



FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

**PLAN DE NEGOCIO PARA LA AMPLIACIÓN DE Q2 SALOON AUTOS
Y TALLERES MECÁNICOS EN QUITO**

Trabajo de Titulación presentado en conformidad a los requisitos
establecidos para optar por el título de
Ingeniero en Negocios Internacionales

Profesor Guía
Ing. Renzo Aguirre MBA.

Autor
Carlos Andrés Terán Caicedo

Año
2013

DECLARACIÓN DEL PROFESOR GUÍA

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

Renzo Aguirre
Ingeniero MBA
C.I.: 171011878-5

DECLARACIÓN DE AUTORÍA DEL ESTUDIANTE

“Declaro que este trabajo es original, de mi autoría, que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes”.

Andrés Terán Caicedo

C.I.: 040103986-2

AGRADECIMIENTO

Doy gracias a mi Dios por las oportunidades que día a día me brinda. Y a mi familia que siempre me a brindado todo el apoyo necesario para la obtención de este logro.

Andrés

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mis padres, que han sido el pilar fundamental para el desarrollo y culminación con éxito de esta etapa de mi vida.

Andrés

RESUMEN

Ya que el giro del negocio está enfocado a la venta y comercialización de vehículos Q2 Saloon Autos vio la necesidad de implementar un taller mecánico en la ciudad de Quito, con instalaciones de última generación, equipado de cuatro áreas las cuales son: mecánica, enderezada, pintura y lavado. Brindando un servicio de calidad hacia el cliente, con un personal altamente calificado, cuidadoso en los trabajos realizados, obteniendo un vehículo reluciente, en perfecto estado y bien cuidado.

Según la investigación de mercados el parque automotor en la ciudad Quito está en constante crecimiento, lo que implica que la demanda de mantenimientos y reparaciones automotrices que requieren los clientes de vehículos de alta gama sea muy alta, por lo cual con base a lo estudiado se plantea la posibilidad de instalar un taller mecánico que cumpla con todas estas necesidades y requerimientos por parte del cliente y el vehículo.

ABSTRACT

Since the turn of the business is focused on the sale and marketing of vehicles Saloon Cars Q2 saw the need to implement a auto mechanic shop in the city of Quito, with art facilities, equipped with four areas which are: mechanical, straightened, painting and washing. Providing quality service to the customer, with a highly qualified, caring in the work, getting a shiny car, in perfect condition and well maintained.

According to the market research fleet in Quito city is constantly growing, which means that the demand for maintenance and auto repair customers requiring high-end vehicles is very high, so based on what is studied raises the possibility of installing a garage that meets all these needs and requirements from the customer and the vehicle.

ÍNDICE

1	CAPÍTULO I: ASPECTOS GENERALES	1
1.1	ANTECEDENTES	1
1.2	OBJETIVOS	1
1.2.1	Objetivo General.....	1
1.2.2	Objetivos Específicos.....	1
2	CAPITULO II: LA INDUSTRIA.....	3
2.1	CLASIFICACIÓN DE LA INDUSTRIA	3
2.1.1	Macro Entorno	3
2.1.1.1	Análisis Situacional	3
2.1.2	PIB Nacional	5
2.1.2.1	Producto Interno Bruto	5
2.1.2.2	PIB Industria Automotriz	6
2.1.3	Inflación	7
2.1.3.1	Inflación Anual.....	9
2.1.4	Tasas de Interés	9
2.1.4.1	Tasa Activa y Tasa Pasiva.....	10
2.1.5	Tendencias de la Industria.....	11
2.1.5.1	Ventas.....	11
2.1.5.2	Importaciones.....	12
2.1.5.3	Exportaciones	12
2.1.5.4	Tasas de Impuestos.....	12
2.1.5.5	Crecimiento de la Economía	12
2.1.5.6	Análisis del Servicio Posventa Automotriz	13
2.1.6	Factor Sociales, Culturales, Demográficas y Ambientales.....	14
2.1.6.1	Ordenanzas Municipales Taller Automotriz.....	14
2.1.6.2	Generación de Empleo	14
2.1.6.3	Remuneraciones Mínimas Vigentes en el Territorio Nacional.....	14
2.1.7	Factores Políticos, Legales y Gubernamentales.....	15
2.1.7.1	Regulación Vehículos Híbridos por parte del Gobierno	15
2.1.7.2	Restricciones.....	15
2.1.7.3	Ley de Equidad Tributaria	17
2.1.7.4	Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Transito y Seguridad Vial	18
2.1.8	Factor Tecnológico	18
2.2	MICRO ENTORNO.....	19
2.2.1	Cadena de Valor	19
2.2.2	Mesoambiente –Fuerzas de Porter.....	21
2.2.2.1	Entrada Potencial de Nuevos Competidores.....	21

2.2.2.2	Rivalidad entre Empresas Competidoras	22
2.2.2.3	Poder de Negociación de los Proveedores	22
2.2.2.4	Poder de Negociación de los Clientes	23
2.2.2.5	Desarrollo Potencial de Productos Sustitutos	23
2.2.2.6	Análisis Externo: Fuerzas de Porter	24
2.3	LA COMPAÑÍA Y EL CONCEPTO DEL NEGOCIO	24
2.3.1	Misión y Visión	24
2.3.1.1	Misión.....	24
2.3.1.2	Visión	25
2.3.2	Valores Corporativos	25
2.3.3	Objetivos.....	26
2.3.3.1	Objetivo General	26
2.3.3.2	Objetivos Específicos.....	26
2.4	FODA	26
2.4.1.1	Fortalezas	27
2.4.1.2	Debilidades	27
2.4.1.3	Oportunidades.....	28
2.4.1.4	Amenazas	28
2.4.2	Matriz FODA	29
2.4.2.1	Estrategias FO	29
2.4.2.2	Estrategias DO.....	30
2.4.2.3	Estrategias FA.....	30
2.4.3	Matriz de Evaluación de Factores Internos EFI	30
2.4.4	Matriz de Evaluación de Factores Internos EFE	31
2.4.5	Matriz Interna – Externa (IE).....	32
2.4.6	Matriz de Posición Estratégica y Evaluación de acciones SPACE (PEYEA)	34

3 CAPITULO III: INVESTIGACIÓN DE MERCADOS 36

3.1	JUSTIFICACIÓN	36
3.2	PROBLEMA DE DECISIÓN GERENCIAL.....	36
3.3	PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN DE MERCADO	36
3.4	OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN DE MERCADOS.....	37
3.5	NECESIDADES DE INFORMACIÓN	37
3.6	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN DE MERCADO	38
3.7	INVESTIGACIÓN CUALITATIVA	38
3.7.1	Grupo Focal	38
3.7.1.1	Metodología	38
3.7.1.2	Resultados	38
3.7.1.3	Conclusiones.....	40
3.7.2	Entrevistas con Expertos	40
3.7.2.1	Metodología	41
3.7.2.2	Resultados	41
3.7.2.3	Conclusiones.....	44
3.8	INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA-CUANTITATIVA.....	44
3.8.1	Encuestas	44
3.8.1.1	Metodología	44

3.8.1.2	Resultados	45
3.8.1.3	Conclusiones Encuesta.....	59
3.8.2	Conclusión de la Investigación.....	61
4	CAPITULO IV: PLAN DE MARKETING	63
4.1	SITUACIÓN ACTUAL DE MARKETING.....	63
4.2	DESCRIPCIÓN DEL MERCADO	63
4.3	RESEÑA DEL PRODUCTO	64
4.4	RESEÑA COMPETITIVA	64
4.5	RESEÑA DE DISTRIBUCIÓN	66
4.5.1	Área Mecánica.....	66
4.6	ESTRATEGIA GENERAL DE MARKETING	76
4.6.1	Estrategia de Fijación de Precios.....	76
4.6.2	Estrategia de Producto	80
4.6.3	Estrategia de Promoción.....	81
4.6.4	Estrategia de Distribución	82
4.6.5	Estrategia de Crecimiento.....	82
4.6.6	Estrategia de Comunicación de Marketing	82
4.7	POSICIONAMIENTO.....	83
4.8	DETERMINACIÓN DE LA DEMANDA	84
4.8.1	Calculo de la Demanda.....	85
5	CAPITULO V: PLAN DE OPERACIONES Y PRODUCCIÓN	86
5.1	ESTRATEGIA DE OPERACIONES.....	86
5.1.1	Ciclo de Operaciones.....	88
5.1.1.1	Flujograma de Procesos	88
5.1.2	Requerimientos de Equipos y Herramientas.....	92
5.1.3	Instalaciones y Mejoras	104
5.1.4	Localización Geográfica y Requerimientos de Espacio Físico	105
5.1.5	Capacidad de Almacenamiento y Manejo de Inventarios	107
5.2	ASPECTOS REGULATORIOS Y LEGALES.....	107
6	CAPITULO VI: EQUIPO GERENCIAL.....	119
6.1	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	119
6.1.1	Enfoque Estratégico.....	120
6.2	PERSONAL CLAVE Y SUS RESPONSABILIDADES	120
6.3	COMPENSACIÓN A ADMINISTRADORES, INVERSIONISTAS Y ACCIONISTAS.....	132
6.4	POLÍTICAS DE EMPLEO Y BENEFICIOS.....	133
6.5	POLÍTICAS DE EMPLEO Y CONTRATACIÓN.....	136
6.5.1	Documentación de Ingreso	136
6.5.2	Periodo de Prueba	137

6.5.3	Jornada Laboral.....	137
6.5.3.1	Jornada Ordinaria / Normal o Diurna de Trabajo.....	137
6.5.3.2	Jornada Nocturna de Trabajo.....	137
6.5.4	Horas Extras	137
6.5.5	Terminación de la Relación Laboral.....	138
6.5.6	Beneficios	138
6.6	DERECHOS Y RESTRICCIONES DE ACCIONISTAS E INVERSIONISTAS	139
6.7	EQUIPO DE ASESORES Y SERVICIOS	140
7	CAPITULO VII: CRONOGRAMA GENERAL.....	141
7.1	ACTIVIDADES NECESARIAS PARA PONER EL NEGOCIO EN MARCHA.....	141
7.2	DIAGRAMA DE GANTT	141
7.3	RIESGOS E IMPREVISTOS	143
7.3.1	Constitución de la empresa	143
7.3.2	Adecuación de las instalaciones.....	143
7.3.3	Diseño de Página Web y Software del Negocio.....	144
7.3.4	Contratación del Personal.....	144
8	CAPITULO VIII: RIESGOS CRÍTICOS, PROBLEMAS Y SUPUESTOS	145
8.1	SUPUESTOS Y CRITERIOS UTILIZADOS	145
8.2	RIESGOS Y PROBLEMAS PRINCIPALES.....	145
8.2.1	Reacción de la competencia.....	145
8.2.2	Cambios Gubernamentales	146
8.2.3	Riesgos Internos.....	146
9	CAPITULO IX: PLAN FINANCIERO.....	147
9.1	INVERSIÓN INICIAL	147
9.2	FUENTES DE INGRESOS.....	148
9.3	COSTOS FIJOS VARIABLES Y SEMIVARIABLES	148
9.4	MARGEN BRUTO Y MARGEN OPERATIVO	149
9.5	ESTADO DE RESULTADOS ACTUAL Y PROYECTADO	150
9.6	BALANCE GENERAL ACTUAL Y PROYECTADO	151
9.7	FLUJO DE EFECTIVO ACTUAL Y PROYECTADO.....	152
9.8	PERIODO DE RECUPERACIÓN DEL CAPITAL	154
9.9	CONTROL DE COSTOS IMPORTANTES (ÍNDICES FINANCIEROS).....	154
9.10	VALUACIÓN.....	155
9.11	PUNTO DE EQUILIBRIO	157

10	CAPITULO X: PROPUESTA DE NEGOCIO	158
10.1	FINANCIAMIENTO DESEADO	158
10.2	ESTRUCTURA DE CAPITAL Y DEUDA BUSCADA.....	158
10.3	USO DE FONDOS	161
10.4	RETORNO PARA EL INVERSIONISTA.....	161
11	CAPITULO XI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	162
11.1	CONCLUSIONES.....	162
11.2	RECOMENDACIONES	163
	Referencias	165
	Anexos.....	169

ÍNDICE DE FIGURA

Figura 1. Importación de autopartes y vehículos	4
Figura 2. Producto interno bruto, PIB, ingreso PER CAPITA ANUAL	5
Figura 3. Contribución de las industrias a la variación trimestral del PIB.....	6
Figura 4. Variación del VAB, industria transporte	7
Figura 5. Inflación mensual.....	8
Figura 6. Tasa activas y pasivas nominales referenciales en dólares	11
Figura 7. Cadena de valor	20
Figura 8. Cinco fuerzas de porter	21
Figura 9. Matriz interna y externa	33
Figura 10. Matriz space	35
Figura 11. Edades de hombres en compra de vehículos	46
Figura 12. Edades de mujeres en compra de vehículos.....	46
Figura 13. Tiene vehículo	47
Figura 14. Marca de vehículo	49
Figura 15. Concesionaria o importadora	50
Figura 16. Talleres de vehículos.....	51
Figura 17. Número de veces que ha llevado su vehículo al taller mecánico	52
Figura 18. Escala del precio del actual taller mecánico.....	53
Figura 19. Servicio por parte de su actual taller (Calificación).....	54
Figura 20. Calificación de atributos	56
Figura 21. Mantenimiento cada 5000kms.....	58
Figura 22. Ubicación del taller mecánico	59
Figura 23. Slogan	81
Figura 24. Vehículos vendidos anualmente.....	84
Figura 25. Flujograma de procesos	89
Figura 26. Elevador de vehículo	93
Figura 27. Alineadora	93
Figura 28. Balanceadora	93

Figura 29. Scanner de vehículos	94
Figura 30. Desenllantadora	96
Figura 31. Vulcanizadora.....	96
Figura 32. Aspiradora	97
Figura 33. Hidrolavadora	97
Figura 34. Lijadora orbital	98
Figura 35. Compresor.....	98
Figura 36. Cargador de batería	99
Figura 37. Pulidora	99
Figura 38. Pistola neumática	100
Figura 39. Cabina de pintura	101
Figura 40. Secciones de cabina de pintura	102
Figura 41. Sistema de enderezado.....	103
Figura 42. Soldadora	104
Figura 43. Instalaciones y mejoras	105
Figura 44. Localización geográfica	107
Figura 45. Estructura organizacional	119
Figura 46. Diagrama de gantt.....	142
Figura 47. Punto de equilibrio.....	157

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Clasificación de la industria	3
Tabla 2.	Importación vehículos (Miles USD CIF).....	4
Tabla 3.	Producto interno Bruto, PIB, ingreso PER CAPITA ANUAL	5
Tabla 4.	Inflación mensual.....	8
Tabla 5.	Tasa inflación anual.....	9
Tabla 6.	Evolución histórica de la tasa de interés efectiva (Segmento consumo).....	10
Tabla 7.	Impuestos a los vehículos (Importación)	17
Tabla 8.	Análisis externo (Fuerzas de porter).....	24
Tabla 9.	Matriz EFI	31
Tabla 10.	Matriz EFE.....	32
Tabla 11.	Matriz de posición estratégica y evaluación de acciones SPACE (PEYEA).....	34
Tabla 12.	Necesidades de la información	37
Tabla 13.	Reseña competitiva Carrera autos	64
Tabla 14.	Reseña competitiva Lothar Ranft	65
Tabla 15.	Reseña competitiva Memorek	65
Tabla 16.	Reseña competitiva Automeca.....	65
Tabla 17.	Reseña competitiva Bavarian Autos.....	65
Tabla 18.	Reseña competitiva Bimmer Parts	66
Tabla 19.	Tarifas mantenimientos Carrera Autos	67
Tabla 20.	Tarifas mantenimientos Lothar Ranft.....	68
Tabla 21.	Tarifas mantenimientos Memorek	69
Tabla 22.	Tarifas mantenimientos Automeca	70
Tabla 23.	Tarifas mantenimientos Bavarian Autos	71
Tabla 24.	Tarifas mantenimientos Bimmer Parts.....	72
Tabla 25.	Precios enderezada.....	73
Tabla 26.	Precios pintada.....	73
Tabla 27.	Precios micro pulido	73
Tabla 28.	Precio pulido.....	73

Tabla 29.	Precio pulido y restauración de faros	74
Tabla 30.	Precio detallado (3 Kings Car Wash).....	74
Tabla 31.	Precio detallado completo (3 Kings Car Wash)	74
Tabla 32.	Precios impieza motor (3 Kings Car Wash).....	75
Tabla 33.	Tarifas mantenimientos Q2 Saloon Talleres.....	77
Tabla 34.	Precios enderezada (Q2 Saloon Talleres).....	78
Tabla 35.	Precios pintada (Q2 Saloon Talleres).....	78
Tabla 36.	Precios micro pulido (Q2 Saloon Talleres)	78
Tabla 37.	Precio pulido (Q2 Saloon Talleres).....	78
Tabla 38.	Precio pulido y restauración de faros (Q2 Saloon Talleres)	79
Tabla 39.	Precio detallado (Q2 Saloon Talleres).....	79
Tabla 40.	Precio detallado completo (Q2 Saloon Talleres)	79
Tabla 41.	Precios limpieza de motor (Q2 Saloon Talleres)	80
Tabla 42.	Estrategia de distribución	82
Tabla 43.	Vehículos vendidos mensualmente	84
Tabla 44.	Vehículos vendidos anualmente.....	84
Tabla 45.	Cálculo de la demanda.....	85
Tabla 46.	Localización geográfica	106
Tabla 47.	Descripción de funciones gerente general	120
Tabla 48.	Descripción de funciones contador.....	121
Tabla 49.	Descripción de funciones jefe de taller	122
Tabla 50.	Descripción de funciones secretaria.....	123
Tabla 51.	Descripción de funciones gerente de ventas.....	124
Tabla 52.	Descripción de funciones mecánico	125
Tabla 53.	Descripción de funciones ayudante de mecánica	126
Tabla 54.	Descripción de funciones pintor automotriz.....	127
Tabla 55.	Descripción de funciones ayudante pintor	127
Tabla 56.	Descripción de funciones enderezador	128
Tabla 57.	Descripción de funciones ayudante enderezador.....	129
Tabla 58.	Descripción de funciones lavador.....	130
Tabla 59.	Descripción de funciones ayudante lavador	131

Tabla 60. Compensación a administradores, inversionistas y accionistas.....	132
Tabla 61. Actividades necesarias para poner en marcha el negocio	141
Tabla 62. Inversión en activos.....	147
Tabla 63. Estimación de ingresos proyectado.....	148
Tabla 64. Valoración de costos y gastos.....	149
Tabla 65. Márgenes de operación de la empresa	150
Tabla 66. Utilidad neta	150
Tabla 67. Estado de situación financiera proyectado	151
Tabla 68. Flujo de caja proyectado	153
Tabla 69. Proyección de flujo actualizado y acumulado.....	154
Tabla 70. Índice financieros del escenario óptimo apalancado	154
Tabla 71. Retorno del inversionista desde la óptica del VAN.....	155
Tabla 72. Cálculo del CPPC Y del CAPM	156
Tabla 73. Análisis de escenarios bases	156
Tabla 74. Punto de equilibrio.....	157
Tabla 75. Estructura de inversión.....	159
Tabla 76. Condiciones de financiamiento bancario	160
Tabla 77. Estructura del uso de fondos del proyecto	161
Tabla 78. Análisis de datos del proyecto.....	161

1 CAPÍTULO I: ASPECTOS GENERALES

En este capítulo se expondrán los aspectos generales del negocio, los antecedentes, el origen de la idea, y los objetivos generales y específicos.

1.1 ANTECEDENTES

Ya que el giro del negocio está enfocado a la venta y comercialización de vehículos Q2 Saloon Autos, se ha visto en la necesidad de implementar un taller mecánico para brindar un mejor servicio de calidad al cliente por el motivo que se ha venido tercerizando, por lo cual se ven en la obligación de implementar el taller, para poder contar con instalaciones propias, equipamiento, herramientas y personal calificado necesario para llevar a cabo este proyecto, obteniendo un mejor control de calidad y supervisión de trabajos realizados, ya que los vehículos necesitan de mantenimientos y reparaciones, se ha venido observando que en la actualidad existen pocos talleres especializados en la tecnología que requiere un vehículo entre estos híbridos y de gama alta que cada vez aumentan en el parque automotor.

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo general

Elaborar un plan de negocios para la implementación de un Taller Mecánico en la Ciudad de Quito.

1.2.2 Objetivos Específicos

Recuperar el 100% de la inversión al tercer año de la empresa.

Alcanzar un crecimiento de un vehículo diario de reparación, con respecto al año anterior.

Capacitar con cursos y capacitaciones necesarios anualmente al personal del taller mecánico.

Realizar una campaña agresiva de publicidad en los diferentes medios, atrayendo clientes.

2 CAPITULO II: LA INDUSTRIA

En el siguiente capítulo se describirá el macro-entorno, el microambiente, el mesoambiente la estructura de negocio, el producto y la competitividad de la industria automotriz ecuatoriana.

2.1 CLASIFICACIÓN DE LA INDUSTRIA

Con base en la Clasificación Industrial Internacional Uniforme (CIIU3, 2007) el producto se encuentra en la siguiente industria:

Tabla Nº 1 Clasificación de la Industria

Industria	Automotriz
Sección	G: Comercio al por mayor y al por menor y reparación de vehículos automotores y motocicletas, y efectos personales y enseres domésticos
División	50: Venta, mantenimiento y reparación de vehículos automotores y motocicletas; venta al por menor de combustible para automotores
Grupo	502
Clase	5020
Descripción	Mantenimiento y reparación de vehículos automotores

Tomado de: http://unstats.un.org/unsd/publication/SeriesM/seriesm_4rev3_1s.pdf

2.1.1 Macro entorno

2.1.1.1 Análisis situacional

El sector automotriz es sensible a los cambios macroeconómicos, la estabilidad cambiaría, producto del esquema de la dolarización que ha sido un factor importante para el desarrollo de la industria Automotriz en últimos años.

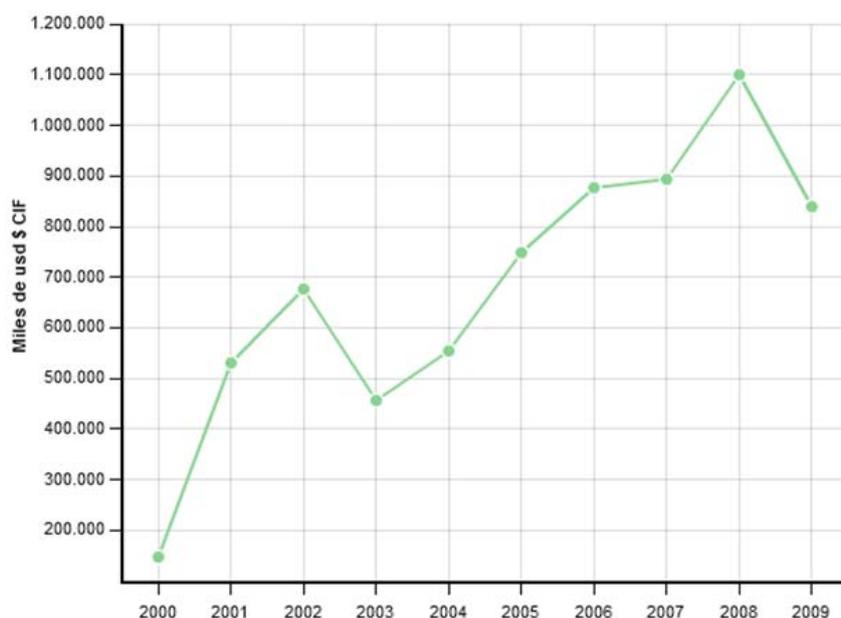


Figura Nº 1 Importación de autopartes y vehículos (miles de usd \$ CIF)
Tomado de: AEADE, 2011

Se analiza en el gráfico que la importación de autopartes y vehículos a tenido picos altos y bajos pero siempre ha tendido a la alza. Los picos bajos se han dado por regulaciones del gobierno en la prohibición o reducción de las importaciones. Y los picos altos el gobierno a incentivado a las importaciones.

Tabla Nº 2 Importación Vehículos (Miles USD CIF)

AÑO	IMPORTACIÓN VEHÍCULOS (MILES USD CIF)	TOTAL IMPORTACIÓN (MILES USD CIF)
2000	147.189	147.189
2001	530.866	530.866
2002	676.655	676.655
2003	457.094	457.094
2004	554.853	554.853
2005	748.701	748.701
2006	876.741	876.741
2007	893.556	893.556
2008	1.100.064	1.100.064
2009	839.872	839.872

Tomado de: http://www.cinae.org.ec/index.php?option=com_cinaereports&view=con001

2.1.2 PIB nacional

2.1.2.1 Producto Interno Bruto

En el año 2011, el PIB per cápita se incrementó en 6.3%(al pasar de USD1.759 en 2010 a USD1,870 en el 2011),apreciando el dinamismo de la economía ecuatoriana en dicho año. El crecimiento del PIB anual fue de 7.8%. (Banco Central del Ecuador)

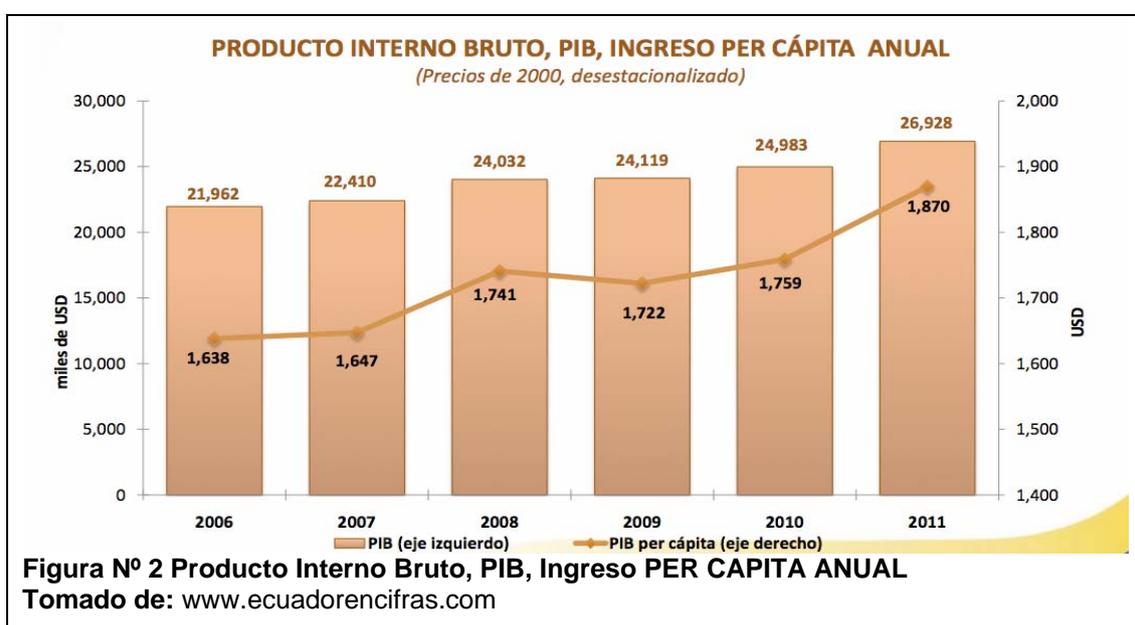
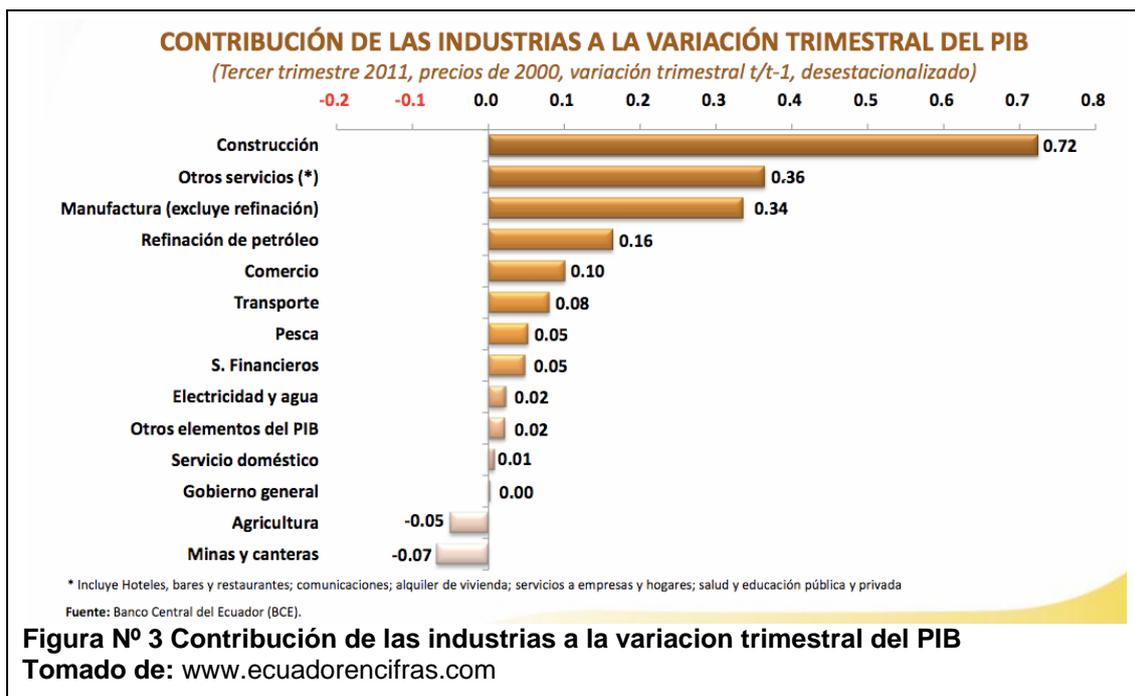


Tabla Nº 3 Producto Interno Bruto, PIB, Ingreso PER CAPITA ANUAL

FECHA	PIB TOTAL
2006	21962.131
2007	22409.653
2008	24032.489
2009	24119.455
2010	24983.318
2011	26928.19

Tomado de: www.ecuadorencifras.com

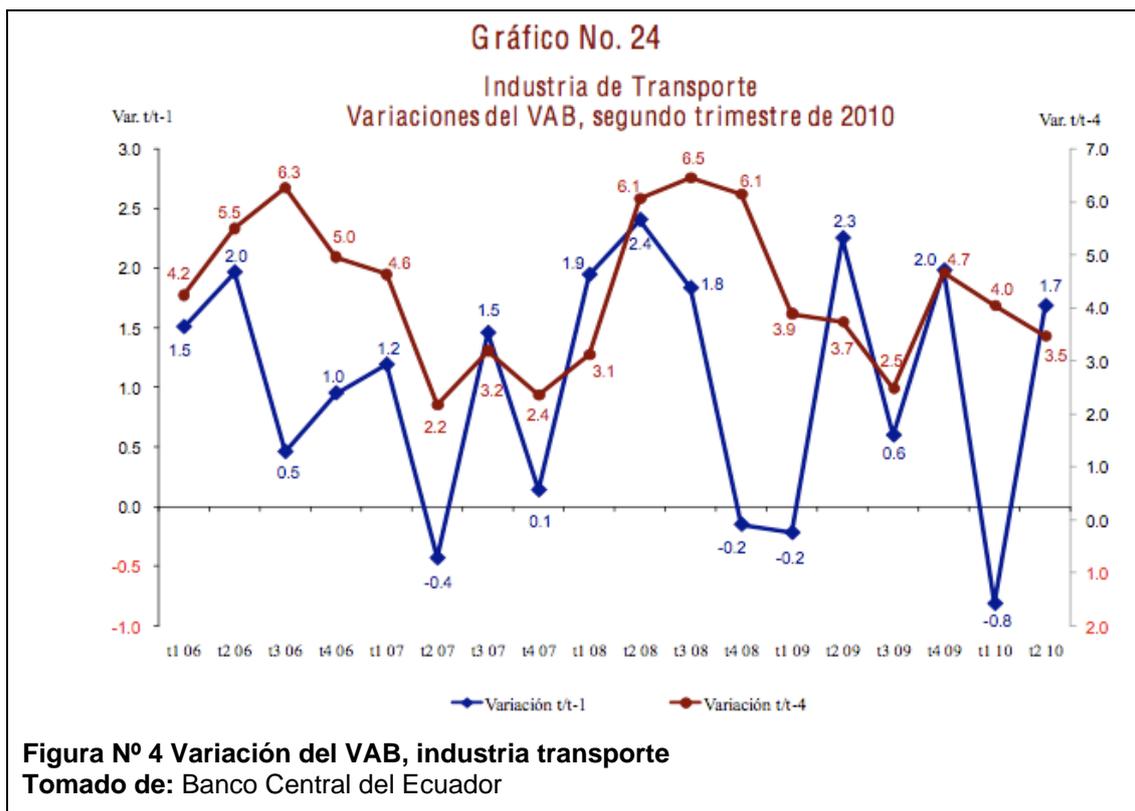


El crecimiento del PIB se debe a que las diferentes Industrias han aportado positivamente al desarrollo del país. Como mayor aporte es la construcción con 0.72%, otros servicios con el 0.36% y la Manufactura (excluye la refinación) con el 0.34%.

2.1.2.2 PIB industria automotriz

La industria automotriz, registró un crecimiento de 1.68% con relación al primer trimestre de 2010, siendo positiva su contribución a la variación del PIB en 0.13%.

El aporte del sector automotriz a la economía nacional involucra las actividades productivas, que se relacionan directamente a la: comercialización de vehículos y autopartes, mecánicas y talleres de servicio, producción de combustibles y lubricantes y las de servicios financieros y de seguros. (Banco Central del Ecuador)



El Valor Agregado Bruto de la industria automotriz respecto al segundo trimestre de 2009 (t/t-4), creció en un 3.46%.

Un aspecto a destacar es que la industria automotriz es fuente generadora de empleo y uno de los mayores contribuyentes de los ingresos fiscales del país.

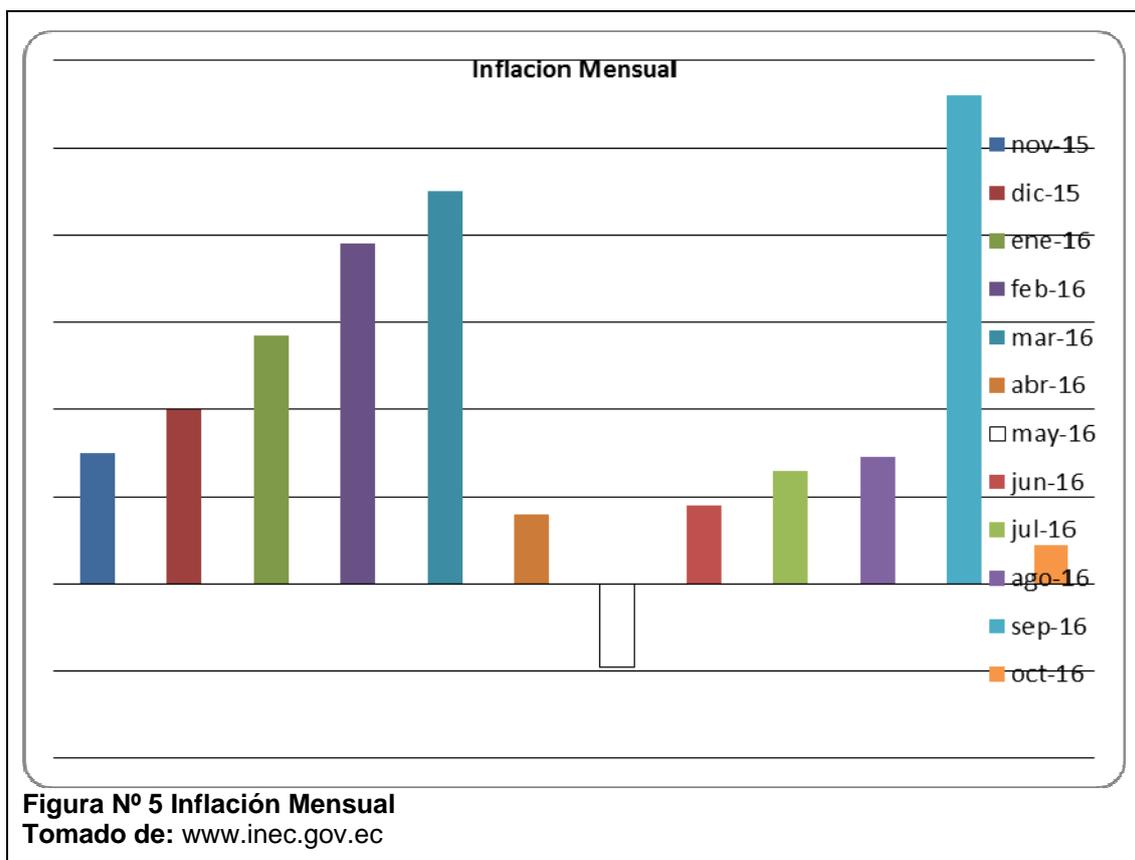
2.1.3 Inflación

La inflación es un indicador de suma importancia, ya que este mide el promedio del nivel de precios en todo el conjunto de una economía en un período de tiempo determinado. (Sampedro, 2012)

Tabla N° 4 Inflación Mensual

Fecha	Inflación Mensual
nov-11	0.3
dic-11	0.4
ene-12	0.57
feb-12	0.78
mar-12	0.9
abr-12	0.16
may-12	-0.19
jun-12	0.18
jul-12	0.26
ago-12	0.29
sep-12	1.12
oct-12	0.09

Tomado de: www.inec.gov.ec



Se denota que en el mes de Septiembre del 2012 la inflación fue de 1,12% y se redujo al Mes de Octubre a 0.09% lo cual es favorable para la industria y la economía ecuatoriana

2.1.3.1 Inflación Anual

A partir de la dolarización, la inflación en el Ecuador presenta una tendencia a la baja, lo cual ayuda al sistema productivo, comercial y financiero.

Tabla N° 5 Tasa Inflación Anual

TASA DE INFLACIÓN ANUAL												
AÑOS	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
%	91.01	22.44	9.36	6.07	1.95	3.14	2.87	3.32	8.83	4.31	3.33	5.41

Tomado de: www.inec.gov.ec

Entre los productos que causaron la Inflación fueron Aceite Vegetal, Aceite de Vehículos, Cocinas de Gas, Medias Nylon, Desodorante para Baño.

Por lo cual los productos que mas afectan son: transporte, alimentos, prendas de vestir y artículos de aseo.

2.1.4 Tasas de Interés

Se observa en el cuadro que existe una reducción de las tasa de interés a consecuencia de altos niveles de liquidez que son manejadas por las instituciones financieras públicas y privadas y las regulación por el Banco Central.

Tabla Nº 6 Evolución histórica de la tasa de interés efectiva (segmento consumo)

Período	2008	2009	2010	2011
Enero	18.43%	15.67%	18.08%	15.94%
Marzo	17.66%	15.71%	16.80%	15.96%
Junio	17.20%	15.38%	15.92%	15.99%
Septiembre	16.06%	18.00%	15.86%	15.99%
Diciembre	15.76%	17.94%	15.94%	15.91%

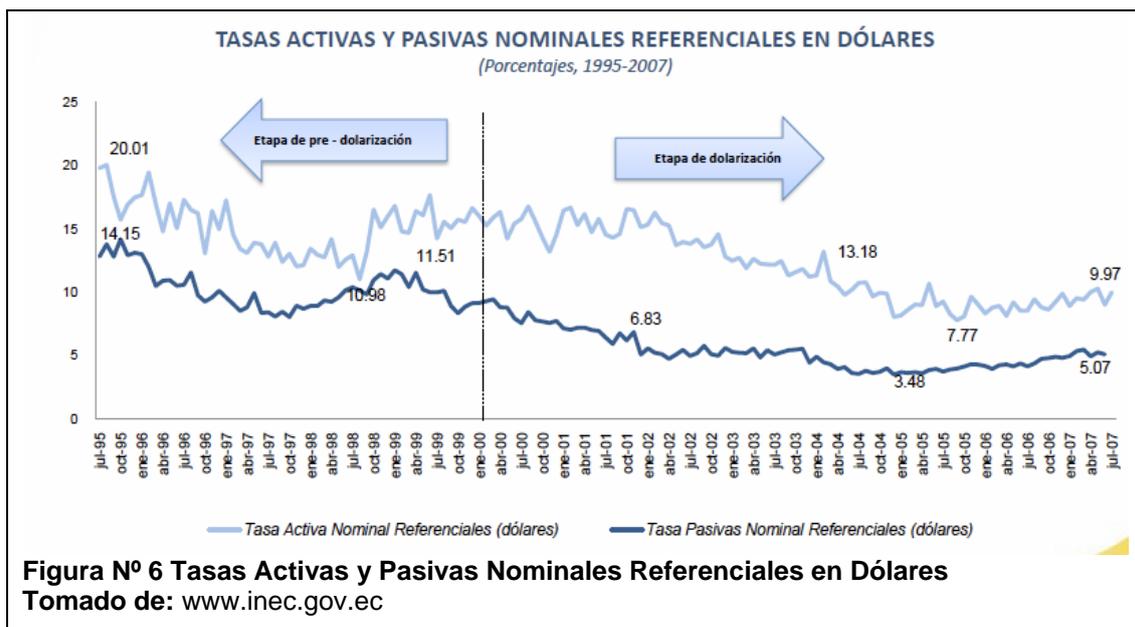
Tomado de: www.inec.gov.ec

2.1.4.1 Tasa activa y tasa pasiva

Son factores que influyen y determinan la estructura y nivel de la tasa de interés.

Estos factores económicos deben ser tomados bastante en cuenta más aún la tasa activa, ya que el proyecto se financiaría mediante un préstamo en una entidad bancaria. Por políticas impuestas por el gobierno para estímulo a la producción interna, este indicador ha venido disminuyendo el costo del dinero, sin embargo no hay que descuidar este indicador ya que afectaría a la viabilidad del proyecto.

A partir del mes de Julio de 1995 se dispone de información sobre la tasa activa nominal referencial en dólares. El nivel más alto registrado en el período 1995–2007, tuvo lugar en el mes de Agosto de 1995 con un valor de 20.01%, mientras que en el mes de Septiembre de 2005 se registra el nivel más bajo siendo 7.77%. Con respecto a la tasa pasiva nominal referencial en dólares, en el mes de Noviembre de 1995 se registra un valor de 14.15% y en el mes de Enero 2005 se registra un valor de 3.48%.



2.1.5 Tendencias de la industria

2.1.5.1 Ventas

En el año 2011 el mercado nacional registró la comercialización de 139.893 vehículos nuevos. La provincia de Pichincha concentra el 39,3 de las ventas de vehículos nuevos seguida por Guayas que representa el 26,4% de la demanda nacional, la provincia de Tungurahua se ubica en tercer lugar con el 7,2%. El 6,4% de vehículos se comercializaron en Azuay y quinto lugar se ubica Imbabura con el 3.6% de la demanda nacional.

El 44,7% del total de vehículos comercializados son automóviles, este segmento presentó un crecimiento del 1,2% con la relación a la demanda del año 2010, el segmento de SUVs representa el 22,6% de los vehículos nuevos y muestra una disminución del 2,04% con relación al año 2010. La comercialización de camionetas muestra una disminución del 1,5% registrando una participación del 21,7%. (www.aeade.net)

2.1.5.2 Importaciones

El 56% de los vehículos comercializados en el año 2011 fueron importados.

Los principales países proveedores de vehículos armados al mercado nacional son Corea, Colombia, China, México y Japón. En el año 2011 se importaron un total de 75.101 vehículos.

La importación de vehículos en unidades muestra una disminución del 6% respecto a las 79.681 unidades importadas en el año 2010. (www.aeade.net)

2.1.5.3 Exportaciones

Las ensambladoras nacionales, Omnibus BB, Aymesa y Maresa exportan 20.450 vehículos en el año 2011. Los países de destino de los automotores ecuatorianos fueron Colombia, Venezuela y República Dominicana.

Las exportaciones de vehículos nacionales en unidades presentaron un crecimiento del 3% respecto al año 2010. (www.aeade.net)

2.1.5.4 Tasas de impuestos

En el mes de noviembre entró en vigencia la novena reforma tributaria misma que incorporó varios cambios en materia impositiva como el incremento del impuesto a la salida de divisas que paso del 2% al 5% generando un efecto inflacionario en la economía nacional y obligando a los importadores de vehículos y demás productos a ajustar sus niveles de precios. (www.aeade.net)

2.1.5.5 Crecimiento de la economía

La previsión de crecimiento de la economía nacional para el año 2011 de acuerdo al Banco Central de Ecuador ascendió al 6.5% y a pesar de las

dificultades el mercado automotor presentó un desempeño similar a la economía ecuatoriana registrando un crecimiento en unidades del 6% con relación al año 2010. (www.aeade.net)

2.1.5.6 Análisis del servicio posventa automotriz

Como referencia se toma la revista Criterios en su número 139 (2010, p. 65), en una entrevista realizada al Sr. Carlos Palomeque, gerente nacional posventa de Quito Motors que manifiesta lo siguiente:

Después de que una persona compra un carro, es común que durante el año de la adquisición vuelva al concesionario para el mantenimiento, entre el 90 y 95% de quienes adquieren un auto vuelven para los primeros mantenimientos, esto ocurre principalmente por la garantía que se brinda.

Entre un año y dos años después, entre el 80% y el 85% de los compradores sigue yendo a la concesionaria, en el tercer año solo acude el 60% y el 70%.

Ya para el quinto año solo un 30% de personas regresan, luego la cifra va decayendo.

Por otra parte el Tecnólogo automotriz Eduardo Almeida sustenta la afirmación anterior: los trabajos más comunes en las áreas de servicio de las concesionarias son las denominadas "express": chequeo de frenos, ABC de motor, cambio de pastillas de freno y de focos. Mientras que los trabajos y reparaciones más complicadas son menos frecuentes.

Esto se da, ya que en las concesionarias, los precios son más caros que un taller mecánico especializado que pueda brindar el mismo servicio, los primeros se dan en la concesionaria por el motivo de la garantía pero, una vez que se cumple la garantía, el cliente ve la mejor opción de mantener su vehículo en el lugar que el escoja.

2.1.6 Factor social, cultural, demográfico y ambiental

2.1.6.1 Ordenanzas municipales taller automotriz

Para la construcción o establecimiento de un taller automotriz se debe considerar la Ordenanza N°335 que contiene las normas de arquitectura y Urbanismo del DMQ como se menciona en el factor ambiental interno, los cuales deben cumplir los negocios de este ámbito.

Otra ordenanza que hace hincapié en la conservación de los espacios públicos, y los destinados a las actividades comerciales es la ordenanza # 213 sustituta del Título V, “Del Medio Ambiente”, Libro Segundo del Código Municipal; regula todas las formas de manejar los desechos comunes y peligrosos generados por los hogares, comercios, industrias y hospitales en las cuales los sanciona como contravenciones de primera segunda, tercera, cuarta, quinta clase y especiales que van desde una multa pecuniaria hasta reclusión menor estipuladas por el código penal de la República.

2.1.6.2 Generación de empleo

El sector Automotor es un importante dinamizador de la economía nacional a través de la generación de aproximadamente 26.000 plazas de empleo directas e indirectas y su significativa contribución para los ingresos del estado con el pago de impuestos, aranceles y tasas. (www.aeade.net)

2.1.6.3 Remuneraciones mínimas vigentes en el territorio nacional

El estado Ecuatoriano en la defensa de los trabajadores privados ha establecido desde el 2005 una tabla salarial mínima que permite a estos a no recibir una remuneración no menor a los montos establecidos. Hoy en día existe un salario básico unificado de 292 dólares americanos vigente en el 2012. Para el 2013 se prevé que el Salario Básico Unificado llegue a los 321

dólares. La entidad dijo que para el primer trimestre el aumento salarial debe estar en el 70% y que para el segundo se obtenga un 21% más, dejando para el tercero y cuarto lo restante.

Los resultados indican que para 2013 los incrementos salariales se elevarán en un promedio de 5,60% a nivel nacional, como un mínimo de 4% y un máximo de 9%. (www.hoy.com.ec)

2.1.7 Factores políticos, legales y gubernamentales

2.1.7.1 Regulación vehículos híbridos por parte del gobierno

La reforma expuesta dice que también se pondrá IVA e ICE a los vehículos híbridos con un precio de venta superior a USD 35.000 dejando de lado la iniciativa de fomentar la demanda de vehículos mas eficientes y amigables con el medio ambiente.

Contradiendo totalmente el supuesto ecológico de la Ley de Fomento Ambiental Optimización de los ingresos del estado, se gravó a los vehículos híbridos equipados con tecnología innovadora y menos contaminante con IVA (12%) e ICE(hasta 32%) encareciéndolos al punto de ser inviable su comercialización en el mercado nacional.

Esta serie de medidas provocaron variaciones en las condiciones del mercado automotor causando incremento de precios y migración de la demanda hacia vehículos básicos y menos equipados.

2.1.7.2 Restricciones

Según la AEADE (ANUARIO 2011)

Desde 1992, año en el que se reabrió la importación de vehículos, el sector automotor no había enfrentado una medida tan importante como es la actual

Restricción de Importaciones controlada por el mecanismo de Licencias de Importación. Esta ilegal restricción, ya que no ha sido publicada menos formalmente reglamentada, e informada verbalmente a inicios del año 2011, impuso una forzada reducción del 20% a la importación de vehículos armados y de 5% a la importación de CKD's con relación a los montos importados por cada empresa en el año 2010.

La confusa aplicación de la medida, por su falta de transparencia, limitó las importaciones de algunas empresas pero permitió conscientemente que otras excedan de su supuesto cupo.

Es la primera vez en la historia moderna del país que un gobierno dispone la restricción de importaciones de vehículos no mediante normativa legal, pública y transparente, sino a través de la coerción que significa no otorgar licencias de importación, argumentando inexistentes incumplimientos, cuando se considera que el importador ya ha consumido su "cupo".

Se entiende el problema del déficit de la balanza comercial, pero no es justo que se obligue a aportar sacrificios solo al sector automotor. Por lo demás en el actual régimen monetario las divisas no son del estado sino de quien legalmente las posee.

En el año 2011 la restricción no causó mayor daño al sector debido a que la medida de control (las licencias) se aplicó tardíamente cuando la mayoría de importadores ya había excedido su cupo. En el presente año, si la medida se mantiene, si tendría un resultado efectivo y de impacto perjudicial para el sector ya que el control se está aplicando desde el inicio del año, lo que le permitiría al gobierno negar licencias oportunamente.

Disminuir la oferta para impedir que la demanda sea atendida en su total magnitud, solo causa distorsiones en perjuicio de los consumidores, tales como aumento de precios y especulación. No hay mejor regulador del mercado que la libre oferta versus la demanda.

El desprestigio del proceso y de las autoridades que lo manejan, mas la importante disminución del déficit, de 1,978 millones en el 2010 a 717 millones en 2011 y el superávit de 83 millones en Enero de 2012 justifican plenamente la no aplicación de la restricción y eliminación de las licencias para el presente año 212.

El sector automotor, como cualquier otro sector productivo de altas inversiones y gran contribuyente de las arcas fiscales, requiere de seguridad jurídica y previsibilidad de reglas para su eficiente desempeño.

2.1.7.3 Ley de equidad tributaria

La ley de equidad tributaria es una reforma a la ley de régimen tributario interno, el cual se grava con porcentajes a la compra de vehículos lo cual tiene fuertes repercusiones en el mercado nacional. En la tabla siguiente se denota los impuestos a los vehículos:

Tabla Nº 7 Impuestos a los vehículos (importación)

Vehículos motorizados de transporte terrestre de hasta 3.5 toneladas de carga:	Detalle
Camionetas y furgonetas cuyo precio de venta al público sea de hasta USD 30.000	5%
Vehículos motorizados cuyo precio de venta al público sea de hasta USD 20.000	5%
Vehículos motorizados, excepto camionetas y furgonetas cuyo precio de venta al público sea superior a USD 20.000 y de hasta USD 30.000	15%
Vehículos motorizados, cuyo precio de venta al público sea superior a USD 30.000 y de hasta USD 40.000	25%
Vehículos motorizados, cuyo precio de venta al público sea superior a USD 40.000	35%

Tomado de: www.sri.gov.ec

Al contrario de otros países Ecuador es el país donde se grava tantos impuestos, afectando a las ventas de vehículos y al cliente que cada vez le es más difícil comprar un vehículo.

2.1.7.4 Ley orgánica de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial

El Art.139 literal n sanciona a “quien ejerce actividad comercial o de servicio sobre las zonas de seguridad peatonal o calzadas”

Así mismo la sección II de contravenciones leves de segunda clase sanciona con multa del 10% de la RBUT, y 3 puntos menos a la licencia de conducir a los propietarios de talleres (Art. 140 literal t), Los propietarios de mecánicas, estaciones de servicio, talleres de bicicletas, motocicletas y de locales de reparación o adecuación de vehículos en general, que presten sus servicios en la vía pública. (Diario La Hora, Revista Judicial, 2008)

Esto se da ya que los talleres mecánicos deben estar con toda la documentación pertinente y en el sitio indicado para poder ejercer.

2.1.8 Factor tecnológico

El factor tecnológico es sin duda unos de los factores mas sobresalientes que influyen el tema de un taller automotriz. Ya que día a día hay nuevas tecnologías que suplantando a las antiguas y esto ocasiona nuevos mercados y oportunidades que abren nuevas plazas de trabajo pero a la vez hay que estar en una constante renovación para ofrecer el servicio adecuado y de acuerdo a las mejoras en la tecnología.

El medio de movilización más recurrente de la sociedad, sin duda es el vehículo. Cada vez entrar al mercado automotor ecuatoriano vehículos con diferentes prestaciones para las diversas necesidades.

En el Ecuador no existe como en otros países, un alto grado de tecnología de desarrollo de vehículos ya que la mayoría de automotores son importados de Corea del Sur, Japón y Colombia, a pesar de que existen vehículos Ecuatorianos estos no son fabricados al contrario son ensamblados en el mercado Ecuatoriano.

Las tres ensambladoras nacionales, Omnibus BB, Maresa y Aymesa produjeron 75.743 vehículos en el año 2011.

Los vehículos de fabricación nacional atendieron el 44% (63.053) de la demanda local en el año 2011 evidenciando un incremento respecto al año 2010 que representaron el 42%.

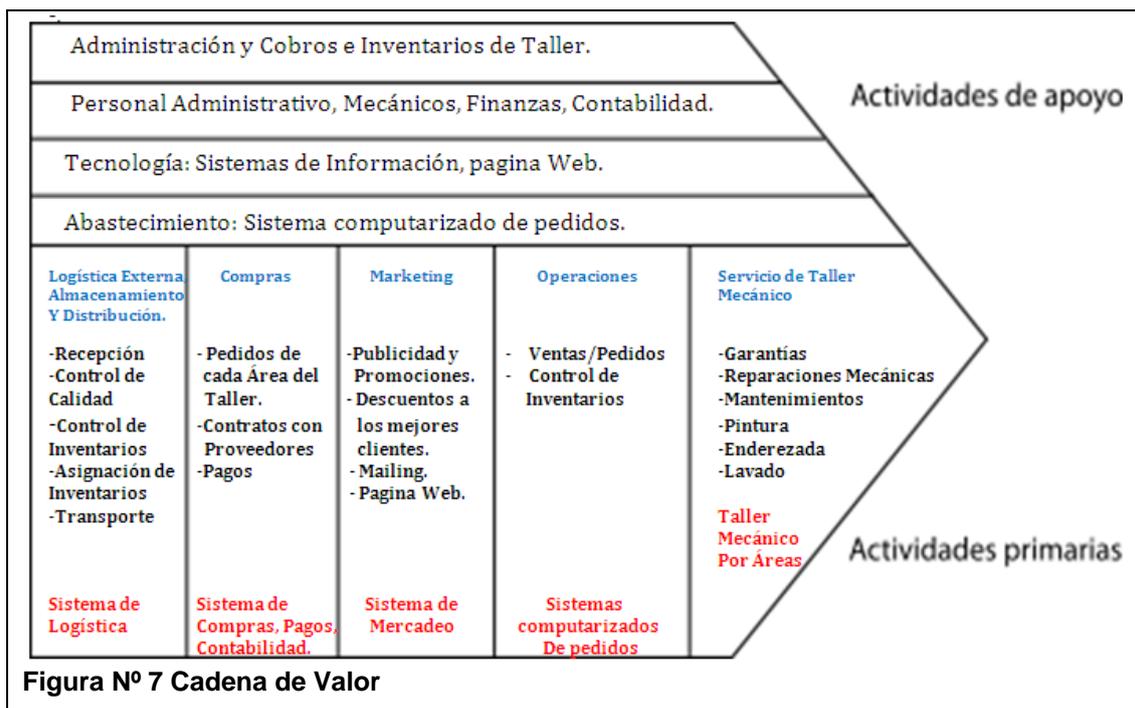
En el año 2011 se ensamblaron en el país 27.228 automóviles, 23.618 camionetas, 22.247 SUVs, 2629 Vans y 21 camionetas.

Esto quiere decir que al transcurso de los años la tecnología ha venido avanzando y se han venido desarrollando vehículos para las necesidades ecuatorianas.

2.2 MICRO ENTORNO

2.2.1 Cadena de valor

La siguiente ilustración muestra la cadena de valor y sus principales componentes que deben tomarse en cuenta al momento de definir las estrategias para el funcionamiento del negocio.

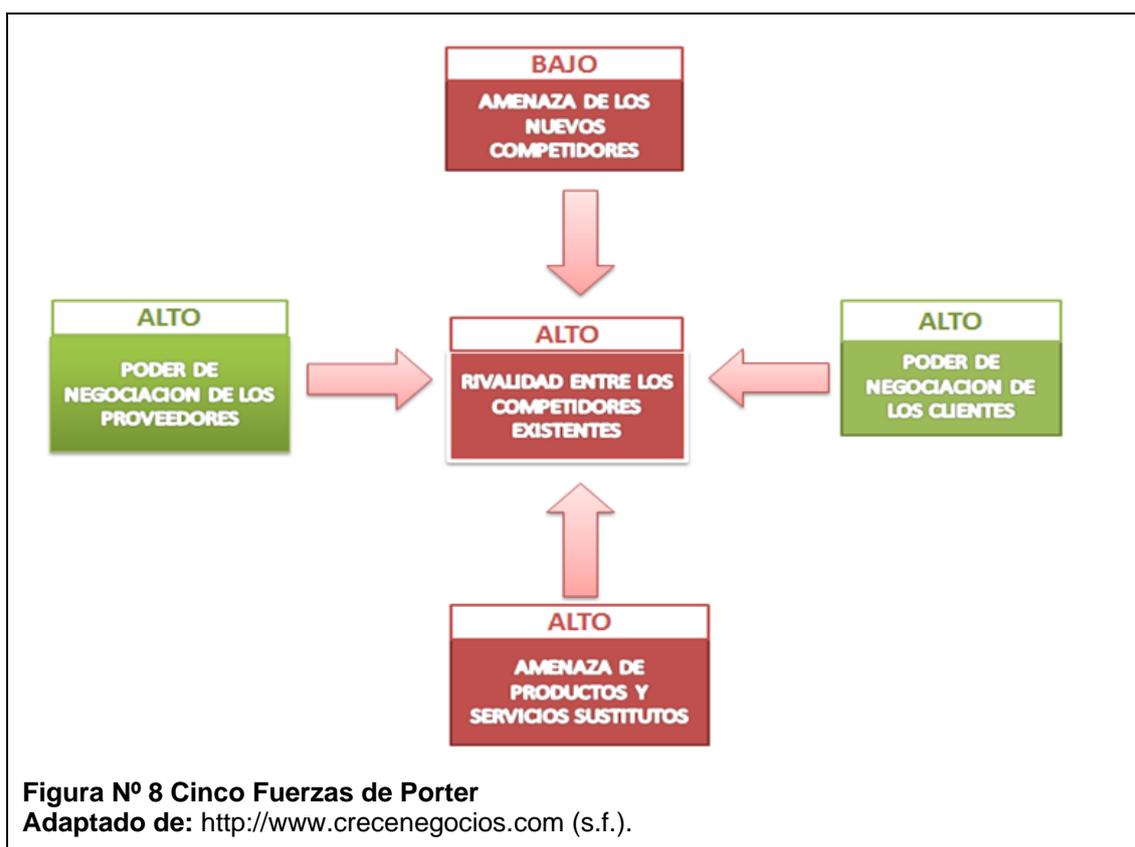


Análisis interno: Cadena de valor

- La automatización en los procesos de las actividades de apoyo con la finalidad de tener una mayor rapidez de los procesos, reduciendo el tiempo de espera por el envío o recibo de la documentación.
- Una gestión de la actualización de la base de datos de los clientes.
- Una mejor sincronización con los departamentos de (compras-ventas, servicio, atención al cliente)
- Sincronización y comunicación con los proveedores.
- Sincronización entre los departamentos de repuestos, servicio y atención al cliente.

2.2.2 Mesoambiente – Fuerzas de Porter

Comprende todas las fuerzas del entorno cercano. Si bien no pueden ser controladas, la empresa puede influir en ellas. El análisis del mesoambiente se basa en las Cinco Fuerzas de Porter (David, 2008, p. 188)



Se analizará el caso de Q2 Saloon Autos con la implementación de taller mecánico, para determinar el tipo de estrategia por la cual deberá ser enfocada.

2.2.2.1 Entrada potencial de nuevos competidores

Al momento de instalar un taller automotriz, repercutirá al mercado y al sector al cual se va ingresar, porque primará el equipamiento, y características del taller para que los clientes tengan confianza del servicio que se brindará.

Para el desarrollo de un taller mecánico una de las principales barreras de entrada, dependerá del factor financiero por ser este un costo significativo.

Otro factor que influiría es la disposición municipal ya que en que algunos sectores es restringido el funcionamiento de talleres mecánicos.

El sector automotriz presenta muchos cambios en lo que conlleva los costos, ya que son cambiantes, el tema de repuestos, lubricantes, etc.

Se debe poner ímpetu en la búsqueda de nuevos clientes para poder compensar el funcionamiento del negocio.

2.2.2.2 Rivalidad entre empresas competidoras

En la industria del sector automotriz, se utilizan tácticas que repercuten de una u otra manera en los competidores, por lo cual se debe tomar en cuenta para llegar a tener un posicionamiento en el mercado.

Una práctica usual en el medio automotriz es la tercerización con otros talleres especializados beneficiando a cada una de las partes interesadas en el servicio que presentan, lo cual afecta en los precios ya que se da un precio especial, de los ofertados al público.

Cada empresa que se encuentra en el mercado automotriz, ofrece un valor agregado a sus clientes, utilizando tácticas de diferente tipo para ganar, lo cual el cliente lo ve más atractivo y hace reñida la competencia.

2.2.2.3 Poder de negociación de los proveedores

Las negociaciones con los proveedores se realizarán dentro y fuera del país, negociando precios de repuestos y la vez el mayor plazo posible para cancelar lo que se llegue a comprar.

En el tema de repuestos los vehículos lo que más necesitan es: filtro de aceite, aceite, filtro de aire y combustible, bandas, pastillas, zapatas, baterías, lubricantes, refrigerantes, grasa, gasolina, liquido de frenos, franelas. Los cuales serán negociados y abastecidos por los proveedores especializados .

2.2.2.4 Poder de negociación de los clientes

En la ciudad de Quito hay un sinnúmero de talleres mecánicos, los precios varían dependiendo de muchos factores, el cliente negociará el taller que mejor le convenga, lo cual se le ofrecerá un plus con un trabajo bien echo y de la mejor calidad.

La diferenciación será la garantía que se ofrece, entregando un vehículo sin ningún problema y adversidad llegando a tener la satisfacción del cliente. El cual el cliente nos entrega su entera confianza y el taller entrega un vehículo al cien por ciento.

2.2.2.5 Desarrollo potencial de productos sustitutos

Un producto sustituto de un taller mecánico, vendría a ser el brindar el servicio a domicilio, pero a la vez es un poco complicado ya que si es muy complejo, se necesitaría de la herramienta adecuada y el espacio físico acorde.

Otro producto sustituto es el servicio que brindan otros talleres de nivel inferior con bajos precios para el cliente.

Otro producto sustituto es el sector de motocicletas, ya que se trata de un sector que ha cobrado importante dinamismo en los últimos años.

2.2.2.6 Análisis externo: Fuerzas de Porter

Tabla N° 8 Análisis externo (Fuerzas de Porter)

FUERZAS	INFLUENCIA
Rivalidad entre competidores existentes	Intensa
Ingreso potencial de nuevos competidores	Moderada
Desarrollo de productos sustitutos	Baja
Capacidad de negociación de los proveedores	Fuerte
Capacidad de negociación de los consumidores	Moderada

2.3 LA COMPAÑÍA Y EL CONCEPTO DEL NEGOCIO

La idea y modelo de negocio

Ofrecer al cliente un Taller Mecánico dotado de cuatro diferentes áreas que son: mecánica, enderezada, pintura y lavado. Especializados en vehículos de alta gama. Perseverando siempre el cuidado de cada uno de los vehículos que ingresan al taller, por que se conoce que es de sumamente importancia para cada uno de los clientes.

Estructura legal de la empresa

TIPO: Compañía Limitada

NOMBRE: Q2 SALOON TALLERES

REPRESENTANTE LEGAL: ANDRÉS TERÁN

OBJETO SOCIAL: MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE VEHÍCULOS

2.3.1 Misión y Visión

2.3.1.1 Misión

Brindar a los clientes del Taller Mecánico en la ciudad de Quito servicios de calidad, seguimientos postventa, entrega oportuna de los trabajos realizados

con un oportuno cuidado del medio ambiente, en las áreas de mecánica, pintura, enderezada y lavado, con precios razonables, responsabilidad y experiencia, generando beneficios económicos a los accionistas.

2.3.1.2 Visión

En el año 2018 llegar a encontrarse entre las 5 mejores empresas de reparación y mantenimiento de vehículos multimarca de la ciudad de Quito, obteniendo la estabilidad financiera deseada con una captación de nuevos clientes y afianzando a los ya existentes con la modernización de los procesos, capacitación continua del recurso humano y la implementación de servicios y tecnología que requiera el parque automotriz.

2.3.2 Valores corporativos

Calidad: En los trabajos a realizarse en el taller.

Puntualidad: En la oportuna entrega de los trabajos realizados en los vehículos.

Comunicación: Una constante y efectiva comunicación del personal del taller, y así mismo con proveedores y clientes.

Honestidad: Siempre trabajando como la Ley manda, tomando que las acciones y decisiones sean lícitas.

Responsabilidad: El caso de existir un error rectificarlo, y en el futuro tratar de no cometerlos, con actitudes correctas y no riesgosas.

2.3.3 Objetivos

2.3.3.1 Objetivo general

Elaborar un plan de negocios para la implementación de un Taller Mecánico en la Ciudad de Quito.

2.3.3.2 Objetivos específicos

Recuperar el 100% de la inversión al tercer año de la empresa.

Alcanzar un crecimiento de un vehículo diario de reparación, con respecto al año anterior.

Capacitar con cursos y capacitaciones necesarios anualmente al personal del taller mecánico.

Realizar una campaña agresiva de publicidad en los diferentes medios, atrayendo clientes.

2.4 FODA

Según Fred (2008, p. 221):

La matriz de fortalezas-debilidades-oportunidades-amenazas (FODA, o SWOT) es una importante herramienta de conciliación que ayuda a los gerentes a desarrollar cuatro tipos de estrategia: las estrategias FO (Fortalezas-Oportunidades), las estrategias DO (Debilidades-Oportunidades), las estrategias FA (Fortalezas –Amenazas) y las estrategias DA (Debilidades y Amenazas).

2.4.1.1 Fortalezas

Una amplia base de clientes: Se cuenta con una base amplia de clientes de Q2 Saloon Autos.

Garantías del trabajo realizado: Se cumplirá con las garantías pertinentes del servicio realizado en cuanto a mano de obra y repuestos.

Alianzas: Se trabajará con alianzas con proveedores dentro y fuera del país.

Ubicación: El Taller mecánico se ubicará en la zona norte de Quito, lo cual será fácil su llegada y acceso según el estudio realizado.

Respaldo: Se cuenta con el respaldo de Q2 Saloon Autos, ya que es una marca conocida.

2.4.1.2 Debilidades

Altos costos de capacitaciones: Las capacitaciones en el país son muy pocas, lo cual se realizarán fuera del país.

No tener el respaldo de las marcas: Al momento de brindar garantías no se cuenta con el respaldo de las marcas.

Repuestos: No todos los repuestos se encuentran dentro del territorio ecuatoriano.

Terreno no es propio: Lo cual implica las leyes del arrendatario.

Alto costo de los equipos y herramientas: Las actualizaciones de los equipos y herramientas llegan a tener un alto costo.

2.4.1.3 Oportunidades

Gran cantidad de automóviles en el mercado: El mercado automotriz cada vez en el Ecuador tiende a crecer.

El costo de reparación en los concesionarios es alto: Los repuestos, mano de obra y servicios que brindan en los talleres mecánicos son excesivos en el precio.

Los chequeos anuales del municipio: El municipio obliga a los usuarios a mantener sus vehículos en perfecto estado, lo cual conlleva hacerle los mantenimientos correspondientes a los vehículos.

Cliente que gustan invertir en su vehículo: Los clientes que son constantes y gustan del cuidado de su vehículo y así mismo que este en perfecto estado.

2.4.1.4 Amenazas

Talleres no especializados: Existen muchos talleres que son montados sin no tener conocimiento y manejan costos bajos que a la final repercute al cliente.

Sector de motocicletas: ya que se trata de un sector que ha cobrado importante dinamismo en los últimos años

La competencia: La existen competencia que se da entre los diferentes Talleres mecánicos por atraer a los clientes.

Situación política y económica del País: La situación económica al momento de invertir en el país, ya que no dan la suficiente estabilidad y seguridad.

Trabas de parte del gobierno. En cuanto a las restricciones de las importaciones de vehículos.

Las nuevas reformas arancelarias causan incremento en los precios y reducción en las ventas del sector automotriz: Con el incremento en los precios de los vehículos las personas dejan de comprar, afectando directamente al negocio.

La tecnología automotriz se actualiza cada año: Cada año existen nuevas actualizaciones y cambios en el tema mecánico.

2.4.2 Matriz FODA

2.4.2.1 Estrategias FO

Realizar negociaciones con los proveedores para la obtención de las herramientas necesarias para el taller, donde se brindará los mantenimientos y reparaciones de los vehículos.

Desarrollar un escenario más participativo con el cliente en el tema del mantenimiento y reparación del vehículo, satisfaciendo las dudas que llega a tener el cliente durante la reparación de su auto.

Realizar una campaña agresiva de publicidad con una difusión de los servicios que se presta para así atraer más clientela.

2.3.2.2 Estrategias DA

Desarrollar nuevos servicios como la implementación de accesorios de vehículos para así tener una expansión de otros productos.

Mantener una constante capacitación al personal que labora, mediante cursos, charlas y seminarios que brindan las distintas empresas para así tener un personal actualizado.

Realizar un perfil de selección del personal, con pruebas de trabajo, y la vez conociendo sus expectativas que tiene en la empresa y la forma de trabajar en grupo.

Optimizar el tiempo en el tema de mantenimientos, implementando un cronograma mejor desarrollado.

2.4.2.2 Estrategias DO

Establecer en cada área un responsable en las diferentes actividades, ya que en ciertos casos el gerente o el jefe de taller no podrían estar presentes, para no afectar la calidad de atención y trabajos que se desarrollen.

Realizar controles de calidad en cada uno de los trabajos realizados que permitan tener los principios fundamentales en la satisfacción del cliente con una calidad y responsabilidad.

2.4.2.3 Estrategias FA

Motivar al personal para tener una lealtad y compromiso para un fin común, mediante incentivos, premios, capacitaciones y charlas.

La diferenciación del servicio es que el cliente se sienta a gusto en el taller mecánico, que el tiempo de espera no sea una eternidad sino lo contrario, brindando áreas en las cuales se pueda distraer.

Realizar promociones en cuanto a los mantenimientos correctivos-preventivos, reparaciones, el cual se dará un valor agregado en los procesos de la empresa.

2.4.3 Matriz de evaluación de factores internos EFI

La matriz de evaluación de factores internos, permite resumir y evaluar las fortalezas y debilidades. Este es un diagnóstico aplicado según la calificación y

el porcentaje asignado a cada fortaleza y debilidad, como se muestra a continuación:

Tabla Nº 9 Matriz EFI

FACTORES	Peso	Calificación	Ponderación
FORTALEZAS			
Una amplia base de clientes	0.1	4	0.40
Garantías del trabajo realizado	0.1	4	0.40
Alianzas	0.1	4	0.40
Respaldo	0.1	3	0.30
Ubicación	0.1	3	0.30
DEBILIDADES			
Altos costos de capacitaciones	0.1	1	0.10
No tener el respaldo de las marcas	0.1	2	0.20
Terreno no es propio	0.1	2	0.20
Alto costo de los equipos y herramientas:	0.1	1	0.10
Repuestos	0.1	1	0.10
TOTAL	1		2.50

Tomado de: Fred, 2008, p. 120

Esto quiere decir que se obtuvo como resultado una ponderación de 2.5 lo que indica que Q2 Saloon Talleres, se encuentra en una condición adecuada ya que muestra una posición interna fuerte.

2.4.4 Matriz de Evaluación de Factores Internos EFE

Matriz que permite resumir y evaluar las principales oportunidades y amenazas diagnosticando la situación de la empresa y el ambiente externo.

Tabla N° 10 Matriz EFE

Factores	Peso	Califi	Pond
Oportunidades			
Gran cantidad de automóviles en el mercado	0.11	3	0.33
El costo de reparación en los concesionarios es alto.	0.11	4	0.44
Los chequeos anuales del municipio	0,10	2	0.20
Cliente que gustan invertir en su vehículo	0.10	1	0.10
Amenazas			
Talleres no especializados	0.08	2	0.16
Sector de motocicletas	0.08	1	0.08
La competencia	0.08	2	0.16
Situación política y económica del País	0.09	4	0.36
Trabas de parte del gobierno	0.09	3	0.27
Las reformas nuevas arancelarias causan incremento en los precios y reducción en las ventas del sector automotriz	0.08	4	0.32
La tecnología automotriz se actualiza cada año	0.08	2	0.16
Total	1		2.58

Tomado de: Fred, 2008, p. 111.

El resultado obtenido de la ponderación es de 2.58, lo que refleja que Q2 Saloon Talleres funcionará como un sistema abierto con proveedores, y gremios anexos, lo que implica que la empresa puede continuar con el desarrollo y puesta en marcha del plan estratégico.

2.4.5 Matriz Interna – Externa (IE)

“La matriz Interna-Externa (IE) coloca a las diferentes divisiones de una organización en una organización de nueve celdas (...)”. (Fred, 2008, p. 233).

Sobre la construcción de la matriz, Fred (2008, p. 235) explica:

La matriz IE se puede dividir en tres regiones importantes que tienen diversas implicaciones en la estrategia. Primero para las divisiones que caen en la

celdas I, II, IV es la de crecer y edificar. Las estrategias intensivas (penetración de mercado, desarrollo de mercado y desarrollo de producto), o integradoras (integración directa, hacia atrás y horizontal) resultan las más apropiadas para estas divisiones. En segundo lugar, las divisiones que caen en las celdas III, V o VII, pueden administrar mejor con las estrategias de mantener y conservar; la penetración de mercado y el desarrollo de producto son dos estrategias comúnmente empleadas para estos tipos de divisiones. Tercero, una prescripción común para las divisiones que caen en las celdas VI, VIII, IX es cosechar o desechar.

Con los resultados obtenidos de las matrices EFI y EFE, se tiene que la matriz EFE=2.58 y de la matriz EFI=2.50, se obtuvo que la empresa se la coloca en el cuadrante V, el cual indica una posición conservadora, perteneciente a las estrategias conservadoras (conservar y mantener). Lo que implica que la empresa debe aplicar o implementar una estrategia de penetración en el mercado y desarrollo del producto para crecer en la industria.

		PUNTAJE DE VALOR TOTALES DE LA MATRIZ EFI		
		SOLIDO 3.0 A 4,0	PROMEDIO 2.0 A 2.99	DEBIL 1.0 A 1.99
PUNTAJE DE VALOR TOTALES DE LA MATRIZ EFE	ALTO 3.0 A 4,0	I	II	III
	MEDIO 2.0 A 2.99	IV	V	VI
	BAJO 1.0 A 1.99	VII	VIII	IX
CONSERVAR Y MATENER		COSECHAR O ENAJENAR		

Figura N° 9 Matriz Interna y Externa
Tomado de: Fred, 2008

2.4.6 Matriz de posición estratégica y evaluación de acciones SPACE (PEYEA)

Tabla Nº 11 Matriz de Posición Estratégica y Evaluación de acciones SPACE (PEYEA)

Coordenadas en x			
	Calif.		Calif.
Fuerza Financiera (FF)		Estabilidad del ambiente	
Rendimiento sobre la inversión	2	Cambios tecnológicos	-3.0
Crédito	2	Tasa de inflación	-2
Liquidez	4	Variabilidad de la demanda	-2
Capital de trabajo	4	Escala de precios de productos competidores	-5
Flujo de efectivo	5	Barreras para entrar en el mercado	-1
Facilidad para salir del mercado	6	Presión competitiva	-3
Riesgos implícitos del negocio	3	Elasticidad de la demanda	-2
Total	26	Total	-15
Promedio	3.71	Promedio	-2.14
Coordenadas en Y			
Potencial de crecimiento	4	Participación en el mercado	-6
Potencial de utilidades	2	Calidad del producto	-4
Estabilidad financiera	3	Ciclo de vida del producto	-2
Conocimientos tecnológicos	3	Lealtad de los clientes	-3
Aprovechamiento de recursos	2	Utilización de la capacidad de la competencia	-3
Intensidad de capital	2	Conocimientos tecnológicos	-6
Facilidad para entrar en el mercado	1	Control sobre los proveedores y distribuidores	-3
Productividad, aprovechamiento de la capacidad	3		
Total	20	Total	-27
Promedio	2,5	Promedio	-3,86

Tomado de: Matriz de Posición Estratégica y Evaluación de acciones Space (PEYEA).

X=1.57

Y= -1.36

Como resultado de los factores analizados de la matriz SPACE se obtiene las coordenadas (1,57; -1,36), el cual se encuentra en el primer cuadrante positivo como indica la figura.

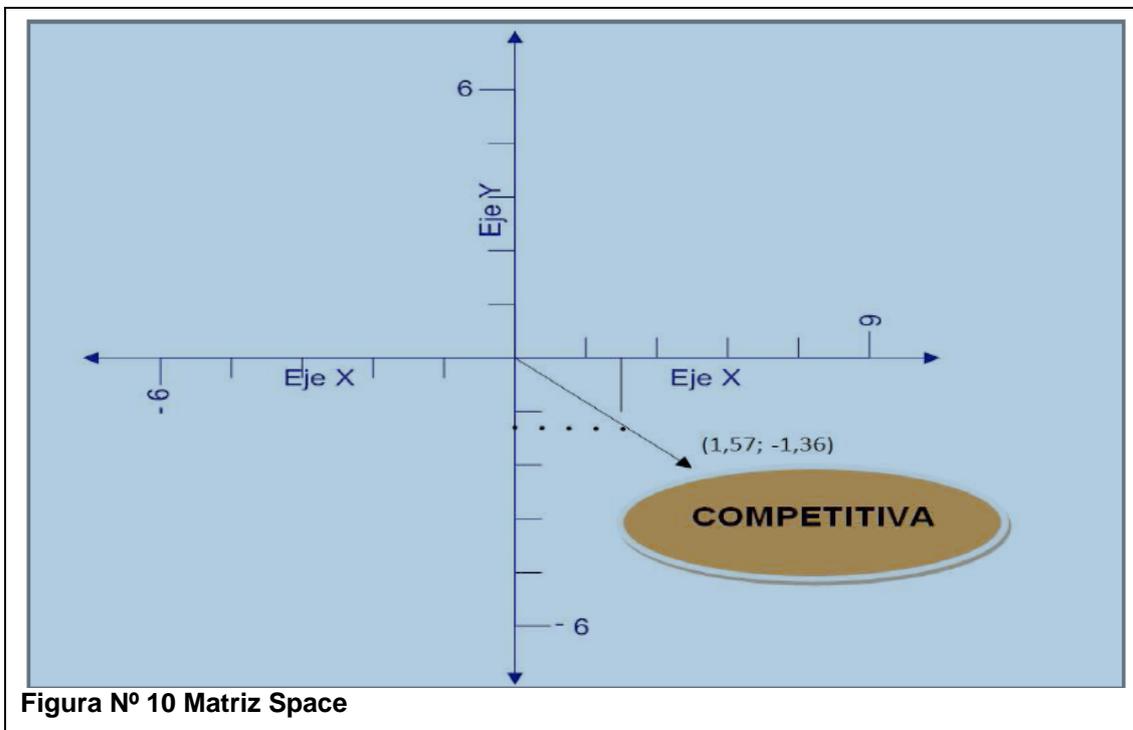


Figura N° 10 Matriz Space

El tipo de estrategia a implementar para el cumplimiento del plan estratégico de Q2 Saloon Talleres es tipo competitivo, según el gráfico indica un pequeño desprendimiento leve hacia el eje Y con respecto a X, lo que implica que la empresa tiene competitividad con una industria que tiene alto crecimiento, lo que implica:

- Penetración en el mercado
- Desarrollo de mercado
- Desarrollo de producto
- Integración de la empresa y sus actividades hacia otros servicios o empresas.

3 CAPITULO III: INVESTIGACIÓN DE MERCADOS

3.1 JUSTIFICACIÓN

Ya que el giro del negocio está enfocado a la venta y comercialización de vehículos Q2 Saloon Autos, se ha visto en la necesidad de implementar un taller mecánico, para brindar un mejor servicio de calidad al cliente por el motivo que se ha venido tercerizando, ya que los vehículos necesitan de mantenimientos y reparaciones y se a observando que en la actualidad existen pocos talleres especializados en la tecnología que requiere un vehículo entre estos híbridos y de gama alta que cada vez aumentan en el parque automotor. Implementando el taller podrá satisfacer estas necesidades, contando con propias instalaciones, equipamiento, herramientas y personal calificado, necesario para llevar a cabo con este proyecto, obteniendo un mejor control de calidad, supervisión, cerciorándose de los trabajos realizados con un mayor beneficio.

3.2 PROBLEMA DE DECISIÓN GERENCIAL

La demanda de mantenimientos y reparaciones automotrices que requieren los clientes de vehículos de alta gama es muy alta, ya que buscan donde realizarlos, algunos acuden a talleres mecánicos donde son atendidos, pero no cumplen con sus necesidades y lo que debería tener un taller mecánico, en cuanto a sus instalaciones, equipos, herramientas y el personal adecuado, por lo cual, con base a lo analizado, se plantea la posibilidad de instalar el taller mecánico dentro de la ciudad de Quito.

3.3 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN DE MERCADO

Determinar la viabilidad de instalar un taller automotriz en la ciudad de Quito.

3.4 OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN DE MERCADOS

Determinar la factibilidad de implementar un Taller Mecánico en la ciudad de Quito a través de una investigación cuantitativa cualitativa, descriptiva concluyente con periodo no mayor a 30 días.

3.5 NECESIDADES DE INFORMACIÓN

Tabla Nº 12 Necesidades de la Información

Necesidad	Fuente	Fuente	Metodología
Cliente	Primarias	Secundaria	
Definir el perfil de los posibles clientes.	Consumidores	Ministerio de Inclusión Social y Económica, Estudio de hábitos.	Encuesta y grupo focal
Conocer los gustos y preferencias de los clientes.	Consumidores	Internet (observación y elaboración de base de datos).	Encuesta y grupo focal
Conocer la constancia y hábito con que realizan los mantenimientos.	Consumidores	www.aeade.net	Aplicación de encuestas
Determinar posibles clientes dentro de la ciudad Quito.	Consumidores	Instituto Nacional de Estadísticas y Censo INEC.	Aplicación de encuestas
Competencia	Fuente Primaria	Fuente Secundaria	
Identificar los diferentes talleres automotrices dentro de la ciudad de Quito.	Expertos	www.aeade.net Superintendencia de Compañías.	Entrevista con expertos
Ubicación.	Consumidores	Superintendencia de Compañías.	Encuesta
Aceptación Consumidores.	Consumidores	Ministerio de Inclusión Social y Económica, Estudio de hábitos de consumo.	Encuesta
Proveedores	Fuente Primaria	Fuente Secundaria	
Empresas Proveedoras.	Expertos	www.infoempresas.supercias.gov.ec	Entrevista con expertos
Precios de Proveedores.	Expertos	Instituto Nacional de Estadísticas y Censo INEC	Entrevista con expertos
Condiciones de venta.	Expertos	www.infoempresas.supercias.gov.ec	Entrevista con expertos
Disponibilidad de producto	Expertos	www.infoempresas.supercias.gov.ec	Entrevista con expertos
Servicio	Fuente Primaria	Fuente Secundaria	
Determinar el servicio postventa.	Expertos	www.inec.com www.aeade.com	Entrevista con expertos
Definir el mejor sector de la ciudad.	Expertos	Municipio de Quito (censos y uso de suelo en las distintas zonas de la ciudad).	Encuesta
Garantías del trabajo realizado.	Expertos	www.aeade.com	Entrevistas con expertos

3.6 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN DE MERCADO

La investigación se manejará mediante dos tipos de investigación: cualitativa y cuantitativa, los cuales reflejarán datos para tomar decisiones sobre la viabilidad del negocio.

3.7 INVESTIGACIÓN CUALITATIVA

3.7.1 Grupo Focal

En el grupo focal se realizará un debate con un grupo de personas que responden a un perfil deseado. Se los reunirá para que discutan sobre el objetivo de la investigación. Los cuales expresarán su punto de vista, proporcionarán ideas, y revelarán que esperan del producto ofrecido.

3.7.1.1 Metodología

Los participantes se los seleccionará según el perfil deseado. El número mínimo para realizar el grupo focal es de cinco personas, entre 25 y 78 años de edad.

El grupo focal se llevará a cabo:

- Ciudad: Quito
- Lugar: Q2 Saloon Autos
- Dirección: Coruña y 12 de Octubre
- Duración: 25 minutos

3.7.1.2 Resultados

Se conoció que la idea de implantarse un taller mecánico en la ciudad de Quito es buena, siempre y cuando sea innovador y se diferencia de la competencia,

debe ser un taller dotado de todo lo necesario que requiera un taller, con un servicio especializado y equipos y herramientas de última tecnología dotado de un personal altamente capacitado ya que hoy en día los vehículos son más sofisticados.

Se denotó que los talleres en la ciudad de Quito son muchos y de toda clase pero depende de cada cliente donde desea ir ya que hay de todos los precios y tipos, los hay buenos, malos, regulares, en algunos saben del tema y en otros no saben y lo arreglan al vehículo por instinto pero ya eso ya depende de el cliente donde lo desea llevar a su vehículo.

Se conoció que en la ciudad de Quito no hay un taller altamente sofisticado con herramientas de última tecnología pero en algunos talleres si tienen los equipos y herramientas para dar el mantenimiento requerido para el vehículo.

Se denotó que al cliente le gustaría un taller que este altamente equipado con las herramientas y equipos que requiere un vehículo para así dar un servicio de calidad, le gustaría que este dotado de una área de entretenimiento mientras espera por su vehículo y lo más esencial la atención, un buen servicio personalizado para satisfacer sus dudas en cuanto a lo el cliente desea conocer.

Se denotó que lo que más le disgusta al cliente al momento de esperar es que no hay una área para poderse distraer al momento de esperar por su vehículo, y el tiempo que demoran en atender a su vehículo.

Se conoció que el servicio que le ofrecen en el actual taller no es el que esperan ya que el cliente espera un poco más pero no lo llega a tener.

Se denotó que se toman atribuciones sin consultar en los talleres, por ejemplo cambian cosas sin consultar al vehículo y al momento de cobrar se sube el precio de la factura y lo que le queda al cliente es pagar.

Se denotó que no pueden constatar que fue bien hecho el trabajo, porque se debería antes de recibir el vehículo probarlo pero algunos clientes por el apuro de tener su vehículo no lo prueban y lo ven solo exteriormente y no se fijan lo que fue hecho en el taller.

Se conoció que en ocasiones si se explica el trabajo realizado en los talleres, pero en muchas ocasiones no se lo hace, ya que los encargados están ocupados en otros vehículos y el cliente se queda muchas veces con la interrogante.

Se conoció que algunas mecánicas no se enseñan las piezas cambiadas, y si se las solicita verlas, los mecánicos no saben donde están.

Se denotó que esto depende de la mecánicas en algunas se puede ver el trabajo realizado y en otras no, todo depende a que taller se lo lleva el vehículo.

3.7.1.3 Conclusiones

Como conclusión se tiene que al cliente le gustaría un Taller Mecánico altamente capacitado en equipos y herramientas y a la vez que se especialice en el servicio, que exista un seguimiento posventa, que puedan resolver sus dudas en cuanto a las inquietudes que tiene. El cliente desea un taller donde pueda sentarse a gusto esperando por su vehículo y que al contrario que no sea una eternidad.

3.7.2 Entrevistas con Expertos

Se conocerá la información desde una perspectiva más amplia, con base a la experiencia y conocimiento de un experto en el tema. Se le realizará una entrevista a una persona previamente escogida, que tenga el perfil predefinido y que cumpla con los objetivos. Que ayudará a tomar mejores decisiones.

3.7.2.1 Metodología

Se le realizarán preguntas al entrevistado con relación con su campo profesional, durante un lapso de 15 a 20 minutos.

El experto a entrevistarse será: Señor Giuliano Moncini, experto en el Área Mecánica, con años de experiencia en vehículos de alta gama.

La entrevista se llevó a cabo el 15 de Marzo del 2013 en las instalaciones de su taller sport car ligabue.

3.7.2.2 Resultados

El experto piensa que la industria en el Ecuador está cada vez avanzando y mejorando la calidad, se han establecido en el Ecuador algunas empresas automotrices que esto beneficia cada vez más al cliente.

El problema de las mecánicas especializadas es que no existen muchas, muy aparte de los concesionarios, la mecánica privada se especializa en vehículos multimarca que son vehículos más complicados como: Bmw, Mercedes Benz, Porsche, etc. Lo cual las mecánicas especializadas son mucho mejor en este tiempo que los concesionarios.

Los clientes no dan un seguimiento a su vehículo, muchos se olvidan, en el adecuado cambio de aceite, cambio de pastillas de frenos, ABC de motor, etc. Son clientes que están pendientes en otro tipo de cosas y se descuidan de su vehículo que al final repercute en el funcionamiento.

El cliente al momento de la reparación de su vehículo busca que esté en perfectas condiciones por cualquier motivo que pueda suceder, buscando un mecánico de confianza.

Las mecánicas generales tienen las herramientas y equipos comunes, pero ya cuando es un daño mayor se pide ayuda donde existen los equipos. Al contrario del concesionario que tienen un contacto directo con las fábricas. Pero en el sistema de rapidez, la mecánica privada es más breve en traer una herramienta, lo cual da una ventaja y una ayuda al cliente. El cliente lo que busca es agilidad, por lo cual la mecánica privada tiene más ventaja y seguridad para el cliente en ciertas cosas pero no en todas.

Los avances tecnológicos en los concesionarios y talleres, no están especializados, como por ejemplo en el sistema electrónico, sistema de sensores en el funcionamiento y como aplicarlos. En la actualidad los carros son modernos, los mecánicos de los concesionarios realizan el trabajo de hace años pero no se empeñan en estudiar los avances que tienen los automóviles, por lo cual el mecánico privado tiene que estar en constante conocimiento en los avances y equipos que requiere, pero algunas mecánicas no lo hacen, esto depende de el cliente que tipo de mecánica está buscando en costos, calidad, garantía. El cliente tiene que buscar una mecánica especializada que ofrezca todos estos servicios.

El personal que trabaja en los diferentes talleres mecánicos de los concesionarios, sabe pero no va mas allá de sus conocimientos no se propone conocer más sobre la mecánica, el sistema electrónico, de sensores, lo cual a la final afecta al cliente por el tiempo de demora hasta detectar el error, en cambio el privado se preocupa más del vehículo, analiza la causa de porque sucedió dicho problema, lo que implica estar al día y estudiar, investigando de nuevas tecnologías y actualizaciones.

La competencia en esta industria es fuerte, hay gente quiere abrir una mecánica, pero en esto se aplica la diferenciación a qué tipo de cliente va estar enfocado, que tan especializados estan para los vehículos de la actualidad que son vehículos más avanzado.

La evaluación de los trabajadores debe ser cada mes, el mecánico debe reportar e informar si se tiene algún problema. El jefe de taller siempre debe inspeccionar el trabajo realizando, ayudándolo y corrigiéndolo, para que no allá algún desperfecto, robo de piezas, porque al final afecta a la mecánica perdiendo un cliente y la confianza de la que se ha ganado.

Los reglamentos internos que debe existir en un taller mecánico es, no usar el celular al momento de trabajo, para que no exista distracción alguna, lo que implica tener respeto y responsabilidad por el trabajo, los empleados deben ser educados y respetar los horarios de trabajo.

El oportuno plan de emergencia en el caso de un incendio es tener a mano un extinguidor, seguir las señales de salida de emergencia, dejar las cosas como están, y llamar al 911.

En el Ecuador no existen escuelas que estén en constantes capacitaciones para los mecánicos en general, no hay capacitaciones que enseñen de las nuevas actualizaciones en la Industria.

El ambiente laboral debe ser oportuno, existiendo tranquilidad, respeto entre los trabajadores, con armonía y respeto al área de trabajo.

En el área de trabajo se debe tener un plan, como por ejemplo si el trabajador llega tarde tendrá dos avisos, en el tercero será multado, pero más que todo se debe tener una buena relación con los mecánicos para que ellos trabajen de la mejor manera.

En el caso de existir algún problema con el vehículo y de ser culpable algún empleado, la mecánica arreglará el daño y el monto será descontado al empleado de su sueldo.

3.7.2.3 Conclusiones

Como conclusión es que el mercado se está dañando con la competencia, ya que se montan mecánicas sin saber el tema mecánico y se lanzan a la aventura, afectando al cliente. Para instalar una mecánica se debe conocer y tener un amplio conocimiento ya que la tecnología cada vez avanza, como recomendación lo barato a la final repercute en los daños que con el tiempo se pueden dar con el vehículo.

3.8 INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA-CUANTITATIVA

3.8.1 Encuestas

Es una técnica cuantitativa que consiste en la aplicación de un cuestionario a una muestra establecida de la población cuyo fin es la búsqueda de información específica de los participantes. (Malhotra, 2008, p.183)

3.8.1.1 Metodología

Se realizan encuestas con preguntas acerca del mercado y el consumidor, según el objetivo de la investigación, para posteriormente, aplicarlas en diferentes personas que cumplen con el perfil establecido en la ciudad de Quito.

Para realizar las encuestas se tomará los datos de la población de Quito (2010), las cuales son 2239191 habitantes. (<http://www.inec.gob.ec>)

Segmentación

Habitantes Distrito Metropolitano de Quito: 2.239,191

Habitantes de Quito entre 25 a 79 años de edad (51.7% del total de la población): 1,157661

Nivel Socioeconómico medio – alto (11.2% de la población): 129.658. (INEC, 2010)

Para el cálculo se utilizará la fórmula del Libro (Galindo, 2006):

$$n = \frac{N * p * q}{(N - 1)(e^2 / 4) + (p * q)}$$

N: Universo:	129.658
p: Probabilidad de éxito:	50%
q: Probabilidad de Fracaso:	50%
e: Error generalmente aceptado:	5%
n: Tamaño de la muestra:	399

3.8.1.2 Resultados

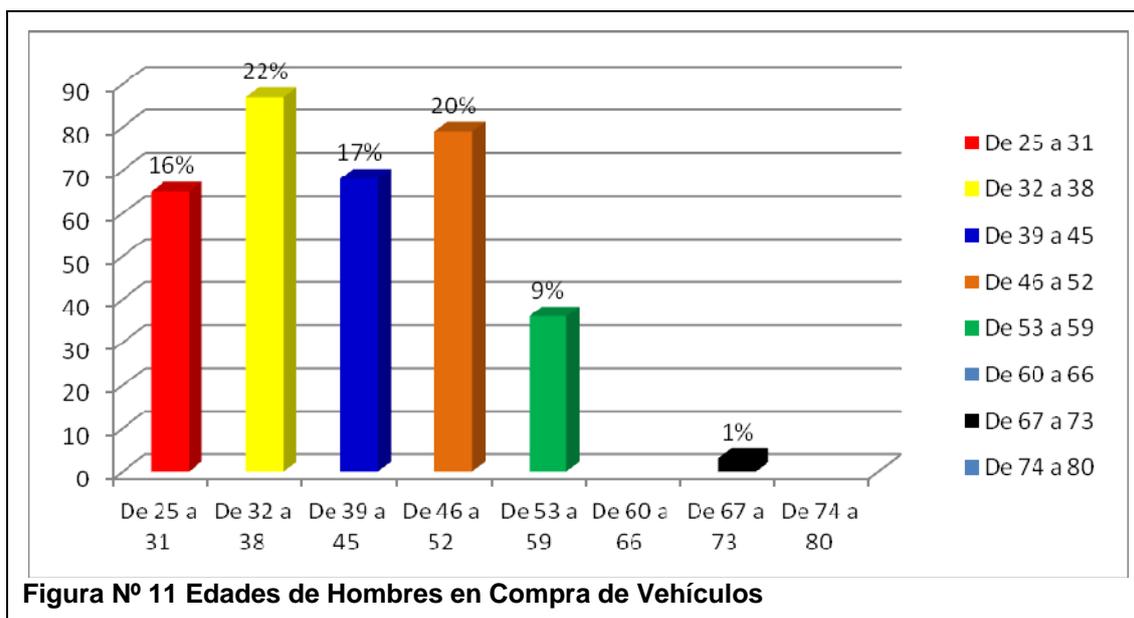
Con el fin de conocer y determinar el mercado objetivo y definir una línea de acción se realizaron las encuestas, de cuya aplicación se puede concluir lo siguiente:

Encuesta:

Encuesta Taller Automotriz

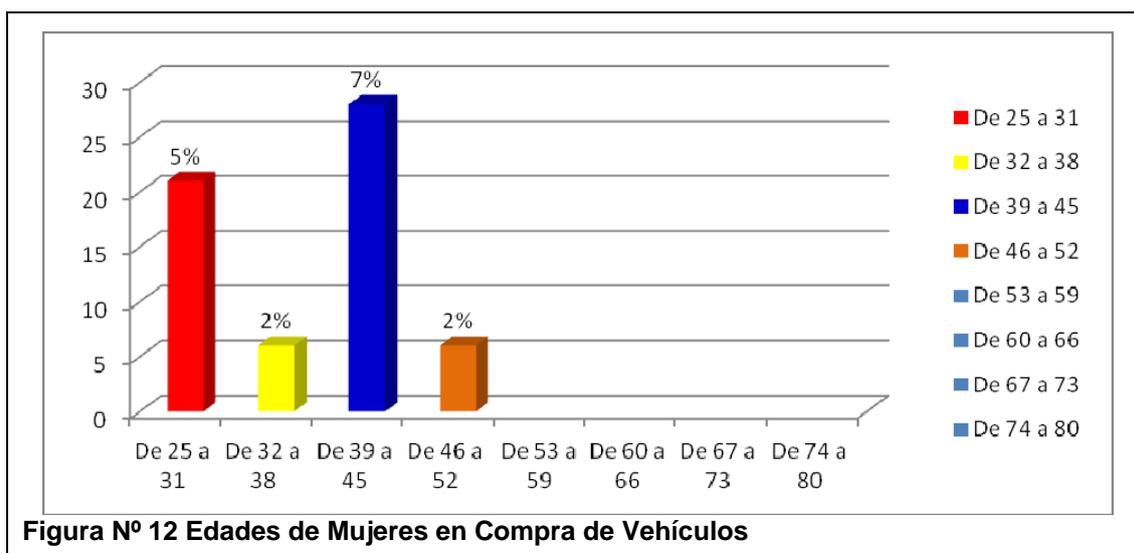
Edad:	Género: Masculino ()
De 25 a 31 ()	Femenino ()
De 32 a 38 ()	
De 39 a 45 ()	
De 46 a 52 ()	
De 53 a 59 ()	
De 60 a 66 ()	
De 67 a 73 ()	
De 74 a 80 ()	

Hombres



Como resultado de la encuesta se obtuvo que las principales edades en el género masculino de la compra de vehículos oscilan entre 32-38 años con el 22% y de 46-52 años con el 20%, esto refleja que son personas que ya tienen un status económico estable y a su vez buscan un vehículo que cumpla con sus expectativas.

Mujeres



Como resultado de la encuesta se obtuvo que las principales edades en el género femenino de la compra de vehículos oscilan entre 39-45 años con el 7% y de 25-31 años con el 5%, esto refleja que son mujeres que tienen un status económico alto.

1. ¿Tiene usted vehículo?

SI

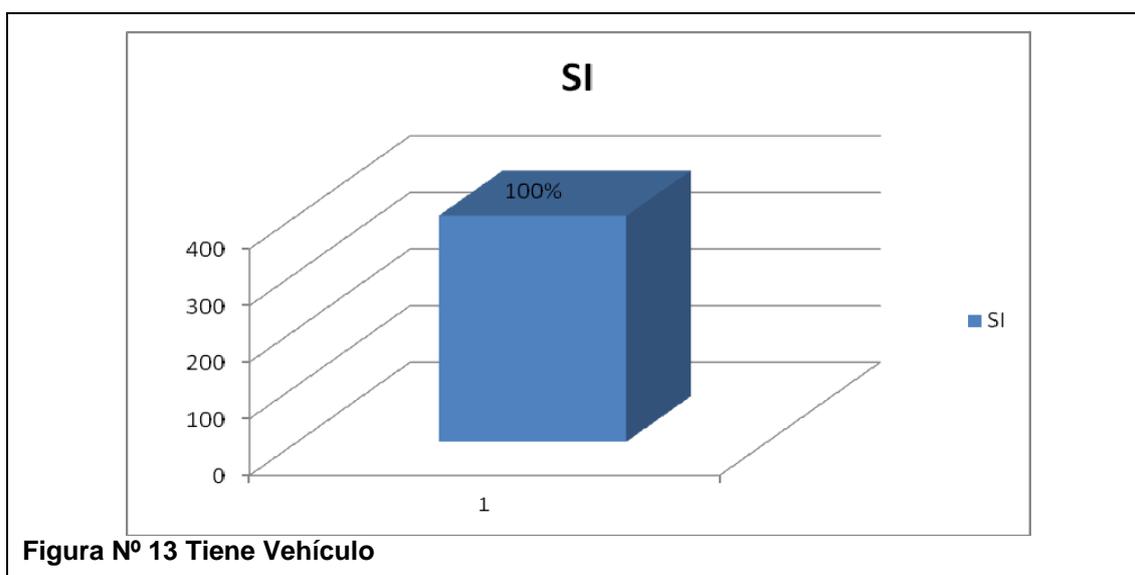


Figura N° 13 Tiene Vehículo

De todos los encuestados el 100% tenían vehículo.

2. De que marca es su vehículo:

- | | | | |
|---------------|--------------------------|---------------|-----------|
| Bmw | <input type="checkbox"/> | Modelo: ----- | Año: ---- |
| Mercedes Benz | <input type="checkbox"/> | Modelo: ----- | Año: ---- |
| Audi | <input type="checkbox"/> | Modelo: ----- | Año: ---- |
| Porsche | <input type="checkbox"/> | Modelo: ----- | Año: ---- |
| Jeep | <input type="checkbox"/> | Modelo: ----- | Año: ---- |
| Nissan | <input type="checkbox"/> | Modelo: ----- | Año: ---- |
| Toyota | <input type="checkbox"/> | Modelo: ----- | Año: ---- |
| Lexus | <input type="checkbox"/> | Modelo: ----- | Año: ---- |
| Ford | <input type="checkbox"/> | Modelo: ----- | Año: ---- |

Chevrolet	<input type="checkbox"/>	Modelo: -----	Año: ----
Mitsubishi	<input type="checkbox"/>	Modelo: -----	Año: ----
Honda	<input type="checkbox"/>	Modelo: -----	Año: ----
Volkswagen	<input type="checkbox"/>	Modelo: -----	Año: ----
Hyundai	<input type="checkbox"/>	Modelo: -----	Año: ----
Dodge	<input type="checkbox"/>	Modelo: -----	Año: ----
Cadillac	<input type="checkbox"/>	Modelo: -----	Año: ----
Mini	<input type="checkbox"/>	Modelo: -----	Año: ----
Otra Marca	<input type="checkbox"/>	Modelo: -----	Año: ----

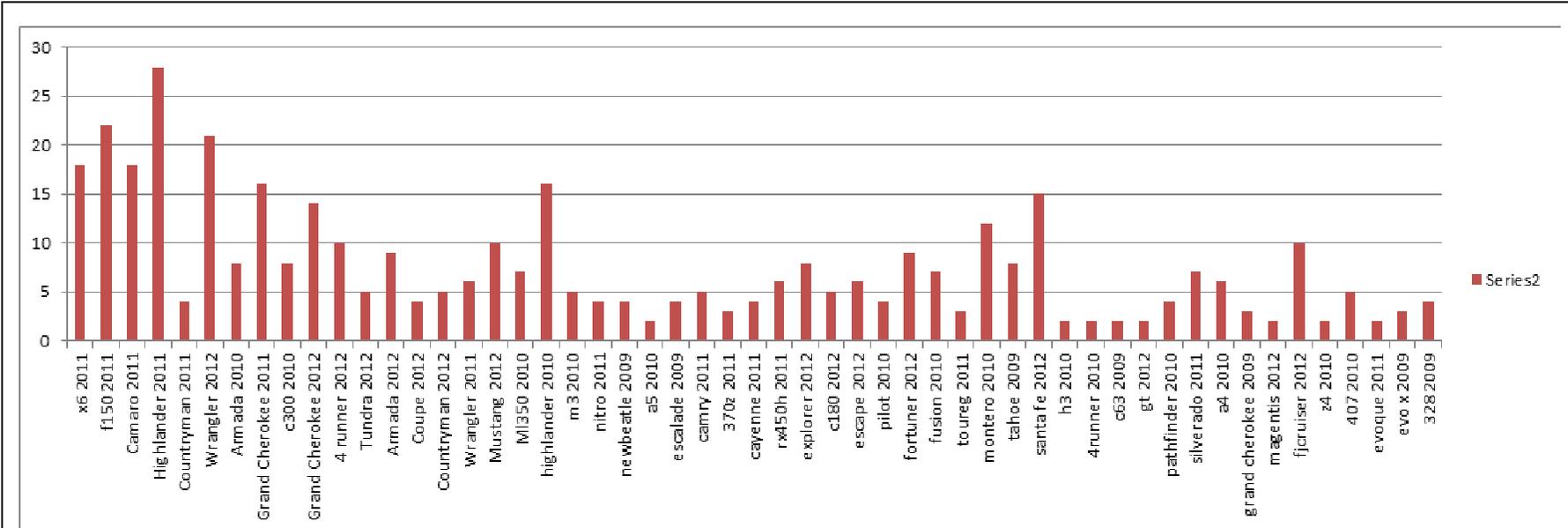
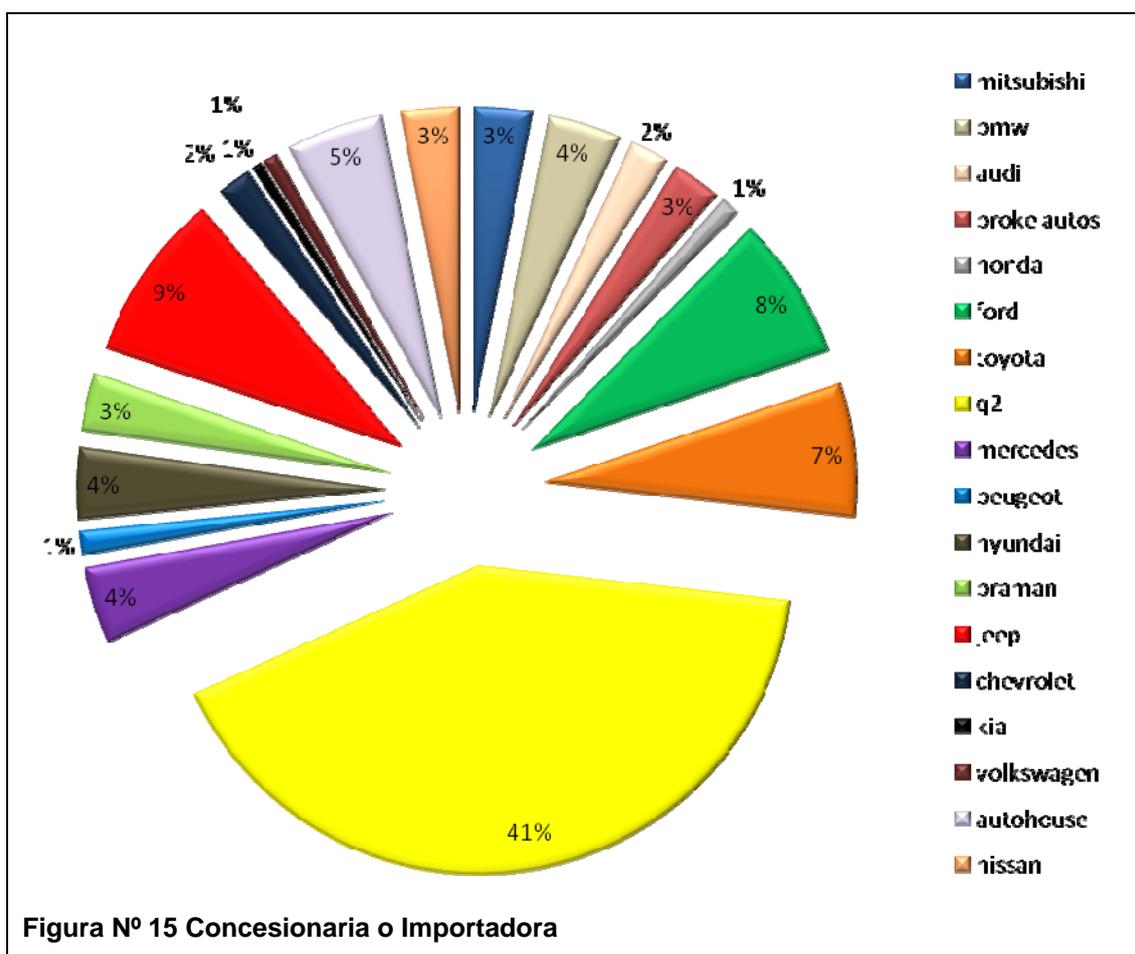


Figura N° 14 Marca de Vehículo

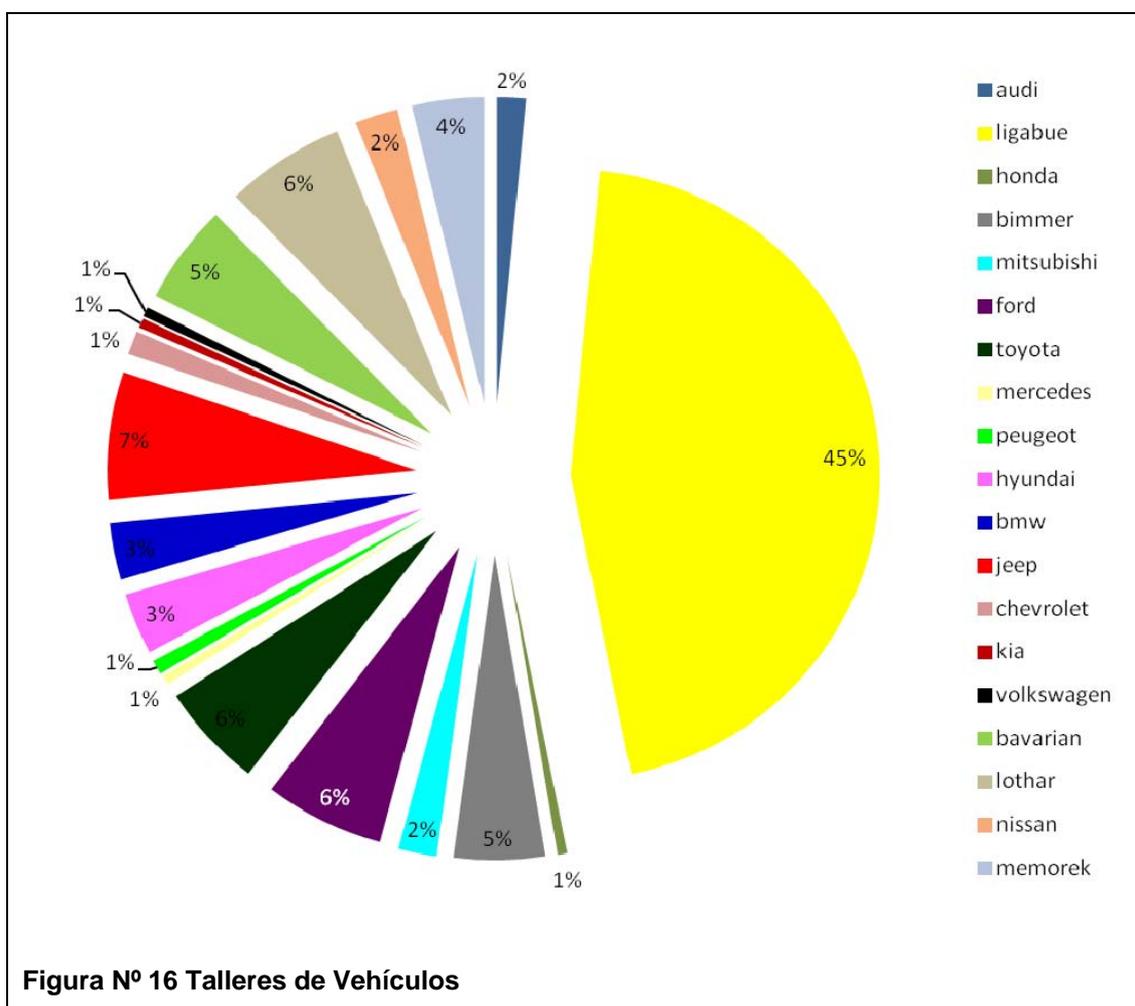
Se obtuvo de las encuesta realizada que los vehículos que fueron más comprados por los clientes fueron: el Toyota Highlander 2011 con el 7%, la Ford F-150 2011 con el 6%, el Jeep Wrangler 2012 con el 5%, el Bmw X6 2011 con el 5%, el Chevrolet Camaro 2011 con el 5%, el Jeep Grand Cherokee 2011-2012 con el 4%, y el Toyota Highlander 2010 con el 4%.

3. ¿A qué concesionaria o importadora compró su vehículo?



Como resultado de la encuesta se obtuvo que de las personas encuestadas un 41% han realizado la compra en Q2 Saloon Autos de vehículos de alta gama, el cual es un porcentaje alto, comparando con otras concesionarias, como es Ford con un 7% y Toyota con un 8%.

4. ¿Dónde realiza los mantenimientos, chequeos de su vehículo?



De las encuestas realizadas se obtuvo que el taller mecánico donde llevan las personas sus vehículos con un 45% es Taller Ligabue (Sport Car), el cual se especializa en vehículos de alta gama con años en el mercado de experiencia. Los talleres que le siguen son de la Jeep.

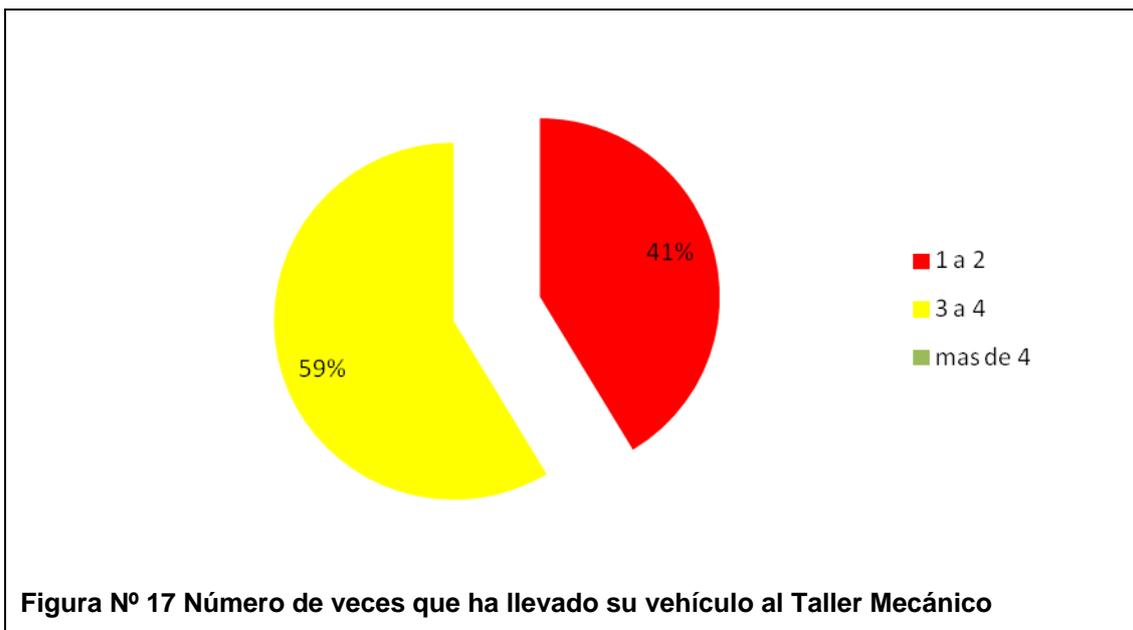
5. En el transcurso del año, ¿Cuántas veces usted ha llevado su vehículo al taller mecánico?

Nunca

3 o 4

1 o 2

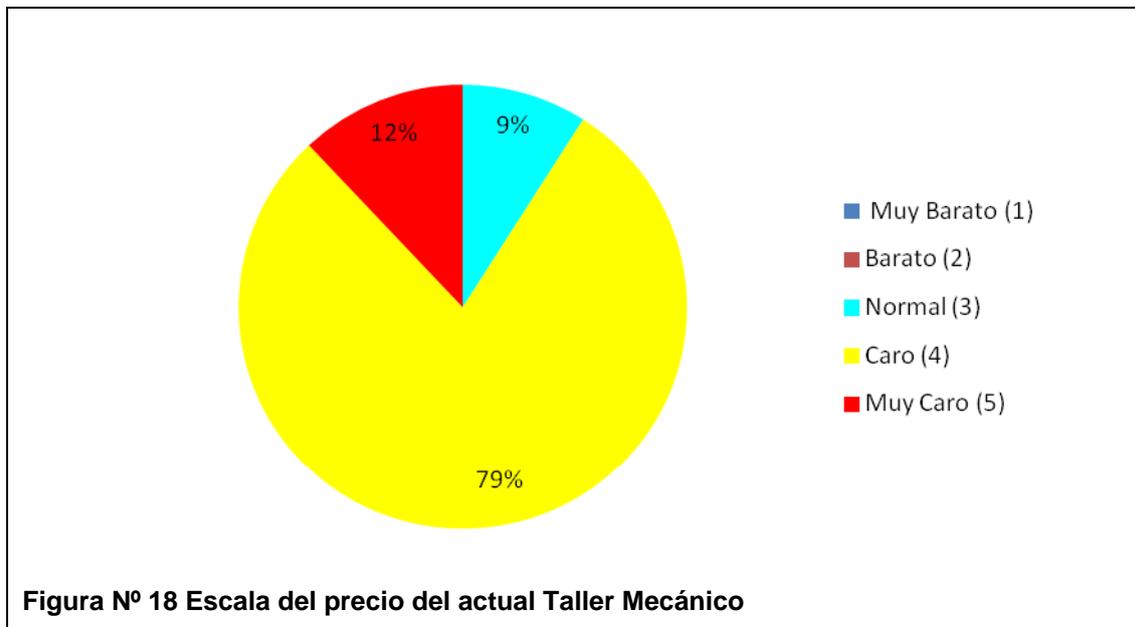
o más de 4



Los resultados de cuantas veces han llevado su vehículo al taller mecánico reflejo que el 59% por ciento de los encuestados han llevado su vehículo de 3 a 4 veces y de 1 a 2 veces con un 41% la cual no es mucha la diferencia, esto nos indica que las personas si llevan su vehículo al taller mecánico ya sea por mantenimiento y cualquier desperfecto ocurrido en su vehículo.

6. ¿En una escala del 1 al 5, siendo 5 Muy Caro y 1 Muy Barato cómo calificaría el precio de su actual taller?

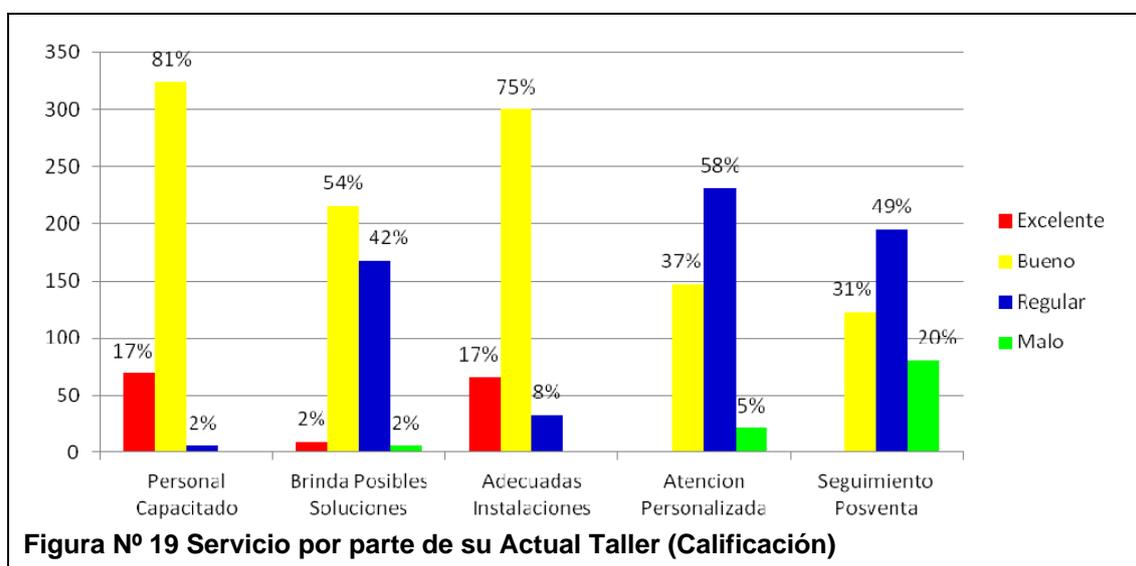
1 2 3 4 5



Como resultado en cuanto a que le parece el precio que le cobran en el actual taller se tiene que el 79% de los encuestados les parece caro el precio que les cobran por mantener su vehículo en dicho taller, pero aquí influyen muchos factores que podrían ser que por el servicio que presta el actual taller el precio es relativamente caro.

7. ¿Cómo califica el servicio por parte de su actual taller?

	Excelente	Bueno	Regular	Malo
Está capacitado el personal que atiende en las instalaciones				
Le brindan posibles soluciones e información debida para su vehículo.				
Son adecuadas las instalaciones y mantenimientos.				
La atención del servicio es personalizada				
Hay seguimiento posventa.				



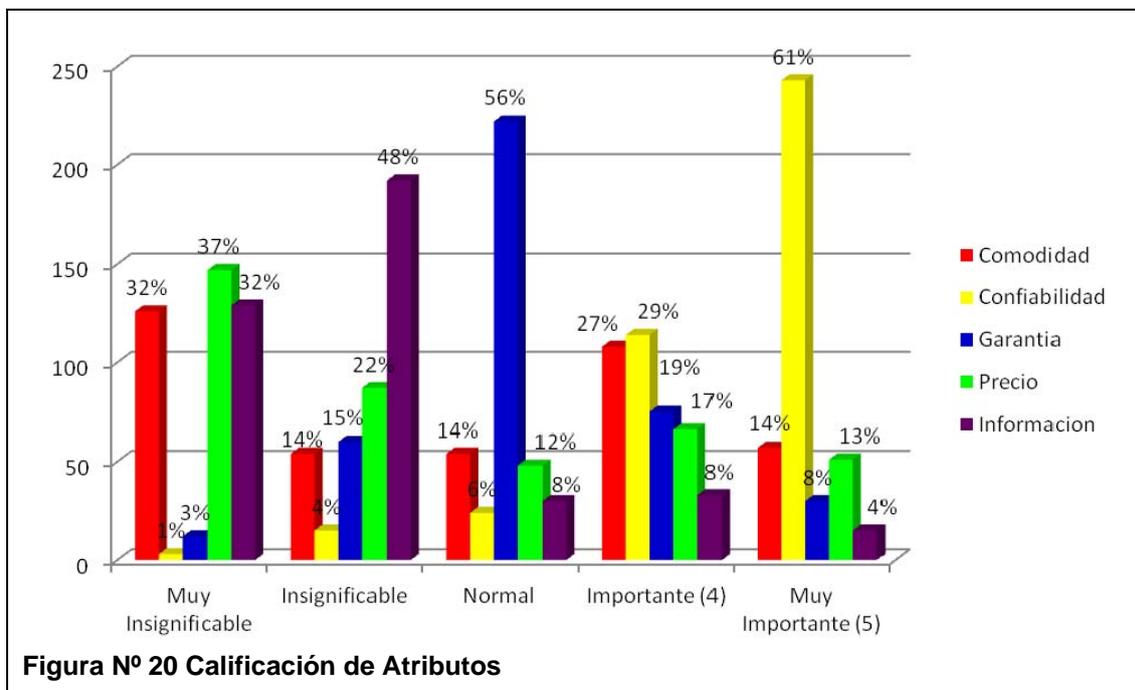
Como resultado del servicio tenemos que:

- Personal capacitado: Se obtuvo que a 81% de los encuestados les parece bueno el personal del actual taller, pero no quedan satisfechos.
- Brinda posibles soluciones: Se obtuvo que a 54% de los encuestados les parece bueno y 42% regular, en cuanto a las posibles soluciones que se les debería dar en cuanto al mantenimiento de su vehículos, ya que en su actual taller hace falta una información mas detallada.

- Adecuadas instalaciones: El 75% de los encuestados les parece buenas las instalaciones, pero esperan mas en cuanto a las instalaciones, equipos y herramientas utilizadas.
- Atención personalizada: Se obtuvo que el 58% de los encuestados les parece regular la atención que se presta en dicho Taller, ya que el cliente está desconforme con el servicio, ya que busca una mejor atención.
- Seguimiento posventa: Se obtuvo que el 49% de los encuestados le parece regular el seguimiento postventa que se está dando en el actual taller, lo cual implica un cliente desconforme.

8. Califique del 1 al 5; siendo 5 el más importante y 1 el menos importante. Los siguientes atributos:

- Comodidad: Entrega oportuna del vehículo.
- Confiabilidad: Compra repuestos de buena calidad y presenta repuestos dañados sin que se los pida.
- Garantía: Ofrece una sólida garantía en la mano de obra.
- Precio: Honestidad en cuanto al tipo de reparación que requiere el vehículo.
- Información: Seguimiento al propietario del vehículo en cuanto al funcionamiento del mismo.



Como resultado de calidad se tiene de ascendente a descendente que:

Muy importante (5): Se obtuvo que a los encuestados les parece muy importante la confiabilidad que le debería brindar el taller mecánico, ya que de ahí la confianza que el cliente tendría en dejar su vehículo en las manos de otra persona.

Importante (4): Se obtuvo que a los encuestados les parece importante la confiabilidad y la comodidad que le brinde el taller. Comodidad en cuanto a la entrega oportuna y que no exista demoras.

Normal (3): Se obtuvo que a los encuestados le parece normal la garantía que se le debería ofrecer en el taller ya que siempre debería existir un respaldo en cuanto al taller mecánico en el cual dejaría el cliente su vehículo.

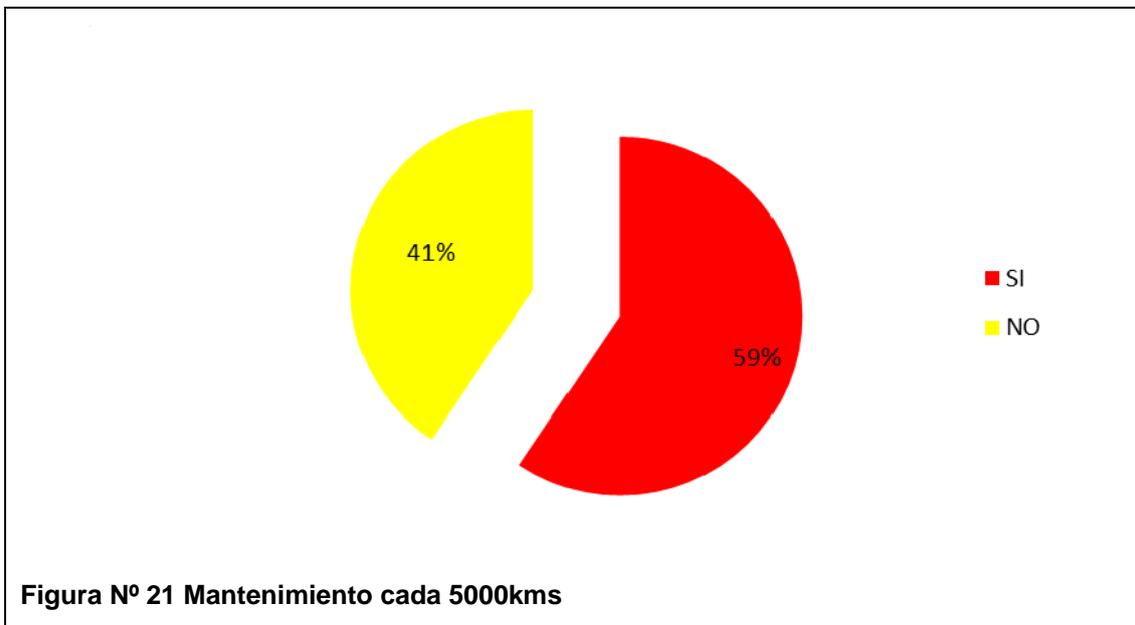
Insignificable (2): Se obtuvo de los encuestados que les parece insignificable la información que el taller brindaría en cuanto al funcionamiento del vehículo ya que les parece mucho más importante la confianza que brinde ante todo el taller mecánico.

Muy insignificable (1): Se obtuvo de los encuestados que les parece muy insignificable el precio, ya que si es un trabajo bien hecho y que cumpla con las expectativas del cliente, el cliente está dispuesto a pagar.

9. ¿Sabía usted que a su vehículo nuevo o usado debe darle un mantenimiento general cada 5000 km?

SI

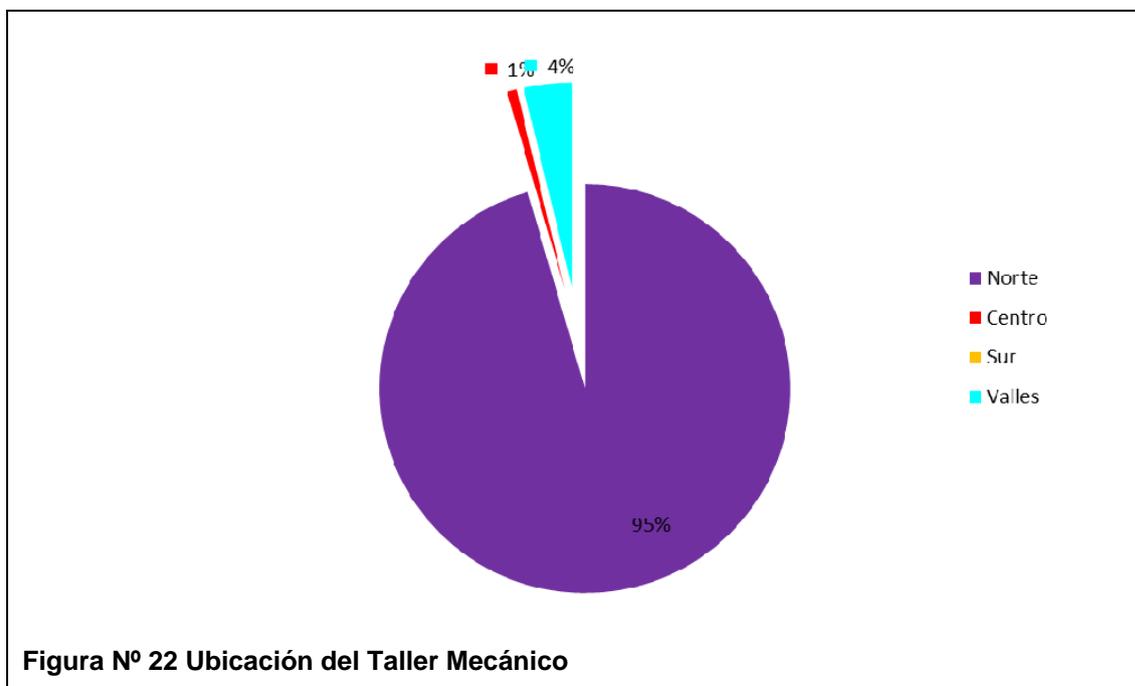
NO



Se obtuvo que el 59% de los encuestados si saben que los mantenimientos de los vehículos se deben realizar cada 5000kms, pero a la vez si hay clientes desinformados que no tienen idea de cada cuanto realizar los mantenimientos a sus vehículos ya que se obtuvo como resultado que el 41% no saben que cada 5000kms hay que realizar el mantenimiento al vehículo.

**10. De instalarse un nuevo taller automotriz que ofrezca un mejor servicio.
¿En que sector de la ciudad le gustaría que esté ubicado este taller?**

Norte Sur Centro



De las personas encuestadas se obtuvo que el 95% de los encuestados les gustaría que se implemente un taller mecánico en el norte de Quito ya sea por la cercanía o la facilidad de llegada hacia el taller.

3.8.1.3 Conclusiones Encuesta

Como conclusión se tiene que el cliente al momento de mantener su vehículo busca algo más, con lo cual el cliente pueda estar a gusto y conforme con el servicio.

Se conoció que al cliente no le importa mucho el precio, siempre y cuando cumplan con sus expectativas y le brinden posibles soluciones.

Se conoció también que al cliente le gustaría que se implemente un taller mecánico dentro del Norte de la ciudad de Quito por su facilidad de llegada y comodidad.

Se conoció que al cliente le gusta un servicio con una atención personalizada hacia el cliente, ya que en muchos talleres no existe esto y descuidan mucho al cliente y quedándose con muchas inquietudes no resueltas.

Se conoció que al cliente le gusta que no existan demoras en su vehículo ya que es la comodidad y transporte del mismo.

Se conoció que el cliente no está muy bien informado en cuanto a los mantenimientos y funcionamiento que se le debería dar a su vehículo.

Se conoció que el cliente no está muy conforme con su actual taller, ya que existen algunas des conformidades con el servicio que le presta el actual taller, ya el cliente busca algo más.

Se conoció saber que al cliente le gustaría que exista un seguimiento posventa acorde, para dar a conocer cómo va con su vehículo y poder resolver cualquier inquietud que tenga, y así mismo brindarle y hacerle conocer de su siguiente mantenimiento.

Se conoció que los clientes si llevan su vehículo al Taller Mecánico por cualquier desperfecto que ocurra en su vehículo, pero a su vez no tienen mucho conocimiento en los mantenimientos de cada 5000 kms.

Se conoció que a las personas les gusta mucho el cuidado de su vehículo y a la vez tener su vehículo a cien por ciento en todos los ámbitos.

3.8.2 Conclusión de la Investigación

Se identificó que el perfil de los posibles compradores, son personas que les gusta mantener su vehículo en perfectas ocasiones y cumplir con los mantenimientos requeridos por el vehículo, el cual le gusta que le brinden un servicio de calidad.

Se conoció que a los clientes les gusta un taller mecánico dotado de los equipos y herramientas necesarias para su vehículo con las diferentes áreas en el mismo, con un lugar que pueda atender su vehículo y a la misma vez distraerse el cliente.

Se denotó que los clientes más constantes realizan sus mantenimiento a los 5000 kms y por otra parte otros no tienen conocimiento, ya que se debe a que no existe un seguimiento por parte del taller mecánico.

Se conoció que los posibles compradores, son personas que les gusta mantener su vehículo en perfectas ocasiones y cumplir con los mantenimientos requeridos por el vehículo, el cual le gusta que le brinden un servicio de calidad.

Se identificó que existen varios talleres mecánicos, pero que cada uno se especializa a un nicho, y que son pocos los cuales se enfocan a un mercado de vehículos de lujo con un buen servicio al vehículo y al cliente.

Se determinó la ubicación que prefiere el cliente por su cercanía y fácil acceso, que es dentro de la ciudad de Quito en la Zona Norte.

Se conoció que la aceptación de los futuros clientes es muy buena, ya que les gustó la idea y lo que se propone y hacia dónde va enfocado el Taller Mecánico.

Se identificó a los posibles proveedores que son los que nos ayudarán con los productos necesarios para las diferentes clases de vehículos.

Se identificó que los precios de los proveedores pueden variar de cada uno de ellos, ya que son productos que se manejan de las diferentes clases de marcas.

Se identificó las condiciones de venta con los proveedores ya que depende del volumen de compra para los plazos de pago.

Se identificó que la disponibilidad se encuentra en el mercado ecuatoriano, en el caso de ser un accesorio en específico se realizaría la importación.

Se determinó que los clientes que llevan a los diferentes talleres mecánicos se quejan del servicio Posventa que les brindan, ya que es malo y no se preocupan por el vehículo del cliente.

Se definió el mejor sector en la ciudad de Quito que es en la zona norte por su ubicación y su fácil forma de llegar.

En cuanto a las garantías, es importante, ya que al cliente le gusta que le brinden una garantía por el trabajo realizado y una explicación oportuna de lo que se le hizo a su vehículo.

4 CAPITULO IV: PLAN DE MARKETING

El plan de marketing que se desarrollará en este capítulo detalla la situación actual de los clientes, competidores y ambiente externo, y proporcionará las pautas para la asignación de objetivos, estrategias y recursos a lo largo del período de planeación con el fin de determinar política de precios, canal de distribución, publicidad y promoción que acerquen el producto (Taller Mecánico) al cliente objetivo. (Walker, et. al, 2003, p. 31)

4.1 SITUACIÓN ACTUAL DE MARKETING

En la actualidad en el mercado existe una conciencia por tener el vehículo bien mantenido y en perfecto estado, especialmente en Ecuador donde los ecuatorianos les gusta mucho los autos y la mayoría son fanáticos de tenerlo siempre en buenas condiciones y reluciente, por el alto costo que conlleva tener uno. El ecuatoriano en si es cada vez más exigente con la atención de su auto, en el Ecuador existen muchos talleres mecánicos especializados y no especializados es un mercado maduro y de mucha competencia, el cual la diferenciación y la segmentación específica a qué tipo de clientes va a ser dirigido es la gran diferencia. (www.aeade.com)

4.2 DESCRIPCIÓN DEL MERCADO

La venta de vehículos cada vez se incrementa, lo que conlleva a tener un mantenimiento periódico por lo regular se los realiza cada 5000kms, esto lleva a que deben haber centros especializados con la tecnología necesaria para atender un vehículo de alta gama, con todos los equipos y herramientas necesarias y el personal adecuado, buscando la satisfacción del cliente y un automóvil al 100 por ciento.

Por otra parte, la CORPAIRE hace revisiones anuales de los vehículos lo que implica, que los propietarios tengan un vehículo en perfectas condiciones para pasar la revisión lo cual dependerán de un servicio de un taller mecánico.

4.3 RESEÑA DEL PRODUCTO

El producto a ofrecer es un taller mecánico dotado de diferentes áreas las cuales son: área de mecánica, área de pintura, área de enderezada y área de lavado.

Brindando al cliente un servicio de calidad dotado de características que son:

- Diagnóstico inmediato.
- Equipos de alta tecnología.
- Productos de última generación (Lavado).
- Cuarto de pintura.
- Equipo de enderezada de última de tecnología.
- Scanner multimarca con las últimas actualizaciones.

4.4 RESEÑA COMPETITIVA

La competencia a nivel nacional es fuerte, ya que hay muchos talleres mecánicos tanto de las casas comerciales como independientes, con años de experiencia en este campo de vehículos, que se han dado a conocer con el paso de los años enfocadas a un segmento específico, de los talleres que se enfocan en el segmento son:

Tabla Nº 13 Reseña competitiva Carrera Autos

Nombre:	Carrera Autos
Años en el mercado:	25 años de experiencia
Segmento:	Vehículos de alta gama
Servicios que ofrecen:	Ofrece servicios de importación de vehículos, con una capacidad de 110 al año. Brinda a sus clientes el servicio de mecánica, pintura, enderezada y lavado a sus vehículos y particulares dentro y fuera de sus instalaciones.

Tabla Nº 14 Reseña competitiva Lothar Ranft

Nombre:	Lothar Ranft
Años en el mercado:	30 años de experiencia
Segmento:	Vehículos Alemanes: Bmw, Audi, Porsche, Mercedes Benz, Volkswagen.
Servicios que ofrecen:	Ofrece el servicio de taller mecánico y venta de repuestos con una especialización en autos alemanes.

Tabla Nº 15 Reseña competitiva Memorek

Nombre:	Memorek
Años en el mercado:	40 años de experiencia
Segmento:	Vehículos Mercedes Benz
Servicios que ofrecen:	Ofrece el servicio de taller mecánico especializado solo en vehículos Mercedes Benz, con importación de repuestos de Alemania y Estados Unidos con stock de 14.000 items. Con la atención de vehículos desde clásicos hasta vehículos del año.

Tabla Nº 16 Reseña competitiva Automeca

Nombre:	AutoMeca
Años en el mercado:	16 años de experiencia
Segmento:	Vehículos de alta Gama
Servicios que ofrecen:	Ofrece el servicio de taller mecánico, especializado en vehículos Alemanes los cuales son Bmw y Mercedes Benz. Junta un personal joven y con años de experiencia. Ofreciendo repuestos importados y para la comercialización.

Tabla Nº 17 Reseña competitiva Bavarian Autos

Nombre:	Bavarian Autos
Años en el mercado:	5 años de experiencia
Segmento:	Vehículos de clase media a alta a gama.
Servicios que ofrecen:	Ofrece el servicio de taller mecánico en las diferentes áreas. Ofrece repuestos importados directamente y la comercialización de vehículos.

Tabla N° 18 Reseña competitiva Bimmer Parts

Nombre:	Bimmer Parts
Años en el mercado:	21 años de experiencia
Segmento:	Vehículos Bmw
Servicios que ofrecen:	Ofrece el servicio de taller mecánico, especializado en vehículos Bmw, con la importación y venta directa de repuestos. Ubicados en la ciudad de Quito y Guayaquil.

4.5 RESEÑA DE DISTRIBUCIÓN

Productos ofertados y precios de la competencia.

4.5.1 Área mecánica

Carrera Autos

Se aplican las siguientes dos tarifas:

- Mantenimiento normal: \$ 250 incluye IVA
- Mantenimiento completo: \$ 1280 incluye IVA

Las tarifas anteriores se aplicarán de acuerdo al siguiente cuadro:

Tabla Nº 19 Tarifas mantenimientos Carrera Autos

Kilómetros	Tipo
5000	Normal
10000	Normal
15000	Normal
20000	Normal
25000	Completo
30000	Normal
35000	Normal
40000	Normal
45000	Normal
50000	Completo
55000	Normal
60000	Normal
65000	Normal
70000	Normal
75000	Completo
80000	Normal
85000	Normal
90000	Normal
95000	Normal
10000	Completo

Descripción mantenimiento normal: Aceite sintético 5000kms, filtro de aceite, aire según corresponda, rotación de llantas, limpieza de frenos, limpieza y chequeo de suspensión, reajuste integral, limpieza exterior completa, limpieza interior completa.

Descripción mantenimiento completo: Mantenimiento normal + cambio de pastillas de frenos para las 4 ruedas, limpieza de inyectores, limpieza de admisión, liquido de frenos.

Lothar Ranft

Se aplican las siguientes tarifas que incluyen dos tarifas:

- Mantenimiento normal: \$ 245 incluye IVA
- Mantenimiento completo: \$ 1300 incluye IVA

Las tarifas anteriores se aplicarán de acuerdo al siguiente cuadro:

Tabla N° 20 Tarifas mantenimientos Lothar Ranft

Kilómetros	Tipo
5000	Normal
10000	Normal
15000	Normal
20000	Normal
25000	Completo
30000	Normal
35000	Normal
40000	Normal
45000	Normal
50000	Completo
55000	Normal
60000	Normal
65000	Normal
70000	Normal
75000	Completo
80000	Normal
85000	Normal
90000	Normal
95000	Normal
10000	Completo

Descripción mantenimiento normal: Aceite sintético 5000kms, filtro de aceite, aire según corresponda, rotación de llantas, limpieza de frenos, limpieza y chequeo de suspensión, reajuste integral, limpieza exterior completa, limpieza interior completa.

Descripción mantenimiento completo: Mantenimiento normal + cambio de pastillas de frenos para las 4 ruedas, limpieza de inyectores, limpieza de admisión, liquido de frenos.

Memorek

Se aplican las siguientes tarifas que incluyen dos tarifas:

- Mantenimiento normal: \$ 242 incluye IVA
- Mantenimiento completo: \$ 1100 incluye IVA

Las tarifas anteriores se aplicarán de acuerdo al siguiente cuadro:

Tabla N° 21 Tarifas mantenimientos Memorek

Kilómetros	Tipo
5000	Normal
10000	Normal
15000	Normal
20000	Normal
25000	Completo
30000	Normal
35000	Normal
40000	Normal
45000	Normal
50000	Completo
55000	Normal
60000	Normal
65000	Normal
70000	Normal
75000	Completo
80000	Normal
85000	Normal
90000	Normal
95000	Normal
10000	Completo

Descripción mantenimiento normal: Aceite sintético 5000kms, filtro de aceite, aire según corresponda, rotación de llantas, limpieza de frenos, limpieza y chequeo de suspensión, reajuste integral, limpieza exterior completa, limpieza interior completa.

Descripción mantenimiento completo: Mantenimiento normal + cambio de pastillas de frenos para las 4 ruedas, limpieza de inyectores, limpieza de admisión, liquido de frenos.

Automeca

Se aplican las siguientes tarifas que incluyen dos tarifas:

- Mantenimiento normal: \$ 250 incluye IVA
- Mantenimiento completo: \$ 1200 incluye IVA

Las tarifas anteriores se aplicarán de acuerdo al siguiente cuadro:

Tabla N° 22 Tarifas mantenimientos Automeca

Kilómetros	Tipo
5000	Normal
10000	Normal
15000	Normal
20000	Normal
25000	Completo
30000	Normal
35000	Normal
40000	Normal
45000	Normal
50000	Completo
55000	Normal
60000	Normal
65000	Normal
70000	Normal
75000	Completo
80000	Normal
85000	Normal
90000	Normal
95000	Normal
10000	Completo

Descripción mantenimiento normal: Aceite sintético 5000kms, filtro de aceite, aire según corresponda, rotación de llantas, limpieza de frenos, limpieza y chequeo de suspensión, reajuste integral, limpieza exterior completa, limpieza interior completa.

Descripción mantenimiento completo: Mantenimiento normal + cambio de pastillas de frenos para las 4 ruedas, limpieza de inyectores, limpieza de admisión, liquido de frenos

Bavarian Autos

Se aplican las siguientes tarifas que incluyen dos tarifas:

- Mantenimiento normal: \$ 241 incluye IVA
- Mantenimiento completo: \$ 1220 incluye IVA

Las tarifas anteriores se aplicarán de acuerdo al siguiente cuadro:

Tabla N° 23 Tarifas mantenimientos Bavarian Autos

Kilómetros	Tipo
5000	Normal
10000	Normal
15000	Normal
20000	Normal
25000	Completo
30000	Normal
35000	Normal
40000	Normal
45000	Normal
50000	Completo
55000	Normal
60000	Normal
65000	Normal
70000	Normal
75000	Completo
80000	Normal
85000	Normal
90000	Normal
95000	Normal
10000	Completo

Descripción mantenimiento normal: Aceite sintético 5000kms, filtro de aceite, aire según corresponda, rotación de llantas, limpieza de frenos, limpieza y chequeo de suspensión, reajuste integral, limpieza exterior completa, limpieza interior completa.

Descripción mantenimiento completo: Mantenimiento normal + cambio de pastillas de frenos para las 4 ruedas, limpieza de inyectores, limpieza de admisión, liquido de frenos.

Bimmer Parts

Se aplican las siguientes tarifas que incluyen dos tarifas:

- Mantenimiento normal: \$ 248 incluye IVA
- Mantenimiento completo: \$ 1260 incluye IVA

Las tarifas anteriores se aplicarán de acuerdo al siguiente cuadro:

Tabla N° 24 Tarifas mantenimientos Bimmer Parts

Kilómetros	Tipo
5000	Normal
10000	Normal
15000	Normal
20000	Normal
25000	Completo
30000	Normal
35000	Normal
40000	Normal
45000	Normal
50000	Completo
55000	Normal
60000	Normal
65000	Normal
70000	Normal
75000	Completo
80000	Normal
85000	Normal
90000	Normal
95000	Normal
10000	Completo

Descripción mantenimiento normal: Aceite sintético 5000kms, filtro de aceite, aire según corresponda, rotación de llantas, limpieza de frenos, limpieza y chequeo de suspensión, reajuste integral, limpieza exterior completa, limpieza interior completa.

Descripción mantenimiento completo: Mantenimiento normal + cambio de pastillas de frenos para las 4 ruedas, limpieza de inyectores, limpieza de admisión, liquido de frenos.

Área enderezada (Talleres mecánicos)

Enderezada: Consiste en arreglar piezas afectadas por choques, golpes siendo restauradas a su figura original.

Tabla N° 25 Precios enderezada

Tamaño	Pequeño	Mediano	Grande	Extra Grande
Valor	\$ 40,00/ 60,00	\$ 70,00/ 90,00	\$ 100,00/ 120,00	\$ 130,00/ 150,00

Área pintura (Talleres mecánicos)

Pintada: Consiste en pintar las partes afectadas por rayones, choques, roces, pintura quemada, pintura reventada

Tabla N° 26 Precios pintada

Tamaño	Pequeño	Mediano	Grande	Extra Grande
Valor	\$ 40,00/ 50,00	\$ 60,00/ 70,00	\$ 80,00/ 90,00	\$ 100,00/ 110,00

Micro Pulido: Consiste en eliminar los rayones (circles) de la pintura, mismos que aparecen por el empleo de productos/técnicas inadecuadas para el cuidado de la pintura.

Tabla N° 27 Precios micro pulido

Tamaño	Pequeño	Mediano	Grande	Extra Grande
Valor	\$ 55,00/ 65,00	\$ 75,00/ 85,00	\$ 95,00/105,00	\$ 115,00/ 125,00

Pulido: Consiste en restaurar y renovar el brillo y micraje del barniz de la pintura.

Tabla N° 28 Precio pulido

Tamaño	Pequeño	Mediano	Grande	Extra Grande
Valor	\$ 65,00/ 75,00	\$ 85,00/ 95,00	\$ 105,00/ 115,00	\$ 115,00/ 125,00

Pulido y restauración de faros: Remoción de manchas, opacidad, rayones y marcas.

Tabla Nº 29 Precio pulido y restauración de faros

Precio por faro
\$ 25,00/ 35,00

Área lavado

3 Kings Car Wash/ Meguiar's

Detallado: Incluye detallado de carrocería, vidrios, llantas, panel interior, encerado y limpieza interior de cabina.

Tabla Nº 30 Precio detallado (3 Kings Car Wash)

Tamaño	Pequeño	Mediano	Grande	Extra Grande
Valor	\$ 35,00	\$ 40,00	\$ 45,00	\$ 50,00

Detallado: Incluye detallado de chasis, carrocería, motor, vidrios, llantas y aros, partes negras, panel, limpieza de cabina y maletero. Encerado con cera Meguiar's Gold y sellado de cera.

Tabla Nº 31 Precio detallado completo (3 Kings Car Wash)

Tamaño	Pequeño	Mediano	Grande	Extra Grande
Valor	\$ 40,00	\$ 45,00	\$ 50,00	\$ 55,00

Detallado:

Exteriores:

- Chasis
- Guardabarros
- Aros

- Llantas
- Piezas negras / cromadas
- Carrocería
- Parabrisas
- Vidrios laterales
- Espejos.

Interiores:

- Panel
- Puertas
- Asientos de cuero / textiles
- Techo
- Alfombras

Motor:

- Limpieza profunda del motor, detallado y sellado con procedimientos no invasivos ni de presión.

Tabla N° 32 Precios limpieza motor (3 Kings Car Wash)

Tamaño	Pequeño	Mediano	Grande	Extra Grande
Valor	\$ 110,00	\$ 130,00	\$ 150,00	\$ 170,00

Objetivo corto plazo

- Llegar a alcanzar una participación del mercado quiteño mínimo de un 2% por ciento de vehículos de alta gama obteniendo un nivel alto de satisfacción por parte del cliente tanto en calidad del producto sus áreas y precio.
- Llegar a incrementar un vehículo diario, para lograr la rentabilidad esperada y el objetivo propuesto.

Objetivo largo plazo

- Llegar a consolidarse como una empresa firme y conocida llegando a ser líder en el mercado de talleres de vehículos con un expansión a la ciudad de Guayaquil con alto índice de recompra y recordación entre nuestros clientes.

4.6 ESTRATEGIA GENERAL DE MARKETING

La estrategia del taller mecánico a aplicarse será la diferenciación, partiendo desde la forma de atender al cliente hasta que el vehículo salga de las instalaciones, llegando a tener un cliente conforme y a gusto con el trabajo que se realizado siempre brindando la información oportuna. Se enfocará a un mercado específico a personas de nivel medio-alto, alto; de edades que oscilen entre 26-75 años los cuales dispongan de un vehículo de alta gama, que requieran de un servicio de alta calidad.

4.6.1 Estrategia de fijación de precios

Área mecánica (Q2 Saloon Talleres)

Se aplicará las siguientes dos tarifas:

- Mantenimiento normal: \$230 incluye IVA
- Mantenimiento completo: \$ 650 incluye IVA

Las tarifas anteriores se aplicarán de acuerdo al siguiente cuadro:

Tabla N° 33 Tarifas mantenimientos Q2 Saloon Talleres

Kilómetros	Tipo
5000	Normal
10000	Normal
15000	Normal
20000	Normal
25000	Completo
30000	Normal
35000	Normal
40000	Normal
45000	Normal
50000	Completo
55000	Normal
60000	Normal
65000	Normal
70000	Normal
75000	Completo
80000	Normal
85000	Normal
90000	Normal
95000	Normal
10000	Completo

Descripción mantenimiento normal: Aceite sintético 5000kms, filtro de aceite, aire según corresponda, rotación de llantas, limpieza de frenos, limpieza y chequeo de suspensión, reajuste integral, limpieza exterior completa, limpieza interior completa.

Descripción mantenimiento completo: Mantenimiento normal + cambio de pastillas de frenos para las 4 ruedas, limpieza de inyectores, limpieza de admisión, liquido de frenos.

Área enderezada (Q2 Saloon Talleres)

Enderezada: Consiste en arreglar piezas afectadas por choques, golpes siendo restauradas a su figura original.

Tabla Nº 34 Precios enderezada (Q2 Saloon Talleres)

Tamaño	Pequeño	Mediano	Grande	Extra Grande
Valor	\$ 30,00	\$ 60,00	\$ 90,00	\$ 130,00

Área pintura (Q2 Saloon Talleres)

Pintada: Consiste en pintar las partes afectadas por rayones, choques, roces, pintura quemada, pintura reventada

Tabla Nº 35 Precios pintada (Q2 Saloon Talleres)

Tamaño	Pequeño	Mediano	Grande	Extra Grande
Valor	\$ 40,00	\$ 50,00	\$ 60,00	\$ 70,00

Micro pulido: Consiste en eliminar los rayones (circles) de la pintura, mismos que aparecen por el empleo de productos/técnicas inadecuadas para el cuidado de la pintura.

Tabla Nº 36 Precios micro pulido (Q2 Saloon Talleres)

Tamaño	Pequeño	Mediano	Grande	Extra Grande
Valor	\$ 65,00	\$ 75,00	\$ 85,00	\$ 95,00

Pulido: Consiste en restaurar y renovar el brillo y micraje del barniz de la pintura.

Tabla Nº 37 Precio Pulido (Q2 Saloon Talleres)

Tamaño	Pequeño	Mediano	Grande	Extra Grande
Valor	\$ 75,00	\$ 85,00	\$ 95,00	\$ 105,00

Pulido y restauración de faros: Remoción de manchas, opacidad, rayones y marcas.

Tabla Nº 38 Precio pulido y restauración de Faros (Q2 Saloon Talleres)

Precio por faro
\$ 20,00

Área lavado (Q2 Saloon Talleres)

Detailing: Incluye detallado de carrocería, vidrios, llantas, panel interior. Encerado y limpieza interior de cabina.

Tabla Nº 39 Precio detallado (Q2 Saloon Talleres)

Tamaño	Pequeño	Mediano	Grande	Extra Grande
Valor	\$ 25,00	\$ 30,00	\$ 35,00	\$ 40,00

Detailing: Incluye detallado de chasis, carrocería, motor, vidrios, llantas y aros, partes negras, panel, limpieza de cabina y maletero. Encerado con cera Meguiar's Gold y sellado de cera.

Tabla Nº 40 Precio detallado completo (Q2 Saloon Talleres)

Tamaño	Pequeño	Mediano	Grande	Extra Grande
Valor	\$ 35,00	\$ 40,00	\$ 45,00	\$ 50,00

Detallado:**Exteriores:**

- Chasis
- Guardabarros
- Aros
- Llantas
- Piezas negras / cromadas
- Carrocería
- Parabrisas

- Vidrios laterales
- Espejos.

Interiores:

- Panel
- Puertas
- Asientos de cuero / textiles
- Techo
- Alfombras

Motor:

- Limpieza profunda del motor, detallado y sellado con procedimientos no invasivos ni de presión.

Tabla N° 41 Precios limpieza de motor (Q2 Saloon Talleres)

Tamaño	Pequeño	Mediano	Grande	Extra Grande
Valor	\$ 100,00	\$ 120,00	\$ 140,00	\$ 160,00

4.6.2 Estrategia de Producto

El producto a ofrecerse es un Taller mecánico dotado de diferentes áreas que son áreas de mecánica, lavado, pintura y enderezada, enfocadas a un segmento específico. Contará con una tecnología de alta calidad y con instalaciones adecuadas y enfocadas al servicio a ofrecerse. En el área de pintura contará con una cabina de pintura lo cual se recorta el tiempo de secado y el ingreso de impurezas. En el área de enderezada se contará con el último sistema de enderezado que facilitará y recortará el tiempo de entrega. El área de mecánica contará con sistema de scanner con las últimas actualizaciones que ayudará a reconocer rápidamente los desperfectos del vehículo. En el área de lavado se contará con máquinas a presión y con

productos de limpieza de alto rendimiento dejando un vehículo limpio y reluciente.



Tu auto es importante por eso está en las mejores manos

Tu auto es importante por eso está en las mejores manos



Q2 salon
TALLERES

Figura Nº 23 Slogan

4.6.3 Estrategia de promoción

La estrategia de promoción en el taller mecánico será enfocado cada un cierto tiempo, se lanzará promociones, descuentos, en los medios publicitarios como en las páginas web, facebook, vía twitter, vía email o las llamadas telefónicas, las promociones incluirán: lavadas gratis, pulidas, micro pulido, encerado,

limpieza de interiores, pulida de faros, etc. Las promociones serán oportunas en cada ocasión, se hará también una premiación al mejor cliente con un servicio gratis, o un descuento oportuno.

4.6.4 Estrategia de distribución

En cuanto a la distribución del producto será importante que los canales de distribución a utilizarse sean lo más efectivos y eficaces. Adecuados a las necesidades de la demanda evitando malos entendidos.

Tabla Nº 42 Estrategia de Distribución



4.6.5 Estrategia de Crecimiento

Como estrategia de crecimiento de la compañía en el mercado quiteño, se generará un enfoque hacia una estrategia de desarrollo de mercado, expandiendo la distribución del producto con la instalación de un taller mecánico y con el tiempo llegar a tener una expansión a la ciudad de Guayaquil, Por otra parte, ya superada la etapa de madurez, se planea implementar una estrategia de desarrollo de producto que permita introducir al mercado otros productos bajo la propia marca u otros importados, relacionados con el tema de vehículos. De esta manera, se pretende incrementar líneas de negocio, bajo una diversificación concéntrica.

4.6.6 Estrategia de comunicación de marketing

A los clientes que utilicen el servicio del taller mecánico o los que requieran del servicio, se le brindará toda la información oportuna del trabajo realizado detallando paso por paso lo efectuado, para así tener un cliente satisfecho en el caso de tener una queja o recomendación podrán hacerlo mediante la línea telefónica, vía email o mediante la página web del taller.

Se realizará promociones cada cierto tiempo, y se premiará a los mejores clientes por su fiabilidad, buscando tener un cliente satisfecho y a gusto con el producto que se le ofrece.

Las estrategias de publicitarias serán intensivas durante los 6 primeros meses de funcionamiento del Taller Mecánico

Internet: En la actualidad una de las más efectivas herramientas para darse a conocer es el Internet. Se contará con una página Web, la cual tendrá toda la información oportuna tanto de los servicios como del taller en sí. La página será agradable, clara y de un fácil uso.

Campañas Informativas: Son muy importantes ya que crean la expectativa del futuro cliente, es una estrategia clave para llamar la atención. El medio será las vallas publicitarias y flyers.

Reportajes en revista: Se realizará contratos con revistas que tengan que ver con el medio automovilístico, detallando los servicios a ofrecerse del taller mecánico.

Mailing: Se mandará correos electrónicos a la base de datos de los clientes dando a conocer el taller y los servicios que brinda.

4.7 POSICIONAMIENTO

La empresa se encuentra en un proceso de planeación, por lo que no se encuentra posicionada en la mente del futuro cliente; Sin embargo, es importante recordar que el posicionamiento no es que más que la creación de una imagen en la mente del consumidor de un producto específico. Por lo tanto las estrategias serán aplicadas a conseguir que el producto a ofrecerse sea atractivo y de gusto del cliente, con una diferenciación continua para así llegar a los objetivos propuestos por la empresa.

4.8 DETERMINACIÓN DE LA DEMANDA

Vehículos vendidos mensualmente

Tabla Nº 43 Vehículos vendidos mensualmente

2010	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Juli	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic
	8.059	8.054	10.149	10.026	10.505	11.352	11.659	11.336	10.956	11.553	11.641	16.882

Total: 132.172

Tomado de: AEADE 2010

Vehículos vendidos anualmente

Tabla Nº 44 Vehículos vendidos anualmente

Año	2006	2007	2008	2009	2010
Ventas	89.558	91.778	112.684	92.764	132.172

Tomado de: AEADE 2010

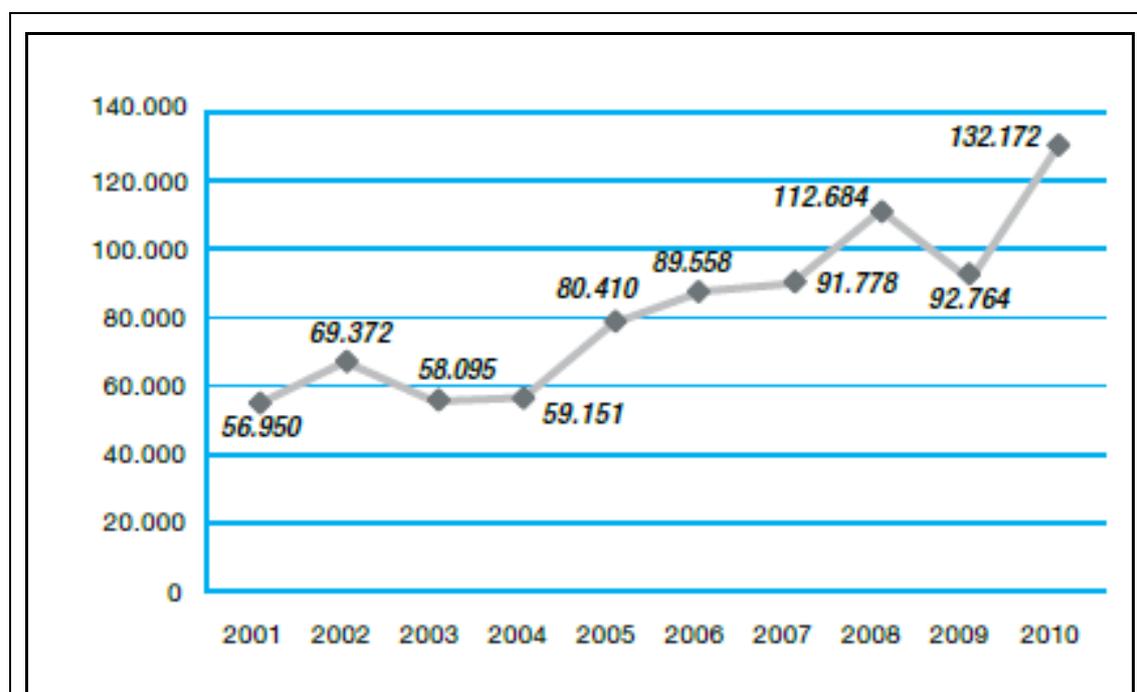


Figura Nº 24 Vehículos vendidos anualmente

Tomado de: AEADE 2010

4.8.1 Cálculo de la Demanda

Tabla N° 45 Cálculo de la demanda

Calculo de la Demanda								
AÑO	PICHINCHA	QUITO 42%	Porcentaje Vehiculos de 40.000 en Adelante	Vehiculos de 40.000 en Adelante	Porcentaje de Vehiculos que van al taller 30%	FRECUENCIA DE 2 VECES AL AÑO		
2006	33451	14049,42	2,22	312	94	187		
2007	34649	14552,58	2,19	319	96	191		
2008	40467	16996,14	2,28	388	116	233		
2009	34862	14642,04	2,37	347	104	208		
2010	47961	20143,62	2,46	496	149	297		
2011	49501	20790,42	2,55	530	159	318		
						1434		Demanda Anual
						120		Demanda Mensual
						4		Demanda Diaria

Para la proyección de la demanda se consideró el total de ventas por cada año de la provincia del Pichincha, tomando los 5 años anteriores del año en curso. En Pichincha, el mayor mercado es Quito. En esta ciudad se encuentra alrededor del 42% del total de vehículos vendidos en el Ecuador. Además se consideró una participación del el porcentaje de vehículos que oscilan de 40.000 en adelante, y de esto se sacó el 30% de vehículos que van al taller. Y a su vez dado los resultados de las encuestas se determinaron la frecuencia de entre 2 veces que asisten a los talleres automotrices. Obteniendo como resultado una demanda anual de 1434 vehículos que visitarían al taller con un promedio de 4 vehículos diarios.

5 CAPITULO V: PLAN DE OPERACIONES Y PRODUCCIÓN

En este capítulo se describirá el ciclo de operaciones, el flujo de procesos, los equipos y herramientas necesarias, así como las instalaciones, la localización geográfica, el requerimiento de espacio físico y los aspectos regulatorios para el correcto funcionamiento de la empresa en el país.

5.1 ESTRATEGIA DE OPERACIONES

Establecer los principales puntos de funcionamiento del taller automotriz con el personal adecuado, herramientas y equipos necesarios para el debido funcionamiento, desarrollando todos los procesos internos para que el servicio brindado sea de gusto del cliente.

Objetivos

- Mejorar la distribución del manejo, disminuyendo tiempos esperas, e eliminando el tiempo improductivo.
- Lograr satisfacer las expectativas del cliente dando un servicio de rapidez, óptimo con la ausencia de errores, logrando mantener su lealtad.
- Lograr un mejoramiento significativo de las velocidades de entrega y la satisfacción del cliente.

A continuación se detalla la parte macro del taller mecánico:

Cita vehículos

En la cita para el taller, lo que se busca es que exista la confirmación del cliente de si va llegar o no, para poder tener una mejor programación, y que los trabajos a realizarse tenga un orden, favoreciendo 100% al cliente para tener

una oportuna entrega del vehículo y que el cliente se sienta a gusto con el tiempo de entrega.

Orden de trabajo

Para tener un mejor control del vehículo se realiza una orden de trabajo, detallando todas las características, equipamiento y accesorios extras, para no tener ningún reclamo al momento de la entrega del vehículo, ya que con la orden de trabajo se tiene una constancia tanto para el taller como el cliente, es un respaldo simultáneo.

Áreas del taller

En las áreas del taller según lo que corresponda ya sea en la área de mecánica, pintura enderezada y lavado, se realiza el trabajo con el profesionalismo adecuado, otorgando un trabajo garantizado con una excelente fuerza de trabajadores con años de experiencia, dotados de capacidades y conocimientos con lo que respecta a su área.

Entrega del vehículo

Después de haber realizado el trabajo en el vehículo, con una oportuna inspección tanto del jefe de taller como del cliente, estando las dos partes de acuerdo se procede a la entrega del vehículo, garantizando el trabajo realizado que se realizó.

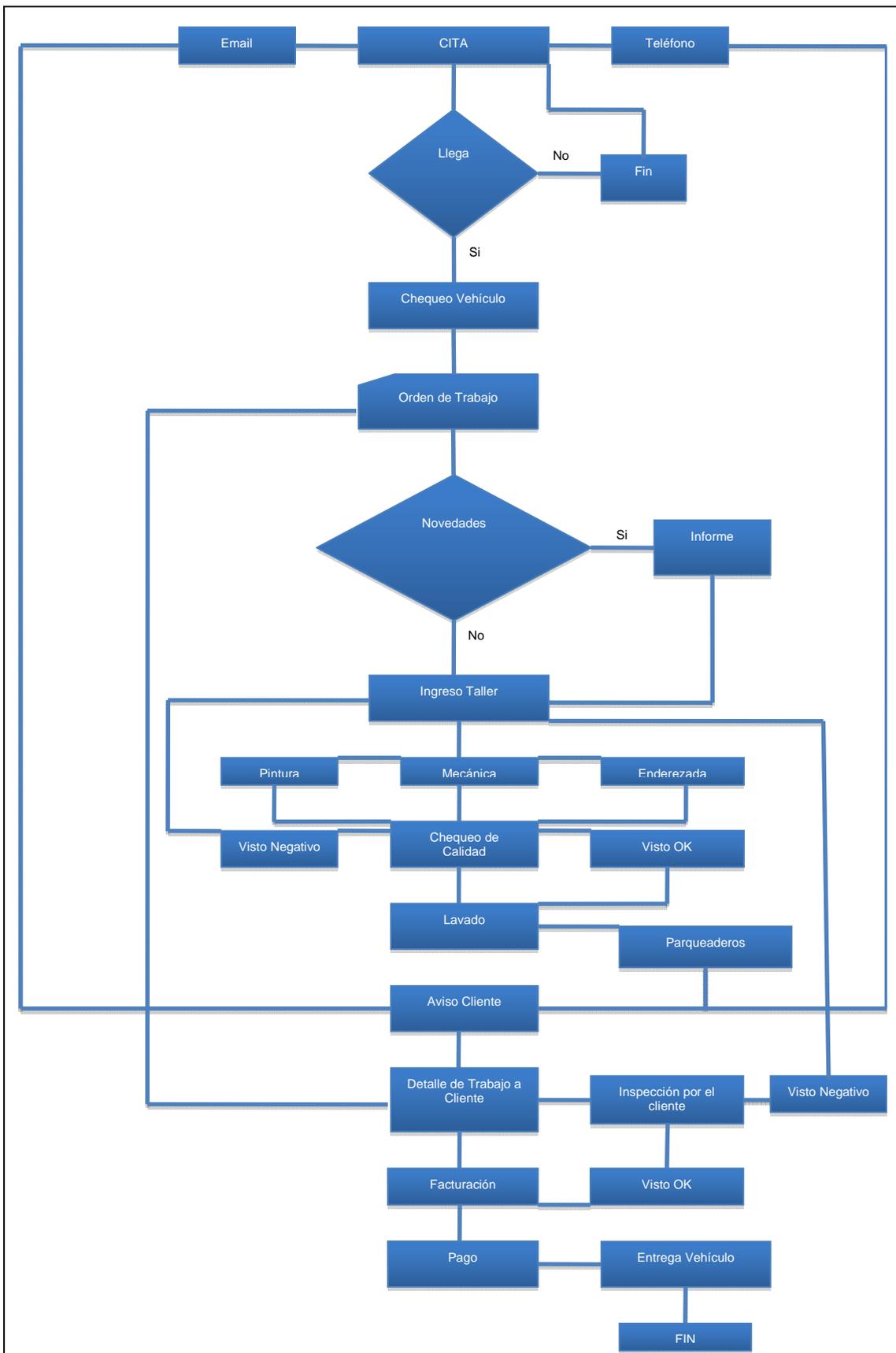
5.1.1 Ciclo de operaciones

5.1.1.1 Flujograma de procesos

Un flujograma de procesos es (Infopyme, s.f.):

Una representación gráfica de la secuencia de actividades de un proceso. Además de la secuencia de actividades, el flujograma muestra lo que se realiza en cada etapa, los materiales o servicios que entran y salen del proceso, las decisiones que deben ser tomadas y las personas involucradas.

A continuación el gráfico indica las principales actividades del taller mecánico, con el fin de lograr un correcto desempeño.



¡Error! Marcador no definido.Figura Nº 25 Flujoograma de Procesos

Procesos

Cita: La cita del cliente se la maneja mediante llamada telefónica o vía email, en la cual se confirma su hora de llegada, esto nos proporciona una ayuda para tener una mejor organización en el taller.

Llega: El cliente confirma su llegada, en el caso que no, se organiza otra cita para otro día.

Chequeo de vehículo: Se realiza un chequeo del vehículo al momento de su llegada, observando el estado, desperfectos visibles y se consulta al cliente alguna anomalía.

Recepción vehículo: Una vez hecha la orden de trabajo, se realiza la recepción del vehículo, donde el cliente y la persona encargada están acorde al trabajo a realizarse.

Orden de trabajo: En la orden de trabajo se detalla las características del vehículo como son marca, modelo, año, placa, kilometraje, color, chasis, se detalla también lo que contiene el vehículo y el motivo de ingreso al taller. En este paso el mecánico encargado hace la solicitud de repuestos a bodega.

Novedades: Se procede a verificar si existe alguna novedad en el vehículo de no ser así se autoriza el ingreso al taller.

Informe: Se procede a realizar un informe detallado de lo sucedido en el vehículo, el cual el cliente podrá tener conocimiento de ello. Después de realizado el informe con pleno conocimiento del cliente el vehículo ingresa al Taller.

Ingreso a taller: El vehículo después de haber sido inspeccionado, ingresa al taller a su respectiva área con su orden de trabajo detallada, y en el caso de haber existido alguna novedad con el respectivo informe.

Mecánica: En esta área se realiza los mantenimientos preventivos o correctivos, se maneja todo lo que tiene que ver con toda la parte mecánica y funcionamiento del vehículo.

Pintura: En esta área se corrige todo lo que tiene que ver con rayones, rozaduras, ingresa a una área protegida de polvo, en el cual el vehículo está protegido.

Enderezada: En esta área se corrige todo lo que tiene que ver con golpes, choques, dobladuras.

Chequeo de calidad: Se realiza un chequeo de calidad con la orden de trabajo o informe, observando y probando que el trabajo realizado en el vehículo este en un correcto estado para si no tener ningún descontento. De tener alguna corrección el vehículo vuelve al área designada hasta su pleno y perfecto estado. De no tener ninguna anomalía pasa a la siguiente área.

Lavado: Una vez realizado el chequeo de calidad el vehículo, ingresa al área de lavado, aspirado y secado, entregando un vehículo limpio y de satisfacción del cliente.

Parqueaderos: Una vez listo el vehículo pasa al área de parqueaderos a la espera del cliente.

Aviso cliente: Una vez terminado el trabajo en el vehículo, se da aviso al cliente mediante una llamada telefónica o vía email, confirmando que el vehículo está listo y se lo puede retirar del taller.

Detalle de trabajo a Cliente: Con la orden de trabajo e informe, se detalla al cliente todo el trabajo, explicando todo lo realizado en su vehículo. Si el cliente tiene algún descontento regresa al Taller de no tener ningún descontento se procede a la Facturación.

Facturación: En la facturación se detalla todos los costos de lo que se realizó al vehículo, para un pleno conocimiento del cliente.

Pago: El cliente, una vez revisado la factura y con las especificaciones del trabajo, realiza el pago respectivo.

Entrega del vehículo: Después de la realización del pago se realiza la pertinente entrega del vehículo.

5.1.2 Requerimientos de equipos y herramientas

En cuanto a los equipos y herramientas de instalación del taller mecánico requeridos se los puede conseguir en el mercado ecuatoriano, la adquisición y tiempo de entrega es de tres semanas como tiempo máximo.

Dos elevadores de vehículos:

Elevadores de dos y cuatro postes, para servicio en talleres automotrices o en servicio de alineación.

TLT240SC

- Elevadores 2 postes
 - Capacidad 4000 KG
 - Motor trifásico 220V/60HZ
 - Altura máxima 195 cm
 - Tiempo de elevación 50 seg.
 - Desenganche de seguros manual
 - Distancia entre postes 275 cm
 - También disponible en motor monofásico
- Precio por unidad: 2.170

**Figura N° 26 Elevador de Vehículo****Alienadora****X-631**

- Alineadora de llantas para automóviles
 - Tensión de alimentación monofásica 220V/60HZ
 - Cabezales electrónicos tipo radio
 - 8 sensores
 - Incluye monitor de 17"
 - Gabinete e impresora
- Precio por unidad: 8.000

**Figura N° 27 Alineadora****Balancedora****KWB-402**

- Balanceador de llantas para automóviles
- Tensión de alimentación monofásica 220V/60HZ
- Diámetro máximo de rueda 10"-22"
- Velocidad de balanceo 240 rpm
- Peso máximo de rueda 65 KG

**Figura N° 28 Balancedora**

Precio por Unidad: 1.447

Scanner de vehículos

X431 TOP – LAUNCH



Figura Nº 29 Scanner de Vehículos

Este equipo mantiene y mejora todas las funciones de la X431, X431 TOP permite ensayos de los vehículos a una distancia de 25 metros con la ayuda de la tecnología de la comunicación Bluetooth. X-431 TOP le puede dar la información más eficiente, estable y fácil sin moverse de su escritorio.

- Equipado con la funcionalidad más completa, se puede ahorrar el gasto de los usuarios a comprar, almacenar, actualizar los productos de una sola función y llevar a cabo la formación. X-431 TOP proporciona una gran base de datos técnica para Automotores.

Además tiene acceso a todos los sistemas de abordo:

- Motor, abs, srs, air bag, instrumentos, control de tracción, transmisión automática, inmovilizador, etc. Con lectura, interpretación y borrado de códigos, línea de datos, formas de onda de datos, ajustes, adaptaciones. Habilitado para sistemas obd i, obd ii, canbus. Incluye todos los conectores y accesorios para las marcas que cubre:

Mercedes, bmw, vw, audi, skoda, seat, opel, citroen, renault, peugeot, fiat, alfa romeo, landrover, volvo, toyota, lexus, mazda, nissan, honda,

suzuki, mitsubishi, subaru, hyundai, kia, daewoo, ford, gm, chrysler, chevy, actualmente también incluye Isuzu

- Software de fácil uso y en varios idiomas incluido español se actualiza vía internet

Osciloscopio: Automotriz de 4 canales independientes. Escalas prefijadas para todos los sensores y actuadores del vehículo. Frecuencia: 20mhz, voltaje: (-)150 - (+)150 vcc

Analizador de motores: Formas de onda de encendido primario y secundario con sincronización automática para lectura de hasta 6 cilindros en la misma pantalla, visualización en forma paralela, horizontal, barras, individual. Lectura de tiempo de quemado, dwell, kv, etc.

Probador de sensores:

- voltaje: (-) 400— (+) 400 vcc // impedancia: 10mega ohm
- resistencia: 0— 10 mega ohm
- frecuencia: 1— 15khz // impedancia: 300 k ohm

Simulador de sensores señales de salida:

- voltaje variable de (-) 12 - (+) 12 vcc // corriente máxima: 40 ma
- onda cuadrada: 0.1 - 15 khz. // (-) 12 - (+) 12 v //duty: 10 - 90%
- onda standard: 0 - 100 hz // (-) 12 - (+) 12v

Base de datos:

- manuales de servicio
- tips para solución de códigos dtc
- valores estándar del data stream

- diagramas de circuitos de los componentes
- formas de onda standard de ignición

Precio Unitario: 9.200

Desenllantadora

TWC-401

- Desmontadora de llantas para automóviles
- Tensión de alimentación monofásica 220V/60HZ
- Presión de trabajo 8-10 bar
- Anchura máxima de rueda 360 mm
- Diámetro máximo de rueda 1067mm



Figura Nº 30 Desenllantadora

Precio por Unidad: 2.073

Vulcanizadora

VP1-VP2-VP3

- Vulcanizadora de 500 W con temporizador regulable hasta 60 minutos
- Cierre de plancha manual



Figura Nº 31 Vulcanizadora

Precio Unitario: 4287

Aspiradora

Modelo:	DOMUS
Uso:	Para uso heavy duty.
Capacidad de aspiración:	340 mts cúbicos/hora.
Capacidad del tanque:	70 lts.
2 motores monofásico:	110V/60HZ.
Potencia real:	2.72 HP.
Código:	8.213.0503

Precio por Unidad: 480



Figura N° 32 Aspiradora

2 Hidrolavadoras

Modelo:	COLUMBIA LP
Uso:	Máquina para lavar 2900
Presión:	PSI 18 ltrs./min
Caudal de operación:	11 HP trifásico 220/60 HZ.
Motor:	1700RPM
Incluye:	Válvula de seguridad, manguera, pistola y lanza.
Código	*Equipo de uso profesional 8.030.0904

Precio por Unidad: 940



Figura N° 33 Hidrolavadora

Lijadora Orbital

- 10,000 rpm
- Palanca de Toque
- Arbor de 1/4"
- Salida de aire en el mango
- Entrada de Aire de 1/4"
- Mango moldeado ergonómicamente diseñado
- 2.5 CFM a 90 PSI (18 SCFM)



Figura N° 34 Lijadora Orbital

Precio Unitario: 150

1 Compresor

CI051080VM

- 5 HP
- Tanque vertical con capacidad de 80 galones
- Motor monofásico 230 v.
- Presión máxima: 175 PSI
- Cabezal de 2 cilindros y 2 etapas
- Entrega de aire: 18.8 SCFM a 90 PSI y 17.4 SCFM a 175 PSI
- Incluye caja de arranque



Figura N° 35 Compresor

Precio por unidad: 2.107

Cargador de Batería



F2320
230 V – 50/60 Hz 540 W
12-24 V
10-20 A arith. 225 Ah
14-28 A eff. manual/automatic
290 x 170 x 240 mm
11,800 kg

Icons: Forklift, Pallet, Truck, Battery, Plug

CARACTERÍSTICAS:

- Intensidad: 10–20 A
- Tensión de la batería: 12-24 V
- Baterías recomendadas: de 80 a 225 Ah de capacidad.
- Indicador digital (voltímetro) de color rojo luminoso.
- Pinzas aisladas de 75 A
- Protector magnetotérmico rearmable de 25 A
- Selector de tensión de la batería: 12 V – 24 V – test (comprobación)
- De estado de carga de la batería y el alternador).
- Asa superior reforzada para facilitar su transporte.
- Potencia máxima consumida: 540 W
- Tensión de alimentación: 230 V – 560 Hz

Figura Nº 36 Cargador de Batería

Precio Unitario: 444

Pulidora

Max. 3500 rpm | DWP849

Carcasa engomada para un agarre más cómodo

Interruptor de velocidad variable que permite al usuario controlar la velocidad ajustando la fuerza aplicada al interruptor.

Gran dial de velocidad que permite al usuario cambiar la velocidad para adaptarse perfectamente a aplicaciones específicas



Figura Nº 37 Pulidora

Precio Unitario: 200

Pistola neumática

El 2135 TiMAX establece el estándar para el rendimiento con la mejor relación potencia-peso en el mercado en su categoría. El nuevo 2135 TiMAX sube el listón con 780 libras-pie. El nuevo diseño incluye controles mejorados para una mayor comodidad y conveniencia.



Figura N° 38 Pistola Neumática

Precio Unitario: 489

Cabina de pintura

CABINA DE PINTURA



TEMA	El método estándar		El modo de		Lujo mod	
	CCH--101	CCH--102	CCH--201	CCH--301	CCH--401	CCH--402
Overall dimensión (m)	7.0*5.3*3.5	8.1*5.6*4.2	7.0*5.3*3.5	7.0*5.3*3.5	7.0*5.3*3.5	15.2*6.6*5.0
Dimensión interior (m)	6.9*3.9*2.7	8.6*4.0*3.4	6.9*3.9*2.7	6.9*3.9*2.7	6.9*3.9*2.7	15*5.0*4.4
Anchura de la puerta de entrada del vehículo (m)	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	4.0
Altura de la puerta de entrada del vehículo (m)	2.7	3.3	2.7	2.7	2.7	4.0
De acero espesor de la chapa (mm)	0.326	0.326	0.326	0.426	0.426	0.476
área filtrada (m2)	20	25	20	20	20	49
Volumen de aire de flujo (m3 / h)	21000	36000	22000	25000	30000	72000
Velocidad del aire withinbooth (M / s)	0.25~0.35	0.25~0.35	0.25~0.35	0.3~0.5	0.3~0.5	0.3~0.5
Tiempos de ventilación (veces / hr)	265	352	265	332	332	264
Temperatura de trabajo (° C)	60~80	60~80	60~80	60~80	60~80	60°C ~80°C
Consumo de petróleo(Kg / foro)	6~8	9~10	6~8	6~8	6~8	18~30
Material de aislamiento de panel de pared	PE	PE	PE	PE	PE	PE
Potencia (kw)	9	12.5	13.5	17	25	50
Cuerpo de ventilador	Una unidad de 7,5 kW Europea sopladores de estilo profesional	Una unidad de 11KW Europea sopladores de estilo profesional	Una unidad de 7,5 kW Europea sopladores profesional de estilo; y una unidad de 5.5KW ventilador estándar	Una unidad de 7,5 kW Europea sopladores profesional de estilo; y una unidad de 7,5 kW ventilador estándar	Una unidad de 11KW Europea sopladores profesional de estilo; y una unidad de 11KW ventilador estándar	Una unidad de 11KW Europea sopladores profesional de estilo; y dos unidades de 11KW ventilador estándar
Dispositivo de protección del medio ambiente	no	no	Opcional	Opcional	Opcional	Opcional
Países de iluminación	no	no	Equipado con 8sets	Equipado con 8 conjuntos	Equipado with8 conjuntos	Equipado con 16 juegos

Figura N° 39 Cabina de Pintura

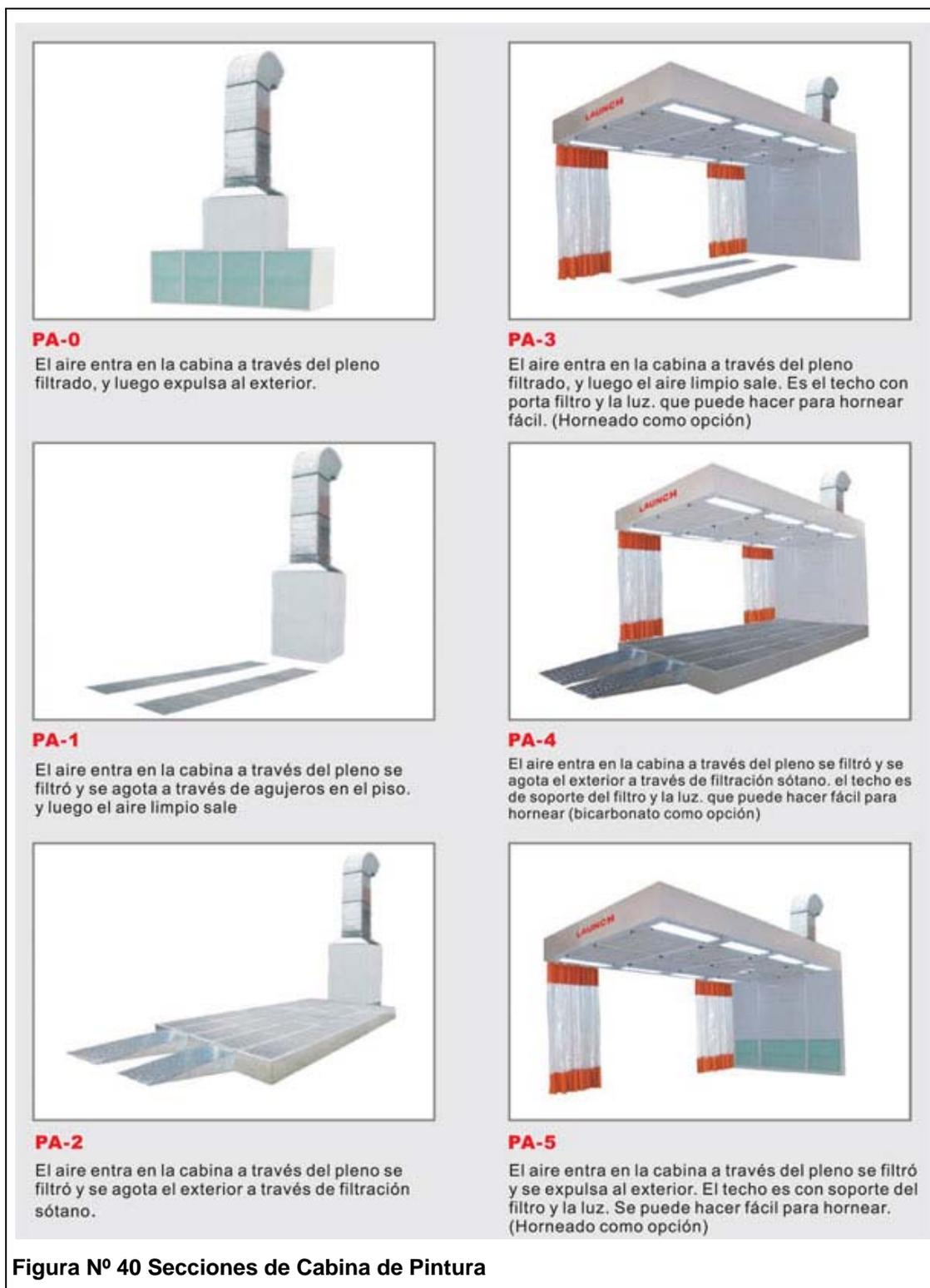


Figura N° 40 Secciones de Cabina de Pintura

Precio por unidad: 32.689

Sistema de Enderezado



TCR-401

Colisión sistemas de reparación

Colisión TCR sistema de reparación es un extraordinario diseño basado en las tecnologías líderes en el mundo, que cuenta con una gran fiabilidad y facilidad de operación. Adaptabilidad a los diferentes modelos de vehículos hace que sea una herramienta ideal para la reparación del cuerpo

<p>Características</p> <ul style="list-style-type: none"> ● La máquina de múltiples funciones incluyen tijera ultrafinos levantar estilo y sistema de auto reparación de colisiones. ● Proceso integral de trabajo surfacea plataforma plana. ● Sola torre tirando mecanismo de caminar de forma independiente. ● Hacer uso de los elementos hidráulicos importados, tirando de la torre de equipar con el brazo colgando a darse cuenta de estiramiento multidireccional. ● Aplicabilidad del automóvil de alta PTP cuerpo del calibre de medida del sistema. ● Central cuadro completo de control hidráulico es muy conveniente para operar en el mainframe. ● Aceite de cilindro de doble brazo de tijera levantar, mover el auto en el banquillo por el estilo vertical hidráulico, es más conveniente. ● Velocidad de la carga dinámica ajustable fija la abrazadera principal (cuatro set) es adecuado para cada tipo de colocación de coches importados y nacionales y una pinza. ● El conjunto de 14 fotos de acero inoxidable forjado herramienta de hoja de metal. ● Tramo de la cadena de todo el equipo con strengthrank alta. ● La base de datos mundial simultánea coches cuerpo garantiza la prestación de los últimos datos. 	<p>Plego de condiciones</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 3230mm banco de longitud ● 880m m ancho de banca ● Banco de altura 140-1500 ● 1200kg de peso neto ● 1500 kg de peso bruto ● De trabajo de aire 0.7Mpa prensa proveedor ● 69MPa máxima presión hidráulica ● Máxima fuerza de tracción de tirar la torre 50000N ● Radio de tirar de la torre de 180 ° ● Máxima capacidad de carga 3000kg ● Sistema de medida de 2 mm de precisión <p>Comentarios</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Plataforma de trabajo: elevación paralela de 140 1500mm. ● Plataforma podría estar instalado en paralelo con el suelo, que pareciera no ocupan espacio. ● Polvo de tratamiento.
--	--

Figura Nº 41 Sistema de Enderezado

Para reparar con precisión las carrocerías más fuertemente dañadas.

La posibilidad de giro del brazo de nuestra escuadra incrementa su versatilidad al permitir realizar trabajos de tiro en diagonal.

Precio por unidad: 17.000

Soldadora

Descripción:

La línea de productos iCON PRO es igual a potencia en su máxima expresión, Estos equipos INVERTER, junto a su diseño constructivo DDR potenciado e innovado, su gran capacidad de trabajo bajo condiciones intensas y ambientes exigentes y por sus inigualables resultados en cuanto fiabilidad, aportan también un plus de potencia para trabajos intensivos en electrodos de hasta 5mm.

Principales Características:

- DDR (Dual Density Reinforcement)= Construcción Anti-Shock en doble componente.
- Estabilidad y control de arco con independencia de la distancia electrodo-material, gracias a la regulación por ARCSENSE.
- Doble ventilación automática, actuando únicamente cuando el equipo lo precisa.
- Posición STAN-BY cuando el equipo no encuentre en funcionamiento.
- Mínimo consumo por su alta eficiencia energética.
- Equipado con los dispositivos Anti-Shock, Arc-Force, Hot-Start y Lift-Arc(TIG).
- Conectable a generadores con un amplio rango de voltaje de trabajo.

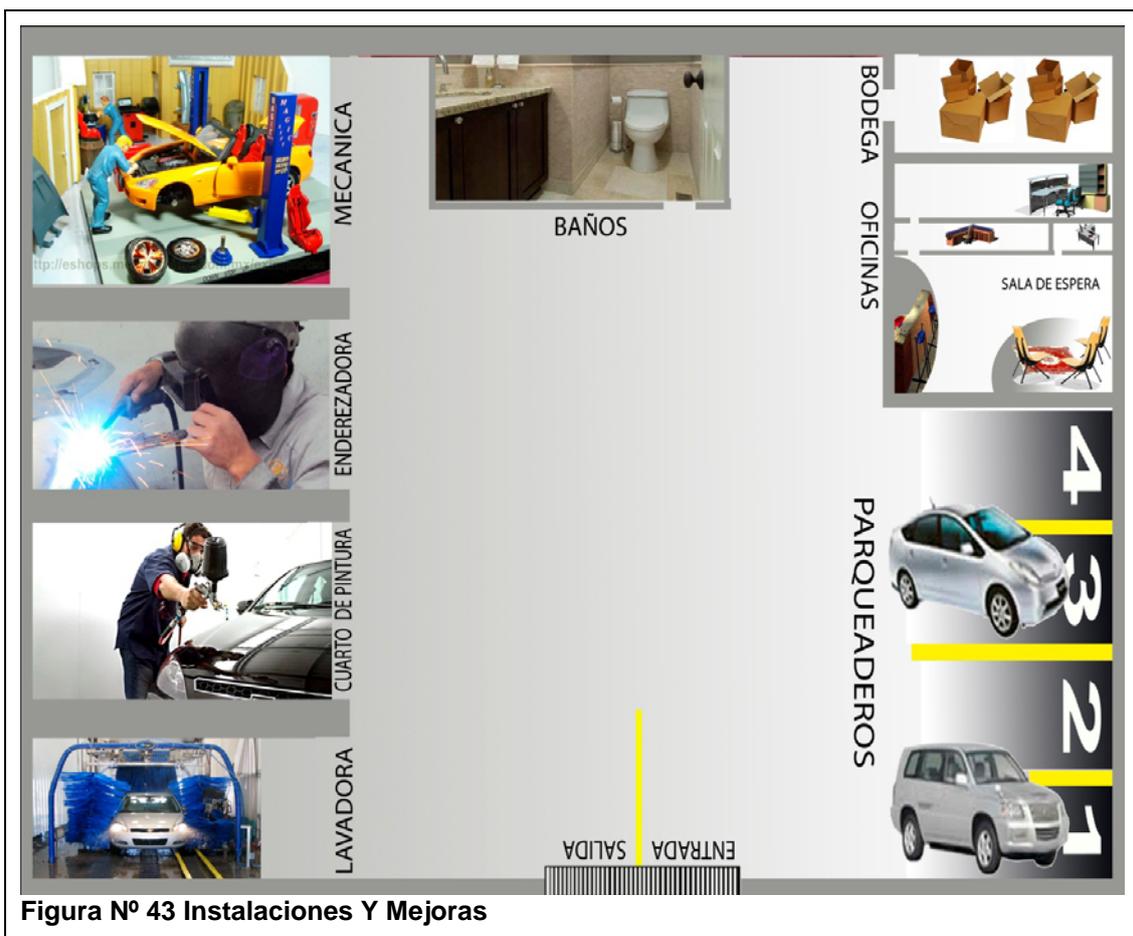


Figura Nº 42 Soldadora

Precio Unitario: 1.007

5.1.3 Instalaciones y Mejoras

Las instalaciones que se realizarán en el área del taller mecánico cuentan con todos los equipamientos necesarios que se requieren para el debido funcionamiento de este. El Taller está dotado de: un área de pintura, enderezada, mecánica, lavadora. Con su respectiva maquinaria y herramientas. El taller también cuenta con una bodega, una oficina, una sala de espera, y parqueaderos para los clientes.



5.1.4 Localización geográfica y requerimientos de espacio físico

Para determinar la localización de la empresa se utilizará el método cualitativo por puntos. “Este método consiste en definir los principales factores determinantes de una localización, para asignarles valores ponderados de peso relativo, de acuerdo con la importancia que se atribuye.” (Sapag, et al; 2008, p. 209)

En la tabla se detallan los factores y zonas, para la localización del Taller Mecánico: (Con una calificación de una escala del 1 al 10)

Tabla Nº 46 Localización Geográfica

Factor	Peso	Av. Shyris		Av. Granados		Cumbaya	
		Calificación	Ponderación	Calificación	Ponderación	Calificación	Ponderación
Disponibilidad de terreno	0,25	10	2,5	7	1,75	7	1,75
Costo de Terreno	0,2	7	1,4	8	1,6	8	1,6
Servicios básicos disponibles	0,15	8	1,2	8	1,2	6	0,9
Mano de Obra Disponible	0,2	9	1,8	9	1,8	8	1,6
Costo de Transporte	0,1	9	0,9	9	0,9	6	0,6
Cercanía Mercados	0,1	8	0,8	6	0,6	6	0,6
TOTAL	1		8,6		6,25		5,45

Criterios de Calificación
(1 no disponibilidad -10 disponibilidad total)
(1 muy caro – 10 muy barato)
(1 no disponibilidad -10 disponibilidad total)
(1 no disponibilidad -10 disponibilidad tota)
1 muy caro – 10 muy barato)
1 muy caro – 10 muy barato)

Tomado de: (Sapag, et al; 2008, p. 209)

Del análisis se obtuvo como resultado que es más conveniente la ubicación del Taller en la Av. Los Shyris, dado que es la opción que más se ajusta a las necesidades requeridas.

La localización del taller mecánico es en la ciudad de Quito-Ecuador en la avenida de los Shyris entre el espectador y el telégrafo urbanización el batán, parroquia chaupicruz con una superficie de 430 m².

Se debe realizar una minuta de constitución de la compañía en la cual se especificara:

- Los nombres y estado civil de los socios
- La razón social (el conjunto de actividades que va a realizar la empresa)
- Objeto social
- Domicilio de la compañía
- Duración de la compañía
- Aporte del capital social especificando el número de participantes y el valor nominal de las mismas.
- Forma de organización de la administración de la empresa y la indicación de los funcionarios que tendrán la representación legal.
- La forma de tomar resoluciones en la junta general.

Requisitos para la obtención del RUC

REQUISITOS GENERALES

- Original y copia de la cédula de identidad o de ciudadanía.
- Original y copia del pasaporte, con hojas de identificación y tipo de visa vigente.
- Presentación del certificado de votación del último proceso electoral.

- Original y copia de cualquiera de los siguientes documentos:

Planilla de servicio eléctrico, consumo telefónico, o consumo de agua potable a nombre del contribuyente, de uno de los últimos tres meses anteriores a la fecha de realización del trámite.

Pago del servicio de TV por cable, telefonía celular o estados de cuenta a nombre del contribuyente de uno de los últimos tres meses anteriores a la fecha de inscripción.

Comprobante del pago del impuesto predial del año actual o del año inmediatamente anterior.

Copia del contrato de arrendamiento legalizado o con el sello del juzgado de inquilinato vigente a la fecha de inscripción.

Si el contribuyente no tuviese ninguno de los documentos anteriores a nombre de el, se presentará como última instancia una carta de cesión gratuita del uso del bien inmueble, adjuntando copia del cédula del cedente y el documento que certifique la ubicación. (<http://www.departamentos.com.ec>)

Licencia Metropolitana Única para el Ejercicio de Actividades Económicas - LUAE

Es el documento habilitante para el ejercicio de cualquier actividad económica dentro del Distrito Metropolitano de Quito, que integra las diferentes autorizaciones administrativas tales como: uso y ocupación de suelo (ICUS), sanidad, prevención de incendios, publicidad exterior, ambiental, turismo, y por convenio de cooperación Ministerio de Gobierno (Intendencia de Policía).

TIPOS DE TRÁMITE

a) Emisión de Licencia por primera vez (con o sin patente existente).

b) Renovación de la Licencia

a) REQUISITOS PARA EMISIÓN:

GENERALES:

- Formulario único de Solicitud de Licencia Metropolitana Única para el Ejercicio de Actividades Económicas - LUAE, debidamente llenado y suscrito por el titular del RUC o representante legal.
- Copia de RUC actualizado.
- Copia de Cédula de Ciudadanía o Pasaporte y Papeleta de Votación de las últimas elecciones (Persona natural o Representante legal)
- Informe de Compatibilidad de Uso de Suelo (cuando se requiera)
- Certificado Ambiental (cuando se requiera)

ESPECÍFICOS:

Personas Jurídicas:

- Copia de escritura de constitución de la empresa (con resolución de la Superintendencia de Compañías o la sentencia del Juez según sea el caso).
- Copia del nombramiento del actual representante legal.

- Copia de Cédula de Ciudadanía y Papeleta de Votación del representante legal.
- Copia de estatutos y acuerdo ministerial (entidades sin fines de lucro).
- Copia de la Resolución emitida por la Dirección Metropolitana Financiera.
- Tributaria, aprobando la exoneración del impuesto de patente municipal para las entidades sin fines de lucro.
- Original de la declaración del 1.5 X mil sobre los activos totales del año inmediato anterior.

Artesanos:

Copia de la Calificación Artesanal (MIPRO o Junta Nacional de Defensa del Artesano) vigente.

Copia Carné Artesanal vigente.

b) REQUISITOS PARA RENOVACIÓN:**GENERALES:**

- Formulario único de Solicitud de Licencia Metropolitana Única para el Ejercicio de Actividades Económicas - LUAE, debidamente llenado y suscrito por el titular del RUC o representante legal.
- Copia de RUC actualizado.
- Copia de la Licencia Metropolitana del año inmediato anterior.

CATEGORIZACIÓN

Categoría 1

Dentro de esta categoría están actividades con bajo riesgo para las personas, bienes y ambiente. Establecimientos de servicio y comercialización que NO almacenen materiales y objetos inflamables, ni lleven a cabo procesos complejos de transformación. Ejemplo: Abarrotes, servicios profesionales, etc.

Excepciones Categoría 1

En el caso de que las actividades económicas de la Categoría I, se desarrollen en establecimientos con una superficie igual o mayor a 200 metros cuadrados o que demanden una ocupación mayor a 20 personas o que almacenen materiales y objetos inflamables ya sean gases, líquidos y/o sólidos inflamables, éstas formarán parte de la categoría II.

Categoría 2

Dentro de esta categoría están los establecimientos de mediano y alto riesgo para las personas, bienes y ambiente. Establecimientos dedicados a la fabricación, o comercios que almacenen combustibles, y lleven a cabo procesos de transformación mediana o altamente complejos. Ejemplo: Bares, karaokes, panaderías, distribuidoras de gas, etc. (<http://www.quito.gob.ec>)

LÍNEA DE FÁBRICA

Descripción:

- Para regular el crecimiento urbano

Requisitos:

1. Formulario de regulación urbana. (Planificación)
2. Pago por inspección de terreno (Tesorería)
3. Tasa por colocación de puntos (Tesorería) en líneas de fábricas no definidas.
4. Copia de escrituras del predio, copia del registro de la propiedad, en caso de no tener escrituras presentar copia del documento de compra y venta del terreno notariado.
5. Copia de pago del impuesto predial actualizado.
6. Copia de cédula y papel de votación del o los propietarios.
7. Traer en una carpeta de cartón.

Procedimiento:

- Acercarse al departamento de planificación y solicitar el formulario de regulación urbana para que lo llene y adjunte a los requisitos, 4,5,6,7
- La secretaria de planificación procede dándole una orden para que cancele la tasa por inspección en (tesorería municipal)
- El usuario deberá retornar al departamento de planificación y entregar copia del recibo de la tasa por inspección.
- De esta manera se ordena al topógrafo para que realice la inspección y deje establecida la línea de fábrica.

- Luego de la inspección se dará al usuario la orden para que cancele la tasa por colocación de puntos en (tesorería municipal).
- Concluido el trámite se procede a otorgar la línea de fábrica. (<http://www.tramitesciudadanos.gob.ec>)

PATENTE

Guía pago de patentes

Si es usted una persona natural obligada a llevar contabilidad o es el caso de una persona jurídica, le informamos detalladamente los pasos que debe seguir para declarar y obtener su Patente Municipal 2012 y 1.5 x 1.000 sobre activos totales.

La atención a contribuyentes obligados a llevar contabilidad arrancó el 1° de junio.

Contribuyentes nuevos

Las personas naturales y jurídicas obligadas a llevar contabilidad que POR PRIMERA VEZ declaran y pagan Patente Municipal y 1.5 x 1.000 deberán realizar este trámite únicamente en las ventanillas de las administraciones zonales municipales y balcones de servicios municipales, con los siguientes requisitos:

- Formulario de inscripción de Patente Municipal debidamente llenado (especie valorada en 0.20 centavos a ser adquirida en cualquier administración zonal municipal).
- Copia de la cédula de identidad del representante legal.

- Copia del certificado de votación de las últimas elecciones del representante legal.
- Copia de la escritura protocolizada de constitución de la persona jurídica.

Contribuyentes que en años anteriores ya han cancelado la Patente Municipal

Este grupo de personas jurídicas y naturales obligados a llevar contabilidad que ya poseen registro de comerciante de años anteriores, podrán declarar y pagar su impuesto de Patente y 1.5 x 1.000 sobre activos totales, únicamente a través de Internet en el sitio web www.quito.gob.ec

Los pasos a seguir son:

1.- Obtención de la clave electrónica: Que debe ser solicitada en cualquier administración zonal municipal, balcones de servicios municipales o en las Cámaras de Comercio, Industrias, Pequeña Industria y Cámara de la Construcción previa la presentación de los requisitos que vienen a continuación.

Personas jurídicas obligadas a llevar contabilidad:

- Carta dirigida al director metropolitano tributario, en la que solicita la entrega de la clave para la declaración de Patente y 1.5 x 1000. Dicha solicitud tiene que estar firmada por el representante legal señalando número de RUC, número de patente y razón social.

Si el trámite lo realiza una tercera persona se deberá incluir un párrafo con la autorización de entrega con el nombre de la persona y el número de cédula.

- Copia de la cédula y papeleta de votación del representante legal.
- Copia del nombramiento del representante legal.

Requisitos para la obtención de la CLAVE de personas naturales obligadas a llevar contabilidad:

Copia de la cédula y papeleta de votación de la última elección

Carta de solicitud de la clave dirigida al Director Metropolitano Tributario, firmada por la persona natural obligada a llevar contabilidad señalando número de RUC, número de registro de Patente y razón social.

Si el trámite lo realiza una tercera persona se deberá incluir un párrafo con la autorización de entrega con el nombre de la persona y el número de cédula.

2.- Ingreso a la página

Una vez con la clave el contribuyente deberá ingresar a esta página y ubicarse en el link "[Formulario de Declaración en línea Patente 2012](#)", que aparece en letras negras debajo de Declaración Impuesto de Patente.

Este sitio le solicitará el USUARIO, ahí se colocará el número de RUC del contribuyente.

Luego le pedirá la CLAVE (que ha sido previamente solicitada al Municipio)

Inmediatamente, por seguridad, el sistema le solicitará el cambio de clave, que deberá ser reemplazada por la que el contribuyente desee.

Cumplido este paso se abrirá el formulario que incluye la declaración de Patente y 1.5 x 1000 sobre los activos totales, el mismo que deberá ser llenado por el contribuyente.

Entre los datos solicitados están: activos corrientes, activos no corrientes, pasivos corrientes, pasivos no corrientes, total de ingresos, total de gastos, utilidad o pérdida, etc.

Un dato importante al llenar el formulario es no colocar puntos en los miles y sí una (,) en los decimales. Ejemplo de cincuenta mil (50000,00).

Seguidamente se dará un clic en “calcular” para que el sistema determine automáticamente el valor del impuesto de Patente y 1.5×1000 sobre activos totales.

Si el contribuyente está de acuerdo con el valor generado por el impuesto continuará dando otro clic en “esta información será validada con el SRI”.

Finalmente el sistema le dirá ¿está de acuerdo en guardar su declaración?. Si la respuesta es positiva se procederá a su impresión.

Con el documento impreso el contribuyente podrá acercarse a cualquier administración zonal municipal, balcones de servicios, bancos o cooperativas con las cuales tiene convenio la municipalidad a realizar el pago del impuesto de Patente y 1.5×1000 sobre activos totales.

Un dato importante es que si el contribuyente no está de acuerdo con el cálculo no se debe imprimir el documento y proceder a cerrar la página. Esto le permitirá acercarse a cualquier administración zonal a consultar y satisfacer sus inquietudes.

3.- Fechas límites para el pago de personas naturales y jurídicas obligadas a llevar contabilidad SIN QUE SE GENEREN INTERESES POR MORA TRIBUTARIA CONFORME LO ESTABLECE EL ARTÍCULO # 21 DEL CÓDIGO TRIBUTARIO.

Con el noveno dígito del RUC: número 1, hasta el 10 de junio

Noveno dígito del RUC Número 2, hasta el 12 de junio

Noveno dígito del RUC Número 3, hasta el 14 de junio

Noveno dígito del RUC Número 4, hasta el 16 de junio

Noveno dígito del RUC Número 5, hasta el 18 de junio

Noveno dígito del RUC Número 6, hasta el 20 de junio

Noveno dígito del RUC Número 7, hasta el 22 de junio

Noveno dígito del RUC Número 8, hasta el 24 de junio

Noveno dígito del RUC Número 9, hasta el 26 de junio

Noveno dígito del RUC Número 0, hasta el 28 de junio

Generación de intereses a partir del primer día hábil luego del vencimiento

La declaración y pago de la Patente Municipal y 1.5 x 1000 sobre activos totales, lo pueden realizar las personas naturales y jurídicas hasta el 31 de diciembre, eso sí con los recargos estipulados en el Código Tributario que señala: “la obligación tributaria que no fuera satisfecha en la fecha que la ley establece causará a favor del sujeto activo el interés anual equivalente al 1.5 veces la tasa activa referencial”. (<http://www.quito.gob.ec>)

6 CAPITULO VI: EQUIPO GERENCIAL

En este capítulo se explicará la estructura organizacional de la compañía y sus características. Se definirá el perfil del personal que se requiere, considerando sus competencias y responsabilidades; a la vez, se definirán las políticas de empleo y los beneficios que obtendrán los empleados y accionistas, factor clave para el éxito del proyecto.

6.1 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Por estructura organizacional se entiende la capacidad de una organización de dividir el trabajo y asignar funciones y responsabilidades a personas y grupos de la organización, así como el proceso mediante el cual la organización trata de coordinar su labor y sus grupos. (Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo, 2002, p. 53)

Para tener una mejor administración en la empresa, se manejará una estructura organizacional dividida en departamentos y/o áreas que se complementen e interactúen de la mejor manera para alcanzar los objetivos propuestos.

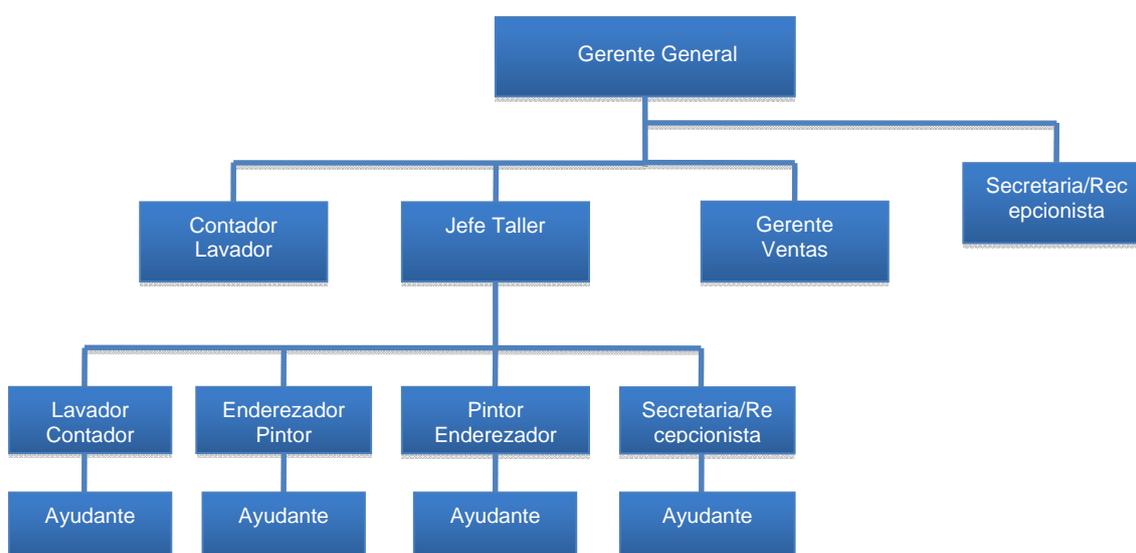


Figura Nº 45 Estructura Organizacional

En la figura anterior se presenta las funciones que constituyen el taller mecánico, con sus respectivos niveles jerárquicos, comenzando por el gerente general en primer nivel, seguido por la parte administrativa y en nivel final los mecánicos y personal operativo de cada área.

6.1.1 Enfoque estratégico

Los resultados que lleguen a tener los diferentes departamentos dependerá del cumplimiento de los objetivos de cada uno de ellos.

6.2 PERSONAL CLAVE Y SUS RESPONSABILIDADES

Tabla N° 47 Descripción de funciones GERENTE GENERAL

Cargo:	Gerente General
Edad:	29-40 años
Estudios:	Título de tercer nivel con especialización en negocios, comercio, marketing, finanzas.
Sexo:	M/F
Experiencia:	Mínima de 3 años en cargos similares
A quien reporta:	Junta general de accionistas
Área:	Administrativa
Sueldo:	1000
Perfil:	Es el encargado de la administración de todas las funciones y recursos disponibles en la mecánica.
Funciones y responsabilidades	<ul style="list-style-type: none"> • Planear e implementar metas a corto plazo. • Implementar objetivos Anuales • Desarrollar estrategias generales para así alcanzar las metas propuestas. • Realizar evaluaciones a las distintas áreas para el cumplimiento de cada una de ellas. • Responsable de la asignación de presupuestos. • Elaborar informes financieros para analizar la situación de la empresa. • Implementar un ambiente de trabajo que motive a los trabajadores.

Tabla Nº 48 Descripción de funciones CONTADOR

Cargo:	Contador
Edad:	27- 40 años
Estudios:	Títulos en contabilidad y auditoria
A quien reporta:	Gerente General
Sexo:	M/F
Experiencia:	Mínima de 2 años
Área:	Administrativa
Sueldo:	400
Perfil:	Es la persona que se encarga de llevar la contabilidad y mantener al día las distintas obligaciones con la administración tributaria. Dispone de una oficina en las instalaciones.
Funciones y responsabilidades	<ul style="list-style-type: none"> • Ejecutar actividades variadas de contabilidad • Formular balances contables • Realizar análisis de cuentas y establecer saldos y preparar ajustes • Elaborar la información financiera que refleja el resultado de la gestión • Asesorar en los planes económicos y financieros.

Tabla Nº 49 Descripción de funciones JEFE DE TALLER

Cargo:	Jefe de Taller
Edad:	28-38 años
Estudios:	Título de tercer nivel con especialización en Mecánica Automotriz.
Sexo:	M
Experiencia:	Mínima de 3 años en talleres mecánicos
A quien reporta:	Gerente de ventas
Área:	Todas las áreas
Sueldo:	650
Perfil:	Es el encargado de la supervisión de todos los trabajos que se realizan en las distintas áreas del taller, evalúa cada obra antes de entregada al cliente y tiene autoridad sobre todos los mecánicos y personal operativo.
Funciones y responsabilidades	<ul style="list-style-type: none"> • Atención de reclamos por parte de los clientes • Recibimiento de los implementos del taller • Solucionar quejas y recibir sugerencias que le hagan sus clientes • Verificar las pertenencias del vehiculo y tener un cuidado especial, guardándolas y entregan las directamente al cliente. • Verificar cada área del vehiculo que este es su perfecto estado, o en su defecto anotarlo en la orden de trabajo y dar conocimiento al cliente • Supervisar toda la área mecánica y el debido funcionamiento • Explicación a cada cliente del trabajo realizado y sugerencias para el debido funcionamiento • Guiar a cada área y brindar aportes y soluciones • Verificar los trabajos que se están realizando • Brindar de implementos a cada área de el taller mecánico

Tabla N° 50 Descripción de funciones SECRETARIA

Cargo:	Secretaria/Recepcionista
Edad:	23-45 años
Estudios:	Estudios en administracion y recepcionista
Sexo:	F
Experiencia:	En temas administrativos y en taller mecánico.
A quien reporta:	Gerente de ventas
Área:	Administrativa
Sueldo:	450
Perfil:	Es la persona de atender llamadas telefónicas, coordinar las citas, y facturar.
Funciones y responsabilidades	<ul style="list-style-type: none"> • Atender y realizar llamadas telefónicas, • Elaboración de cartas y documentos. • Receptar facturas, recibos y demás documentos. • Envío y recepción de correspondencia. • Atención de clientes. • Coordinar citas con los diferentes clientes • Realización de las facturas a cobrar. • Verificación de que las facturas contengan la información correcta.

Tabla N° 51 Descripción de funciones GERENTE VENTAS

Cargo:	Gerente Ventas
Edad:	28-45 años
Estudios:	Título de tercer nivel con especialización en administración de empresas, marketing, negocios.
Sexo:	M
Experiencia:	Mínima de 3 años
A quien reporta:	Gerente general
Área:	Administrativa
Sueldo:	680
Perfil:	Es la persona encargada de ventas, compras de productos. Seguimiento y acercamiento a clientes de base de datos. Elaboración de estrategias para cumplimiento diario de presupuestos de venta. Desarrollo de estrategias para la captación de nuevos clientes. Atención de solicitudes generadas por página web. Apoyo para el cumplimiento de estrategias planteadas por el gerente comercial.
Funciones y responsabilidades	<ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento y acercamiento a clientes de la base de datos. • Elaborar estrategias de ventas, para cumplir con lo establecido • Atención de solicitudes generadas por pagina web • Manejar estadísticas mensuales • Captar nuevos clientes

Tabla N° 52 Descripción de funciones MECÁNICO

Cargo:	Mecánico
Edad:	28-40 años
Estudios:	Título de tercer nivel con especialización mecánica automotriz
Sexo:	M
Experiencia:	Mínima de cuatro años
A quien reporta:	Jefe de taller
Área:	Mantenimientos y reparación de vehículos
Sueldo:	750
Perfil:	Realiza los mantenimientos de acuerdo al vehículo y su kilometraje, realiza la operación de reparación en algún desperfecto
Funciones y responsabilidades	<ul style="list-style-type: none"> • Realización de los mantenimientos de los diferentes vehículos, • Arreglos mecánicos de los vehículos • Realización de las correcciones mecánicas • Avisos y sugerencias para el perfecto funcionamiento del vehículo al cliente • Efectúa ajustes y verifica el resultado de los trabajos realizados • Repara y sustituye elementos y partes defectuosas. • Supervisar al ayudante de mecánica • Poner el vehículo en perfecto estado y excelente funcionamiento.

Tabla N° 53 Descripción de funciones AYUDANTE DE MECANICA

Cargo:	Ayudante de mecánica
Edad:	22-30 años
Estudios:	En Mecánica automotriz
Sexo:	M
Experiencia:	Mínima de 2 años
A quien reporta:	Mecánico
Área:	Mantenimientos y reparación de vehículos
Sueldo:	350
Perfil:	Ayuda al mecánico en los temas de reparación y mantenimiento de los vehículos
Funciones y responsabilidades	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplir las tareas asignadas por el mecánico • Ayudar al mecánico en los diferentes trabajos mecánicos. • Realización de los diferentes arreglos, correcciones que requiere el vehículo bajo la supervisión del mecánico. • Pasar las herramientas al mecánico. • Ayudar y efectuar un excelente rol mecánico aportando soluciones que sean de ayuda para el mecánico

Tabla N° 54 Descripción de funciones PINTOR AUTOMOTRIZ

Cargo:	Pintor Automotriz
Edad:	24-40 años
Estudios:	Cursos en pintura automotriz
Sexo:	M
Experiencia:	Mínima de 2 años
A quien reporta:	Jefe de taller
Área:	Pintura
Sueldo:	600
Perfil:	Realiza la pintura de las partes afectadas por golpes rayados además de encerar y pulir los vehículos
Funciones y responsabilidades	<ul style="list-style-type: none"> • Prepara la zona del vehículo y sus componentes. • Prepara el color según las especificaciones del fabricante. • Pintar el vehículo con los debidos cuidados. • Pulir, encerar, pinceliar el vehículo • Asesorar al ayudante de pintura • Supervisar al ayudante de pintura.

Tabla N° 55 Descripción de funciones AYUDANTE PINTOR

Cargo:	Ayudante de pintor
Edad:	21-30 años
Estudios:	Cursos pintura automotriz
Sexo:	M
Experiencia:	Mínima de 1 años
A quien reporta:	Pintor
Área:	Pintura
Sueldo:	350
Perfil:	Ayuda al maestro pintor en su trabajo y además en a realizar los trabajos de pintura, pulida, y encerada
Funciones y responsabilidades	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplir las tareas asignadas por el pintor • Ayudar al pintor en los diferentes trabajos de pintura • Realización de los diferentes arreglos, que requiere el vehículo bajo la supervisión del pintor. • Pasar al pintor los diferentes implementos de pintura. • Ayudar y efectuar un excelente rol de pintura aportando soluciones que sean de ayuda para el pintor

Tabla N° 56 Descripción de funciones ENDEREZADOR

Cargo:	Enderezador
Edad:	28-38 años
Estudios:	Ing. Mecánico automotriz
Sexo:	M
Experiencia:	Mínima de 3 años
A quien reporta:	Jefe de taller
Área:	Enderezada
Sueldo:	600
Perfil:	Arregla las partes afectadas por golpes y choques.
Funciones y responsabilidades	<ul style="list-style-type: none"> • Preparar la zona afecta para proceder a corregirla • Enderezar la zona afecta con el debido cuidado • Instalar la zona enderezada, verificando que este alineado la pieza a las otras. • Soldar las piezas afectadas • Asesorar, indicar, enseñar al ayudante

Tabla N° 57 Descripción de Funciones AYUDANTE ENDEREZADOR

Cargo:	Ayudante de enderezador
Edad:	22-30 años
Estudios:	Ing. Mecánica automotriz
Sexo:	M
Experiencia:	Mínima de 1 año
A quien reporta:	Enderezador
Área:	Enderezada
Sueldo:	350
Perfil:	Ayuda al Maestro Enderezador en el trabajo de arreglar las piezas afectas del vehículo
Funciones y responsabilidades	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplir las tareas asignadas por el enderezador • Ayudar al enderezador en los diferentes trabajos de enderezada. • Realización de los diferentes arreglos, que requiere el vehículo bajo la supervisión del enderezador. • Pasar al enderezador las diferentes herramientas que requiera • Ayudar y efectuar un excelente rol de enderezada aportando soluciones que sean de ayuda para el enderezador.

Tabla N° 58 Descripción de Funciones LAVADOR

Cargo:	Lavador
Edad:	19-30 años
Estudios:	Bachillerato
Sexo:	M
Experiencia:	Mínima de 1 año
A quien reporta:	Jefe de taller
Área:	Lavadora
Sueldo:	400
Perfil:	Se encarga de lavar, secar, y aspirar los vehículos.
Funciones y responsabilidades	<ul style="list-style-type: none"> • Lavar el vehiculo con un cuidado especial con los diferentes implentos. • Verificar las pertenencias del vehiculo y dejarlo en su orden • Secar el vehiculo • Aspirar el vehiculo • Ponerle los diferentes implementos para un vehiculo limpio y reluciente.

Tabla N° 59 Descripción de funciones AYUDANTE DE LAVADOR

Cargo:	Ayudante de Lavador
Edad:	19-30 años
Estudios:	Bachillerato
Sexo:	M
Experiencia:	Mínima de 1 año
A quien reporta:	Lavador
Área:	Lavadora
Sueldo:	350
Perfil:	Ayuda al Lavador principal en lavar, secar, y aspirar los vehículos.
Funciones y responsabilidades	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplir las tareas asignadas por el lavador • Ayudar al Lavador en los diferentes trabajos de Lavada • Realización de los diferentes trabajos de lavada • Pasar al lavador los diferentes implementos de Lavada. • Ayudar y efectuar un excelente rol de lavada aportando soluciones que sean de ayuda para el lavador

6.3 COMPENSACIÓN A ADMINISTRADORES, INVERSIONISTAS Y ACCIONISTAS

El taller mecánico va a contar con 13 personas como personal administrativo y operativo de la empresa como se describe a continuación:

Tabla Nº 60 Compensación a personal operativo y administrativo.

Personal operativo	# de personas	Pago mensual
Mecánico general	1	750
Ayudante de mecánico	1	350
Pintor automotriz	1	600
Ayudante pintor	1	350
Enderezador automotriz	1	600
Ayudante de enderezador	1	350
Lavador	1	400
Ayudante de lavador	1	350
Total personal Operativo	8	3750
Personal administrativo		
Gerente general	1	1000
Gerente de ventas	1	680
Contador	1	400
Jefe de taller	1	650
Secretaria/Recepcionista	1	450
Total personal administrativo	5	3180
Total personal mecánica	13	6930

Las remuneraciones del personal incluyen todos los beneficios por ley que corresponden al trabajador.

6.4 POLÍTICAS DE EMPLEO Y BENEFICIOS

Política de recursos humanos

Conservar el recurso humano de las condiciones óptimas para un desempeño de actividades como: un buen ambiente laboral, sueldos y beneficios sociales de acuerdo a las fechas correspondientes, equipos adecuados.

Motivación del personal, para que llegue a tener un rendimiento del 100% con una buena implantación y desarrollo de unas políticas de recursos humanos de acuerdo al Taller, para el cumplimiento se definirá pautas o políticas que serán implementadas, con respecto al trabajo de cada área para así llegar al alcance de los objetivos propuestos.

Se aplicarán políticas de recursos humanos, en las cuales se determinan los requisitos básicos de la fuerza de trabajo (intelectuales, físicos, etc.) para una buen desarrolló de las actividades en todos los cargos y áreas dentro de la taller.

Cada seis meses se realizará una evaluación del desempeño, determinando en qué forma se está realizando el trabajo y su real eficiencia y eficacia.

Se entregará premios y bonificación para la motivación del personal por el buen desempeño, creando un clima organizacional apropiado.

La higiene y seguridad son factores de suma importancia, lo cual en el taller existirán condiciones físicas y ambientales adecuadas para los trabajadores.

Se promoverá una buena comunicación y una excelente relación dentro del taller, para así tener un mejor conocimiento de lo que pasa dentro del mismo.

Se mantendrá un software actualizado de todo el personal, para así saber más de cada uno de los trabajadores.

Política de trabajo y seguridad laboral

La integridad del personal administrativo y operativo del taller y de los bienes deben ser precautelados, por normas de seguridad y de salud vigentes, las áreas de trabajo deben estar en perfecto orden y limpieza, las revisiones de las áreas de emergencia tendrán una revisión periódica.

El taller mecánico deberá cumplir las leyes de seguridad y salud en el trabajo y aplicarlas en el medio laboral. Deben establecer un sistema de gestión en seguridad y salud ocupacional con disposiciones y directrices prácticas y de evaluación, conforme a lo establecido en la normativa de seguridad y salud en el trabajo.

El taller deberá aumentar su nivel de calidad en seguridad poniendo en práctica acciones preventivas que reduzcan notablemente el riesgo de accidentes laborales. (<http://www.derechoecuador.com>)

ACCIDENTE DE TRABAJO

Es todo suceso imprevisto y repentino que ocasione al afiliado, lesión corporal o perturbación funcional, muerte inmediata o posterior con ocasión o como consecuencia del trabajo que ejecuta por cuenta ajena. También se considera Accidente de Trabajo, el que sufre el asegurado al trasladarse directamente desde su domicilio al lugar de trabajo o viceversa.

Cuando un trabajador sufre accidente de trabajo, el empleador, el propio afiliado o sus familiares, deben presentar el aviso de accidente de trabajo, en un término diez (10) días laborables, a contarse desde la fecha del accidente. (Estatuto del IESS, Art. 174)

ENFERMEDADES PROFESIONALES

Son las afecciones agudas o crónicas, causadas de una manera directa por el ejercicio del trabajo que realiza el asegurado y que producen incapacidad.

Tanto las enfermedades profesionales como los agentes que las producen, aparecen en los respectivos listados, contenidos en el reglamento del seguro de riesgos del trabajo (Resolución 741).

Política ambiental

Perseverar un ambiente natural y social mediante el cumplimiento de las ordenanzas y leyes vigentes, con un compromiso de todos los que trabajan en el taller mecánico.

El taller mecánico estará comprometido a realizar todas las actividades con el máximo respeto al medio ambiente, con un mejoramiento continuo de las prácticas medioambientales, por lo que es un objetivo el desarrollar e implantar una buena política ambiental.

La política ambiental se basará en tres puntos fundamentales, como son el cumplimiento, la mejora continua y la prevención.

La política ambiental de la empresa se basa en tres pilares importantes, como son “el cumplimiento”, “la mejora continua” y “la prevención”, con el fin de tener un buen desarrollo en el taller mecánico.

Se buscará tener la oportuna solución de la realización de actividades con bajo impacto ambiental. Asumiendo el compromiso de prever la contaminación con una mejora continua a través de la identificación, y minimización del impacto ambiental negativo derivado de la realización de las operaciones del taller.

El taller mecánico establecerá normas y prácticas medioambientales para proteger adecuadamente la salud pública y el medio ambiente, promoviendo la reducción, reutilización y reciclado de residuos que genere el taller mecánico por las actividades realizadas, minimizando el consumo de materias primas, agua, energía e insumos.

Incentivar la respectiva información al personal, al desarrollo de buenas prácticas medioambientales en el trabajo.

6.5 POLÍTICAS DE EMPLEO Y CONTRATACIÓN

6.5.1 Documentación de ingreso

Como un requisito de ingreso se deberá presentar lo siguiente:

- Hoja de vida
- Copia de la cédula de ciudadanía
- Tres fotografías tamaño carnet
- Récord policial
- Copia de la libreta militar (personal masculino)
- Cartas de referencias de los dos últimos empleadores
- Dos referencias personales
- Copia de diplomas de los estudios realizados

En el caso de ser casado o vivir en unión libre se deberá presentar adicionalmente los siguientes documentos:

- Copia de la partida de matrimonio o declaración juramentada de unión libre.
- Copia de la cédula de ciudadanía del cónyuge o conviviente legal.

En el caso de tener hijos deberán presentar copias de partida de nacimiento o cédula de identidad de cada uno de ellos.

6.5.2 Periodo de prueba

El empleado deberá cursar un período de tres meses de prueba durante los cuales se lo evaluará por política de la empresa.

6.5.3 Jornada laboral

Se ha establecido la jornada laboral de los trabajadores acorde con las ocho horas estipuladas por la ley.

6.5.3.1 Jornada ordinaria / normal o diurna de trabajo

Es aquella que corre de lunes a viernes, 8 horas diarias, es decir, 40 semanales, para cuyo pago no debe hacerse ningún recargo.

La jornada de trabajo puede ser una sola con un pequeño descanso para el almuerzo, o dividirse en dos períodos de cuatro horas cada uno con un descanso después de las primeras cuatro.

6.5.3.2 Jornada nocturna de trabajo

Es aquella que corre de lunes a viernes, 8 horas diarias, entre las 19h00 y las 06h00 del día siguiente, para cuyo pago debe considerarse la misma remuneración que la jornada ordinaria (diurna o normal), con un 25% de recargo. (Base legal Art. 49)

6.5.4 Horas extras

En el caso de existir horas extras o también llamadas horas extraordinarias son aquellas en las que el empleado trabaja en sábados, domingos o días feriados. Para el pago de estas horas debe realizarse un recargo del 100%.

6.5.5 Terminación de la relación laboral

La relación laboral podrá terminar bajo las siguientes causas:

- Mutuo acuerdo de las partes.
- Por muerte de una de las partes.
- Por jubilación del trabajador
- Por falta grave
- Decisión del trabajador (renuncia)

Si el empleado tiene como decisión la renuncia, tendrá que dar aviso como lo estipula la ley 15 días antes, no obstante el empleador podrá exonerarse de este plazo. En un plazo de 30 días recibirá la liquidación de acuerdo a lo establecido por la ley. (<http://www.ecuadorlegalonline.com>)

6.5.6 Beneficios

El taller mecánico brindará a sus empleados los beneficios estipulados por la ley, acogiéndose en lo estipulado en el Código Laboral Ecuatoriano. como es:

- Afiliación a la seguridad social desde el primer día de trabajo.
- A percibir como mínimo el sueldo básico (318 usd).
- A percibir horas extras y suplementarias, en el caso que trabaje estas horas.
- A percibir los décimos tercero y cuarto sueldo en las fechas establecidas.
- A percibir los fondos de reserva a partir del segundo año de trabajo.
- A un periodo de vacaciones laborales remuneradas.
- A recibir una compensación por el salario digno.
- A un periodo de licencia por paternidad (nuevo padre).
- A un periodo de licencia por maternidad (madre).
- Al subsidio por maternidad para la nueva madre.

- Solicitar certificados relativos a su trabajo.
- A recibir un pago por concepto de utilidades.

Y como estímulo la empresa premiará a los empleados con una remuneración o premio al mejor empleado cada 6 meses, lo cual quiere decir dos veces al año por su esfuerzo, empeño e ímpetu en el trabajo.

6.6 DERECHOS Y RESTRICCIONES DE ACCIONISTAS E INVERSIONISTAS

Se acatará y respetará lo dispuesto por la ley de compañías correspondiente a los derechos, obligaciones y responsabilidades de los socios, bajo la figura legal de compañía de responsabilidad limitada.

El reparto de las ganancias a los accionistas será mediante una distribución de dividendos o la reinversión de las mismas, la cual será tomada por la junta general anualmente. Los socios están en su derecho de asistir a la junta general.

Al momento de la constitución de la empresa, los socios deberán dar sus aportaciones de capital de forma convenida.

Política de dividendos

Es el derecho de los tenedores de acciones recibir su participación correspondiente de las utilidades de la empresa, a través del pago del dividendo. El dividendo es, ni más ni menos, que un reparto de parte del beneficio de una sociedad a sus accionistas. Es decir, si una empresa logra beneficio al final del año fiscal puede decidir repartir parte de estos beneficios entre sus accionistas. Este reparto se define como una cantidad de dinero para cada propietario de una acción. Si, por ejemplo, una sociedad decide repartir un millón de dólares de su beneficio y hay un millón de acciones, cada acción

recibirá un dólar de dividendo. Si un accionista tiene mil acciones, recibirá mil dólares de dividendo. (<http://www.ecuadorlegalonline.com>)

6.7 EQUIPO DE ASESORES Y SERVICIOS

El taller mecánico contará con un servicio de software en el cual servirá para tener un mejor almacenamiento de información sobre los clientes.

7 CAPITULO VII: CRONOGRAMA GENERAL

En este capítulo se detallarán todas las actividades necesarias que han de cumplirse para poner en marcha el negocio del Taller Mecánico.

7.1 ACTIVIDADES NECESARIAS PARA PONER EL NEGOCIO EN MARCHA

Tabla Nº 61 Actividades necesarias para poner el negocio en marcha

ACTIVIDADES	
1	Elaboración del plan de negocios
2	Aprobación del plan de negocios
3	Constitución de la compañía
4	Pedir el préstamo requerido
5	Negociación de contrato de arrendamiento del terreno para el taller mecánico
6	Adecuaciones del taller
7	Negociación con proveedores
8	Adquisición de equipos y herramientas para el taller mecánico
9	Diseño y planificación de la publicidad y promoción
10	Creación de pagina web
11	Proceso de reclutamiento del personal
12	Selección de personal
13	Contratación de personal
14	Inducción y capacitación al personal
15	Dar conocimiento del funcionamiento del taller a los diferentes clientes
16	Inicio de actividades

7.2 DIAGRAMA DE GANTT

Henry Gantt (1861-1919) desarrolló un sistema de dirección administrativa, el cual representaba gráficamente todas las tareas programadas, permitiendo visualizar y controlar las actividades organizacionales, con el fin de ejecutarlas de acuerdo al tiempo presupuestado. (Galindo, 2006, p. 29)

	Nombre de Tarea	Duración	Comienzo	Fin
1	Elaboración del Plan de Negocios	120	Lunes 7/01/2013	Martes 30/04/2013
2	Aprobación del Plan de Negocios	53	Viernes 03/05/2013	Viernes 26/06/2013
3	Pedir el préstamo requerido	30	Lunes 01/07/2013	Lunes 01/08/2013
4	Negociación de Contrato de Arrendamiento del Terreno para el Taller Mecánico	8	Jueves 27/06/2013	Viernes 05/07/2013
5	Adecuaciones del Taller	30	Lunes 09/07/2013	Viernes 09/08/2013
6	Negociación con proveedores	15	Jueves 11/07/2013	Viernes 26/07/2013
7	Adquisición de Equipos y Herramientas para el Taller Mecánico	15	Martes 23/07/2013	Miércoles 07/08/2013
8	Diseño y planificación de la Publicidad y Promoción	20	Miércoles 17/07/2013	Martes 06/08/2013
9	Creación de Pagina Web	10	Martes 23/07/2013	Viernes 02/08/2013
10	Proceso de reclutamiento del personal	10	Miércoles 10/07/2013	Sábado 21/07/2013
11	Selección de personal	3	Lunes 22/07/2013	Miércoles 24/07/2013
12	Contratación de personal	2	Jueves 25/07/2013	Viernes 26/07/2013
13	Inducción y capacitación al personal	15	Lunes 29/07/2013	Martes 13/08/2013
14	Dar conocimiento del funcionamiento del Taller a los diferentes clientes	15	Jueves 01/08/2013	Viernes 16/08/2013
15	Inicio de Actividades	1	Lunes 19/08/2013	Lunes 19/08/2013

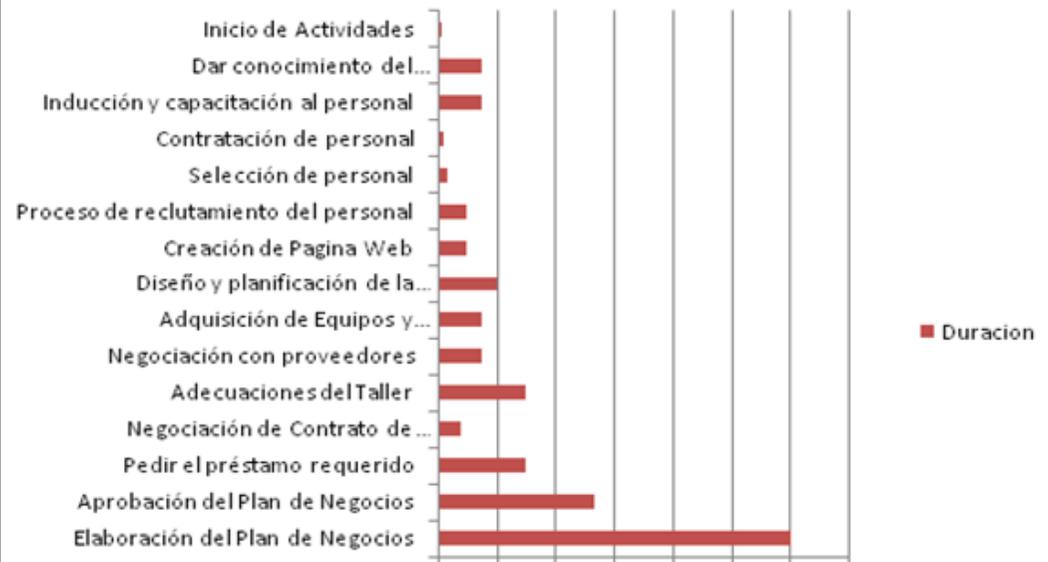


Figura N° 46 Diagrama de Gantt

7.3 RIESGOS E IMPREVISTOS

Todo negocio tiene sus riesgos, se debe lograr identificarlos para poderlos preveer. Dentro del proceso pueden darse riesgos por lo cual se a desarrollado un plan de contingencia.

Las actividades más susceptibles de riesgo, son:

7.3.1 Constitución de la empresa

El proceso de constitución de una empresa compone una serie de trámites, como se detalla anteriormente, ya que dependen de agentes externos y a la vez pueden demorar el tiempo previsto.

Siendo esto muy importante para el desarrollo del proyecto no se debería descuidar estos trámites. Es importante iniciarlos inmediatamente sea aprobado el plan de negocios; en el caso que existiera una variación en los tiempos ya establecidos, se deberá reestructurar el cronograma.

7.3.2 Adecuación de las instalaciones

Para las adecuaciones del taller mecánico se, necesitará de una serie de adecuaciones tanto en las áreas de mecánica como en las oficinas. Las cuales necesitarán de equipos y herramientas, materiales, muebles, enseres, para ser instalados. Por lo que podrían existir demoras en los tiempos de entrega y a la vez repercutir a la hora de puesta en marcha del negocio. En caso de existir algún imprevisto en este proceso, como medida se invertirá más en mano de obra para agilizar la adecuación.

7.3.3 Diseño de página web y software del negocio

El diseño de software del negocio, y la creación de la página web es muy importante para la marcha de las actividades de la empresa, por lo que se deberá contar con estos elementos.

Para prevenir demoras, en primera instancia se cotizará y se tendrá fechas establecidas para la entrega de cada uno.

7.3.4 Contratación del Personal

Aunque se ha estimado un tiempo de 45 días para el reclutamiento, selección y contratación del personal, esto se puede ver afectado bajo por otras circunstancias como son: no encontrar los perfiles adecuados, que no haya respuesta al aviso de reclutamiento, entre otros. Lo que impediría el inicio de actividades en la fecha prevista, de suceder esto se destinará un presupuesto para esta actividad y recurrir a bolsas de trabajo en Internet.

8 CAPITULO VIII: RIESGOS CRÍTICOS, PROBLEMAS Y

SUPUESTOS

A continuación se determinarán los supuestos y criterios empleados en el desarrollo del taller mecánico. Se mencionarán los principales riesgos y problemas principales del negocio, que deberán ser tomados en cuenta, y sus respectivos planes de contingencia.

8.1 SUPUESTOS Y CRITERIOS UTILIZADOS

- Q2 Saloon Talleres iniciará su actividad en la ciudad de Quito, a partir del tercer año de estar consolidado en la ciudad, buscará la expansión dentro de la ciudad de Guayaquil.
- El mercado objetivo al cual se dirigirá Q2 Saloon Talleres es a vehículos de alta Gama de la ciudad Quito.
- Se busca tener alianzas con los diferentes proveedores, para poder realizar las diferentes promociones que brindará el taller Mmecánico
- Acorde con la investigación de mercado, el taller mecánico se ubicará en la zona norte de la ciudad, por su fácil acceso y ubicación.

8.2 RIESGOS Y PROBLEMAS PRINCIPALES

8.2.1 Reacción de la competencia

Debido a la alta competencia que existe entre los talleres mecánicos especializados en vehículos de alta gama dentro de la ciudad de Quito, se ha decidido como estrategia de ingreso competir con precios más bajos que los de la competencia.

8.2.2 Cambios gubernamentales

Q2 Saloon Talleres puede verse afectado de los cambios que puedan darse dentro del ministerio de medio ambiente, en cuanto alguna ordenanza que pueda existir hacia los taller mecánicos.

8.2.3 Riesgos Internos

Q2 Saloon Talleres tendrá un personal altamente capacitado y con años de experiencia dentro de este ámbito, y en constantes capacitaciones sobre el tema, el cual sería un riesgo para la empresa perder uno de ellos. Por lo cual para que no exista esto, los empleados tendrán un sueldo acorde a su área, existiendo motivaciones, premios para los mejores trabajadores. Pero con esto no se está seguro que algún empleado quiera renunciar, por lo cual se tendrá una base de datos de posibles empleados.

9 CAPITULO IX: PLAN FINANCIERO

En este capítulo se establecerá la estructura financiera del proyecto, y se estudiará la manera de evaluar su rentabilidad y factibilidad a lo largo del tiempo estimado.

9.1 INVERSIÓN INICIAL

La inversión inicial es el aporte de dinero a una empresa o a un determinado proyecto, que el inversionista desembolsa en el momento inicial para poner en marcha el proyecto; es decir, esto se constituye en capital de trabajo. (<http://templeton.es/spain>)

La inversión de activos dentro del inicio de la empresa es fundamental para operar una expansión del negocio. Por ello es necesario considerar la realización de inversiones en activos, tales como:

Tabla N° 62 Inversión en activos

Q2 SALOON TALLERES INVERSIÓN ACTIVOS FIJOS	
COSTO HISTÓRICO	TOTAL USD.
Maquinaria y Equipo	89.940,00
Equipos de Computación	2.000,00
Equipos de Oficina	1.500,00
Muebles y Enseres	7.450,00
Imagen y pagina web de la empresa	2.660,00
TOTAL ACTIVOS FIJOS	103.550,00

El más relevante del activo como inversión inicial de la empresa constituye la maquinaria y el equipo, necesarios para poner en marcha el funcionamiento del taller mecánico, cabe indicar que las adecuaciones se las realizará en un local de arriendo.

9.2 FUENTES DE INGRESOS

La empresa se dedicará a la reparación y mantenimiento de vehículos.

Para la proyección de los servicios mecánicos en general, se utilizaron unidades en servicio anuales, y montos de los ingresos anuales por dichos servicios. Se consideraron dos variables para la proyección: un crecimiento natural del mercado de servicio mecánico en el Ecuador (3%), el crecimiento natural del PIB (4%).

Tabla N° 63 Estimación de ingresos proyectado

PROYECCIÓN DEL SERVICIO EN UNIDADES	Tasa de crecimiento del mercado de servicio de vehículos				
	TASA PROYECCIÓN 3% INFRACCION (DEL PRECIO DEL SERVICIO)				
AÑOS	2013	2014	2015	2016	2017
UNIDADES EN SERVICIO NORMAL	1.152	1.728	2.016	2.304	2.592
INGRESOS PROYECTADOS SERVICIOS GENERALES	345.600	444.960	549.971	660.881	777.952
PROYECCIÓN DEL SERVICIO EN UNIDADES	Tasa de crecimiento del Ecuador (proyección)				
	TASA PROYECCIÓN 4% MERCADO NACIONAL				
AÑOS	2013	2014	2015	2016	2017
UNIDADES EN SERVICIO NORMAL	1.152	1.728	2.016	2.304	2.592
INGRESOS PROYECTADOS SERVICIOS GENERALES	359.424	462.758	571.969	687.317	809.070

9.3 COSTOS FIJOS VARIABLES Y SEMIVARIABLES

Los costos y gastos más importantes para la empresa constituyen los costos directos, ya que estos son los que se utilizan tanto en el servicio de mecánica, enderezada, pintura y lavado.

Tabla N° 64 Valoración de costos y gastos

VALORACIÓN DE COSTOS FIJOS VARIABLES Y SEMIVARIABLES

RUBROS	COSTOS 2013	
	FIJOS	VARIABLES
COSTOS DIRECTOS		
Mano de Obra Directa	45.000	
Insumos de mecánica	46.080	
Materiales de enderezada	26.880	
Materiales de pintura	38.400	
Materiales de lavado	21.374	
Arriendo	24.000	
COSTOS INDIRECTOS		
Servicios básicos		4.800
Suministros de Oficina		1.800
Sueldos administrativos		38.160
Depreciación		9.955,60
Otros costos indirectos		19.695,00
Amortización		532,00
Subtotales	201.734	74.943
Total de Costos		276.676,60
Gastos Financieros		8.121,83
Gastos de Ventas		5340
Subtotales		290.138,43
Costo Total		290.138,43

9.4 MARGEN BRUTO Y MARGEN OPERATIVO

Tanto el margen bruto y operacional estimados bordean el 19.59% del servicio prestado en tasa media por los cinco años estipulados en la proyección, considerando que tengamos un incremento de un vehículo diario para el arreglo mecánico.

Tabla N° 65 Márgenes de operación de la empresa.

UTILIDAD OPERACIONAL					
RUBROS	AÑOS				
	2013	2014	2015	2016	2017
Ventas Netas	345.600	444.960	549.971	660.881	777.952
Costos directos	201.734	262.254	325.195	390.234	456.574
= UTILIDAD BRUTA	143.866,00	182.705,80	224.775,35	270.647,04	321.377,62
- Gastos de Administración	74.942,60	77.190,88	79.506,60	81.891,80	84.348,56
- Gastos Financieros	8.121,83	8.365,48	8.616,45	8.874,94	9.141,19
-Gastos de Ventas	5.340,00	5.500,20	5.665,21	5.835,16	6.010,22
- Otros Gastos Operacionales		486,10	500,68	515,70	531,17
= UTILIDAD OPERACIONAL	55.461,57	91.163,14	130.486,41	173.529,43	221.346,48
% UTILIDAD APERACIONAL ANUAL	16,05%	17,66%	19,42%	21,36%	23,50%

9.5 ESTADO DE RESULTADOS ACTUAL Y PROYECTADO

En la utilidad neta del año 2013 de la empresa se consideró el 16.05%, puesto que el margen de utilidad en el mercado de servicio de mecánica se sitúan en 20%. Los costos de los insumos en fábrica internacionalmente son pequeños.

Tabla N° 66 Utilidad neta

ESTADO DE RESULTADOS ACTUAL Y PROYECTADO					
RUBROS	AÑOS				
	2013	2014	2015	2016	2017
Ventas Netas	345.600,00	444.960,00	549.970,56	660.881,29	777.951,69
Costos Directos	201.734,00	262.254,20	325.195,21	390.234,25	456.574,07
= UTILIDAD BRUTA	143.866,00	182.705,80	224.775,35	270.647,04	321.377,62
- Gastos de Administración	74.942,60	77.190,88	79.506,60	81.891,80	84.348,56
-Gastos de Ventas	5.340,00	5.500,20	5.665,21	5.835,16	6.010,22
-Otros gastos operacionales		486,10	500,68	515,70	531,17
= UTILIDAD OPERACIONAL	63.583,40	99.528,62	139.102,86	182.404,37	230.487,67
- Gastos Financieros	8.121,83	8.365,48	8.616,45	8.874,94	9.141,19
= UTILIDAD ANTES DE PARTICIPACIÓN	55.461,57	91.163,14	130.486,41	173.529,43	221.346,48
- 15% de Participación Trabajadores	8.319,24	13.674,47	19.572,96	26.029,41	33.201,97
= UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS	47.142,33	77.488,67	110.913,45	147.500,01	188.144,51
- 23% Impuesto a la Renta	10.842,74	17.822,39	25.510,09	33.925,00	43.273,24
= UTILIDAD NETA	36.299,60	59.666,27	85.403,35	113.575,01	144.871,27

9.6 BALANCE GENERAL ACTUAL Y PROYECTADO

La empresa estima mantener una inversión del 40% como capital propio equivalente a 60000,00 usd y acceder a un financiamiento bancario del 60% por un valor de 90000,00, el mismo que apalancaría el movimiento de la empresa por un periodo de cinco años. Además se considera que los servicios prestados en la empresa se harán con las condiciones adecuadas, por tanto, la empresa no se verá forzada a tomar líneas de crédito que aumenten su margen de costos financieros.

Tabla Nº 67 Estado de situación financiera proyectado

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA PROYECTADO					
PERIODO DEL 2013 AL 2017					
VALORADO EN DOLARES AMERICANOS					
DETALLE	2.013	2.014	2.015	2.016	2.017
ACTIVOS					
ACTIVOS DISPONIBLES	51.098,74	53.708,61	56.454,48	66.065,92	79.706,22
Caja Bancos	1.098,74	1.208,61	1.329,48	7.082,17	16.593,61
Inventarios	50.000,00	52.500,00	55.125,00	58.983,75	63.112,61
ACTIVOS FIJOS	90.334,33	79.778,67	69.223,00	59.334,00	49.445,00
Maquinaria y Equipo	89.940,00	89.940,00	89.940,00	89.940,00	89.940,00
Equipos de Computación	2.000,00	2.000,00	2.000,00		
Equipos de Oficina	1.500,00	1.500,00	1.500,00	1.500,00	1.500,00
Muebles y Enseres	7.450,00	7.450,00	7.450,00	7.450,00	7.450,00
- Dep. Acumulada Maquinaria y Equipo	- 8.994,00	- 17.988,00	- 26.982,00	- 35.976,00	- 44.970,00
- Dep. Acumulada Equipos de Computación	- 666,67	- 1.333,33	- 2.000,00		
- Dep. Acumulada Equipos de Oficina	- 150,00	- 300,00	- 450,00	- 600,00	- 750,00
- Dep. acumulada Muebles y Enseres	- 745,00	- 1.490,00	- 2.235,00	- 2.980,00	- 3.725,00
ACTIVOS DIFERIDOS	2.128,00	1.596,00	1.064,00	532,00	-
Imagen logo de la empresa	1.800,00	1.800,00	1.800,00	1.800,00	1.800,00
Página w eb de la empresa	860,00	860,00	860,00	860,00	860,00
-Amortización Activos diferidos	- 532,00	- 1.064,00	- 1.596,00	- 2.128,00	- 2.660,00
OTROS ACTIVOS	6.438,93	8.048,66	10.060,83	12.576,04	15.720,04
TOTAL DE ACTIVOS	150.000,00	141.535,94	135.738,30	137.975,96	144.871,27
PASIVOS					
PASIVO A LARGO PLAZO					
Prestamos Bancarios	75.312,94	59.129,74	41.297,99	21.649,76	-
TOTAL DE PASIVO	75.312,94	59.129,74	41.297,99	21.649,76	-
PATRIMONIO					
Aporte futuras capitalizaciones	38.387,46	22.667,25	8.957,01	2.751,18	
Utilidad del ejercicio	36.299,60	59.666,27	85.403,35	113.575,01	144.871,27
TOTAL DEL PATRIMONIO	74.687,06	82.333,52	94.360,36	116.326,19	144.871,27
TOTAL DEL PASIVO MAS PATRIMONIO	150.000,00	141.463,26	135.658,35	137.975,95	144.871,27

9.7 FLUJO DE EFECTIVO ACTUAL Y PROYECTADO

Se considera que la empresa mantiene márgenes de capital de trabajo propio del 40%, pero se debe considerar un préstamo bancario del 60% de la inversión inicial, el cual se pagaría en un lapso de 60 meses.

Tabla N° 68 Flujo de caja proyectado

FLUJO DE CAJA DEL INVERSIONISTA							
Años	Utilidad neta	Depreciación y	Capital	cap. Inversion	Préstamo	pago prestamo	Flujo
		Amortización (+)	de trabajo (+)	(+)	(+)	(-)	de efectivo (=)
0				60.000,00	90.000,00		
2013	36.299,60	11.087,67	47.387,27			14.687,06	32.700,21
2014	59.666,27	11.087,67	70.753,94			16.183,20	54.570,74
2015	85.403,35	11.087,67	96.491,02			17.831,75	78.659,27
2016	113.575,01	10.421,00	123.996,01			19.648,23	104.347,78
2017	144.871,27	10.421,00	155.292,27			21.649,76	133.642,51

9.8 PERIODO DE RECUPERACIÓN DEL CAPITAL

La inversión inicial se la pagará a partir del tercer año de operación, es decir, que a partir de ese periodo, se puede considerar que la recuperación de capital, mantiene un nivel óptimo y apropiado para la apertura de nuevas líneas de servicio en el ámbito automotriz.

Tabla N° 69 Proyección de flujo actualizado y acumulado

PERIODO DE RECUPERACION DEL CAPITAL				
AÑOS	FLUJO EFECTIVO	FLUJO ACTUALIZADO	FLUJO ACUMULADO	
2012	- 150.000,00	- 150.000,00	- 150.000,00	
2013	36.299,60	32.700,21	- 117.299,79	
2014	59.666,27	54.570,74	- 62.729,05	
2015	85.403,35	78.659,27	15.930,23	
2016	113.575,01	104.347,78	120.278,01	
2017	144.871,27	133.642,51	253.920,52	

9.9 CONTROL DE COSTOS IMPORTANTES (ÍNDICES FINANCIEROS)

Un indicador financiero es una relación de las cifras sacadas de los estados financieros y demás informes de una empresa, con el propósito de establecer el nivel de rentabilidad, endeudamiento y liquidez en el comportamiento de un periodo económico de la empresa.

Tabla N° 70 Índices Financieros del escenario óptimo apalancado

INDICES FINANCIEROS						
RATIOS	2013	2014	2015	2016	2017	FORMULA
LIQUIDEZ	1,99	2,39	3,29	6,37		ACT.CIRCULANTE/PAS.CIRCULANTE
ROA(ACT-FIJO)	3,83	5,58	7,94	11,14	15,73	VENTAS/ACTIVO FIJO
ROA(ACT.TOTAL)	2,30	3,14	4,05	4,79	5,37	VENTAS/ACTIVO
ENDEUDAMIENTO	0,50	0,42	0,30	0,16	-	PASIVO/ACTIVO
RENTABILIDAD	0,24	0,42	0,63	0,82	1,00	UTILIDAD NETA/ACTIVO
ROE	0,49	0,72	0,91	0,98	1,00	UTILIDAD NETA/PATRIMONIO
RENTABILIDAD	1,93	2,22	2,38	2,33	2,22	UTILIDAD BRUTA/PATRIMONIO
ROS	0,11	0,13	0,16	0,17	0,19	UTILIDAD NETA/VENTAS

El índice financiero de liquidez permite obtener una idea de cuántos dólares se obtienen por cada dólar de préstamos; se observa que es creciente su accionar, igualmente las ROA de activos tanto fijos como totales.

El marcador financiero de endeudamiento baja debido a que se van cancelando las obligaciones a cinco años, el índice de rentabilidad aumenta por el crecimiento de ventas y por el decrecimiento de obligaciones a pagar.

El indicador de rentabilidad sobre ventas aumenta conforme se obtienen mejores desempeños y la línea de negocio aumenta.

9.10 VALUACIÓN

La inversión inicial se la pagará a partir del tercer año de operación, es decir, que a partir de ese periodo, se puede considerar que la recuperación de capital, mantiene un nivel óptimo y apropiado que según el valor actual neto nos sirve para la apertura de nuevas líneas de servicio en el ámbito automotriz.

Tabla N° 71 Retorno del inversionista desde la óptica del VAN

VALOR ACTUAL NETO (INVERSIONISTA)		
AÑOS	APALANCADO	DESAPALANCAMIENTO
0	- 150.000,00	- 150.000,00
1	36.299,60	32.700,21
2	59.666,27	54.570,74
3	85.403,35	78.659,27
4	113.575,01	104.347,78
5	144.871,27	133.642,51
VNA	84.100,23	64.696,90

El beta del sector mecánico nacional bordea el 60%. Los impuestos calculados para el estado se sitúan en un 23%. Por ello, y considerando que el margen esperado por el inversionista es del 2.43%, se toman en cuenta los costos promedios del capital.

Tabla N° 72 Cálculo del CPPC y del CAPM

COSTO PROMEDIO PONDERADO DE CAPITAL			
El modelo de precios de bienes de capital (CAPM)			
$CAPM = r_f + \beta(r_m - r_f)$			
Donde: r_f = Tasa libre de riesgo β = Beta $r_m - r_f$ = Premio por riesgo			
www.damodaran.com			
BETA DESAPALANCADA	60,00%	TASA LIBRE RIESGO	2,20%
NIVEL DE APALANCAMIENTO	0,00%	BETA APALANCADA	60,00%
IMPUESTOS	23,00%	RENDIMIENTO DEL MERCADO	38,00%
BETA APALANCADA	60,00%	CAPM	2,43%
Rs			2,43%
S			40,00%
Rd			9,74%
D			60,00%
t			23,00%
CPPC			5,47%

Tomado de: www.damodaran.com, 2012.

Se realizaron simulaciones de escenarios bajo la óptica de los niveles de crecimiento tanto del sector mecánico con un crecimiento sostenido del 3% anual para el escenario normal, y el crecimiento del país para el escenario normal al 4%.

Tabla N° 73 Análisis de escenarios bases

ANÁLISIS DEL PROYECTO	RETORNO PARA EL INVERSIONISTA			
	APALANCADO		DESAPALANCADO	
	TIR	VAN	TIR	VAN
OPTIMO	81%	320.295,40	78%	302.372,43
NORMAL	38%	84.100,23	34%	64.696,90
PESIMO	25%	20.231,40	20%	828,07

A esto se complementa una división de escenarios con y sin apalancamiento bajo un escenario con recursos 100% propios y con un préstamo de USD 90.000,00 en un plazo de pago de 5 años.

El mejor escenario es el desapalancamiento óptimo, en el cual los ingresos son mayores que los pagos de interés que se deben realizar.

9.11 PUNTO DE EQUILIBRIO

En el año 2013 nuestro punto de equilibrio esta en los 600 servicios mecánicos y nuestros ingresos en equilibrio son de 180036.03 según la siguiente manera de cálculo, los costos fijos divididos para el precio de venta menos el costo de variable unitario es igual al Punto de Equilibrio de unidades y esta multiplicadas por el precio nos dan el Punto de Equilibrio de ingresos.

Tabla Nº 74 Punto de equilibrio

PUNTO DE EQUILIBRIO	
COSTES FIJOS:	74943
COSTES VARIABLES UNITARIOS:	175,12
PRECIO UNITARIO:	300
UMBRAL DE RENTABILIDAD:	600,1201153 UNIDADES
	180036,0346 INGRESOS

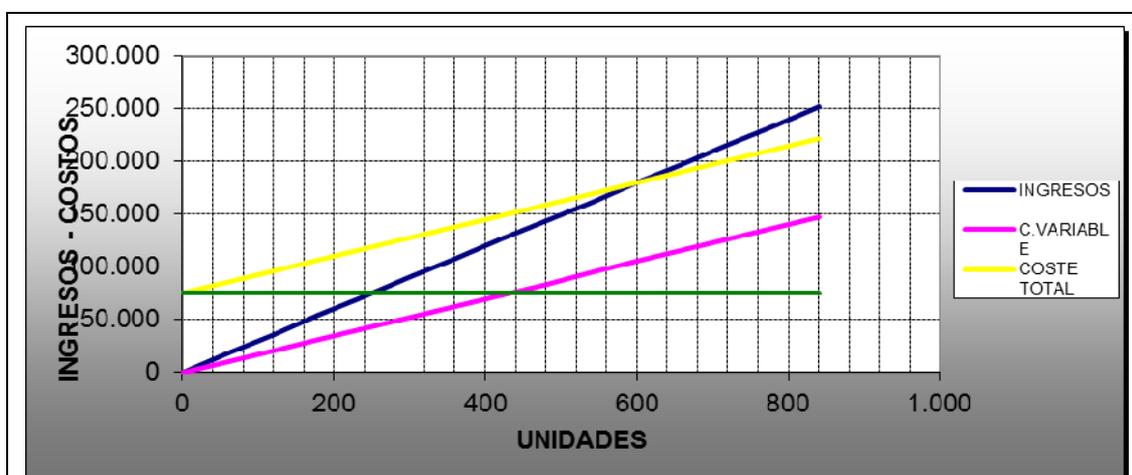


Figura Nº 47: Punto de Equilibrio

10 CAPITULO X: PROPUESTA DE NEGOCIO

En este capítulo se analizará el financiamiento deseado, la estructura del capital y el retorno de los inversionistas.

10.1 FINANCIAMIENTO DESEADO

La decisión de inmovilizar capital para proceder a arriesgar fondos en una empresa tiene el propósito de obtener una rentabilidad; por ello, lo ideal es tomar decisiones con base en una tasa de rentabilidad o tasa interna de retorno superior al costo de los capitales que se empleen. (Carratala, 2005, p. 69).

Las decisiones de financiamiento se fundamentan en dos posibilidades sustanciales: 1) realizar proyectos de inversión con capital propio y 2) realizar proyectos de inversión con capital ajeno.

Las dos son válidas, el principal problema que se da con financiarse al 100% con capital propio es inmovilizar capitales que pueden generar rentabilidades altas en el corto periodo, por ello lo ideal es financiarse de forma parcial con entidades financieras a bajos porcentajes de interés que permitan pagar el financiamiento y además obtener una ganancia al corto plazo

10.2 ESTRUCTURA DE CAPITAL Y DEUDA BUSCADA

Según el análisis financiero se consideró como mejor escenario obtener un endeudamiento del 60% de la inversión inicial principalmente en capital de trabajo, en el cual el inversionista entregaría el 40% para la compra de activos fijos, los recursos bancarios se financiarán al promedio de la tasa de interés para empresas medianas, que se encuentran en el 9.74% de tasa activa Banco Pichincha.

Tabla Nº 75 Estructura de inversión

ESTRUCTURA DE CAPITAL Y DEUDA BUSCADA						
INVERSIÓN	VALOR USD.	% INV. TOTAL	RECURSOS PROPIOS		RECURSOS TERCEROS	
			%	VALORES	%	VALORES
Activos Fijos	100.890,00	67,26%	40,00%	60.000,00	27,26%	40.890,00
Activos Diferidos	2.660,00	1,77%			1,77%	2.660,00
Capital de Trabajo	46.450,00	30,97%			30,97%	46.450,00
Inversión Total	150.000,00	100,00%	40,00%	60.000,00	60,00%	90.000,00

Para el crédito se considera un monto de USD noventa mil y un plazo de pago por cinco años con cuotas fijas de USD 1900,74 mensuales, que permitirá pagar la deuda en un lapso adecuado.

Tabla Nº 76 Condiciones de Financiamiento Bancario

CUADRO DE AMORTIZACIÓN DEL PRÉSTAMO					
importe	90.000,00			PAGOS TOTALES	
años	5			PRINCIPAL	90.000,00
interés nominal	0,0974			INTERESES	24.044,44
período de pago	12			TOTAL	114.044,44
tipo amortización (francés)	1				
www.economia-excel.com					
Meses	Cuota	Intereses	Amortización	Amortizado	Pendiente
-					90.000,00
1	1.900,74	730,50	1.170,24	1.170,24	88.829,76
2	1.900,74	721,00	1.179,74	2.349,98	87.650,02
3	1.900,74	711,43	1.189,31	3.539,29	86.460,71
4	1.900,74	701,77	1.198,97	4.738,26	85.261,74
5	1.900,74	692,04	1.208,70	5.946,96	84.053,04
6	1.900,74	682,23	1.218,51	7.165,47	82.834,53
7	1.900,74	672,34	1.228,40	8.393,87	81.606,13
8	1.900,74	662,37	1.238,37	9.632,24	80.367,76
9	1.900,74	652,32	1.248,42	10.880,67	79.119,33
10	1.900,74	642,19	1.258,56	12.139,22	77.860,78
11	1.900,74	631,97	1.268,77	13.407,99	76.592,01
12	1.900,74	621,67	1.279,07	14.687,06	75.312,94
13	1.900,74	611,29	1.289,45	15.976,51	74.023,49
14	1.900,74	600,82	1.299,92	17.276,43	72.723,57
15	1.900,74	590,27	1.310,47	18.586,90	71.413,10
16	1.900,74	579,64	1.321,10	19.908,00	70.092,00
17	1.900,74	568,91	1.331,83	21.239,83	68.760,17
18	1.900,74	558,10	1.342,64	22.582,46	67.417,54
19	1.900,74	547,21	1.353,53	23.936,00	66.064,00
20	1.900,74	536,22	1.364,52	25.300,52	64.699,48
21	1.900,74	525,14	1.375,60	26.676,12	63.323,88
22	1.900,74	513,98	1.386,76	28.062,88	61.937,12
23	1.900,74	502,72	1.398,02	29.460,90	60.539,10
24	1.900,74	491,38	1.409,36	30.870,26	59.129,74
25	1.900,74	479,94	1.420,80	32.291,07	57.708,93
26	1.900,74	468,40	1.432,34	33.723,40	56.276,60
27	1.900,74	456,78	1.443,96	35.167,36	54.832,64
28	1.900,74	445,06	1.455,68	36.623,05	53.376,95
29	1.900,74	433,24	1.467,50	38.090,54	51.909,46
30	1.900,74	421,33	1.479,41	39.569,95	50.430,05
31	1.900,74	409,32	1.491,42	41.061,37	48.938,63
32	1.900,74	397,22	1.503,52	42.564,89	47.435,11
33	1.900,74	385,01	1.515,73	44.080,62	45.919,38
34	1.900,74	372,71	1.528,03	45.608,65	44.391,35
35	1.900,74	360,31	1.540,43	47.149,08	42.850,92
36	1.900,74	347,81	1.552,93	48.702,01	41.297,99
37	1.900,74	335,20	1.565,54	50.267,55	39.732,45
38	1.900,74	322,50	1.578,25	51.845,79	38.154,21
39	1.900,74	309,68	1.591,06	53.436,85	36.563,15
40	1.900,74	296,77	1.603,97	55.040,82	34.959,18
41	1.900,74	283,75	1.616,99	56.657,81	33.342,19
42	1.900,74	270,63	1.630,11	58.287,92	31.712,08
43	1.900,74	257,40	1.643,34	59.931,27	30.068,73
44	1.900,74	244,06	1.656,68	61.587,95	28.412,05
45	1.900,74	230,61	1.670,13	63.258,08	26.741,92
46	1.900,74	217,06	1.683,69	64.941,76	25.058,24
47	1.900,74	203,39	1.697,35	66.639,11	23.360,89
48	1.900,74	189,61	1.711,13	68.350,24	21.649,76
49	1.900,74	175,72	1.725,02	70.075,26	19.924,74
50	1.900,74	161,72	1.739,02	71.814,28	18.185,72
51	1.900,74	147,61	1.753,13	73.567,41	16.432,59
52	1.900,74	133,38	1.767,36	75.334,77	14.665,23
53	1.900,74	119,03	1.781,71	77.116,48	12.883,52
54	1.900,74	104,57	1.796,17	78.912,65	11.087,35
55	1.900,74	89,99	1.810,75	80.723,40	9.276,60
56	1.900,74	75,30	1.825,45	82.548,84	7.451,16
57	1.900,74	60,48	1.840,26	84.389,11	5.610,89
58	1.900,74	45,54	1.855,20	86.244,31	3.755,69
59	1.900,74	30,48	1.870,26	88.114,56	1.885,44
60	1.900,74	15,30	1.885,44	90.000,00	0,00

10.3 USO DE FONDOS

La inversión inicial que se realizaría es de 150000,00 usd, cuyo 67.26% se destinará a la compra de los activos fijos y el 1.77% de activos diferidos, necesarios para la operación de la empresa. Por ello, el capital de trabajo es de 30.97% tomando en cuenta que al ser un negocio de apertura se necesita invertir en inventarios de repuestos, accesorios, insumos etc.

Tabla Nº 77 Estructura del uso de fondos del proyecto

USO DE FONDOS		
INVERSIÓN	VALOR USD.	% INV. TOTAL
Activos Fijos	100.890,00	67,26%
Activos Diferidos	2.660,00	1,77%
Capital de Trabajo	46.450,00	30,97%
Inversión Total	150.000,00	100,00%

10.4 RETORNO PARA EL INVERSIONISTA

Considerando un escenario ideal optimista, se observa el crecimiento que han mantenido las empresas de servicio mecánico en los últimos años; además; esto permite una TIR del 81% y un VAN de USD 320295.40 con apalancamiento y del 78% en TIR y un VAN de 302372.43 USD, que en términos de proyecto de empresa muestra excelente comportamiento.

Tabla Nº 78 Análisis de datos del Proyecto

ANALISIS DEL PROYECTO	RETORNO PARA EL INVERSIONISTA			
	APALANCADO		DESAPALANCADO	
	TIR	VAN	TIR	VAN
OPTIMO	81%	320.295,40	78%	302.372,43
NORMAL	38%	84.100,23	34%	64.969,90
PESIMO	25%	20.231,40	20%	828,07

11 CAPITULO XI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El capítulo final comprenderá las conclusiones y recomendaciones que fueron fijadas de acuerdo con la valuación del proyecto.

11.1 CONCLUSIONES

- Se trabajará con un Capital de 150.000 dólares los cuales el 40% serán propios y el 60% será obtenido por una entidad bancaria por un tiempo de 60 meses lo cual se concluyó que esto ayudará a la giro y desenvolvimiento del negocio.
- Se conoció que el proyecto es viable mediante el plan financiero realizado, por lo cual se concluyó que se debería ponerlo en marcha de acuerdo al cronograma realizado.
- A través de investigación exploratoria y las encuestas, grupos focales y entrevista con el experto, se identifica que los personas gustan del cuidado de su vehículo, pero a la vez se olvidan de los correctos mantenimientos que se le debe dar a su vehículo por motivos de descuido, lo cual se concluyó que se debería dar un seguimiento posventa.
- Del análisis financiero realizado de los posibles escenarios en los cuales podría desenvolverse el negocio, se concluye que el nivel de apalancamiento óptimo y normal por el cual se deberá optar es del 81% y 38%, a fin de reducir cualquier riesgo y obtener mayor rentabilidad.
- De acuerdo al plan financiero realizado con el escenario normal con y sin apalancamiento se concluye de los resultados obtenidos del TIR (Tasa Interna de Retorno) y un VAN(Valor Actual Neto), el proyecto es financieramente viable.

- De acuerdo al plan financiero realizado, se obtuvo como resultado que a partir del tercer año, se comenzaría a tener ganancias muy favorables para Q2 Saloon Talleres.
- Se concluyó que a los clientes les gustaría la idea de implementarse un Taller Mecánico Multimarca en la ciudad de Quito en la zona norte , enfocado a vehículos de alta gama ofreciéndoles los servicios de mecánica, enderezada, pintura y lavado.

11.2 RECOMENDACIONES

Se recomienda poner en marcha el plan. Es así que para su adecuado funcionamiento se debería tomar en cuenta los siguientes puntos:

- Se deberá inyectar mas recursos en el tema de publicidad a partir del segundo año, para así captar nuevos clientes y aumentar mas vehículos diarios de los propuestos
- Aplicar promociones continuas que den incentivo al cliente a realizar cualquier servicio en Q2 Saloon Talleres.
- Anualmente se deberá definir la planeación estratégica de la compañía para así medir los objetivos de la empresa, como también las estrategias para el debido crecimiento y posicionamiento en la industria automotriz según las exigencias del mercado.
- Realizar Investigaciones de mercado de una manera constante, para lograr identificar los hábitos de consumo del segmento, gustos y preferencias.
- Es muy importante realizar el proceso de selección y capacitación al personal que trabaje en el Taller Mecánico, contando con personas

especializadas y competentes con experiencia en las distintas áreas en las cuales desempeñan.

- Como medida para disminuir el riesgo y aumentar la rentabilidad del negocio, en base a los resultados obtenidos en el plan financiero, se recomienda apalancar el proyecto bajo un préstamo bancario.
- A partir del segundo año Q2 Saloon Talleres deberá aumentar un vehículo diario para cumplir con los objetivos financieros y de la empresa.

REFERENCIAS

- Agencia Pública de noticias de Quito. (2012). *INEC entregó resultados del Censo 2010 al Municipio de Quito*. Recuperado el 28 de Mayo de 2012 de http://www.noticiasquito.gob.ec/Noticias/news_user_view/inec_entrego_resultados_del_censo_2010_al_municipio_de_quito--4406
- Asociación de Empresas Automotrices del Ecuador. (2010). *Tasas Impuestos*. Recuperado el 8 de Julio de 2012 de <http://www.aeade.net/web/>
- Asociación de Empresas Automotrices del Ecuador. (2011). *Restricciones*. Recuperado el 25 de Julio de 2012 de <http://www.aeade.net/web/>
- Banco Central del Ecuador. (2012). *Estadística macroeconómica*. Recuperado el 30 de abril de 2012 de <http://www.bce.fin.ec/frame.php?CNT=ARB0000019>
- Banco Central del Ecuador. (2012). *Riesgo país*. Recuperado el 29 de abril de 2012 de http://www.bce.fin.ec/resumen_ticker.php?ticker_value=riesgo_pais
- BARDELLINI, J. (2005). *Análisis del Sector Automotor Ecuatoriano*. Recuperado el 29 de abril de 2012 de <http://www.bce.fin.ec/documentos>
- Caja de Herramientas Infopyme (s.f.). *¿Cómo armar un plan de negocios?* Recuperado el día 10 de junio del 2012 de <http://www.infomipyme.com/Docs/GT/Offline/inicioempresa/armarplan>
- Cámara de la Industria Automotriz Ecuatoriana. (2012). *Industria Automotriz Ecuatoriana*. Recuperado el 29 de abril de 2012 de <http://www.cinae.org.ec>
- Centro Internacional de Investigación para el Desarrollo (CIID). (2002). *Estructura organizacional*. Recuperado el 27 de abril de 2012 de http://www.iisd.org/sdcn/members_idrc_es.htm
- Crecenegocios.com. (SF). *El modelo de las cinco fuerzas de Porter*. Recuperado el 20 de Junio de 2012 de <http://www.crecenegocios.com/estrategias-genericas-de-michael-porter>
- Damodaran. (2013). *Cálculo del CPPC y del CAPM*. Recuperado el 25 de Abril de 2013 <http://pages.stern.nyu.edu/~adamodar/>
- Departamentos. (2013). *Requisitos para la obtención del Ruc*. Recuperado el 22 de Febrero de 2013 de <http://www.departamentos.com.ec/blog/42-temas-de-interes/86-requisitos-para-sacar-el-ruc.html>

- Derecho Ecuador. (2013). *Política de Trabajo y Seguridad Laboral*. Recuperado el 3 de Marzo de 2013 de http://www.derechoecuador.com/?option=com_gsearch&Itemid=117&cx=014836614362806570299%3Ah3gju_r-ibm&cof=FORID%3A11&ie=UTF-8&q=politica+de+trabajo+y+seguridad+social&sa=Buscar&siteurl=www.derechoecuador.com%2F&ref=&ss=7759j2160017j38
- Diario hoy. (2013). *Salario Mínimo 2013*. Recuperado el 18 de Junio de 2013 de <http://www.hoy.com.ec/noticias-ecuador/se-espera-que-para-2013-el-salario-minimo-llegue-a-321-565584.html>
- Diccionario Financiero. (2013). *Inversión Inicial*. Recuperado el 20 de Abril de 2013 de http://www.templeton.es/spain/jsp_cm/guide/glossary_i.jsp
- Distrito Metropolitano Quito. (2013). Licencia Metropolitana Única para el Ejercicio de Actividades Económicas – LUAE. Recuperado el 5 de Febreo de 2013 de <http://www.quito.gob.ec/index.php?option=com>
- Ecuador en Cifras. (2011). *Producto Interno Bruto*. Recuperado el 18 de Mayo de 2012 de <http://www.ecuadorencifras.com/cifras-inec/pib.html#tpi=1>
- Ecuador Legal Online. (2013). Terminación de la Relación Laboral. Recuperado el 5 de Marzo de 2013 de <http://www.ecuadorlegalonline.com/search/?cx=partner-pub-5658292153651748%3A3506212973&cof=FORID%3A10&ie=UTF-8&q=politicas+de+empleo&sa.x=0&sa.y=0&sa=search>
- Fred, David. (2008). *Conceptos de Administración Estratégica*. México: Pearson Education.
- Galindo, C. (2006). *Manual para la Creación de Empresas*. Bogotá: 2da. Edición. Ecoe Ediciones.
- Google Maps. (2013). Mapa Quito. [http://maps.google.com.ec/maps?q=%20revista%20Criterios%20en%20su%20número%20139%20\(2010%2C%20p.%2065\)%2C&psj=1&bav=on.2,or.r_qf.&biw=1427&bih=671&um=1&ie=UTF-8&hl=es&sa=N&tab=wl](http://maps.google.com.ec/maps?q=%20revista%20Criterios%20en%20su%20número%20139%20(2010%2C%20p.%2065)%2C&psj=1&bav=on.2,or.r_qf.&biw=1427&bih=671&um=1&ie=UTF-8&hl=es&sa=N&tab=wl)
- INEC. (2010). Censo de Población y Vivienda 2010. Recuperado el 1 de Junio de 2012 de <http://redatam.inec.gob.ec/cgbibin/RbWebEngine.exe/PortalAction?&MODE=MAIN&BASE=CPV2010&MAIN=WebServeMain.inl>
- infopyme.com. (s.f.). El Flujograma. Recuperado el 10 de Enero de 2013 de: http://www.infopyme.com/Docs/GENERAL/Offline/GDE_04.htm
- Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos. INEC. Recuperado el 9 de junio de 2012 de www.inec.gov.ec

- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. (1996). *Seguro General de Riesgos del Trabajo*. Recuperado el 22 de septiembre de 2012 de <http://www.recaiecuador.com/Biblioteca%20Ambiental%20Digital/Accidentes%20de%20Trabajo.pdf>
- Malhotra, N. (2008). *Investigación de Mercados*. Quinta Edición. México: Editorial Pearson.
- Marketingyconsumo.com. (2010). *Segmentación Psicográfica*. Recuperado el 28 de diciembre de 2012 de <http://marketingyconsumo.com/tag/segmentacion-psicografica>.
- Ministerio Coordinador de Producción, Empleo y Competitividad. MCPEC. (2012). <http://www.produccion.gob.ec>
- Ministerio de Industria y Productividad. MIPRO. (2011-2012). <http://www.industrias.gob.ec>
- Organización de las Naciones Unidas. (2005). *Clasificación Industrial Internacional Uniforme de todas las actividades económicas. (CIIU)*. Recuperado el 29 de abril de 2012 de http://unstats.un.org/unsd/publication/SeriesM/seriesm_4rev3_1s.pdf
- Policía Nacional del Ecuador. (2012). *Infracciones de Tránsito*. Recuperado el 1 de Junio de 2012 de <http://www.policiaecuador.gob.ec/aplicaciones/consultasws/requisitos/infraccionestransito.pdf>
- Revista Judicial. *Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial*. Diario La Hora. Recuperado el 30 de abril de 2012 de http://www.derechoecuador.com/index.php?option=com_content&view=article&id=4103:ley-organica-de-transporte-terrestre-transito-y-seguridad-vial&catid=65:proyectos-de-ley-presentados
- Sampedro, José Luis. (1976). *La inflación en versión completa*. Madrid: Planeta.
- Sapag, Nassir & Sapag, Reinaldo. (1989). *Preparación y Evaluación de Proyectos*. México: McGraw Hill Interamericana de México.
- Servicio de Rentas Internas del Ecuador (2012): *Impuesto al Valor Agregado*. Recuperado el 25 de Mayo de 2012 de <http://www.sri.gob.ec/web/10138/102>
- Trámites Ciudadanos. (2013). *Línea de Fábrica*. Recuperado el 1 de Marzo de 2013 de http://www.tramitesciudadanos.gob.ec/tramite_imp.php?cd
- Walker, Boyd, Mullins y Larréché. (2003). *Marketing estratégico*. Madrid: McGraw Hill.

Web y Empresas (2012). *Las seis barreras de entrada de Michael Porter*. Recuperado el 29 de abril de 2012 de <http://www.webyempresas.com/las-seis-barreras-de-entrada>

ANEXOS

ANEXO 1

Q2 SALOON TALLERES				
DETALLE DE INVERSIÓN EN ACTIVOS				
CANTIDAD	COSTO HISTORICO	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL	TOTAL USD.
	Maquinaría y Equipo			89.940,00
2	Elevadores de vehículos	2.170,00	4.340,00	
1	Alineadora	8.000,00	8.000,00	
1	Balancadora	1.447,00	1.447,00	
1	Escaner de Vehículos	9.200,00	9.200,00	
1	Desenllantadora	2.073,00	2.073,00	
1	Vulcanizadora	4.287,00	4.287,00	
2	Aspiradora	480,00	960,00	
2	Hidrolavadoras	940,00	1.880,00	
2	Lijadoras Orbital	150,00	300,00	
1	Compresor	2.107,00	2.107,00	
1	Cargador de batería	444,00	444,00	
1	Pulidora	217,00	217,00	
1	Pistola neumatica	489,00	489,00	
1	Cabina de pintura	32.689,00	32.689,00	
1	Sistema de enderazado	17.000,00	17.000,00	
1	Soldadora	1.007,00	1.007,00	
2	Pistolas de Pintura	250,00	500,00	
1	Herramientas del taller	3.000,00	3.000,00	
	Equipos de Computación			2.000,00
2	Computadoras con accesorios	850,00	1.700,00	
2	impresoras a tinta	150,00	300,00	
	Equipos de Oficina			1.500,00
1	Central telefónica	500,00	500,00	
1	Teléfono fax	350,00	350,00	
1	Sistema de alarmas de seguridad	650,00	650,00	
	Muebles y Enseres			7.450,00
2	Escritorios Ejecutivos	650,00	1.300,00	
1	Sala de Estar	450,00	450,00	
1	Mini bar	260,00	260,00	
1	Archivador	230,00	230,00	
1	Perchera	100,00	100,00	
4	Sillas visita	40,00	160,00	
90	Estructuras metalica con separaciones modulares para secciones del taller	55,00	4.950,00	
	Activos diferidos			2.660,00
	Imagen logo de la empresa	1.800,00	1.800,00	
	Página web de la empresa	860,00	860,00	
	TOTAL DE ACTIVOS			103.550,00

ANEXO 2

UNIDADES DE VEHICULOS PROYECTADAS PARA EL SERVICIO MECANICO						INGRESOS PROYECTADOS POR SERVICIO DE TALLER					
AÑOS	DIA	SEMANA	MES	ANUAL		ESCENARIO OPTIMO POR VEHICULO					
						CARROS	MECANICA	ENDEREZADA	PINTURA	LAVADA	
2013	4	24		96	1152	1	200,00	70,00	70,00	30,00	
2014	5	30		120	1440	2	200,00	70,00	70,00	30,00	
2015	6	36		144	1728	3	200,00	70,00	70,00	30,00	
2016	7	42		168	2016	4	200,00	70,00	70,00	30,00	
2017	8	48		192	2304	5	200,00	70,00	70,00	30,00	
						TOTAL ESCENARIO OPTIMO					370,00
INGRESOS PROYECTADOS POR SERVICIO DE TALLER CON TASA DE CRECIMIENTO DE SERVICIO DE VEHICULOS						INGRESOS PROYECTADOS POR SERVICIO DE TALLER					
ESCENARIO NORMAL POR VEHICULO						ESCENARIO NORMAL POR VEHICULO					
TASA 3%	P/NORMAL	UNI/ANUALES	INGRESO ANUAL			CARROS	MECANICA	ENDEREZADA	PINTURA	LAVADA	
2013	300,00	1152	345.600			1	200,00		70,00	30,00	
2014	309,00	1440	444.960			2	200,00		70,00	30,00	
2015	318,27	1728	549.971			3	200,00		70,00	30,00	
2016	327,82	2016	660.881			4	200,00		70,00	30,00	
2017	337,65	2304	777.952			5	200,00		70,00	30,00	
						TOTAL ESCENARIO NORMAL					300,00
INGRESOS PROYECTADOS POR SERVICIO DE TALLER CON TASA DE CRECIMIENTO DEL ECUADOR						INGRESOS PROYECTADOS POR SERVICIO DE TALLER					
ESCENARIO NORMAL POR VEHICULO						ESCENARIO PESIMISTA POR VEHICULO					
TASA 4%	P/NORMAL	UNI/ANUALES	INGRESO ANUAL			CARROS	MECANICA	ENDEREZADA	PINTURA	LAVADA	
2013	270,40	1440	389.376			1,00		70,00	70,00	30,00	
2014	281,22	1728	485.941			2,00		70,00	70,00	30,00	
2015	292,46	2016	589.609			3,00		70,00	70,00	30,00	
2016	304,16	2304	700.792			4,00		70,00	70,00	30,00	
2017	316,33	2592	819.927			5,00		70,00	70,00	30,00	
						TOTAL ESCENARIO PESIMISTA					275,00
PROYECCIÓN D tasa de crecimiento del mercado de servicio de vehiculos											
TASA PROYECCIÓN 3% DEL PRECIO DEL SERVICIO											
AÑOS	2013	2014	2015	2016	2017						
UNIDADES EN \$	1.152	1.728	2.016	2.304	2.592						
INGRESOS PRO	345.600	444.960	549.971	660.881	777.952						
PROYECCIÓN D tasa de crecimiento del Ecuador (proyección)											
TASA PROYECCIÓN 4% MERCADO NACIONAL											
AÑOS	2013	2014	2015	2016	2017						
UNIDADES EN \$	1.152	1.728	2.016	2.304	2.592						
INGRESOS PRO	359.424	462.758	571.969	687.317	809.070						

ANEXO 3

VALORACION DE COSTOS FIJOS VARIABLES Y SEMIVARIABLES

RUBROS			COSTOS 2013	
			FIJOS	VARIABLES
COSTOS DIRECTOS				
Mano de Obra Directa	MANO DE OBRA MENSUAL	MANO DE OBRA ANUAL	45.000,00	
MECANICO GENERAL	750,00	9.000,00		
AYUDANTE MECANICO	350,00	4.200,00		
PINTOR AUTOMOTRIZ	600,00	7.200,00		
AYUDANTE DEL PINTOR	350,00	4.200,00		
ENDEREZADOR AUTOMOTRIZ	600,00	7.200,00		
AYUDANTE ENDEREZADOR	350,00	4.200,00		
LAVADOR	400,00	4.800,00		
AYUDANTE LAVADOR	350,00	4.200,00		
INSUMOS DE MECANICA			46.080,00	
Aceite	2.400,00	28.800,00		
filtros de aceite	1.440,00	17.280,00		
MATERIALES DE ENDEREZADA			26.880,00	
Monduras metálicas	1.680,00	20.160,00		
Electrodos	336,00	4.032,00		
Masillas, limas y otros	224,40	2.688,00		
MANTERIALES DE PINTURA			38.400,00	
Pintura	1.020,00	12.240,00		
Catalizador	540,00	6.480,00		
Masilla	240,00	2.880,00		
Barniz	720,00	8.640,00		
Tiñer	360,00	4.320,00		
Fondo	288,00	3.456,00		
otros implementos		384,00		
MATERIALES DE LAVADO			21.374,00	
Shampoo	444,00	5.328,00		
Desengrazante	180,00	2.160,00		
Amoral	144,00	1.728,00		
Ceras	444,00	5.328,00		
Pulimento	540,00	6.480,00		
otros implementos		350,00		
ARRIENDO	2.000,00	24.000,00	24.000,00	

COSTOS INDIRECTOS				
Servicios básicos				4.800,00
Luz	255,00	3.060,00		
Telefono	50,00	600,00		
Agua	95,00	1.140,00		
Suministros de Oficina				1.800,00
Papeleria	120,00	1.440,00		
Carpetas	20,00	240,00		
Grapadoras, perforadoras	10,00	120,00		
Sueldos administrativos				38.160,00
Gerente General	1.000,00	12.000,00		
Gerente de Ventas	680,00	8.160,00		
Contador	400,00	4.800,00		
Jefe de taller	650,00	7.800,00		
Secretaria Recepcionista	450,00	5.400,00		
Depreciación				9.955,60
Elevadores de vehículos	4.340,00	434,00		
Alineadora	8.000,00	800,00		
Balanceadora	1.447,00	144,70		
Escaner de Vehículos	9.200,00	920,00		
Desenllantadora	2.073,00	207,30		
Vulcanizadora	4.287,00	428,70		
Aspiradoara	960,00	96,00		
Hidrolavadoras	1.880,00	188,00		
Lijadoras Orbital	300,00	30,00		
Compresor	2.107,00	210,70		
Cargador de bateria	444,00	44,40		
Pulidora	217,00	21,70		
Pistola neumatica	489,00	48,90		
Cabina de pintura	32.689,00	3.268,90		
Sistema de enderezado	17.000,00	1.700,00		
Soldadora	1.007,00	100,70		
Pistolas de Pintura	500,00	50,00		
Herramientas del taller	3.000,00	300,00		
Computadoras con accesorios	1.700,00	56,61		
impresoras a tinta	300,00	9,99		
Central telefónica	500,00	50,00		
Teléfono fax	350,00	35,00		
Sistema de alarmas de seguridad	650,00	65,00		
Estructuras metalica con separaciones modulares para secciones del taller	4.950,00	495,00		
Escritorios Ejecutivos	1.300,00	130,00		
Sala de Estar	450,00	45,00		
Mini bar	260,00	26,00		
Archivador	230,00	23,00		
Perchera	100,00	10,00		
Sillas visita	160,00	16,00		
Amortización				532,00
Imagen logo de la empresa	1.800,00	360,00		
Página web de la empresa	860,00	172,00		
Otros costos indirectos				19.695,00
Subtotales	103.550,00		201.734,00	74.942,60
Total de Costos				276.676,60
Gastos Financieros				8.121,83
Intereses Prestamo		8.121,83		
Gastos de Ventas				5.340,00
Publicidad y propaganda	200,00	2.400,00		
Comisiones	85,00	1.020,00		
Promociones	160,00	1.920,00		
Subtotales				290.138,43
Costo Total				290.138,43

ANEXO 4

UTILIDAD OPERACIONAL

RUBROS	AÑOS				
	2013	2014	2015	2016	2017
Ventas Netas	345.600	444.960	549.971	660.881	777.952
Costos directos	201.734	262.254	325.195	390.234	456.574
= UTILIDAD BRUTA	143.866,00	182.705,80	224.775,35	270.647,04	321.377,62
- Gastos de Administración	74.942,60	77.190,88	79.506,60	81.891,80	84.348,56
- Gastos Financieros	8.121,83	8.365,48	8.616,45	8.874,94	9.141,19
-Gastos de Ventas	5.340,00	5.500,20	5.665,21	5.835,16	6.010,22
- Otros Gastos Operacionales		486,10	500,68	515,70	531,17
= UTILIDAD OPERACIONAL	55.461,57	91.163,14	130.486,41	173.529,43	221.346,48
% UTILIDAD APERACIONAL ANUAL	16,05%	17,66%	19,42%	21,36%	23,50%

ANEXO 5

ESTADO DE RESULTADOS ACTUAL Y PROYECTADO					
RUBROS	AÑOS				
	2013	2014	2015	2016	2017
Ventas Netas	345.600,00	444.960,00	549.970,56	660.881,29	777.951,69
Costos Directos	201.734,00	262.254,20	325.195,21	390.234,25	456.574,07
= UTILIDAD BRUTA	143.866,00	182.705,80	224.775,35	270.647,04	321.377,62
- Gastos de Administración	74.942,60	77.190,88	79.506,60	81.891,80	84.348,56
-Gastos de Ventas	5.340,00	5.500,20	5.665,21	5.835,16	6.010,22
-Otros gastos operacionales		486,10	500,68	515,70	531,17
= UTILIDAD OPERACIONAL	63.583,40	99.528,62	139.102,86	182.404,37	230.487,67
- Gastos Financieros	8.121,83	8.365,48	8.616,45	8.874,94	9.141,19
= UTILIDAD ANTES DE PARTICIPACIÓN	55.461,57	91.163,14	130.486,41	173.529,43	221.346,48
- 15% de Participación Trabajadores	8.319,24	13.674,47	19.572,96	26.029,41	33.201,97
= UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS	47.142,33	77.488,67	110.913,45	147.500,01	188.144,51
- 23% Impuesto a la Renta	10.842,74	17.822,39	25.510,09	33.925,00	43.273,24
= UTILIDAD NETA	36.299,60	59.666,27	85.403,35	113.575,01	144.871,27

ANEXO 6

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA PROYECTADO					
PERIODO DEL 2013 AL 2017					
VALORADO EN DOLARES AMERICANOS					
DETALLE	2.013	2.014	2.015	2.016	2.017
ACTIVOS					
ACTIVOS DISPONIBLES	51.098,74	53.708,61	56.454,48	66.065,92	79.706,22
Caja Bancos	1.098,74	1.208,61	1.329,48	7.082,17	16.593,61
Inventarios	50.000,00	52.500,00	55.125,00	58.983,75	63.112,61
ACTIVOS FIJOS	90.334,33	79.778,67	69.223,00	59.334,00	49.445,00
Maquinaria y Equipo	89.940,00	89.940,00	89.940,00	89.940,00	89.940,00
Equipos de Computación	2.000,00	2.000,00	2.000,00		
Equipos de Oficina	1.500,00	1.500,00	1.500,00	1.500,00	1.500,00
Muebles y Enseres	7.450,00	7.450,00	7.450,00	7.450,00	7.450,00
- Dep. Acumulada Maquinaria y Equipo	- 8.994,00	- 17.988,00	- 26.982,00	- 35.976,00	- 44.970,00
- Dep. Acumulada Equipos de Computación	- 666,67	- 1.333,33	- 2.000,00		
- Dep. Acumulada Equipos de Oficina	- 150,00	- 300,00	- 450,00	- 600,00	- 750,00
- Dep. acumulada Muebles y Enseres	- 745,00	- 1.490,00	- 2.235,00	- 2.980,00	- 3.725,00
ACTIVOS DIFERIDOS	2.128,00	1.596,00	1.064,00	532,00	-
Imagen logo de la empresa	1.800,00	1.800,00	1.800,00	1.800,00	1.800,00
Página w eb de la empresa	860,00	860,00	860,00	860,00	860,00
-Amortización Activos diferidos	- 532,00	- 1.064,00	- 1.596,00	- 2.128,00	- 2.660,00
OTROS ACTIVOS	6.438,93	8.048,66	10.060,83	12.576,04	15.720,04
TOTAL DE ACTIVOS	150.000,00	141.535,94	135.738,30	137.975,96	144.871,27
PASIVOS					
PASIVO A LARGO PLAZO					
Prestamos Bancarios	75.312,94	59.129,74	41.297,99	21.649,76	-
TOTAL DE PASIVO	75.312,94	59.129,74	41.297,99	21.649,76	-
PATRIMONIO					
Aporte futuras capitalizaciones	38.387,46	22.667,25	8.957,01	2.751,18	
Utilidad del ejercicio	36.299,60	59.666,27	85.403,35	113.575,01	144.871,27
TOTAL DEL PATRIMONIO	74.687,06	82.333,52	94.360,36	116.326,19	144.871,27
TOTAL DEL PASIVO MAS PATRIMONIO	150.000,00	141.463,26	135.658,35	137.975,95	144.871,27

ANEXO 7

FLUJO DE CAJA DEL INVERSIONISTA							
Años	Utilidad neta	Depreciación y Amortización (+)	Capital de trabajo (+)	cap. Inversión (+)	Préstamo (+)	pago prestamo (-)	Flujo de efectivo (=)
0				60.000,00	90.000,00		
2013	36.299,60	11.087,67	47.387,27			14.687,06	32.700,21
2014	59.666,27	11.087,67	70.753,94			16.183,20	54.570,74
2015	85.403,35	11.087,67	96.491,02			17.831,75	78.659,27
2016	113.575,01	10.421,00	123.996,01			19.648,23	104.347,78
2017	144.871,27	10.421,00	155.292,27			21.649,76	133.642,51

ANEXO 8

PERIODO DE RECUPERACION DEL CAPITAL

AÑOS	FLUJO EFECTIVO	FLUJO ACTUALIZADO	FLUJO ACUMULADO
2012	- 150.000,00	- 150.000,00	- 150.000,00
2013	36.299,60	32.700,21	- 117.299,79
2014	59.666,27	54.570,74	- 62.729,05
2015	85.403,35	78.659,27	15.930,23
2016	113.575,01	104.347,78	120.278,01
2017	144.871,27	133.642,51	253.920,52

ANEXO 9

INDICES FINANCIEROS

RATIOS	2013	2014	2015	2016	2017	FORMULA
LIQUIDEZ	1,99	2,39	3,29	6,37		ACT.CIRCULANTE/PAS.CIRCULANTE
ROA(ACT-FIJO)	3,83	5,58	7,94	11,14	15,73	VENTAS/ACTIVO FIJO
ROA(ACT.TOTAL)	2,30	3,14	4,05	4,79	5,37	VENTAS/ACTIVO
ENDEUDAMIENTO	0,50	0,42	0,30	0,16	-	PASIVO/ACTIVO
RENTABILIDAD	0,24	0,42	0,63	0,82	1,00	UTILIDAD NETA/ACTIVO
ROE	0,49	0,72	0,91	0,98	1,00	UTILIDAD NETA/PATRIMONIO
RENTABILIDAD	1,93	2,22	2,38	2,33	2,22	UTILIDAD BRUTA/PATRIMONIO
ROS	0,11	0,13	0,16	0,17	0,19	UTILIDAD NETA/VENTAS

ANEXO 10

VALOR ACTUAL NETO (INVERSIONISTA)				
AÑOS	APALANCADO		DESAPALANCAMIENTO	
0	-	150.000,00	-	150.000,00
1		36.299,60		32.700,21
2		59.666,27		54.570,74
3		85.403,35		78.659,27
4		113.575,01		104.347,78
5		144.871,27		133.642,51
VNA		84.100,23		64.696,90

((TASA BASICA BCO CENTRAL 20%); (RENDIMEINTOS ANUALES))-

VNA= INVERSION INICIAL

VNA= 84.100,23 FORMULA FINANCIERA

VNA= 84.100,23 MANUAL

Tasa Básica del Banco Central del Ecuador	
Semana de vigencia	% anual
26 de Agosto 2013 - 01 de Septiembre 2013	0,20
02 de Septiembre 2013 - 08 de Septiembre 2013	0,20
09 de Septiembre 2013 - 15 de Septiembre 2013	0,20

ANEXO 11

COSTO PROMEDIO PONDERADO DE CAPITAL

El modelo de precios de bienes de capital (CAPM)

www.damodaran.com

$$CAPM = r_f + \beta(r_m - r_f)$$

Donde:
 r_f = Tasa libre de riesgo
 β = Beta
 $r_m - r_f$ = Premio por riesgo

BETA DESAPALANCADA	60,00%
NIVEL DE APALANCAMIENTO	0,00%
IMPUESTOS	23,00%
BETA APALANCADA	60,00%

TASA LIBRE RIESGO	2,20%
BETA APALANCADA	60,00%
RENDIMIENTO DEL MERCADO	38,00%
CAPM	2,43%

Rs		2,43%
S		40,00%
Rd		9,74%
D		60,00%
t		23,00%
CPPC		5,47%

ANEXO 12

VNR Y TIR (INVERSIONISTA) OPTIMO				
AÑOS	FLUJO EFECTIVO		FLUJO ACTUALIZADO	
0	-	150.000,00	-	150.000,00
1		89.078,48		85.974,09
2		127.619,08		123.018,55
3		169.393,03		163.143,95
4		214.502,60		205.770,37
5		263.677,46		252.943,70
VNA		320.295,40		302.372,43
TIR		81%		78%

VNR Y TIR (INVERSIONISTA) NORMAL				
AÑOS	FLUJO EFECTIVO		FLUJO ACTUALIZADO	
0	-	150.000,00	-	150.000,00
1		36.299,60		32.700,21
2		59.666,27		54.570,74
3		85.403,35		78.659,27
4		113.575,01		104.347,78
5		144.871,27		133.642,51
VNA		84.100,23		64.696,90
TIR		38%		34%

VNR Y TIR (INVERSIONISTA) PESIMO				
AÑOS	APALANCADO		DESAPALANCAMIENTO	
0	-	150.000,00	-	150.000,00
1		19.374,23		15.774,84
2		40.354,84		35.259,31
3		63.240,89		56.496,81
4		88.403,54		79.176,31
5		116.531,49		105.302,73
VNA		20.231,40		828,07
TIR		25%		20%

ANALISIS DEL PROYECTO	RETORNO PARA EL INVERSIONISTA			
	APALANCADO		DESAPALANCADO	
	TIR	VAN	TIR	VAN
OPTIMO	81%	320.295,40	78%	302.372,43
NORMAL	38%	84.100,23	34%	64.696,90
PESIMO	25%	20.231,40	20%	828,07

ANEXO 13

ESTRUCTURA DE CAPITAL Y DEUDA BUSCADA						
INVERSIÓN	VALOR USD.	% INV. TOTAL	RECURSOS PROPIOS		RECURSOS TERCEROS	
			%	VALORES	%	VALORES
Activos Fijos	100.890,00	67,26%	40,00%	60.000,00	27,26%	40.890,00
Activos Diferidos	2.660,00	1,77%			1,77%	2.660,00
Capital de Trabajo	46.450,00	30,97%			30,97%	46.450,00
Inversión Total	150.000,00	100,00%	40,00%	60.000,00	60,00%	90.000,00

ANEXO 14

CUADRO DE AMORTIZACIÓN DEL PRESTAMO					
importe	90.000,00			PAGOS TOTALES	
años	5			PRINCIPAL	90.000,00
interés nominal	0,0974			INTERESES	24.044,44
periodo de pago	12			TOTAL	114.044,44
tipo amortización	1				
www.economia-excel.com					
meses	cuota	intereses	amortización	amortizado	pendiente
-					90.000,00
1	1.900,74	730,50	1.170,24	1.170,24	88.829,76
2	1.900,74	721,00	1.179,74	2.349,98	87.650,02
3	1.900,74	711,43	1.189,31	3.539,29	86.460,71
4	1.900,74	701,77	1.198,97	4.738,26	85.261,74
5	1.900,74	692,04	1.208,70	5.946,96	84.053,04
6	1.900,74	682,23	1.218,51	7.165,47	82.834,53
7	1.900,74	672,34	1.228,40	8.393,87	81.606,13
8	1.900,74	662,37	1.238,37	9.632,24	80.367,76
9	1.900,74	652,32	1.248,42	10.880,67	79.119,33
10	1.900,74	642,19	1.258,56	12.139,22	77.860,78
11	1.900,74	631,97	1.268,77	13.407,99	76.592,01
12	1.900,74	621,67	1.279,07	14.687,06	75.312,94
13	1.900,74	611,29	1.289,45	15.976,51	74.023,49
14	1.900,74	600,82	1.299,92	17.276,43	72.723,57
15	1.900,74	590,27	1.310,47	18.586,90	71.413,10
16	1.900,74	579,64	1.321,10	19.908,00	70.092,00
17	1.900,74	568,91	1.331,83	21.239,83	68.760,17
18	1.900,74	558,10	1.342,64	22.582,46	67.417,54
19	1.900,74	547,21	1.353,53	23.936,00	66.064,00
20	1.900,74	536,22	1.364,52	25.300,52	64.699,48
21	1.900,74	525,14	1.375,60	26.676,12	63.323,88
22	1.900,74	513,98	1.386,76	28.062,88	61.937,12
23	1.900,74	502,72	1.398,02	29.460,90	60.539,10
24	1.900,74	491,38	1.409,36	30.870,26	59.129,74
25	1.900,74	479,94	1.420,80	32.291,07	57.708,93
26	1.900,74	468,40	1.432,34	33.723,40	56.276,60
27	1.900,74	456,78	1.443,96	35.167,36	54.832,64
28	1.900,74	445,06	1.455,68	36.623,05	53.376,95
29	1.900,74	433,24	1.467,50	38.090,54	51.909,46
30	1.900,74	421,33	1.479,41	39.569,95	50.430,05
31	1.900,74	409,32	1.491,42	41.061,37	48.938,63
32	1.900,74	397,22	1.503,52	42.564,89	47.435,11
33	1.900,74	385,01	1.515,73	44.080,62	45.919,38
34	1.900,74	372,71	1.528,03	45.608,65	44.391,35
35	1.900,74	360,31	1.540,43	47.149,08	42.850,92
36	1.900,74	347,81	1.552,93	48.702,01	41.297,99
37	1.900,74	335,20	1.565,54	50.267,55	39.732,45
38	1.900,74	322,50	1.578,25	51.845,79	38.154,21
39	1.900,74	309,68	1.591,06	53.436,85	36.563,15
40	1.900,74	296,77	1.603,97	55.040,82	34.959,18
41	1.900,74	283,75	1.616,99	56.657,81	33.342,19
42	1.900,74	270,63	1.630,11	58.287,92	31.712,08
43	1.900,74	257,40	1.643,34	59.931,27	30.068,73
44	1.900,74	244,06	1.656,68	61.587,95	28.412,05
45	1.900,74	230,61	1.670,13	63.258,08	26.741,92
46	1.900,74	217,06	1.683,69	64.941,76	25.058,24
47	1.900,74	203,39	1.697,35	66.639,11	23.360,89
48	1.900,74	189,61	1.711,13	68.350,24	21.649,76
49	1.900,74	175,72	1.725,02	70.075,26	19.924,74
50	1.900,74	161,72	1.739,02	71.814,28	18.185,72
51	1.900,74	147,61	1.753,13	73.567,41	16.432,59
52	1.900,74	133,38	1.767,36	75.334,77	14.665,23
53	1.900,74	119,03	1.781,71	77.116,48	12.883,52
54	1.900,74	104,57	1.796,17	78.912,65	11.087,35
55	1.900,74	89,99	1.810,75	80.723,40	9.276,60
56	1.900,74	75,30	1.825,45	82.548,84	7.451,16
57	1.900,74	60,48	1.840,26	84.389,11	5.610,89
58	1.900,74	45,54	1.855,20	86.244,31	3.755,69
59	1.900,74	30,48	1.870,26	88.114,56	1.885,44
60	1.900,74	15,30	1.885,44	90.000,00	0,00

ANEXO 15

USO DE FONDOS		
INVERSIÓN	VALOR USD.	% INV. TOTAL
Activos Fijos	100.890,00	67,26%
Activos Diferidos	2.660,00	1,77%
Capital de Trabajo	46.450,00	30,97%
Inversión Total	150.000,00	100,00%

ANEXO 16

ANALISIS	RETORNO PARA EL INVERSIONISTA			
DEL	APALANCADO		DESAPALANCADO	
PROYECTO	TIR	VAN	TIR	VAN
OPTIMO	81%	320.295,40	78%	302.372,43
NORMAL	38%	84.100,23	34%	64.969,90
PESIMO	25%	20.231,40	20%	828,07

ANEXO 17

OSTOS FIJOS VARIABLES Y SEMIVARIABLES			
RUBROS	COSTOS 2013		VARIABLES
	FIJOS		
COSTOS DIRECTOS	anuales	unitarios	
Mano de Obra Directa	45.000	39,06	
Insumos de macánica	46.080	40,00	
		-	
Materiales de enderazada	26.880	23,33	
Materiales de pintura	38.400	33,33	
Materiales de lavado	21.374	18,55	
Arriendo	24.000	20,83	
COSTOS INDIRECTOS			
Servicios básicos			4.800
Suministros de Oficina			1.800
Sueldos administrativos			38.160
Depreciación			9.956
Otros costos indirectos			19.695
Amortización			532
Subtotales	201.734	175,12	74.943
PRECIO DE VENTA	300,00		
COSTOS FIJOS		74.943	
PRECIO DE VENTA	300,00		
COSTOS UNITARIOS	175,12	/	
		124,88	
PUNTO EQUILIBRIO UNIDADES		600,10	
PUNTO EQUILIBRIO EN VENTAS		180029,768	

PUNTO DE EQUILIBRIO						
	COSTES FIJOS:		74943			
	COSTES VARIABLES UNITARIOS:		175,12			
	PRECIO UNITARIO:		300			
	UMBRAL DE RENTABILIDAD:	600,120115		UNIDADES		
			180036,035	INGRESOS		
UNIDADES	COSTOS FIJOS	COSTOS VARIABLES	COSTOS TOTALES	COSTOS MEDIOS	INGRESOS	UTILIDADES
0	74943	0	74943		0	-74943
60,0120115	74943	10509,3035	85452,3035	1423,92	18003,6035	-67448,7
120,024023	74943	21018,6069	95961,6069	799,52	36007,2069	-59954,4
180,036035	74943	31527,9104	106470,91	591,386667	54010,8104	-52460,1
240,048046	74943	42037,2138	116980,214	487,32	72014,4138	-44965,8
300,060058	74943	52546,5173	127489,517	424,88	90018,0173	-37471,5
360,072069	74943	63055,8208	137998,821	383,253333	108021,621	-29977,2
420,084081	74943	73565,1242	148508,124	353,52	126025,224	-22482,9
480,096092	74943	84074,4277	159017,428	331,22	144028,828	-14988,6
540,108104	74943	94583,7311	169526,731	313,875556	162032,431	-7494,3
600,120115	74943	105093,035	180036,035	300	180036,035	0
660,132127	74943	115602,338	190545,338	288,647273	198039,638	7494,3
720,144138	74943	126111,642	201054,642	279,186667	216043,242	14988,6
780,15615	74943	136620,945	211563,945	271,181538	234046,845	22482,9
840,168161	74943	147130,248	222073,248	264,32	252050,448	29977,2

ANEXO 18

PREGUNTAS EXPERTO:

- ¿Qué piensa acerca de la industria Automotriz?
- ¿Qué piensa acerca de las mecánicas o talleres especializados en la ciudad de Quito?
- ¿Cree que los clientes dan un seguimiento adecuado a sus vehículos?
- ¿Qué es lo que busca el cliente al momento de la reparación de su vehículo?
- ¿Los equipos y herramientas que contienen los talleres mecánicos son los adecuados para un vehículo de alta gama?
- ¿Qué piensa acerca de los avances tecnológicos que existen en esta industria?
- ¿Qué piensa acerca del personal que trabaja en los diferentes talleres mecánicos?
- ¿Piensa que los trabajadores de los diferentes talleres están especializados y tienen conocimientos para tratar un vehículo de alta gama?
- ¿Qué opina de la competencia que existe en esta industria?
- ¿La evaluación de los trabajadores debería ser constante? ¿Cada cuánto tiempo?
- ¿Qué reglamentos internos debería tener un taller mecánico?

- ¿Cuál sería el oportuno ambiente laboral que debería existir en un taller mecánico?
- ¿Cuál sería el oportuno plan de emergencia que debería tener un taller en mecánico en el caso de un incendio?
- ¿En el Ecuador existen capacitaciones constantes para el personal en cuanto a los avances que existen en esta industria?
- ¿Qué problemas cree que más se dan en el área de trabajo del taller mecánico?
- ¿Cómo se debería resolver en caso de existir algún problema con el vehículo?

PREGUNTAS GRUPO FOCAL:

- ¿Qué piensa acerca de la idea de implantarse un taller mecánico de vehículos de alta gama en la ciudad de Quito?
- ¿Qué piensan acerca de los talleres que existen en la ciudad de Quito?
- ¿Piensa que los talleres mecánicos están dotados de las máquinas y herramientas necesarias para la reparación de su vehículo?
- ¿Qué le gustaría que tenga un taller mecánico para la atención de su vehículo?
- ¿Qué le disgusta al momento de la espera por su vehículo?
- ¿El servicio que le ofrecen en su actual taller es el adecuado?

- ¿El precio que le cobran en su actual taller cree que es el adecuado?
- ¿Al momento de realizar la reparación de su vehículo, puede constatar que fue bien hecho?
- ¿En su actual taller al momento de recibir su vehículo, le brindan la oportuna información del trabajo realizado con el personal adecuado?
- ¿Puede constatar las piezas cambiadas?
- ¿Puede ver el trabajo que se le está realizando a su vehículo?