por persona
Pintura	1	1	35	35,00
Disolventes	1	1	10	10,00
Sellantes	1	1	10	10,00
Thinner	1	4	4	1,00
TOTAL				**56,00**

Reparacion mecanica menor	cantidad	# de autos	c. unitario	c. por persona
Repuestos	1	1	350	350
Engrasante	1	4	25	6,25
Limpiador	1	4	10	2,50
TOTAL				**358,75**

CAMBIO DE ACEITE	cantidad	# de autos	c. unitario	c. por persona
Aceite	1	1	27	25,00
Filtro de aceite	1	1	5	5,00
TOTAL				**30,00**

Pintura al horno completa	cantidad	# de autos	c. unitario	c. por persona
Pintura al horno	1	1	500	500,00
Solventes	2	1	20	20,00
Sellantes	4	1	10	10,00
Thiner	1	1	4	4,00
TOTAL				**534,00**

Reparacion de Motor completa	cantidad	# de motores	c. unitario	c. por motor
Lubricantes	1	1	60	60
Limpiadores	1	2	25	12,5
Engrasante	1	2	10	5
Respuestos	1	1	1000	1000
TOTAL				**1077,50**

Estrategia de fijación de precios:

La estrategia de precios que se utilizará es la basada en el costo, es decir se fija el precio de costos más un margen de ganancia adecuado ya que según Kotler señala que esta estrategia posee tres ventajas, la primera es que la empresa tiene mayor certeza de sus costos contra sus ingresos dependiendo de la demanda, la segunda es que si las empresas de la industria utilizan el mismo método los precios suelen ser similares y disminuye la competencia por precios, la tercera es que la percepción es el método más adecuado, porque es mucho más justo para los que clientes que compran el producto y para el vendedor (Kotler & Armstrong, 2012).

Precios:

TABLA N°4 - Precios

Supuestos para la proyección de ventas	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Porcentaje de ventas instalaciones	100%	100%	100%	100%	100%
Porcentaje de arreglos completos	10%	10%	10%	10%	10%
Porcentaje de servicios individuales vendidos en instalaciones	90%	90%	90%	90%	90%
Ventas por tipo de paquete	50%	50%	50%	50%	50%

Proyección de ventas para el escenario NORI						
	Año 1			Año 2		
	Clientes	Precio	Total	Clientes	Precio	Total
Proyección de clientes	1480			1494		
No. de servicios individuales	3			3		
Venta instalaciones	1480			1494		
Servicios representativos	148	$ 1.700,00	$ 251.540,50	149	$ 1.785,00	$ 266.758,70
Reparacion de Motor Completa	74	$ 2.200,00	$ 162.761,50	75	$ 2.310,00	$ 172.608,57
Pintura completa al Horno	74	$ 1.200,00	$ 88.779,00	75	$ 1.260,00	$ 94.150,13
Servicios Menores	1332	$ 176,67	$ 235.264,35	1345	$ 185,50	$ 249.497,84
Cambio de Aceite	444	$ 40,00	$ 17.755,80	448	$ 42,00	$ 18.830,03
Reparacion mecanica menor	444	$ 400,00	$ 177.558,00	448	$ 420,00	$ 188.300,26
Pintura por partes	444	$ 90,00	$ 39.950,55	448	$ 94,50	$ 42.367,56
Ventas totales	Año 1		$ 486.804,85	Año 2		$ 516.256,54

Política de servicio al cliente:

- Los colaboradores deberán ser capacitados para que atiendan con cordialidad al cliente al ser un importante elemento diferenciador de la empresa.

- Se brindará un servicio personalizado ya que el encargado de recibir el vehículo atenderá a los clientes brindando un posible diagnóstico y rangos de precios que se puede manejar en este caso dando al cliente más confiabilidad en la empresa. Además dándole avances, bajo requerimiento del cliente, de lo que se está realizando en el vehículo diariamente mientras se mantenga en el taller.

Política de garantías:

En cuanto a garantías el establecimiento ofrecerá las siguientes:

- La garantía del trabajo realizado, en el caso de que existan defectos en el vehículo dentro de los mismos parámetros donde se realizó la reparación, se volverá a realizar el chequeo para ver los defectos y corregirlos sin ningún costo. Y se le entregara el vehículo lo más rápido posible al cliente. Se le dará una explicación de lo sucedido y este caso pasara a un expediente para tener más cuidado en cada uno de estos casos y clientes.
- En el caso de que el cliente se queje por un mal servicio se optará por atenderle personalmente el Gerente de Taller en su segunda visita.
- Se obtendrán registros de cada caso en el que existan disconformidades tanto con servicio al cliente y el servicio en su vehículo. Además incentivaremos al cliente a que nos brinde su opinión al respecto.
- La Garantía le va costar a la empresa en promedio 80 usd según el servicio brindado, se proyecta tener 10 vehículo mensuales que requiera garantía.

Plaza:

La empresa usaría dos canales de distribución:

El primer canal mediante venta directa por medio de ventas en el lugar de operaciones al ser atraídos los clientes mediante elementos publicitarios, como valla externa en el lugar de trabajo.

El segundo canal también usado seria por medio tratos entre la empresa con aseguradoras que envíen autos que requieran los servicios que correspondan al segmento que atiende la empresa. El trato con la empresa aseguradora es dar un precio menor se aspira a recibir 10 vehículos mensuales por esta plaza.

El encargado de manejar estos procesos es el Jefe de Marketing y Ventas el cual va garantizar los tratos tanto con clientes directos o aseguradoras.

El punto de venta principal va a estar ubicado en el norte de Quito en el Sector de la Loma de Puengasí, dado que los potenciales clientes se encuentran dentro de dicho sector de la ciudad de Quito. Por otra parte, se localizan centros de distribución de repuestos cercanos al lugar mencionado anteriormente para todo tipo de vehículo, dando como resultado que los proveedores de insumos se encuentren al alcance del gen repuesto cuando lo requieran, para aplicarlo a los vehículos que permanecen en el proceso de reparación.

Promoción:

Estrategia promocional mediante la realización de encuestas post-venta para conocer la satisfacción del cliente.

Promoción de Ventas:

Según la encuesta realizada la que más acogida tuvo es la de descuento al cliente frecuente, pero la de mayor importancia fue cambio de aceite gratis por lo que uniendo estos dos factores se puede determinar promociones en clientes frecuente de cambio de aceite un cambio gratis o descuento en la siguiente reparación. El costo de brindar un servicio de cambio de aceite tiene un costo de 2 dolares americanos tanto en tiempo de trabajadores y uso del espacio en el establecimiento. Se puede hacer 30 cambios de aceite gratis mensuales lo que implicaría un costo anual de 720 dólares americanos.

Publicidad informativa:

Se realizarán hojas volantes para dar a conocer el servicio especializado del mismo entregando solo a vehículos que cumplan con la cantidad de años del segmento al que se va dirigir la empresa, la campaña va a ser agresiva en ferias de autos de compra y venta. Dentro de estos cabe recalcar que la información publicitaria que queremos que llegue a los clientes es de una mecánica enfocada en estos vehículos con un enfoque profesional. El Costo el primer año será de 750 dólares americanos para darse a conocer en el

mercado, a partir del segundo año ya tiene un costo menor de 270 dolares americanos.

Página Web:

La empresa implementará una página web, en donde los clientes podrán conocer más sobre los servicios que podrán recibir sus automotores principalmente. Además podrán tener el seguimiento de su vehículo por este medio y su historial en tiempo real. También los respectivos mantenimientos de rutina cuando les tocaría realizar. También contará con información de Renovatio Car como son la misión, visión, precios de los distintos servicios comunes, dirección del establecimiento, teléfonos de contacto, galería de fotos de las instalaciones y vehículos reparados, links de Facebook y YouTube. El costo de la implementación de la página web es de $1400.00 más IVA e incluye beneficios como personalización de la página de Facebook, administración gratuita el primer año y dominio. A partir del segundo año un mantenimiento por 400 dólares americanos.

Facebook:

El establecimiento contará con un perfil de Facebook ya que es la red social que el ecuatoriano más vista, además con gran crecimiento a un ritmo de dos millones de usuarios al año, en el 2014 contó con siete millones de ecuatorianos (Cobertura digital, 2014). Por esta razón usar esta red social es indispensable para la implementación de un negocio, con un mercado objetivo usuario de estas nuevas tecnologías.

En esta página el establecimiento distribuirá de la siguiente manera la información:

- Muro: Nombre del establecimiento, foto de perfil el logo representativo de la empresa, la foto de portada se enfocaran en curiosidades del mundo motor, dentro de la página podremos realizar interacción entre

las personas apasionadas en el mundo motor y dudas sobre lo que le puede estar sucediendo a su vehículo.

- Fotos y videos: En esta sección se brindaran procesos realizado en vehículos y sus cambios además enlace directo a la página de YouTube para observen como se realizan los procesos

YouTube:

Este es otro medio digital muy importante, es la segunda página más visitada dentro del país. Por lo que es de suma importancia entrar dentro de esta página creando videos de interés para los clientes de los procesos que se realizan en los vehículos y así dando mayor confiabilidad. Y ayudando a la empresa a darse a conocer al mercado en general.

Código QR:

Se realizará un código QR el cual direccionará a la página web de Renovatio Car este se va ubicar en las redes sociales y en los volantes para invitar a que ingresen a las mismas el cual no tiene costo de elaboración.

Relaciones públicas:

Se utilizarán medios periodísticos por los cuales se invitaran a periodistas a eventos relacionados con el deporte motor se invitarán a los periodistas de programas de diferentes radiodifusoras a un evento organizado por la empresa,

Se va a realizar un evento invitando a representantes de los entes reguladores de la Policía, de la Agencia Municipal de Tránsito, representantes de organizadoras de eventos de este tipo de vehículos. Además invitaciones exclusiva a revistas relacionadas con los vehículos como es Carburando del Grupo El Comercio, donde podamos ser observados en eventos por nuestros clientes y potenciales clientes dando más confianza a la empresa.

Plan de marketing Proyectado y Costeado

TABLA N° 5 – Plan de marketing

Presupuesto Anual	2016	2017	2018	2019	2020
Youtube	$ 240,00	$ 240,00	$ 240,00	$ 240,00	$ 240,00
Volanteo	$ 750,00	$ 270,00	$ 240,00	$ 240,00	$ 240,00
Relaciones Publicas	$ 3.000,00	$ 3.000,00	$ 1.000,00	$ 1.000,00	$ 1.000,00
Facebook	$ 900,00	$ 600,00	$ 600,00	$ 600,00	$ 600,00
Pagina Web	$ 1.400,00	$ 400,00	$ 400,00	$ 400,00	$ 400,00
Codigo QR	$ -	$ -	$ -	$ -	$ -
Total	$ 6.290,00	$ 4.510,00	$ 2.480,00	$ 2.480,00	$ 2.480,00

6. PROPUESTA DE FILOSOFÍA Y ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

6.1 Misión, Visión y Objetivos de la organización:

Misión.-

Brindar soluciones profesionales de mantenimiento y reparación en vehículos, con un servicio especializado, garantizado y profesional, generando confiabilidad en propietarios de vehículos de más de 10 años dentro de la ciudad de Quito, compensando a los colaboradores por su servicio, y contribuir en la disminución de contaminación ambiental con por parte de los vehículos.

Visión.-

Ser reconocidos para el año 2021 como la primera empresa ecuatoriana de reparación y mantenimiento de vehículos con más de 10 años de circulación, manteniendo la confianza del cliente por nuestros eficientes procesos de producción del servicio.

Objetivos.-

Objetivos a Mediano Plazo

- Vender $190.000 anual en los servicios de reparación completa de motor de marzo del 2018 a Febrero del 2019.
- Vender $100.800 en servicio de Pintura al horno completa entre Enero y Diciembre del 2017
- Captar el 1% de participación de mercado del segmento de vehículos de 10 años o más para el 2018.
- Fidelizar al 80% de los clientes que han acudido para algún trabajo a la empresa para el 2018

Objetivos a Largo Plazo

- Abrir una sucursal con el nombre de la empresa en Sangolquí para el 2022.
- Aumentar en un 2% de participación de mercado del segmento para el 2023.
- Crear lealtad del 70% de nuestros clientes para el 2024
- Ser una empresa que sea recordada por los usuarios y el 60% de los competidores de la industria de reparación y mantenimiento de vehículos automotrices para el 2025.

6.2 Plan de operaciones

Funciones del Talento Humano:

<u>Jefe de Producción:</u>

- Encargado de la Recepción de los vehículos.
- Confirmación de los trabajos a los Jefes de Área.
- Supervisar los trabajos que se realizan en los vehículos que ingresan.
- Verificar los trabajos Realizados.

Jefe Taller Mecánico:

- Análisis del estado del motor Vehículo.
- Reportar al Jefe de Producción los trabajos necesarios.
- Ejecutar el Trabajo en el motor requerido.
- Probar los vehículos área mecánica.
- Ejecutar Reporte de futuros trabajos en los vehículos.

Jefe de Taller de Pintura:

- Verificar Estado de Pintura.
- Realizar Trabajo requerido por el cliente.
- Uso del Horno de Pintura.
- Verificar calidad de la pintura en el final del proceso.

Ayudante de Mecánica:

- Apoyo al Área de Taller Mecánico.

Ayudante de Pintura:

- Apoyo al Área de Pintura.

Jefe Marketing y Ventas:

- Captar clientes con las herramientas de Marketing presentadas.
- Entrega de vehículos a sus propietarios.
- Dar explicación de los trabajos realizados.
- Explicar cuando sería el próximo arreglo.
- Encargado de realizar seguimiento post-venta.

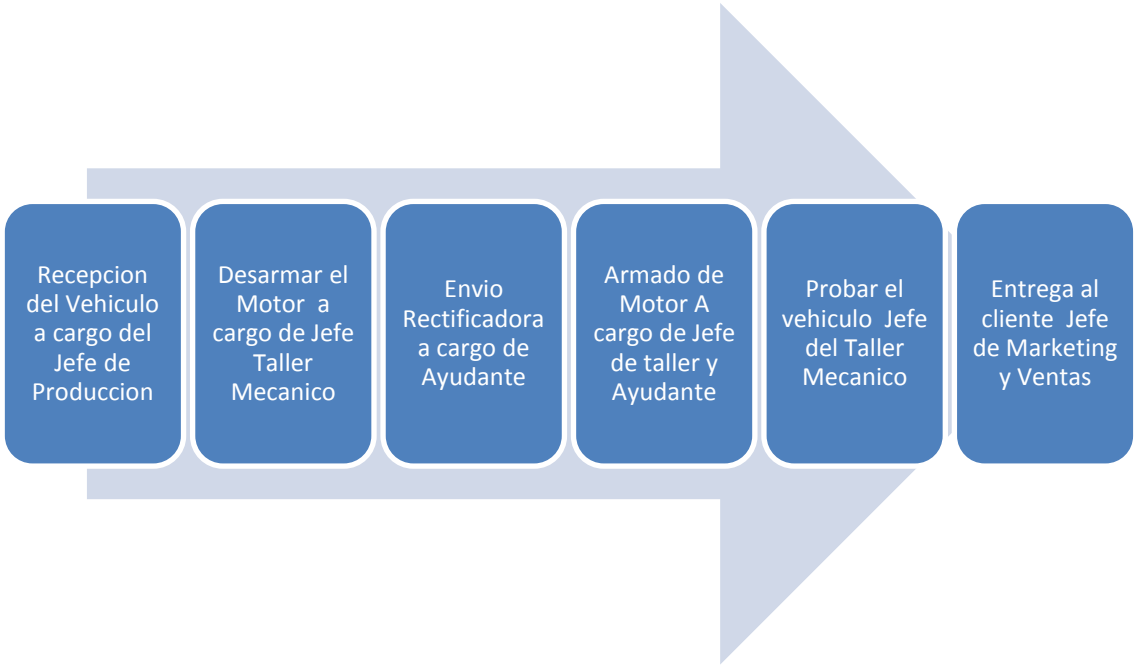

FIGURA N° 1 Proceso Reparación de Motor

La reparación de motor es uno de los principales servicios de la empresa, la cual va tener un proceso establecido, en el cual va participar el jefe de producción, el jefe de taller mecánico y jefe de marketing y ventas. Cada uno forma parte de cada parte del proceso que tiene una duración de 18 horas y 45 minutos.

Participantes:

- Jefe de Producción 120 min Salario: 1.000USD por 40Horas Costo: 12,50USD.
- Jefe Taller Mecanico 1320 min Salario: 800USD por 40Horas Costo:110 USD.
- Ayudante 1320 min Salario: 400USD por 40Horas Costo: 55 USD.
- Jefe Marketing y Ventas 180 min Salario: 800USD por 40Horas Costo:15 USD.

Costo de Talento Humano: 192,50 USD

Recursos Materiales del proceso:

- Computadora para registrar ingreso y estado del vehículo.
- Elevador vehicular uso por 600 minutos.

- Herramientas para desarme de motor.

Resultado:

Trabajos Posibles: 7 vehículos mensuales 84 vehículos anuales.

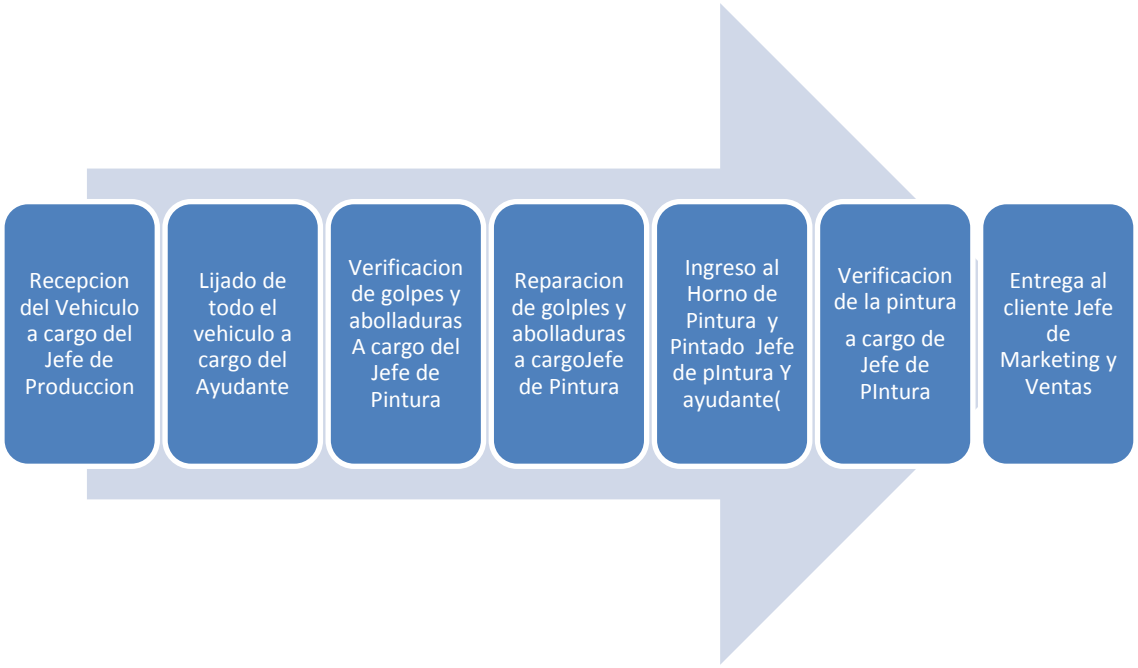

FIGURA N°2 Proceso de Pintado Completo

La pintura de completa de auto es un servicio en el cual el proceso es importante para que quede en óptimas condiciones, los implicados en el proceso es el jefe de producción, jefe de taller de pintura y ayudante del área.

Participantes:

- Jefe de Producción 120 min Salario: 1.000USD por 40Horas Costo: 12,50USD.
- Jefe Taller de Pintura 1320 min Salario: 800USD por 40Horas Costo: 110 USD.
- Ayudante 1320 min Salario: 400USD por 40Horas Costo: 55 USD.
- Jefe Marketing y Ventas 180 min Salario: 800USD por 40Horas Costo:15 USD.

Costo de Talento Humano: 192,50 USD

Recursos Materiales del proceso:

- Computadora para registrar ingreso y estado del vehículo.
- Horno de Pintura.
- Soplete de Pintura.

Resultado:

Trabajos Posibles: 7 vehículos mensuales 84 vehículos anuales.

6.3 Estructura Organizacional

La empresa se va constituir en el mercado como una compañía limitada al ser constituida por 2 socios, formado así una persona jurídica ante la ley, es independiente del patrimonio de los socios constando de un contrato, por medio de su razón social siendo el nombre de la empresa y tiene como órganos supremo la Junta Directiva, con la finalidad de la realización de actos comerciales.

La empresa está distribuida por áreas de servicio lo que permite tener una especialización en cada uno de los servicios que se brinda.

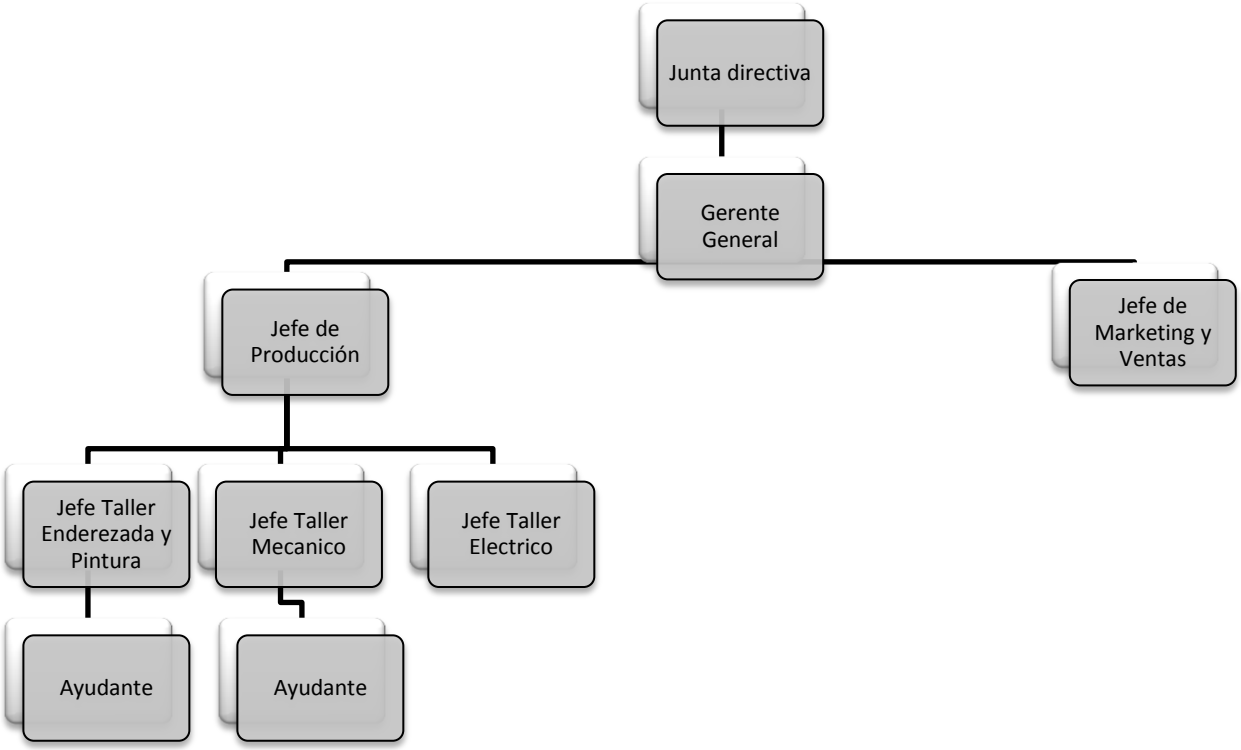

FIGURA N° 3 Organigrama de la Empresa

7. EVALUACIÓN FINANCIERA

7.1 Proyección de estados de resultados, situación financiera, estado de flujo de efectivo y flujo de caja

TABLA N°6 – Estados de resultados Proyectado

ESTADO DE RESULTADOS PROYECTADO - ANUAL

	1	2	3	4	5
Ventas	412.799,40	500.277,12	557.323,84	615.461,47	694.358,13
Costo de los productos vendidos	316.645,10	319.811,55	323.009,67	326.239,76	329.502,16
UTILIDAD BRUTA	**96.154,30**	**180.465,57**	**234.314,17**	**289.221,71**	**364.855,97**
Gastos sueldos	78.033,65	90.990,69	92.412,36	97.142,50	100.375,22
Gastos generales	29.795,99	30.722,89	32.564,08	34.450,74	36.777,06
Gastos de depreciación	4.825,00	4.825,00	4.825,00	4.752,92	4.825,00
Gastos de amortización	240,00	240,00	240,00	240,00	240,00
UTILIDAD ANTES DE INTERESES E IMPUESTOS Y PARTICIP.	**(16.740,34)**	**53.686,98**	**104.272,74**	**152.635,55**	**222.638,69**
Gastos de intereses	4.382,19	3.598,64	2.721,82	1.740,63	642,63
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS Y PARTICIPACIÓN	**(21.122,52)**	**50.088,34**	**101.550,92**	**150.894,92**	**221.996,06**
15% PARTICIPACIÓN TRABAJADORES	-	7.513,25	15.232,64	22.634,24	33.299,41
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS	**(21.122,52)**	**42.575,09**	**86.318,28**	**128.260,68**	**188.696,65**
22% IMPUESTO A LA RENTA	-	9.366,52	18.990,02	28.217,35	41.513,26
UTILIDAD NETA	**(21.122,52)**	**33.208,57**	**67.328,26**	**100.043,33**	**147.183,39**

En cuanto a la proyección del estado de resultados que se presenta, muestra que por la reciente implementación del negocio los dos primeros años va tener perdida por estar en etapa de crecimiento, así mismo muestra que existe una utilidad a partir del segundo año de la implementación del negocio. Esto sucede porque en principio se obtiene menor cantidad de clientes, hasta lograr llegar a mayor cantidad del mercado objetivo.

TABLA N°7- Estado de flujo de efectivo proyectado

ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO PROYECTADO

Indice A S Evaluación

	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Actividades Operacionales	**$ (44.531,04)**	**$ 38.806,20**	**$ 74.060,65**	**$ 106.745,31**	**$ 152.361,17**
Utilidad Neta	$ (21.122,52)	$ 33.208,57	$ 67.328,26	$ 100.043,33	$ 147.183,39
Depreciaciones y amortizacion					
+ Depreciación	$ 6.940,00	$ 6.940,00	$ 8.878,75	$ 8.982,92	$ 9.055,00
+ Amortización	$ 240,00	$ 240,00	$ 240,00	$ 240,00	$ 240,00
- Δ CxC	$ (31.463,52)	$ (3.781,34)	$ (3.853,82)	$ (3.927,38)	$ (6.720,73)
- Δ Inventario PT	$ -	$ -	$ -	$ -	$ -
- Δ Inventario MP	$ -	$ -	$ -	$ -	$ -
- Δ Inventario SF	$ -	$ -	$ -	$ -	$ -
+ Δ CxP PROVEEDORES	$ -	$ -	$ -	$ -	$ -
+ Δ Sueldos por pagar	$ 875,00	$ -	$ -	$ -	$ -
+ Δ Impuestos	$ -	$ 2.198,98	$ 1.467,46	$ 1.406,44	$ 2.603,51
Actividades de Inversión	**$ -**	**$ -**	**$ (16.100,00)**	**$ (2.800,00)**	**$ -**
- Adquisición PPE y intangibles	$ -	$ -	$ (16.100,00)	$ (2.800,00)	$ -
Actividades de Financiamiento	**$ (6.582,20)**	**$ (7.365,74)**	**$ (8.242,56)**	**$ (9.223,75)**	**$ (10.321,75)**
+ Δ Deuda Largo Plazo	$ (6.582,20)	$ (7.365,74)	$ (8.242,56)	$ (9.223,75)	$ (10.321,75)
- Pago de dividendos	$ -	$ -	$ -	$ -	$ -
+ Δ Capital	$ -	$ -	$ -	$ -	$ -
INCREMENTO NETO EN EFECTIVO	**$ (51.113,24)**	**$ 31.440,46**	**$ 49.718,09**	**$ 94.721,56**	**$ 142.039,42**
EFECTIVO PRINCIPIOS DE PERIODO	$ 55.045,00	$ 3.931,76	$ 35.372,22	$ 85.090,31	$ 179.811,87
TOTAL EFECTIVO FINAL DE PERÍODO	**$ 3.931,76**	**$ 35.372,22**	**$ 85.090,31**	**$ 179.811,87**	**$ 321.851,29**

La proyección del flujo de efectivo constituye un elemento muy importante para el estudio de un proyecto, al ser un instrumento financiero y contable de ingresos y egresos que el proyecto va a presentar.

Los cinco años muestran los movimientos del efectivo del proyecto, lo que permite observar que va existir liquidez, dentro de la empresa para asumir los costos.

TABLA N°8 – Estado de situación financiera proyectado

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA PROYECTADO

	0	1	2	3	4	5
ACTIVOS	**104.340,00**	**77.510,28**	**105.552,09**	**173.505,25**	**265.526,26**	**404.991,42**
Corrientes	***55.045,00***	***35.395,28***	***70.617,09***	***124.189,00***	***222.837,93***	***371.598,08***
Efectivo	55.045,00	3.931,76	35.372,22	85.090,31	179.811,87	321.851,29
Cuentas por Cobrar	-	31.463,52	35.244,86	39.098,69	43.026,06	49.746,79
Inventarios Prod. Terminados	-	-	-	-	-	-
Inventarios Materia Prima	-	-	-	-	-	-
Inventarios Sum. Fabricación	-	-	-	-	-	-
No Corrientes	**49.295,00**	**42.115,00**	**34.935,00**	**49.316,25**	**42.688,33**	**33.393,33**
Propiedad, Planta y Equipo	48.095,00	48.095,00	48.095,00	71.595,00	71.595,00	71.595,00
Depreciación acumulada	-	6.940,00	13.880,00	22.758,75	29.146,67	38.201,67
Intangibles	1.200,00	1.200,00	1.200,00	1.200,00	1.200,00	1.200,00
Amortización acumulada	-	240,00	480,00	720,00	960,00	1.200,00
PASIVOS	***41.736,00***	***36.028,80***	***30.862,04***	***24.086,95***	***16.269,63***	***8.551,39***
Corrientes	***-***	***875,00***	***3.073,98***	***4.541,44***	***5.947,88***	***8.551,39***
Cuentas por pagar proveedores	-	-	-	-	-	-
Sueldos por pagar	-	875,00	875,00	875,00	875,00	875,00
Impuestos por pagar	-	-	2.198,98	3.666,44	5.072,88	7.676,39
No Corrientes	***41.736,00***	***35.153,80***	***27.788,06***	***19.545,51***	***10.321,75***	***-***
Deuda a largo plazo	41.736,00	35.153,80	27.788,06	19.545,51	10.321,75	-
PATRIMONIO	***62.604,00***	***41.481,48***	***74.690,05***	***149.418,30***	***249.256,64***	***396.440,02***
Capital	62.604,00	62.604,00	62.604,00	62.604,00	62.604,00	62.604,00
Utilidades retenidas	-	(21.122,52)	12.086,05	86.814,30	186.652,64	333.836,02

El estado de situación proyectado a cinco años, nos indica los activos, pasivos y patrimonio, lo cual determina el movimiento de las cuentas contables dentro de los 5 primeros años del proyecto.

7.2 Inversión inicial, Capital de trabajo y estructura de capital

TABLA N°9 – Inversión inicial, Capital de trabajo y estructura de capital

Inversiones PPE	48.095,00
Inversiones Intangibles	1.200,00
Capital de Trabajo	55.045,00
TOTAL INVERSIÓN INICIAL	**104.340,00**

ESTRUCTURA DE CAPITAL		
Propio	60,00%	62.604,00
Deuda L/P	40,00%	41.736,00
Razón Deuda Capit	0,666666667	

La inversión inicial está compuesta por un 60% de capital propio que son 62.604 dólares americanos, y un 40% de capital por medio de deuda a largo

plazo son 41.736 dólares americanos. Además, se requiere un capital de trabajo de 55.045 dólares americanos lo cual se encuentra dentro de la inversión inicial, formando una inversión inicial de 104.340,00 dólares americanos.

7.3 Estado y evaluación financiera del proyecto

TABLA N°10 - Estado y evaluación financiera del proyecto

EVALUACION FINANCIERA DEL PROYECTO

INDICE

Tasa libre de riesgo	1,20%
Rendimiento del Mercado	0,44%
Beta	0,74
Beta Apalancada	0,82
Riesgo País	1,15%
Tasa de Impuestos	22,00%
Participación Trabajadores	15%
Escudo Fiscal	33,70%
Razón Deuda/Capital	0,67
Costo Deuda Actual	11,30%

TASAS DE DESCUENTO	
WACC	4,62%
CAPM	2,71%

EVALUACIÓN FLUJOS DEL PROYECTO		EVALUACIÓN FLUJO DEL INVERSIONISTA	
VAN	$251.170,19	VAN	$279.029,22
IR	3,41	IR	5,46
TIR	36,34%	TIR	44,21%

AÑO	0	1	2	3	4	5
FLUJOS DEL PROYECTO	(104.340,00)	9.487,58	9.751,64	10.047,13	10.377,79	401.246,22
FLUJO DEL INVERSIONISTA	(62.604,00)	(0,00)	(0,00)	(0,00)	(0,00)	390.498,40

La evaluación financiera del proyecto es indispensable, por ser una herramienta que permite ver la situación futura del proyecto. Este análisis permite que el inversionista decida implementar el proyecto o no.

Como se puede observar en la tabla N°10, la tasa interna de retorno (TIR) tanto del proyecto es de 36,34% y del inversionista 44,21%, y el valor actual neto (VAN) es de 251.170,19 y 279.029,22 respectivamente. Esto indica que el proyecto es restable.

7.4 Índices Financieros

Los índices financieros de la industria permiten conocer como se va a encontrar la empresa respecto a la industria que está ingresando.

TABLA N°11 – Índice Financiero

Razones de rentabilidad						
Margen de utilidad	%	(0,05)	0,07	0,12	0,16	0,21
ROA	%	(0,27)	0,31	0,39	0,38	0,36
ROE	%	(0,51)	0,44	0,45	0,40	0,37

El primer año de funciones la empresa tiene perdida, por esta razón marca números negativos y a partir del segundo año se muestra un indicador positivo, ya que comienza a obtener utilidades dentro de los primeros cinco años.

8. CONCLUSIONES GENERALES

- A pesar de encontrarse en un ambiente político inestable, tomando en cuenta el aspecto económico favorece al proyecto con sus políticas restrictivas, y en cuanto al ámbito de importación de vehículos favorece a la industria por el simple hecho de tener más demanda de vehículos nuevos, pero la oferta no va a ser la misma por lo que da lugar a que se opte por vehículos de años atrás. Por esta razón, el plan de negocio va acorde a la situación económica y política que se encuentra el país, adquiriendo nuevas oportunidades dentro de los aspectos externos.
- Además, mediante el cumplimiento de los objetivos de investigación y el análisis de la industria de mantenimiento y reparación de vehículos, se pudo obtener los datos esperados para ver la factibilidad del proyecto.
- Por otro lado, se conoce el mercado objetivo de la empresa para así desarrollar un plan de marketing, y tener un acercamiento al segmento que se quiere llegar con esta nueva empresa.
- El desarrollo del plan de negocio aporto como una herramienta útil, para conocer los posibles factores de riesgo de la creación de esta empresa, abarcado las diferentes variables.

- Mediante el estudio se logró conocer las amenazas y oportunidades, que puede tener esta nueva empresa al incursionar en este nuevo procedimiento, y llegar a crear las estrategias adecuadas para contrarrestar las amenazas y aprovechar las oportunidades. Se obtuvieron los datos de la factibilidad financiera del proyecto.

9. REFERENCIAS

AEADE, (2015). Cifras. Recuperado el 10 de noviembre de 2015 de http://www.aeade.net/web/index.php?option=com_content&view=article&id=145&Itemid=80

Araujo A. (2015) El Comercio (Recuperado el 1 de noviembre de 2015 de http://www.elcomercio.com/actualidad/vehiculos-electricos-ecuador-incentivos.html)

Cámara Artesanal (2012). Servicio Automotriz. Recuperado el 1 de noviembre de 2015 (http://camaraartesanaldequito.com/ categoría/servicio-automotriz/)

Carrillo D. (2009). Diagnóstico del sector automotriz. Recuperado el 1 de noviembre de 2015 http://www.uasb.edu.ec/UserFiles/381/File/AUTOMOTRIZ.pdf

Carro Ya, (2012). ¿Cuántos kilómetros por año debe recorrer un carro sin que afecte su vida útil? Recuperado el 1 de noviembre de 2015 de: www.carroya.com/noticias/notas-asesor/mecanica/cuantos-kilometros-por-ano-debe-recorrer-un-carro-sin-que-afecte-su-vida-util.

El comercio (2015).Los vehículos eléctricos vendrán con incentivos. Recuperado el 1 de noviembre de 2015 de http://www.elcomercio.com/actualidad/vehiculos-electricos-ecuador-incentivos.html

El universo (2010) 10 años parque automotor creció 113%. Recuperado el 1 de noviembre de 2015 de www.eluniverso.com/2011/07/17/1/144 5/10-anos-parque-automotor-crecio-un-113-caotizo-ciudad

El Universo, 2011Recuperado el 1 de noviembre de 2015 de: http://www.eluniverso.com/2011/07/17/1/1445/10-anos-parque-automotor-crecio-un-113-caotizo-ciudad.html

INEC, (2012), Clasificación Nacional de Actividades Económicas. Recuperado el 10 de noviembre de 2015 http://www.inec.gob.ec/estadisticas/SIN/descargas/ciiu.pdf

Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Marketing.* México: Pearson.

Peña A. y Pinta F. (2012). Análisis sectorial. Recuperado el 1 de noviembre de 2015 http://www.ecuadorencifras.gob.ec/wp-content/descargas/Infoconomia/info7.pdf

Revista Lideres (2015) Sector automotor prevé una caída en las ventas del 30% para el 2015. Recuperado el 10 de noviembre de http://www.revistalideres.ec /lideres/sector-automotor- preve-caida-ventas.html

Revista líderes (2015). La banca tuvo menos liquidez para colocar créditos el 2015. Recuperado 20 de diciembre de 2015http://revistalideres.ec/lideres/banca-tuvo-liquidez-colocar-creditos.html

SRI (2016). Ley de Régimen Tributario. Recuperado 20 de diciembre de 2016 http://www.sri.gob.ec/web/guest/vehiculos-hibridos-o-electricos-cuya-base-imponible-sea-de-hasta-usd-35.000

Universidad José Carlos Mariátegui, (s.f.) Estrategia de diferenciación. Recuperado el 1 de noviembre de 2015 http://bv.ujcm.edu.pe/links/cur_comercial/EstraMarkEmpresarial-5.pdf

ANEXOS

ANEXO 1.-

AÑO 1											
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
100.464,07	**94.350,82**	**89.278,34**	**85.246,62**	**82.255,65**	**80.305,45**	**79.396,01**	**77.777,32**	**78.949,40**	**81.162,24**	**83.721,99**	**77.510,28**
51.767,40	***46.252,49***	***41.778,34***	***38.344,95***	***35.952,32***	***34.600,45***	***34.289,34***	***33.268,99***	***35.039,40***	***37.850,57***	***41.008,66***	***35.395,28***
22.739,40	22.463,69	17.139,94	12.856,95	9.614,72	7.413,25	6.252,54	4.382,59	5.303,40	7.264,97	10.139,86	3.931,76
29.028,00	23.788,80	24.638,40	25.488,00	26.337,60	27.187,20	28.036,80	28.886,40	29.736,00	30.585,60	30.868,80	31.463,52
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
48.696,67	**48.098,33**	**47.500,00**	**46.901,67**	**46.303,33**	**45.705,00**	**45.106,67**	**44.508,33**	**43.910,00**	**43.311,67**	**42.713,33**	**42.115,00**
48.095,00	48.095,00	48.095,00	48.095,00	48.095,00	48.095,00	48.095,00	48.095,00	48.095,00	48.095,00	48.095,00	48.095,00
578,33	1.156,67	1.735,00	2.313,33	2.891,67	3.470,00	4.048,33	4.626,67	5.205,00	5.783,33	6.361,67	6.940,00
1.200,00	1.200,00	1.200,00	1.200,00	1.200,00	1.200,00	1.200,00	1.200,00	1.200,00	1.200,00	1.200,00	1.200,00
20,00	40,00	60,00	80,00	100,00	120,00	140,00	160,00	180,00	200,00	220,00	240,00
42.225,73	***42.710,56***	***43.190,44***	***43.665,32***	***44.135,17***	***44.599,92***	***45.059,53***	***43.763,95***	***44.213,14***	***44.657,05***	***45.095,62***	***36.028,80***
1.010,42	***2.020,83***	***3.031,25***	***4.041,67***	***5.052,08***	***6.062,50***	***7.072,92***	***6.333,33***	***7.343,75***	***8.354,17***	***9.364,58***	***875,00***
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1.010,42	2.020,83	3.031,25	4.041,67	5.052,08	6.062,50	7.072,92	6.333,33	7.343,75	8.354,17	9.364,58	875,00
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
41.215,32	***40.689,73***	***40.159,19***	***39.623,66***	***39.083,08***	***38.537,42***	***37.986,61***	***37.430,62***	***36.869,39***	***36.302,88***	***35.731,04***	***35.153,80***
41.215,32	40.689,73	40.159,19	39.623,66	39.083,08	38.537,42	37.986,61	37.430,62	36.869,39	36.302,88	35.731,04	35.153,80
58.238,33	***51.640,26***	***46.087,90***	***41.581,29***	***38.120,49***	***35.705,53***	***34.336,48***	***34.013,37***	***34.736,25***	***36.505,19***	***38.626,37***	***41.481,48***
62.604,00	62.604,00	62.604,00	62.604,00	62.604,00	62.604,00	62.604,00	62.604,00	62.604,00	62.604,00	62.604,00	62.604,00
(4.365,67)	(10.963,74)	(16.516,10)	(21.022,71)	(24.483,51)	(26.898,47)	(28.267,52)	(28.590,63)	(27.867,75)	(26.098,81)	(23.977,63)	(21.122,52)

AÑO 2											
13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
80.144,91	**82.395,23**	**84.876,00**	**87.587,22**	**90.528,86**	**93.700,91**	**97.103,34**	**98.111,15**	**101.974,31**	**106.067,80**	**110.391,61**	**105.552,09**
38.628,24	***41.476,89***	***44.556,00***	***47.865,55***	***51.405,53***	***55.175,91***	***59.176,68***	***60.782,82***	***65.244,31***	***69.936,14***	***74.858,28***	***70.617,09***
6.878,69	9.441,31	12.234,39	15.257,90	18.511,85	21.996,20	25.710,93	27.031,04	31.206,50	35.612,30	40.248,40	35.372,22
31.749,55	32.035,58	32.321,62	32.607,65	32.893,68	33.179,71	33.465,74	33.751,78	34.037,81	34.323,84	34.609,87	35.244,86
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
41.516,67	**40.918,33**	**40.320,00**	**39.721,67**	**39.123,33**	**38.525,00**	**37.926,67**	**37.328,33**	**36.730,00**	**36.131,67**	**35.533,33**	**34.935,00**
48.095,00	48.095,00	48.095,00	48.095,00	48.095,00	48.095,00	48.095,00	48.095,00	48.095,00	48.095,00	48.095,00	48.095,00
7.518,33	8.096,67	8.675,00	9.253,33	9.831,67	10.410,00	10.988,33	11.566,67	12.145,00	12.723,33	13.301,67	13.880,00
1.200,00	1.200,00	1.200,00	1.200,00	1.200,00	1.200,00	1.200,00	1.200,00	1.200,00	1.200,00	1.200,00	1.200,00
260,00	280,00	300,00	320,00	340,00	360,00	380,00	400,00	420,00	440,00	460,00	480,00
37.218,01	***37.786,97***	***38.350,40***	***38.908,25***	***39.460,49***	***40.007,04***	***40.547,86***	***38.457,90***	***38.987,09***	***39.510,39***	***40.027,74***	***30.862,04***
2.646,88	***3.803,98***	***4.961,10***	***6.118,24***	***7.275,40***	***8.432,58***	***9.589,77***	***8.121,98***	***9.279,21***	***10.436,46***	***11.593,73***	***3.073,98***
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1.912,18	2.949,35	3.986,53	5.023,70	6.060,88	7.098,05	8.135,23	6.547,40	7.584,58	8.621,75	9.658,93	875,00
734,70	854,63	974,58	1.094,54	1.214,53	1.334,53	1.454,55	1.574,58	1.694,64	1.814,71	1.934,81	2.198,98
34.571,14	***33.982,98***	***33.389,29***	***32.790,01***	***32.185,08***	***31.574,46***	***30.958,09***	***30.335,91***	***29.707,88***	***29.073,93***	***28.434,01***	***27.788,06***
34.571,14	33.982,98	33.389,29	32.790,01	32.185,08	31.574,46	30.958,09	30.335,91	29.707,88	29.073,93	28.434,01	27.788,06
42.926,90	***44.608,26***	***46.525,61***	***48.678,97***	***51.068,38***	***53.693,87***	***56.555,48***	***59.653,26***	***62.987,22***	***66.557,41***	***70.363,87***	***74.690,05***
62.604,00	62.604,00	62.604,00	62.604,00	62.604,00	62.604,00	62.604,00	62.604,00	62.604,00	62.604,00	62.604,00	62.604,00
(19.677,10)	(17.995,74)	(16.078,39)	(13.925,03)	(11.535,62)	(8.910,13)	(6.048,52)	(2.950,74)	383,22	3.953,41	7.759,87	12.086,05

AÑO 3											
25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36
117.607,71	**122.645,33**	**127.915,50**	**133.418,22**	**139.153,46**	**145.121,20**	**151.321,43**	**155.129,12**	**161.794,25**	**168.691,80**	**175.821,75**	**173.505,25**
59.771,05	***65.583,24***	***71.628,00***	***77.905,30***	***84.415,13***	***91.157,45***	***98.132,26***	***102.714,53***	***110.154,25***	***117.826,38***	***125.730,92***	***124.189,00***
24.237,29	29.760,60	35.516,46	41.504,87	47.725,80	54.179,23	60.865,15	65.158,53	72.309,35	79.692,60	87.308,24	85.090,31
35.533,76	35.822,65	36.111,54	36.400,43	36.689,32	36.978,22	37.267,11	37.556,00	37.844,89	38.133,79	38.422,68	39.098,69
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
57.836,67	**57.062,08**	**56.287,50**	**55.512,92**	**54.738,33**	**53.963,75**	**53.189,17**	**52.414,58**	**51.640,00**	**50.865,42**	**50.090,83**	**49.316,25**
71.595,00	71.595,00	71.595,00	71.595,00	71.595,00	71.595,00	71.595,00	71.595,00	71.595,00	71.595,00	71.595,00	71.595,00
14.458,33	15.212,92	15.967,50	16.722,08	17.476,67	18.231,25	18.985,83	19.740,42	20.495,00	21.249,58	22.004,17	22.758,75
1.200,00	1.200,00	1.200,00	1.200,00	1.200,00	1.200,00	1.200,00	1.200,00	1.200,00	1.200,00	1.200,00	1.200,00
500,00	520,00	540,00	560,00	580,00	600,00	620,00	640,00	660,00	680,00	700,00	720,00
31.246,76	***31.774,76***	***32.296,58***	***32.812,17***	***33.321,46***	***33.824,40***	***34.320,92***	***32.185,97***	***32.669,48***	***33.146,40***	***33.616,65***	***24.086,95***
4.110,72	***5.296,89***	***6.483,08***	***7.669,29***	***8.855,52***	***10.041,76***	***11.228,03***	***9.789,32***	***10.975,63***	***12.161,96***	***13.348,31***	***4.541,44***
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1.939,84	3.004,68	4.069,51	5.134,35	6.199,19	7.264,03	8.328,86	6.768,70	7.833,54	8.898,38	9.963,22	875,00
2.170,88	2.292,22	2.413,57	2.534,94	2.656,33	2.777,74	2.899,17	3.020,62	3.142,09	3.263,58	3.385,09	3.666,44
27.136,04	***26.477,87***	***25.813,50***	***25.142,88***	***24.465,95***	***23.782,64***	***23.092,89***	***22.396,65***	***21.693,85***	***20.984,44***	***20.268,34***	***19.545,51***
27.136,04	26.477,87	25.813,50	25.142,88	24.465,95	23.782,64	23.092,89	22.396,65	21.693,85	20.984,44	20.268,34	19.545,51
78.960,96	***83.470,57***	***88.218,92***	***93.206,05***	***98.432,00***	***103.896,80***	***109.600,51***	***115.543,15***	***121.724,76***	***128.145,40***	***134.805,10***	***142.018,30***
62.604,00	62.604,00	62.604,00	62.604,00	62.604,00	62.604,00	62.604,00	62.604,00	62.604,00	62.604,00	62.604,00	62.604,00
16.356,96	20.866,57	25.614,92	30.602,05	35.828,00	41.292,80	46.996,51	52.939,15	59.120,76	65.541,40	72.201,10	79.414,30

AÑO 4											
37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48
180.589,89	**188.261,71**	**196.192,49**	**204.357,91**	**212.757,95**	**221.392,59**	**230.261,80**	**236.740,56**	**246.078,84**	**255.651,63**	**265.458,91**	**265.526,26**
129.381,14	***137.827,55***	***146.532,91***	***155.472,91***	***164.647,54***	***174.056,75***	***183.700,55***	***190.953,89***	***201.066,76***	***211.414,13***	***221.995,99***	***222.837,93***
89.990,67	98.145,30	106.558,88	115.207,10	124.089,94	133.207,38	142.559,39	149.520,95	159.342,04	169.397,64	179.687,71	179.811,87
39.390,47	39.682,25	39.974,03	40.265,81	40.557,59	40.849,37	41.141,16	41.432,94	41.724,72	42.016,50	42.308,28	43.026,06
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
51.208,75	**50.434,17**	**49.659,58**	**48.885,00**	**48.110,42**	**47.335,83**	**46.561,25**	**45.786,67**	**45.012,08**	**44.237,50**	**43.462,92**	**42.688,33**
71.595,00	71.595,00	71.595,00	71.595,00	71.595,00	71.595,00	71.595,00	71.595,00	71.595,00	71.595,00	71.595,00	71.595,00
20.846,25	21.600,83	22.355,42	23.110,00	23.864,58	24.619,17	25.373,75	26.128,33	26.882,92	27.637,50	28.392,08	29.146,67
1.200,00	1.200,00	1.200,00	1.200,00	1.200,00	1.200,00	1.200,00	1.200,00	1.200,00	1.200,00	1.200,00	1.200,00
740,00	760,00	780,00	800,00	820,00	840,00	860,00	880,00	900,00	920,00	940,00	960,00
24.353,90	***24.809,29***	***25.282,07***	***25.747,87***	***26.206,62***	***26.658,26***	***27.102,73***	***24.914,95***	***25.344,85***	***25.767,37***	***26.182,44***	***16.269,63***
5.538,04	***6.729,95***	***7.946,18***	***9.162,43***	***10.378,70***	***11.594,99***	***12.811,31***	***11.402,65***	***12.619,01***	***13.835,40***	***15.051,81***	***5.947,88***
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1.968,44	3.061,87	4.155,31	5.248,74	6.342,18	7.435,61	8.529,05	6.997,48	8.090,92	9.184,36	10.277,79	875,00
3.569,60	3.668,08	3.790,87	3.913,68	4.036,52	4.159,38	4.282,26	4.405,16	4.528,09	4.651,04	4.774,02	5.072,88
18.815,86	***18.079,34***	***17.335,89***	***16.585,44***	***15.827,92***	***15.063,27***	***14.291,42***	***13.512,30***	***12.725,84***	***11.931,97***	***11.130,64***	***10.321,75***
18.815,86	18.079,34	17.335,89	16.585,44	15.827,92	15.063,27	14.291,42	13.512,30	12.725,84	11.931,97	11.130,64	10.321,75
149.040,99	***156.257,42***	***163.715,42***	***171.415,05***	***179.356,33***	***187.539,33***	***195.964,07***	***204.630,61***	***213.538,99***	***222.689,26***	***232.081,47***	***242.061,64***
62.604,00	62.604,00	62.604,00	62.604,00	62.604,00	62.604,00	62.604,00	62.604,00	62.604,00	62.604,00	62.604,00	62.604,00
86.436,99	93.653,42	101.111,42	108.811,05	116.752,33	124.935,33	133.360,07	142.026,61	150.934,99	160.085,26	169.477,47	179.457,64

AÑO 5											
49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60
275.577,93	**286.069,80**	**296.798,43**	**307.763,78**	**319.326,85**	**332.305,51**	**345.455,74**	**356.465,04**	**370.583,38**	**385.185,74**	**400.272,10**	**404.991,42**
233.664,18	***244.930,63***	***256.433,84***	***268.173,78***	***280.511,44***	***294.264,67***	***308.189,49***	***319.973,37***	***334.866,30***	***350.243,24***	***366.104,18***	***371.598,08***
190.343,42	201.315,17	212.523,68	223.968,92	235.717,18	248.114,04	261.439,49	272.624,02	286.917,58	301.695,17	316.956,75	321.851,29
43.320,76	43.615,46	43.910,16	44.204,86	44.794,26	46.150,64	46.750,00	47.349,36	47.948,72	48.548,07	49.147,43	49.746,79
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
41.913,75	**41.139,17**	**40.364,58**	**39.590,00**	**38.815,42**	**38.040,83**	**37.266,25**	**36.491,67**	**35.717,08**	**34.942,50**	**34.167,92**	**33.393,33**
71.595,00	71.595,00	71.595,00	71.595,00	71.595,00	71.595,00	71.595,00	71.595,00	71.595,00	71.595,00	71.595,00	71.595,00
29.901,25	30.655,83	31.410,42	32.165,00	32.919,58	33.674,17	34.428,75	35.183,33	35.937,92	36.692,50	37.447,08	38.201,67
1.200,00	1.200,00	1.200,00	1.200,00	1.200,00	1.200,00	1.200,00	1.200,00	1.200,00	1.200,00	1.200,00	1.200,00
980,00	1.000,00	1.020,00	1.040,00	1.060,00	1.080,00	1.100,00	1.120,00	1.140,00	1.160,00	1.180,00	1.200,00
16.496,93	***16.919,99***	***17.335,31***	***17.742,83***	***18.264,11***	***19.094,08***	***19.603,49***	***17.479,79***	***17.972,91***	***18.457,77***	***18.934,29***	***8.551,39***
6.991,68	***8.238,93***	***9.486,21***	***10.733,51***	***12.102,49***	***13.788,13***	***15.161,27***	***13.909,44***	***15.282,64***	***16.655,86***	***18.029,11***	***8.551,39***
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1.998,00	3.121,00	4.244,00	5.367,00	6.490,00	7.613,00	8.736,00	7.234,00	8.357,00	9.480,00	10.603,00	875,00
4.993,68	5.117,93	5.242,21	5.366,51	5.612,49	6.175,13	6.425,27	6.675,44	6.925,64	7.175,87	7.426,11	7.676,39
9.505,25	***8.681,06***	***7.849,11***	***7.009,32***	***6.161,63***	***5.305,95***	***4.442,22***	***3.570,35***	***2.690,27***	***1.801,91***	***905,17***	-
9.505,25	8.681,06	7.849,11	7.009,32	6.161,63	5.305,95	4.442,22	3.570,35	2.690,27	1.801,91	905,17	-
251.886,00	***261.954,81***	***272.268,11***	***282.825,96***	***293.867,74***	***306.016,43***	***318.657,25***	***331.790,25***	***345.415,47***	***359.532,97***	***374.142,81***	***389.245,02***
62.604,00	62.604,00	62.604,00	62.604,00	62.604,00	62.604,00	62.604,00	62.604,00	62.604,00	62.604,00	62.604,00	62.604,00
189.282,00	199.350,81	209.664,11	220.221,96	231.263,74	243.412,43	256.053,25	269.186,25	282.811,47	296.928,97	311.538,81	326.641,02

ANEXO 2.-

	AÑO 1										
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
29.028,00	29.736,00	30.798,00	31.860,00	32.922,00	33.984,00	35.046,00	36.108,00	37.170,00	38.232,00	38.586,00	39.329,40
26.387,09	26.387,09	26.387,09	26.387,09	26.387,09	26.387,09	26.387,09	26.387,09	26.387,09	26.387,09	26.387,09	26.387,09
2.640,91	**3.348,91**	**4.410,91**	**5.472,91**	**6.534,91**	**7.596,91**	**8.658,91**	**9.720,91**	**10.782,91**	**11.844,91**	**12.198,91**	**12.942,31**
2.440,92	6.872,07	6.872,07	6.872,07	6.872,07	6.872,07	6.872,07	6.872,07	6.872,07	6.872,07	6.872,07	6.872,07
3.750,56	2.264,72	2.285,96	2.307,20	2.328,44	2.349,68	2.370,92	2.392,16	2.413,40	2.434,64	2.441,72	2.456,59
402,08	402,08	402,08	402,08	402,08	402,08	402,08	402,08	402,08	402,08	402,08	402,08
20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00
(3.972,65)	**(6.209,96)**	**(5.169,20)**	**(4.128,44)**	**(3.087,68)**	**(2.046,92)**	**(1.006,16)**	**34,60**	**1.075,36**	**2.116,12**	**2.463,04**	**3.191,57**
393,01	388,11	383,16	378,17	373,12	368,03	362,89	357,71	352,47	347,19	341,85	336,47
(4.365,67)	**(6.598,07)**	**(5.552,36)**	**(4.506,61)**	**(3.460,80)**	**(2.414,95)**	**(1.369,06)**	**(323,11)**	**722,89**	**1.768,93**	**2.121,19**	**2.855,10**
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
(4.365,67)	**(6.598,07)**	**(5.552,36)**	**(4.506,61)**	**(3.460,80)**	**(2.414,95)**	**(1.369,06)**	**(323,11)**	**722,89**	**1.768,93**	**2.121,19**	**2.855,10**
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
(4.365,67)	**(6.598,07)**	**(5.552,36)**	**(4.506,61)**	**(3.460,80)**	**(2.414,95)**	**(1.369,06)**	**(323,11)**	**722,89**	**1.768,93**	**2.121,19**	**2.855,10**

AÑO 2											
13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
39.686,94	40.044,48	40.402,02	40.759,56	41.117,10	41.474,64	41.832,18	42.189,72	42.547,26	42.904,80	43.262,34	44.056,08
26.650,96	26.650,96	26.650,96	26.650,96	26.650,96	26.650,96	26.650,96	26.650,96	26.650,96	26.650,96	26.650,96	26.650,96
13.035,98	**13.393,52**	**13.751,06**	**14.108,60**	**14.466,14**	**14.823,68**	**15.181,22**	**15.538,76**	**15.896,30**	**16.253,84**	**16.611,38**	**17.405,12**
7.582,56	7.582,56	7.582,56	7.582,56	7.582,56	7.582,56	7.582,56	7.582,56	7.582,56	7.582,56	7.582,56	7.582,56
2.520,18	2.527,34	2.534,49	2.541,64	2.548,79	2.555,94	2.563,09	2.570,24	2.577,39	2.584,54	2.591,69	2.607,57
402,08	402,08	402,08	402,08	402,08	402,08	402,08	402,08	402,08	402,08	402,08	402,08
20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00
2.511,15	**2.861,54**	**3.211,93**	**3.562,32**	**3.912,71**	**4.263,10**	**4.613,49**	**4.963,88**	**5.314,27**	**5.664,65**	**6.015,04**	**6.792,91**
331,03	325,54	320,01	314,42	308,77	303,08	297,33	291,52	285,66	279,75	273,78	267,75
2.180,12	**2.536,00**	**2.891,92**	**3.247,90**	**3.603,94**	**3.960,02**	**4.316,16**	**4.672,35**	**5.028,60**	**5.384,91**	**5.741,26**	**6.525,15**
327,02	380,40	433,79	487,19	540,59	594,00	647,42	700,85	754,29	807,74	861,19	978,77
1.853,10	**2.155,60**	**2.458,14**	**2.760,72**	**3.063,35**	**3.366,02**	**3.668,74**	**3.971,50**	**4.274,31**	**4.577,17**	**4.880,07**	**5.546,38**
407,68	474,23	540,79	607,36	673,94	740,52	807,12	873,73	940,35	1.006,98	1.073,62	1.220,20
1.445,42	**1.681,37**	**1.917,35**	**2.153,36**	**2.389,41**	**2.625,49**	**2.861,61**	**3.097,77**	**3.333,96**	**3.570,19**	**3.806,46**	**4.326,18**

AÑO 3											
25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36
44.417,19	44.778,31	45.139,43	45.500,54	45.861,66	46.222,77	46.583,89	46.945,00	47.306,12	47.667,23	48.028,35	48.873,36
26.917,47	26.917,47	26.917,47	26.917,47	26.917,47	26.917,47	26.917,47	26.917,47	26.917,47	26.917,47	26.917,47	26.917,47
17.499,72	**17.860,84**	**18.221,95**	**18.583,07**	**18.944,18**	**19.305,30**	**19.666,41**	**20.027,53**	**20.388,65**	**20.749,76**	**21.110,88**	**21.955,89**
7.701,03	7.701,03	7.701,03	7.701,03	7.701,03	7.701,03	7.701,03	7.701,03	7.701,03	7.701,03	7.701,03	7.701,03
2.673,14	2.680,37	2.687,59	2.694,81	2.702,03	2.709,26	2.716,48	2.723,70	2.730,92	2.738,14	2.745,37	2.762,27
402,08	402,08	402,08	402,08	402,08	402,08	402,08	402,08	402,08	402,08	402,08	402,08
20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00
6.703,46	**7.057,36**	**7.411,25**	**7.765,14**	**8.119,04**	**8.472,93**	**8.826,82**	**9.180,72**	**9.534,61**	**9.888,50**	**10.242,40**	**11.070,51**
261,67	255,53	249,33	243,08	236,76	230,39	223,95	217,46	210,90	204,28	197,60	190,86
6.441,79	**6.801,83**	**7.161,92**	**7.522,07**	**7.882,27**	**8.242,54**	**8.602,87**	**8.963,26**	**9.323,71**	**9.684,22**	**10.044,79**	**10.879,65**
966,27	1.020,27	1.074,29	1.128,31	1.182,34	1.236,38	1.290,43	1.344,49	1.398,56	1.452,63	1.506,72	1.631,95
5.475,52	**5.781,55**	**6.087,63**	**6.393,76**	**6.699,93**	**7.006,16**	**7.312,44**	**7.618,77**	**7.925,15**	**8.231,59**	**8.538,07**	**9.247,70**
1.204,62	1.271,94	1.339,28	1.406,63	1.473,99	1.541,36	1.608,74	1.676,13	1.743,53	1.810,95	1.878,38	2.034,49
4.270,91	**4.509,61**	**4.748,35**	**4.987,13**	**5.225,95**	**5.464,81**	**5.703,70**	**5.942,64**	**6.181,62**	**6.420,64**	**6.659,70**	**7.213,20**

AÑO 4											
37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48
49.238,08	49.602,81	49.967,54	50.332,26	50.696,99	51.061,72	51.426,44	51.791,17	52.155,90	52.520,62	52.885,35	53.782,58
27.186,65	27.186,65	27.186,65	27.186,65	27.186,65	27.186,65	27.186,65	27.186,65	27.186,65	27.186,65	27.186,65	27.186,65
22.051,44	**22.416,16**	**22.780,89**	**23.145,62**	**23.510,34**	**23.875,07**	**24.239,80**	**24.604,52**	**24.969,25**	**25.333,98**	**25.698,70**	**26.595,93**
8.095,21	8.095,21	8.095,21	8.095,21	8.095,21	8.095,21	8.095,21	8.095,21	8.095,21	8.095,21	8.095,21	8.095,21
2.829,89	2.837,18	2.844,48	2.851,77	2.859,07	2.866,36	2.873,65	2.880,95	2.888,24	2.895,54	2.902,83	2.920,78
330,00	402,08	402,08	402,08	402,08	402,08	402,08	402,08	402,08	402,08	402,08	402,08
20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00
10.776,34	**11.061,69**	**11.419,12**	**11.776,55**	**12.133,99**	**12.491,42**	**12.848,85**	**13.206,28**	**13.563,71**	**13.921,15**	**14.278,58**	**15.157,86**
184,05	177,18	170,25	163,25	156,18	149,05	141,85	134,58	127,24	119,83	112,36	104,81
10.592,29	**10.884,51**	**11.248,88**	**11.613,31**	**11.977,81**	**12.342,37**	**12.707,00**	**13.071,71**	**13.436,47**	**13.801,31**	**14.166,22**	**15.053,05**
1.588,84	1.632,68	1.687,33	1.742,00	1.796,67	1.851,36	1.906,05	1.960,76	2.015,47	2.070,20	2.124,93	2.257,96
9.003,45	**9.251,83**	**9.561,54**	**9.871,31**	**10.181,14**	**10.491,02**	**10.800,95**	**11.110,95**	**11.421,00**	**11.731,11**	**12.041,29**	**12.795,09**
1.980,76	2.035,40	2.103,54	2.171,69	2.239,85	2.308,02	2.376,21	2.444,41	2.512,62	2.580,85	2.649,08	2.814,92
7.022,69	**7.216,43**	**7.458,00**	**7.699,62**	**7.941,29**	**8.182,99**	**8.424,74**	**8.666,54**	**8.908,38**	**9.150,27**	**9.392,20**	**9.980,17**

AÑO 5											
49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60
54.150,95	54.519,33	54.887,70	55.256,07	55.992,82	57.688,30	58.437,50	59.186,70	59.935,89	60.685,09	61.434,29	62.183,49
27.458,51	27.458,51	27.458,51	27.458,51	27.458,51	27.458,51	27.458,51	27.458,51	27.458,51	27.458,51	27.458,51	27.458,51
26.692,44	**27.060,81**	**27.429,19**	**27.797,56**	**28.534,31**	**30.229,78**	**30.978,98**	**31.728,18**	**32.477,38**	**33.226,58**	**33.975,78**	**34.724,98**
8.364,60	8.364,60	8.364,60	8.364,60	8.364,60	8.364,60	8.364,60	8.364,60	8.364,60	8.364,60	8.364,60	8.364,60
2.990,51	2.997,88	3.005,25	3.012,61	3.027,35	3.061,26	3.076,24	3.091,23	3.106,21	3.121,19	3.136,18	3.151,16
402,08	402,08	402,08	402,08	402,08	402,08	402,08	402,08	402,08	402,08	402,08	402,08
20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00
14.915,24	**15.276,25**	**15.637,26**	**15.998,26**	**16.720,27**	**18.381,84**	**19.116,06**	**19.850,27**	**20.584,49**	**21.318,70**	**22.052,92**	**22.787,13**
97,20	89,51	81,75	73,91	66,00	58,02	49,96	41,83	33,62	25,33	16,97	8,52
14.818,05	**15.186,74**	**15.555,51**	**15.924,35**	**16.654,27**	**18.323,82**	**19.066,09**	**19.808,44**	**20.550,87**	**21.293,37**	**22.035,95**	**22.778,61**
2.222,71	2.278,01	2.333,33	2.388,65	2.498,14	2.748,57	2.859,91	2.971,27	3.082,63	3.194,01	3.305,39	3.416,79
12.595,34	**12.908,73**	**13.222,18**	**13.535,70**	**14.156,13**	**15.575,25**	**16.206,18**	**16.837,17**	**17.468,24**	**18.099,36**	**18.730,56**	**19.361,82**
2.770,97	2.839,92	2.908,88	2.977,85	3.114,35	3.426,55	3.565,36	3.704,18	3.843,01	3.981,86	4.120,72	4.259,60
9.824,36	**10.068,81**	**10.313,30**	**10.557,84**	**11.041,78**	**12.148,69**	**12.640,82**	**13.133,00**	**13.625,22**	**14.117,50**	**14.609,83**	**15.102,22**

ANEXO 3.-

C	*Cargo*	*Sueldo (mensual)*	Año de Contratación	Clasificación
1	Gerente General	2.000,00	1	GASTO
1	Marketing y Ventas	1.500,00	1	GASTO
1	Jefe de Producción	1.800,00	1	M.O.D.
1	Jefe de Taller Mecanico	1.500,00	1	M.O.D.
1	Jefe de Taller de Pintura	1.500,00	1	M.O.D.
1	Ayudante Pintura	600,00	1	M.O.D.
1	Ayudante Mecanico	600,00	1	M.O.D.

ANEXO 4.-

ENCUESTA DE REPARACIÓN DE VEHICULOS

Nombre: _____

Edad: _____

Sexo: _____

1. ¿Usted tiene un auto de más de 10 años?

a) SI
b) NO

2. ¿Cuántos Vehículos de más de 10 años tiene?

   a) 1
   b) 2
   c) 3
   d) Más de 3

3. ¿Cuál es su motivación principal para tener un vehículo de más de 10 años?

   a) Factores Sentimentales
   b) Gustos y Preferencias
   c) Factores Económicos

4. ¿Usted encargaría la reparación de su vehículo de más de 10 años en un servicio profesional?

a) SI
b) NO

5. Enumere en orden de importancia del 1 al 5, siendo 1 menos importante y 5 mas importante

a) Tiempo de entrega ___
b) Ubicación ___
c) Servicio Oportuno y Eficiente___
d) Precio de servicio ___
e) Calidad del Servicio ___

6. ¿Usted ha realizado alguna reparación a su vehículo de más de 10 años?

a) SI
b) NO

En caso de haber realizado alguna reparación a su vehículo ¿Dónde realizo?_____

7. ¿Qué tipo de servicio le gustaría recibir en su vehículo antiguo?

a) Reparación Total
b) Restauración Motor
c) Restauración Exterior
d) Restauración Interior

8. ¿Qué forma de pago elegiría?
a) Tarjeta de crédito
b) Tarjeta de debito
c) Cheque
d) Efectivo

9. ¿Considera importante tener facilidades de pago en los servicios recibidos en su vehículo de más de 10 años?

a) SI
b) NO

10. ¿Qué facilidad de pago preferiría?

a) Descuento por pago de abono de más del 50%
b) Crédito directo
c) Diferido sin intereses

11. ¿Conoce algún servicio profesional especializado en reparación total o parcial de vehículos de más de 10 años?
    a) SI
    b) NO

    ¿Cuáles?_____

12. ¿Considera que es complejo la adquisición de repuestos de vehículos de más de 10 años?

    a) SI
    b) NO

    ¿Por qué?_____

13. ¿Le gustaría que el servicio se encargue de la adquisición de repuestos?

    a) SI
    b) NO

14. ¿Le gustaría recibir informes diarios del progreso del trabajo en su vehículo?

    a) SI
    b) NO

15. ¿Le gustaría recibir garantía de los trabajos realizados en su vehículo?

a) SI
b) NO

16. ¿Dónde le gustaría que se encuentre ubicada la mecánica especializada en vehículos de más de 10 años?

a) Sur
b) Norte
c) Valle de los Chillos
d) Cumbayá

17. Enumere en orden de importancia del 1 al 4, siendo 1 menos importante y 4 más importante las promociones que le gustaría recibir:

a) Descuento por cliente frecuente_____
b) Descuento por referidos____
c) Inspecciones gratuitas____
d) Cambio de aceite gratis ____