



PLAN DE NEGOCIO - CENTRO DE SERVICIO AUTOMOTRIZ

Carol Garcia Jaimes

Proyecto de grado

Docente

Jorge Mauricio León Rey

Rectoría Regional Santanderes

Sede Bucaramanga (Santander)

Programa Administración de Empresas

Noviembre de 2024

Dedicatoria

Este trabajo está dedicado a mi madre, esposa e hija, hermanos, sobrinos, quienes, con su apoyo incondicional, amor y paciencia me han acompañado en cada paso de este proceso en mi carrera universitaria, con su amor y comprensión poder alcanzar mis metas.

A mis compañeros y amigos quienes han estado en los momentos de incertidumbre y han celebrado conmigo mis logros alcanzados.

Finalmente dedico este esfuerzo a los profesores, tutores, mentores quienes compartieron sus conocimientos y me impulsaron a alcanzar la meta.

Gracias a todos por ser parte de este viaje.

Agradecimientos

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a todas las personas que de una u otra forma han estado presentes y contribuyeron a la culminación de este proyecto.

En primer lugar, agradezco a Dios por permitirme vivir este momento de alegría en esta etapa de mi vida, a mi madre quien, con sus consejos, apoyo incondicional y su amor ha estado presente, a mi esposa e hija quienes son el motor de mi vida y de todos mis logros, sin su amor y apoyo incondicional, este logro no habría sido posible.

Agradezco a mi tutor quien, con su valiosa orientación, fue fundamental para llevar este proyecto, su dedicación y compromiso me guiaron en este proceso.

A mis compañeros y amigos con los que he compartido experiencias, dudas y alegría, les extiendo mi gratitud, su compañía hizo que este camino fuera más llevadero y enriquecedor.

Agradezco a todos los profesores que contribuyeron a mi formación profesional, a la Corporación Universitaria Minuto de Dios por brindarme las herramientas necesarias para llevar a cabo mi formación en el ámbito académico.

A todos los presentes, gracias

Contenido

Lista de anexos.....	10
Resumen.....	11
Abstract	12
Introducción	13
CAPÍTULO I. Generalidades.....	14
1 Identificación del modelo de negocio.....	14
1.1 Situación encontrada.....	14
1.2 Objetivos	15
1.2.1 Objetivo general	15
1.2.2 Objetivos específicos.....	15
1.3 Justificación	16
1.4 Marco Referencial.....	18
1.5 Concepto de negocio.....	19
1.5.1 Descripción de la idea de negocios según modelo Canvas	19
1.5.2 Lienzo Canvas: resumen gráfico de la idea de negocios.....	23
1.5.4 Muestra.....	23
1.6 Alcances y limitaciones	23
CAPÍTULO II Modulo de Mercado	24
2 Módulo de mercado	24
2.1 Investigación de mercado	24
2.1.1 Análisis del mercado	28

2.1.2	Identificación del cliente	28
2.1.3	Buyer person (Basándose en la segmentación)	28
2.1.4	Necesidades que se esperan satisfacer del cliente y consumidor	30
2.2	Análisis de competencia	31
2.3	Marketing Mix	32
2.4	Tendencias del mercado.....	34
CAPÍTULO III Modulo Técnico u operación		35
3	Modulo Técnico u operación.....	35
3.1	Descripción del Proceso.....	35
3.1.1	Innovación en proceso y producto (Valor diferenciador)	37
3.1.2	Ficha Técnica del Producto o Servicio.....	38
3.1.3	Diagrama de flujo de producción o del servicio	38
3.1.4	Recursos necesarios para operación óptima.....	39
3.2	Diseño de planta (Cuando sea pertinente)	39
3.3	Propuesta de Valor.....	40
3.4	Validación de la idea.....	41
3.5	Prueba piloto	43
3.5.1	Testeo y Feedback.....	45
CAPÍTULO IV Modulo Organizacional		46
4	Estructura Organizacional	46
4.1	Misión y Visión.....	46
4.2	Valores corporativos	47
4.3	Objetivos estratégicos	48

4.4	Organigrama y Perfiles	49
4.4.1	Estructura orgánica.....	50
4.4.2	Perfiles.....	50
4.5	Constitución Empresa y Aspectos Legales	52
4.5.1	Forma legal de la empresa.....	52
4.5.2	Registro y constitución.....	55
4.5.3	Capital social	58
4.5.4	Requisitos legales y regulatorios.....	59
4.5.5	Impuestos y obligaciones fiscales	60
4.5.6	Protección de propiedad intelectual	62
4.5.7	Cumplimiento normativo y ético.....	63
4.5.8	Asesoramiento legal	63
4.6	Gastos de Puesta en Marcha	63
CAPÍTULO V Modulo Financiero		65
5	Modulo Financiero	65
5.1	Proyección de ventas.....	65
5.1.1	Tamaño del mercado	66
5.1.2	Tabla de proyección de ventas y Justificación.....	66
5.1.3	Participación del mercado	66
5.1.4	Política de cartera	67
5.2	Inversión y financiación.....	67
5.2.3	Costos y gastos de operación	68
5.2.4	Costo variable unitario	71

5.2.5	Costos fijos.....	71
5.3	Proyección de ingresos, costos y gastos	72
5.4	Estados financieros	73
5.4.1	Balance General (proyectado a 5 años).....	73
5.4.2	Estado de Resultados (proyectado a 5 años)	73
5.4.3	Flujo de caja (proyectado a 5 años).....	73
5.5	Evaluación del proyecto.....	74
5.5.1	VAN	74
5.5.2	TIR	74
5.5.3	Punto de equilibrio	75
5.5.4	Escenarios de sensibilización de variables.....	76

6	Impactos.....	83
6.1	Impactos.....	71
CAPÍTULO VII Conclusiones.....		86
7	Conclusiones.....	86; Error! Marcador no definido.
CAPÍTULO VIII Recomendaciones.....		88
8	Recomendaciones	88
9	Referencias.....	889

Lista de figuras

1. Diagrama de servicio: pagina No. 31
2. Diseño de planta de servicio: pagina No. 32
3. Organigrama perfiles: pagina No. 39
4. Capital técnico (Inversión): pagina No. 52
5. Inversión total: página No.53
6. Proyección de ventas: pagina No. 54
7. Plan de financiamiento: pagina No. 55
8. Tabla de amortización: página No.56
9. Costos y gastos: pagina No.56
10. Parafiscales: pagina No. 57
11. Costos: pagina No. 58
12. Ingresos: pagina No. 59
13. Estado de resultados: pagina No.60
14. Flujo de caja: pagina No. 61
15. Evaluación del proyecto: pagina No.61
16. VAN: pagina No. 61
17. TIR: pagina No. 61
18. Punto de equilibrio: pagina No. 61

Lista de anexos

Anexos	Descripción	Página
Anexo A	Lean canvas	21
Anexo B	Encuesta identificación del mercado	23
Anexo C	Buyer person	27
Anexo D	Análisis de la competencia	29
Anexo E	Marketing mix	30
Anexo F	Ficha técnica de servicio	34
Anexo G	Estructura orgánica	43
Anexo H	Variable Pestel	65

Resumen

El presente trabajo de grado tiene como objetivo presentar una propuesta para diseñar e implementar un centro de servicio automotriz en la provincia de soto norte en el municipio de Matanza Santander, enfocado en ofrecer un mantenimiento preventivo y correctivo para los vehículos en la diferentes marcas y categorías. Esta investigación se centra en la viabilidad técnica, económica y operativa, con el propósito de cubrir una necesidad que presenta la región, el cual no cuenta con un centro de servicio y se tienen que desplazar hasta la ciudad de Bucaramanga para hacer las correcciones y mantenimientos necesarios a sus vehículos.

Para ello se realiza un estudio de mercado que permite identificar las necesidades de los clientes y las competencias existentes en el sector. A partir de estos datos recolectados se elabora un plan de negocios que incluye la ubicación geográfica, los servicios ofrecidos, la estructura organizacional y un análisis financiero que permita ver la rentabilidad del proyecto.

El centro de servicio contará con personal calificado para el diagnóstico de las principales fallas, cambio de aceite y filtros, cambio de llantas, mantenimiento general del vehículo. mantenimiento preventivo y correctivo.

El resultado de este estudio mostrará la viabilidad de la implementación de un centro de servicio en la región a partir de la revisión de la evaluación económica del proyecto, y si este fuera favorable, aportar al desarrollo económico y el crecimiento de la región, generando empleo y mejorando la calidad del servicio automotriz.

Abstract

Keywords:

This work focuses on the design and implementation of an automotive service center in the municipality of Matanza Santander

It is aimed at providing preventive and corrective maintenance services for vehicles. The objective is to evaluate the technical, financial and operational feasibility of implementing an automotive service center to meet the needs of the community in the region.

A detailed market analysis was conducted to assess the needs of customers in the region. Based on the findings, a business model was developed that includes different services for the sector, which will range from preventive maintenance and corrective maintenance, including oil changes, filters, tire changes. Financial projections were analyzed, and a technical study was conducted the viability of the business. The financial analysis shows that the automotive service center is profitable and is expected to break even within the first two years of operation. The automotive service center complies with environmental standards and integrates sustainable practices such as responsible waste disposal and the use of energy-efficient technologies.

In conclusion, the results confirm the feasibility of establishing the automotive service center in the municipality of Matanza Santander to meet the needs of the inhabitants of the province of Soto Norte. It is expected not only to satisfy market demand but also contribute to the economic growth of the region by creating employment opportunities and improving the quality and maintenance service of the province's vehicles.

Introducción

Actualmente en la provincia de Soto Norte el parque automotor ha estado creciendo considerablemente, los automóviles al ser un transporte esencial para pasajeros y carga, requieren de un servicio de mantenimiento preventivo y correctivo, cambio de aceite y filtración, cambio de neumáticos, esto para garantizar su correcto funcionamiento, por ello los centros de servicio juegan un papel muy importante para el cuidado del vehículo que va desde un diagnóstico técnico hasta reparaciones especializadas.

El presente trabajo de grado tiene como objetivo analizar la viabilidad de implementar un centro de servicio automotriz en la provincia de Soto Norte, en el municipio de Matanza Santander para atender las necesidades de los clientes, se evaluará la satisfacción del cliente y las oportunidades de mejora para optimizar la eficiencia operativa de sus vehículos.

A través de este estudio se busca proponer a los clientes habitantes de la provincia de Soto Norte, un centro de servicio automotriz y así evitar desplazasen hasta la ciudad de Bucaramanga para hacer sus mantenimientos preventivos y correctivos a sus vehículos, facilitando repuestos de calidad, mano de obra certificada, productos con precios asequibles y una respuesta eficiente y eficaz en corto tiempo, para ello se realizara un análisis de la estructura organizacional , los recursos humanos y materiales, se analizará los aspectos financieros y tecnológicos que inciden en el éxito del negocio.

CAPÍTULO I. Generalidades

1 Identificación del modelo de negocio

1.1 Situación encontrada

En el momento la provincia de Soto Norte no cuenta con un Centro de servicio Automotriz en la región, el lugar más cercano que cuenta con servicio automotriz es el Norte de la ciudad de Bucaramanga, allí encuentran cambio de aceite y filtros, montaje y de llantas, corrección de fallas eléctricas.

Satisfacer las necesidades de los habitantes de la zona que tienen que desplazarse hasta la ciudad de Bucaramanga para hacer revisión y mantenimiento a los vehículos de transporte privado, transporte público, vehículos de carga, equipos de maquinaria amarilla.

Consumidores:

Contar con un centro de servicio para hacer los mantenimientos y corrección de fallas de su medio de transporte y de carga, tener un servicio cerca y con precios asequibles, que no tengan que seguir desplazándose más de dos horas para poder cubrir las necesidades que se presentan a diario en sus vehículos, un servicio seguro cerca y de calidad con precios justos

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo general

Determinar la viabilidad del Centro de servicio automotriz en la provincia de Soto Norte en el municipio de Matanza Santander, mediante el desarrollo de un plan de negocios que incluya una planeación estratégica, operativa y financiera.

1.2.2 Objetivos específicos

Realizar un estudio de mercado para analizar la oferta del servicio en el sector y poder establecer estrategias para diferenciarse de los competidores

Elaborar un estudio técnico, y administrativo que permita decidir qué tipo de organización legal se debe construir y cuál debe ser su estructura organizacional

Realizar un estudio económico y financiero para determinar la factibilidad y rentabilidad de la inversión.

1.3 Justificación

En la actualidad la industria automotriz está en constante evolución,” Pérez Mantecón, M. J. (2023). Análisis económico y financiero del sector automotriz.” cada vez son más los avances tecnológicos y las exigencias de este sector en cuanto a calidad de productos y servicios, al igual, que las nuevas regulaciones ambientales y de seguridad que las nuevas dinámicas sociales conllevan. Esto posibilita una oportunidad para que los centros de servicios automotriz aporten soluciones innovadoras y adaptaciones tecnológicas en el cuidado y mantenimiento vehicular; desde una revisión preventiva hasta una reparación general

El presente trabajo de grado se justifica por varias razones:

Demanda creciente del sector automotriz en la provincia de Soto Norte: El parque automotor está en constante crecimiento lo que genera una mayor demanda en los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo en la provincia de Soto Norte, los avances tecnológicos requieren que los centros de servicios cuenten con personal calificado y con las herramientas necesarias para diagnosticar y corregir fallas.

Falta de un centro de servicio automotriz: La falta de un centro de servicio automotriz en la provincia de soto norte requiere la puesta en marcha de este proyecto que ayudara al crecimiento económico de la región.

Impacto en la satisfacción del cliente: La satisfacción del cliente es la clave en la fidelización y el éxito a largo plazo, este trabajo busca desarrollar estrategias que permitan mejorar la atención en la comunicación y la resolución de problemas, esto facilitara la recomendación por parte de los clientes, y crecerá los usuarios que se acerquen para que le prestemos un servicio.

Sostenibilidad y responsabilidad ambiental: El proyecto implementara políticas de manejo de residuos peligrosos, el uso eficiente del agua y la energía implementara transición tecnológica más amigable con el medio ambiente, esto se para adoptar practicas sostenibles que minimicen el impacto ambiental.

Aporte académico y profesional: Este trabajo de grado contribuirá a la construcción de la gestión y operación de un centro de servicio automotriz, aportando una perspectiva actualizada y ajustada al contexto actual. Desde el punto de vista profesional los resultados obtenidos serán implementados en la puesta en marcha del Centro de Servicio Automotriz en la provincia de Soto Norte, contribuyendo a mejorar los resultados operativos y la capacidad para enfrentar los diferentes retos que se presenten en la implementación del centro de servicio y los retos que se presenten en la manera que vayamos avanzando en los servicios prestados a los usuarios.

1.4 Marco Referencial

Un centro de servicio automotriz está dedicado al diagnóstico, mantenimiento y reparación de vehículos automotores, desde una revisión preventiva hasta una reparación general, cambio de aceites y filtros, cambio de pastillas de frenos, revisión del sistema eléctrico. Se clasifican los servicios en dos categorías: Mantenimiento Preventivo y Mantenimiento Correctivo

El mantenimiento Preventivo tiene como objetivo prevenir reparaciones mediante un análisis y cambio de las piezas con desgaste. Mantenimiento Correctivo se enfoca en solucionar falla con las que ya llega el vehículo y está dejando de funcionar, si hay un correcto mantenimiento preventivo se puede reducir los costos que conlleva una reparación y esto ayuda a que el vehículo prolongue su vida útil.

Un centro de servicio automotriz es esencial en la cadena de valor automotriz ya que permiten que los vehículos se mantengan en operación mediante las inspecciones y correcciones de las fallas, esto permite que estén seguros y garanticen el cumplimiento de las normativas de seguridad.

1.5 Concepto de negocio

1.5.1 Descripción de la idea de negocios según modelo Canvas

Emprendedor (a): Carol Gracia JAIMES

8.SOCIOS	6.ACTIVIDADES	1.PROPOSTA DE	3. RELACIÓN CON	2.SEGMENTO DE
<p>CLAVE:</p> <p>Proveedores de repuestos, alianza con los principales importadores y fabricantes de repuestos originales.</p> <p>Alianza con las aseguradoras para atender los vehículos que presenten algún siniestro.</p> <p>Alianza con las alcaldías municipales de la</p>	<p>CLAVE: Gestión y compra de repuestos, almacenamiento y control de inventarios.</p> <p>Atención al cliente, comunicación fluida con el cliente desde la toma de cita para su revisión hasta la entrega de su vehículo.</p> <p>Preparación de los técnicos mediante programas de capacitación constantes.</p>	<p>VALOR;</p> <p>Mantenimiento y reparación automotriz, ofrecemos un servicio integral en mantenimiento preventivo y correctivo, Diagnostico y corrección de fallas, servicio confiable garantizando de calidad.</p> <p>Asesoramiento personalizado.</p> <p>Equipos de diagnóstico</p>	<p>LOS CLIENTES:</p> <p>Atención personalizada, se orientará a los clientes durante el proceso que se esté interviniendo su vehículo. Programas de fidelización, ofreceremos descuento en los mantenimientos preventivos a los clientes que nos refieran con nueva cliente. Se implementará un canal de</p>	<p>CLIENTES:</p> <p>Propietarios de vehículos particulares.</p> <p>Empresas de transporte intermunicipal.</p> <p>Clientes que realizan actividades de agricultura, ganadera, minería, transporte escolar, ruta intermunicipal de transporte de pasajeros, empleados del banco agrario, alcaldías municipales y turismo.</p>

<p>provincia para tender sus equipos y hacer su mantenimiento. Alianza con formación técnica para capacitar constantemente el personal técnico.</p>		<p>actualizados y uso de repuestos originales.</p>	<p>comunicación por medio de correo electrónico y por medio de WhatsApp recordando su mantenimiento preventivo.</p>	
	<p>7.RECURSOS</p> <p>CLAVE: Personal técnico certificado y con experiencia.</p> <p>Taller con equipos y herramienta de diagnóstico actualizadas para escanear los vehículos y detectar las fallas a corregir.</p> <p>Sistema de tecnológico para la gestión de citas, inventarios y facturación electrónica.</p> <p>Alianza con los proveedores que importen</p>		<p>4. CANALES</p> <p>DE</p> <p>DISTRIBUCIÓN:</p> <p>Centro de servicio fisco, taller ubicado en municipio de Matanza. Página web, redes sociales, y emisoras locales, para informar y dar a conocer nuestras ofertas y promociones.</p> <p>Aplicación móvil para que nuestros clientes puedan pedir</p>	

	directamente los repuestos originales y de calidad.		citas y puedan ver el seguimiento de las intervenciones a sus vehículos	
<p>9. ESTRUCTURA DE COSTOS: Costos operativos, alquiler del local, servicios, mantenimiento de los equipos de diagnóstico.</p> <p>Salarios de los empleados, técnicos y personal administrativo.</p> <p>Compra de repuestos y accesorios.</p> <p>Marketing, avisos publicitarios en las emisoras, publicidad en las redes sociales y sitio web.</p>		<p>5. FUENTE DE INGRESOS: Servicio de reparación y mantenimiento, ingresos por mano de obra y la venta de repuestos.</p> <p>Contratos de mantenimiento con las alcaldías locales para los equipos, ingreso por mantenimiento preventivo y correctivo.</p> <p>Plan de mantenimiento preventivos, ingresos por la venta de paquetes de mantenimiento para los vehículos livianos cada cinco mil kilómetros a un buen costo.</p>		

1.5.2 Lienzo Canvas: resumen gráfico de la idea de negocios

1.5.3 **Población:** Propietarios de vehículos de la provincia de Soto Norte

1.5.4 **Muestra:** de 50 a 100 personas Propietarios de vehículos seleccionados aleatoriamente en los municipios que conforman la provincia de Soto Norte.

1.5.5 **Técnicas e instrumentos de recolección de información:** Encuestas mediante un formato digital.

1.6 **Alcances y limitaciones:** Estudio de mercado, identificar la demanda de servicios en la provincia de Soto Norte, analizar las necesidades de los clientes de la zona, identificar los valores actuales de los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo.

Limitación de la información: dificultades para obtener datos precisos de los costos que actualmente están pagando por el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de los vehículos, lo que nos limita conocimiento de los valores de servicios de los competidores.

CAPÍTULO II Modulo de Mercado

2. Módulo de mercado

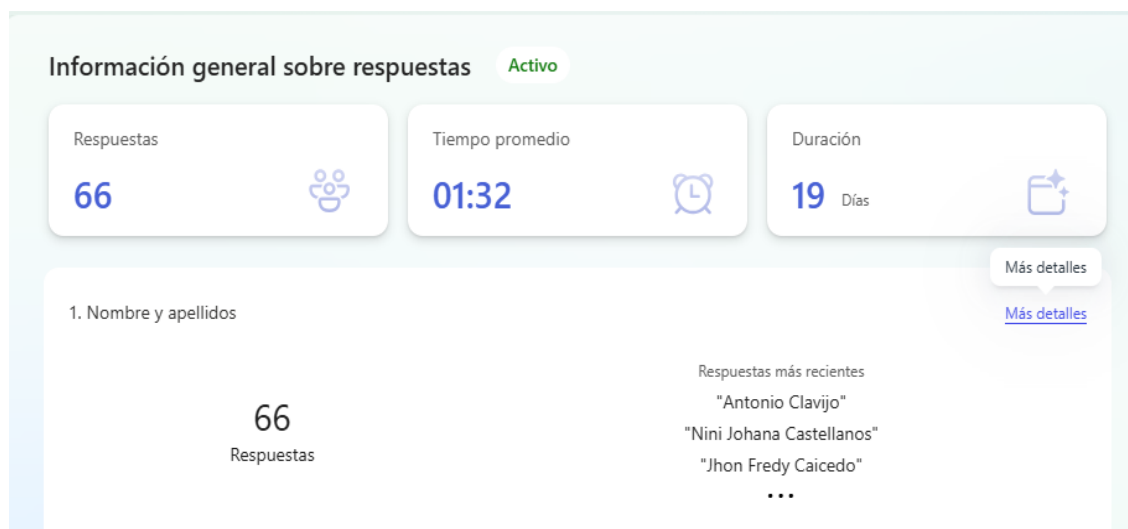
- **Investigación de mercado**
- **Encuesta**

Se realiza una encuesta a los habitantes de los municipios que confirman la provincia de Soto Norte.

Las personas encuestadas son residentes en estos municipios

Resultado de la encuesta

1.



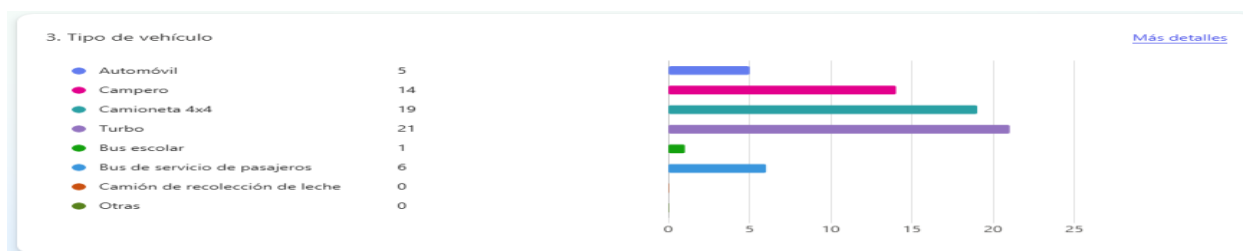
- **En la encuesta participaron 66 personas, el tiempo de duración de esta encuesta fue de 19 días**

2.



La mayor parte de las personas encuestadas residen en el municipio de Matanza, Charta y Surata.

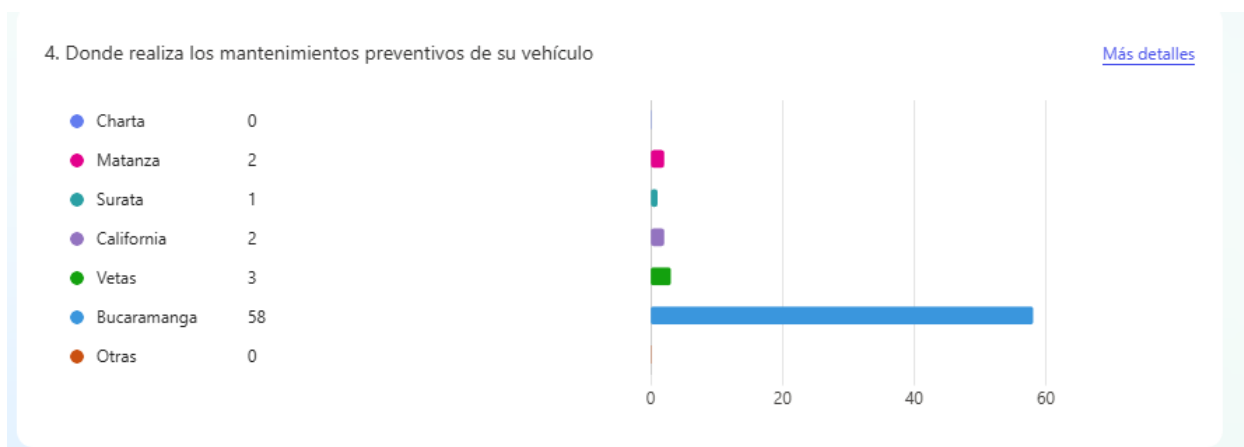
3.



Los tipos de vehículos que tienen los residentes de estos municipios son turbos y camionetas 4X4.

Esto significa que el transporte de carga es la principal fuente de ingresos de los habitantes, también podemos evidenciar un alto número de camiones 4XA esto por el tipo de terreno de las fincas ganaderas, zona minera, lo que nos muestra una gran oportunidad de negocio en estas dos principales tipos de vehículos.

4.



Los mantenimientos de sus vehículos actualmente los realizan en la Ciudad de Bucaramanga, esto nos muestra una necesidad en la provincia de Soto Norte al no contar un centro de servicio en alguno de estos municipios, los habitantes deben desplazarse hasta Bucaramanga para hacer sus mantenimientos y esto les genera más gastos en dinero y tiempo.

5. Cuantos kilómetros debe desplazarse para llegar al centro de servicio automotriz mas cercano

[Más detalles](#)



Este resultado generado, es el tiempo en kilómetros que se tienen que desplazar los habitantes de estos municipios para llegar a Bucaramanga para hacer sus mantenimientos preventivos y correctivos de sus vehículos, los kilómetros recorridos están en su mayoría entre 100 y 150, lo que les genera atrasó en sus labores diarias y un gasto en combustible adicional.

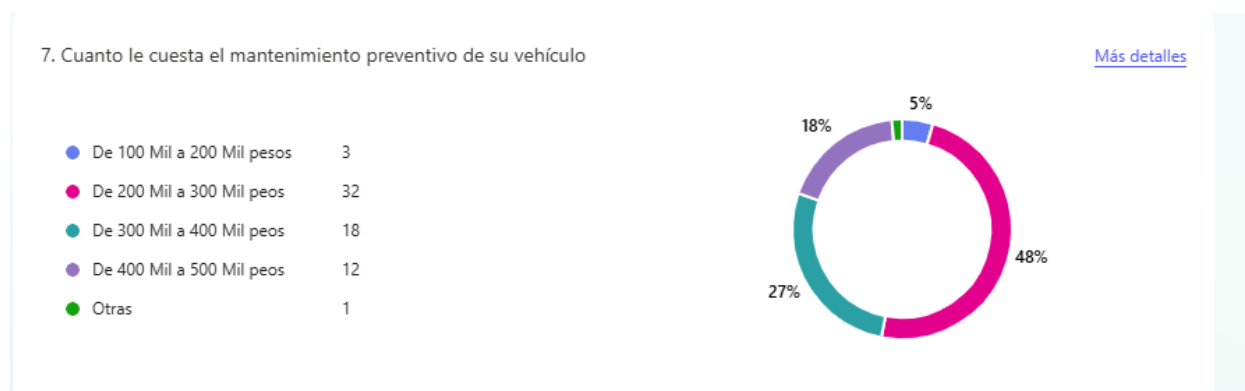
6. Cada cuantos kilómetros realiza los mantenimientos preventivos de su vehículo (cambio de aceite, filtros, alineación, revivi...

[Más detalles](#)

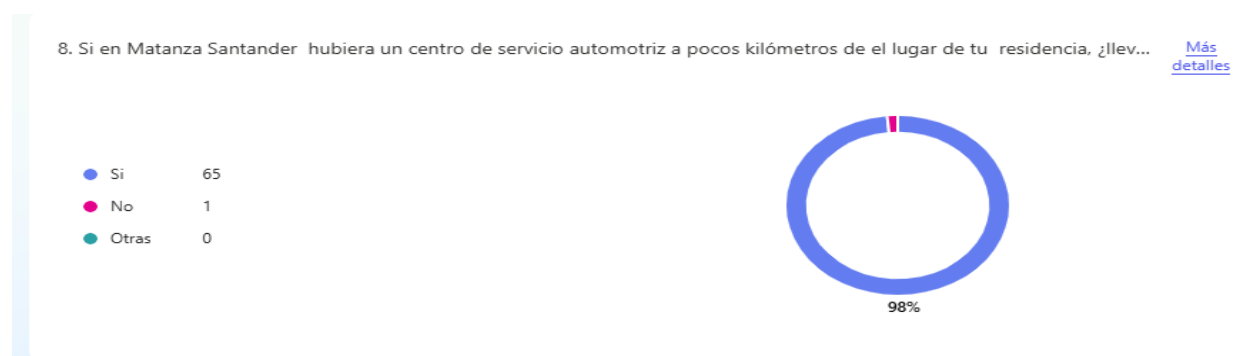


Los mantenimientos preventivos (cambio de aceite, filtros, revisión del sistema electro, corrección de fugas) esto depende mucho del tipo de vehículos.

Podemos evidenciar que los vehículos de carga realizan su mantenimiento cada 10.000 kilómetros recorridos, las camionetas realizan su mantenimiento cada 7.000 kilómetros, los camperos cada 5.000 kilómetros. Estos recorridos de kilómetros están aproximados a hacer sus mantenimientos cada tres meses.



El valor del mantenimiento preventivo de los vehículos es aproximado, esto depende de lo que requiera en su momento, las camionetas pagan entre 200 y 300 mil pesos en cada mantenimiento, los tipos turbo pagan entre 300 y 400 mil pesos, los camperos pagan entre 100 y 200 mil pesos.



Los habitantes apoyan la puesta en marcha del centro de servicio automotriz en el municipio de Matanza, manifiestan que les beneficia ya que estarían ahorrando tiempo y dinero ya que deben desplazarse hasta Bucaramanga.

1.6.1 Análisis del mercado:

Análisis de la competencia: Se identificó un competidor que conoce la zona y envía repuestos y cambios de aceite para el sector camionero vía domicilio, está ubicado en la ciudad de Bucaramanga. Se verificó un propietario de vehículos de carga pesada y maquinaria amarilla que provee soluciones inmediatas a algunos clientes de la zona prestando el servicio de cambio de aceite y filtros.

Evaluación de precios y servicios: El centro de servicio automotriz tendrá precios competitivos por debajo de un 10% que el promedio de la competencia, ya que estará ubicado en un lugar cerca y estratégico de la provincia de Soto Norte garantizando buena calidad y servicio.

1.6.2 Identificación del cliente

Buyer person (Basándose en la segmentación)

Segmento geográfico	Segmento demográfico:	Segmento actitudinal o pictográfico:	Segmento conductual:
Municipios <ul style="list-style-type: none"> ➤ Matanza ➤ Surata ➤ California ➤ Vetas ➤ Charta 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Clientes entre la edad de 20 a 60 años ➤ Género Masculino y femenino ➤ Nivel Educativo: Secundario tecnológico 	Clientes que realizan actividades de agricultura, ganadera, minería, transporte escolar, ruta intermunicipal de transporte de pasajeros, empleados del banco agrario, alcaldías municipales y turismo.	Actualmente los clientes no realizan un mantenimiento preventivo, dejan pasar de kilometraje para realizar los cambios de aceite de sus motores, cambio de rodamientos y demás, solo hacen los cambios necesarios cuando se quedan varados en carretera, están haciendo mantenimiento

			correctivo debido a que tienen que desplazarse más de cuatro horas hasta la ciudad más cercana.
--	--	--	---

Perfil de cliente: los clientes potenciales identificados en la provincia de Soto, propietarios de vehículos de servicio particular y de carga, dedicados a la agricultura, minería, ganadería, transporte de carga, se identificó clientes como lo son empresas de flota de servicio de pasajeros intermunicipal.

Tipo de vehículos: la mayor parte del parque automotriz identificado en la provincia de Soto Norte son camionetas 4x4, camperos y camiones tipo turbo en diferentes marcas reconocidas, lo que indica está orientado el servicio en mantenimiento preventivo y correctivo para este tipo de vehículos, un 10% de los propietarios posee vehículo como tipo liviano como los son automóviles.

Necesidades y preferencias de los clientes: Se identifica que los servicios más solicitados son los de mantenimiento preventivo para el cuidado del su vehículo, como lo es cambio de aceite, cambio de filtros, revisión del sistema de frenos, alineación y balanceo de sus llantas, ya que sus vehículos tienen que desplazarse hasta Bucaramanga para hacer sus mantenimientos.

Factores de decisión: Los clientes manifiestan su interés en la ubicación del centro de servicio ya que es un lugar estratégico y cerca para hacer sus mantenimientos sin tener que desplazarse hasta Bucaramanga.

1.6.3 Necesidades que se esperan satisfacer del cliente y consumidor

La propuesta está enfocada en soluciones eficientes de mantenimiento automotriz en la provincia de Soto Norte, lugar donde se dará a conocer los productos y repuestos para todo tipo de vehículo ya sea de transporte de pasajeros, carga y particular.

Precios asequibles en mano de obra y repuestos.

Tipos de servicios:

- Montaje y balance de llantas
- Cambio de pastillas de frenos
- Cambio de aceite y filtros
- Venta de repuestos
- Baterías

Satisfacer las necesidades de los propietarios de vehículo que tienen que desplazarse hasta Bucaramanga para hacer su revisión y mantenimiento a los vehículos de transporte privado, transporte público, vehículos de carga, equipos de maquinaria amarilla.

Consumidores:

Contar con un centro de servicio para hacer los mantenimientos y corrección de fallas de su medio de transporte y de carga, tener un servicio cerca y con precios asequibles, para que no tengan que seguir desplazándose más de dos horas para poder cubrir las necesidades que se presentan a diario en sus vehículos, un servicio seguro cerca y de calidad con precios justos.

1.7 Análisis de competencia

Lubritractor	Siendo Lubritractor la principal competencia directa ya actualmente despacha productos de mantenimiento para los vehículos tipo pesado y maquinaria amarilla de la zona, cuenta con conocimiento de los clientes y sus necesidades, sin embargo, no cuenta con un servicio de mantenimiento en la zona, todos los productos los despacha para que sean aplicados por el cliente.
Marcos Mora	Marcos Mora residente del municipio de Matanza Santander quien tiene un conocimiento geográfico de los pueblos y sus habitantes además cuenta con un balneario en la zona, también tiene equipos de maquinaria amarilla, camiones y volquetas los cuales les hace su mantenimiento preventivo y correctivo, también cuenta con servicio de cambio de aceite, filtros , llantas para la comunidad, sin embargo está situado lejos de los municipios en la vía principal que se comunica con Bucaramanga, lo cual no representa una competencia fuerte para nuestro centro de servicio.
Pequeños Comerciantes	Los pequeños comerciales son personas naturales de los pueblos quienes llegan a Bucaramanga de forma continua ya sea por pertenecer a una ruta escolar o una ruta intermunicipal de pasajeros, ellos llevan algunos repuestos de primera necesidad para quienes tienen una falla en sus vehículos, esto para poder llegar hasta la ciudad hacer la corrección adecuada, no presentan una competencia debido a que su principal función está sujeta a otro tipo de servicio.

1.8 Marketing Mix

Producto	<p>El taller de servicio especializado brinda servicios como:</p> <p>Cambio de aceite para vehículos livianos, vehículos de carga y maquinaria amarilla</p> <p>Cambio de pastillas de frenos</p> <p>Cambio de llantas</p> <p>Revisión preventiva y correctiva</p> <p>Venta de repuestos y accesorios</p> <p>La estrategia de los productos y servicios estará enfocada a atraer cada día más clientes, brindando un servicio oportuno y de calidad, brindando cada vez ampliar la línea de productos y servicios que se requieran para satisfacer las necesidades de los clientes.</p>
Plaza	<p>El centro de servicio estará ubicado en el municipio de Matanza Santander, el canal de distribución es directo sin intermediarios nuestros proveedores serán empresas que importen directamente los productos y de esa forma romper la cadena de intermediarios y así poder ofrecer al cliente precios competitivos con productos de calidad. Los canales de distribución será nuestro centro de servicio con atención oportuna, recibiendo y agendando por medio de una línea de teléfono, WhatsApp, con un servicio de lunes a domingo en los horarios de 07:00 am a 07:00 pm</p>
Precio	<p>Los precios serán asequibles y se brindará un descuento a los clientes que realicen su mantenimiento de su vehículo en la cuarta visita, el descuento será del 10% de la mano de obra. También este descuento se aplica a los clientes que refieran a sus conocidos y amigos, cada cuatro (4) clientes referidos se aplicara el descuento de un 10% en los repuestos que requiera su mantenimiento.</p>

	<p>Habrá puntos acumulables por cada servicio, al llegar a un total de 500 puntos podrá reclamar y asarse acreedor de un servicio de cambio de aceite y filtros totalmente gratis para su vehículo.</p> <p>Puntos acumulables</p> <p>Cambio de aceite y filtros: 10 puntos</p> <p>Cambio de juego de llantas: 20 puntos</p> <p>Cambio de pastillas de frenos: 20 puntos</p> <p>Por compras superiores a 500 mil peos en repuestos: 50 puntos</p>
Promoción	<p>Habrán ofertas y promociones diarias, estas ofertas las anunciaremos se anunciarán por medio de las redes sociales, Facebook, WhatsApp, habrá una página en Facebook donde podrán seguir y ver las ofertas y servicios, habrá un carro taller visitando los pueblos una vez a la semana con anuncios de los servicios, se realizara un evento de apertura donde la comunidad pueda visitar y obtener descuentos increíbles en repuestos y servicio, se anunciaran servicios en la emisora de radio más escuchada por la comunidad (Radio uno 95.7 FM).</p> <p>https://www.sumup.com/es-es/facturas/glosario/marketing-mix/</p>

1.9 Tendencias del mercado:

Según los estudios realizados podemos evidenciar los servicios y los productos con mayor rotación:

Servicio de mantenimiento preventivo

Cambio de aceite y filtros, revisión del sistema eléctrico, cambio de pastillas de frenos, engrase.

Según la encuesta aplicada se espera realizar un promedio de 50 servicios de Mantenimiento preventivo mensual, esto genera una venta de aceite y filtros en Cincuenta 50 kit al mes

Mantenimiento correctivo

Reparación general: cinco (5) reparaciones por mes, esto genera venta de repuestos para motor, caja, transmisión, cambio de lubricantes para los vehículos intervenidos cambio de aceite.

- **Venta de repuestos general**
- Baterías: Veinte (20) unidades mensuales
- Llantas: Cuarenta (40) Kit
- Rines: Cinco (5) Unidades en diferente medida
- Pastillas de frenos: Sesenta (60) Unidades

CAPÍTULO III Modulo Técnico u operación

3. Modulo Técnico u operación

3.1 Descripción del Proceso

La implementación del centro de servicio automotriz requiere una planificación, un diseño, y una ejecución de los procesos técnicos y operativos.

Planeación y análisis del proyecto:

- Investigación de mercado, identificación de los clientes y sus necesidades por medio de encuesta.
- Plan de estudio por medio de trabajo universitario
- Selección de la ubicación ideal para la implementación del centro de servicio automotriz (Matanza)
- Identificación de los proveedores de los productos (importadores)
- Compra de Equipos y herramientas
- Se define el presupuesto para la implementación de la idea de negocio (50 millones de pesos)

Diseño del espacio

Se define la ubicación y el tamaño del lugar de trabajo, será un lugar estratégico y central donde estén cubiertos todos los municipios de la provincia de Soto, con fácil acceso y espacio para las operaciones y un lugar seguro para que los clientes se puedan estacionar.

Distribución del taller

- Área de recepción
- Zona de recibido de vehículos

- Lugar para el diagnóstico y mantenimiento preventivo
- Espacio para la corrección de fallas, reparaciones mecánicas y eléctricas
- Espacio para el almacenamiento de repuestos y herramientas

Implementos de seguridad

- Extintores
- Señalización
- Ventilación adecuada
- Equipos y Herramientas

Contratación del personal

- Técnicos mecánicos, asesores comerciales y personal administrativo calificado
- Que el personal reciba una formación adecuada en el uso de herramientas y equipos de diagnóstico, atención al cliente que cumpla con las normativas de seguridad.

Cumplimiento Legal y Normativo

- Obtener las licencias municipales y los permisos ambientales en el municipio de Matanza, así mismo los seguros necesarios para el funcionamiento del taller.

1.9.1 Innovación en proceso y producto (Valor diferenciador)

- Único centro de servicio automotriz especializado en la provincia de Soto Norte
- Atención personalizada
- Servicio de lunes a domingo todos los días de la semana
- Precios competitivos
- Kit de lubricación, llantas, pastillas de frenos, sin costo en el servicio de mano de obra

1.9.2 Ficha Técnica del Producto o Servicio

Nombre del centro de servicio	Ubicación	Teléfono	Correo	Horario de atención
Centro de servicio Automotriz	Municipio de Matanza Santander	3174816126	Jaigar68@hotmail.com	Lunes a Domingo de 07:00 am a 07:00 pm

Diagrama de flujo de producción o del servicio

DIAGRAMA DE SERVICIO AUTOMOTRIZ

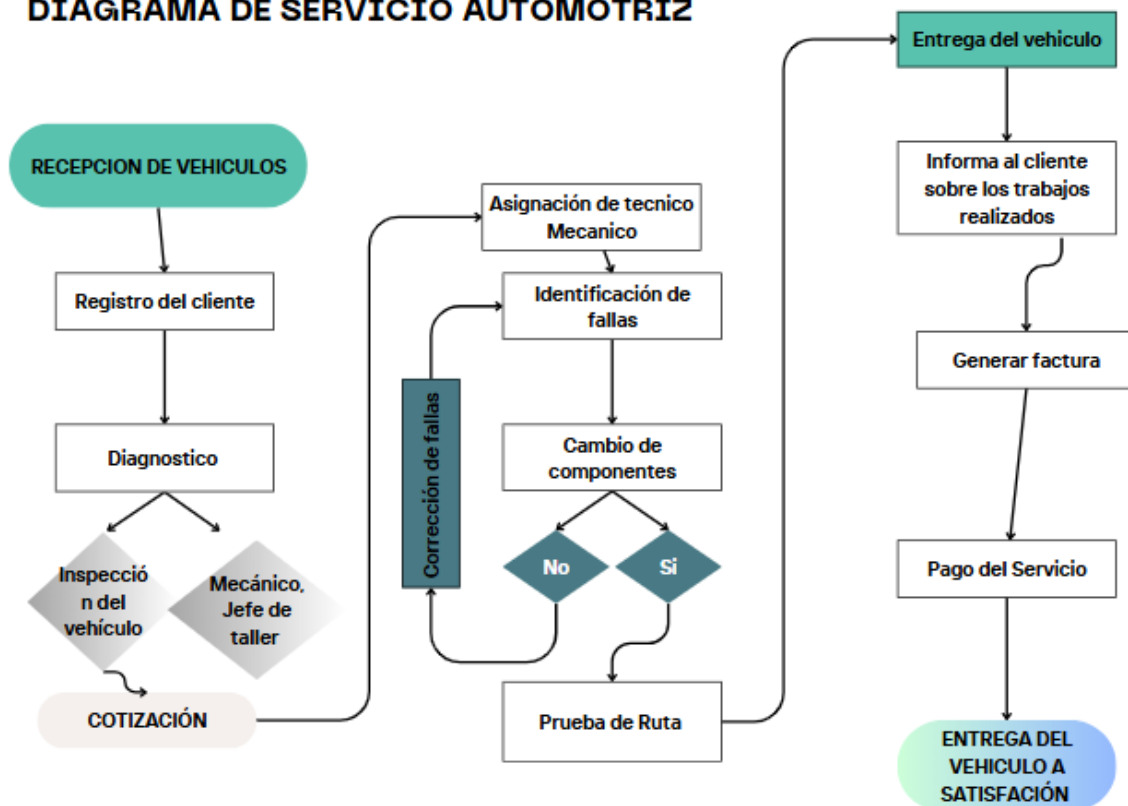


Figura No. 1 Propia

https://www.canva.com/design/DAGV2UIHyfo/Z9ethnjQXrlk0YcTooeAAA/edit?utm_content=DAGV2UIHyfo&utm_campaign=designshare&utm_medium=link2&utm_source=sharebutton

1.9.3 Recursos necesarios para operación óptima

1.10 Diseño de planta



Figura No. 2 propia

1.11 Propuesta de Valor

Único centro de servicio especializado en la provincia de Soto Norte

Confianza: Ofrecemos diagnósticos y servicio general para todo tipo de vehículo, ya sea liviano, de carga y transporte de personal, asegurando la transparencia de los repuestos suministrados, la calidad de la mano de obra, y el cambio de los repuestos que sean necesarios, presentamos una revisión y una cotización del servicio que vamos a prestar.

Calidad y Experiencia: Nuestros técnicos son personas calificadas con amplia experiencia en el sector automotriz, esto con el fin que nuestro cliente este satisfecho con el servicio prestado por nuestros colaboradores, lo que garantiza que el vehículo recibe una atención especializada, además contamos con herramientas y equipos de última tecnología para diagnosticar y corregir fallas, esto garantiza que cada intervención a su vehículo cumpla con las expectativas del cliente.

Eficiencia: Sabemos que el tiempo es muy importante y valioso para cada uno de nuestros clientes es por eso que brindamos rapidez en los tiempos de entrega cumpliendo con los estándares de calidad del servicio.

Atención al cliente: Nuestro compromiso es poder atender de la mejor manera posible a nuestros clientes y fidelizarlos, es por eso que nos enfocamos en construir relaciones a largo plazo, brindando atención personalizada para cada uno, aremos seguimiento post- servicio, tendremos un canal de comunicación abierto para cualquier inquietud y duda que tengan nuestros clientes.

1.12 Validación de la idea

Público Objetivo:

- propietarios de vehículos particular, carga, servicio público, transporte de pasajeros, propietarios de maquinaria amarilla.
- Clientes entre la edad de 20 a 50 años
- Género Masculino/Femenino
- Nivel Educativo: Secundario
- Clientes que realizan actividades de agricultura, ganadera, minería, transporte escolar, ruta intermunicipal de transporte de pasajeros, empleados del banco agrario, alcaldías municipales y turismo.
- Por medio de la encuesta realizada analizar las necesidades de los clientes, los vehículos que hay en el sector, la continuidad de los mantenimientos preventivos, los centros de servicio de la zona, los tiempos en kilómetros recorridos que esperan para hacer sus mantenimientos, el costo que están pagando por estos servicios.
- Identificar la necesidad de tener un centro de servicio en la zona ya que se están desplazando hasta Bucaramanga hacer sus mantenimientos, esto les está generando gastos adicionales, y tiempo perdido.

Análisis financiero

- Se analiza los costos iniciales para la puesta en marcha del centro de servicio automotriz.
- Costo de arriendo del local
- Costo de acondicionamiento del local

- Costo de los servicios
- Costo de herramientas necesarias
- Costo del personal necesario
- Inventario Inicial
- Se define el precio promedio de servicio y repuestos
- Se calcula la cantidad de clientes mensuales según la encuesta aplicada
- Se analiza el punto de equilibrio, el total de unidades vendidas para cubrir los gastos generales
- Se analiza el tiempo necesario para tener una rentabilidad

1.13 Prueba piloto.

Implementación de un centro de servicio automotriz

Objetivo: Evaluar la aceptación del cliente y la recurrencia de estos

Alcance: 4 semanas

Ubicación: Matanza Santander

Servicios: Cambio de aceite, filtros, revisión de frenos, revisión del sistema eléctrico

Participantes: Propietarios de vehículos de transporte de carga, pasajeros, propietarios de vehículos de servicio particular.

Variables Para Medir:

- Aceptación de la comunidad
- Satisfacción del cliente
- Número de vehículos atendidos a diario.
- Tiempo de eficiencia en atención y mantenimiento del vehículo
- Duración total del servicio prestado
- Repuestos más necesarios y puntuales
- Identificación de marcas de repuestos, filtros, aceites de la preferencia de los clientes

Implementación

- **semana uno:** acondicionar el local para realizar los servicios

Responsable Coordinador, técnicos

- **Semana dos:** ofrecer los servicios que vamos a realizar por medio del anuncio publicitario, emisoras locales, entrega de volantes, malla informativa, herramientas digitales (Facebook, WhatsApp, Instagram)

Responsable: Asesores comerciales, área administrativa

- **Semana 3-4**

Atención personalizada a los clientes

Mantenimiento preventivo

Mantenimiento correctivo

Responsable: Coordinador de taller, equipo técnico mecánico y eléctrico

Recolección de datos:

- Realizar encuestas para medir la satisfacción de los clientes sobre los servicios prestados
- Registrar los tiempos necesarios para hacer el mantenimiento, desde la recepción del vehículo hasta la entrega del mismo
- Identificar las marcas de los componentes que son más comerciales que son del agrado de los clientes.
- Identificar los problemas recurrentes
- Registrar cuantos clientes concurrieron

Responsable: Área administrativa, asesores comerciales

1.13.1 Testeo y Feedback

Se realiza una entrevista a los clientes sobre la satisfacción del servicio, se relaciona las siguientes preguntas

<https://forms.office.com/Pages/DesignPageV2.aspx?prevorigin=shell&origin=NeoPortalPage&subpage=design&id=64W6sVOiZ0Se6NT47U3zAMmpu-3SuwdPgwzVG1B7cIVUQTIUUTgwSkpWtkJBT1FJN1dCM0hZQk9ERC4u>

Se evalúa:

Aspectos generales

- Atención al cliente:
- Puntualidad:
- Cordialidad:
- Comunicación:

Infraestructura

- Limpieza y organización:
- Área de espera:
- Accesibilidad:

Calidad del Servicios prestados del área técnica

- Diagnóstico y servicio:
- Reparaciones:

Transparencia:

- Costos
- Promociones

CAPÍTULO IV Modulo Organizacional

4. Estructura Organizacional

1.14 Misión y Visión

Misión

Ser pioneros en la región con un centro de servicio automotriz, suministrar y atender los vehículos y motocicletas de la provincia de soto norte, con un buen servicio de mantenimientos, suministrar los repuestos necesarios para atender sus necesidades, aportar al desarrollo económico de la región acortando los tiempos de movilidad para atender las necesidades de la comunidad.

Visión

Para el 2026 centro de servicio especializado García suministrara los repuestos tanto para vehículos livianos, motocicletas y también para vehículos de carga pesada, camiones, buses y equipos de maquinaria amarilla, ser líderes en la provincia de Soto Norte con un centro de servicio especializado para todo tipo de vehículo.

1.15 Valores corporativos

Calidad y excelencia: Ofrecer nuestro servicio con la más alta calidad, entregando repuestos originales con garantía y respaldo de nuestro centro de servicio.

Atención y satisfacción del cliente: Tomarse el tiempo para atender las necesidades de cada cliente, de esta manera realizar un trabajo garantizado que supere las expectativas del cliente en cada intervención que realicemos a su vehículo.

Seguridad y responsabilidad: Priorizar la seguridad en todas las intervenciones a los vehículos, hacer una prueba antes de entregar al cliente para asegurar que sean entregados en condiciones seguras.

Innovación y mejora continua: Estar al día en las nuevas tecnologías en el sector, capacitar constantemente al personal para mejorar sus habilidades y conocimientos en la industria automotriz.

1.16 Objetivos estratégicos

a. Objetivo general:

Proveer servicio de mantenimiento y reparación automotriz de alta calidad con personal calificado, equipos y herramientas avanzadas, de esta manera garantizar la satisfacción de nuestros clientes asegurando la seguridad y el óptimo desempeño de sus vehículos.

Objetivos específicos:

Servicio y mantenimiento automotor, reducir el tiempo de espera y aumentar la eficiencia en los procesos de mantenimiento, reparación y servicios.

Venta de repuestos, cada día ampliar nuestro catálogo de repuestos y servicios para toda clase de vehículos del sector.

Fomentar la fidelización del cliente, realizaremos programas de promociones cada mes para los clientes que nos visitan constantemente, ofreciendo beneficios de mantenimientos adicionales, diagnostico gratuito de scanner, revisión del sistema de frenos.

Incrementar la visibilidad y el reconocimiento en el mercado, realizaremos programas de marketing efectivas por medio de redes sociales, volantes, mallas de publicidad para aumentar la visibilidad de nuestro centro de servicio en la comunidad, participaremos en eventos y ferias del sector para posicionarnos como líderes en el sector.

1.17 Organigrama y Perfiles

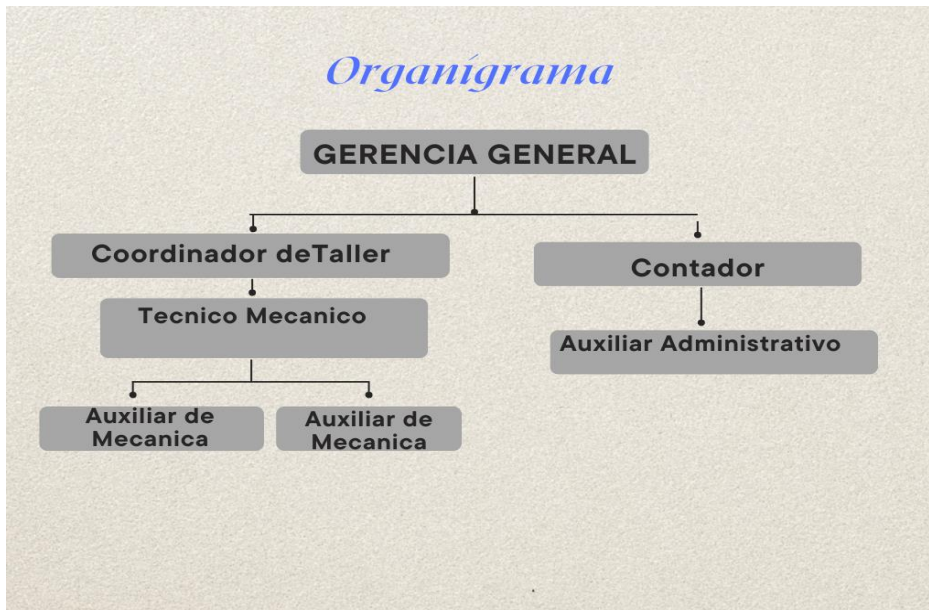


Figura No. 3 propia

- **Gerente General:** Propietario
- **Coordinador de taller:** Supervisar y gestionar las operaciones diarias de taller, coordinar al equipo técnico, optimizar los procesos operativos, satisfacer las necesidades de nuestros clientes.
- **Técnico Mecánico:** diagnosticar, reparar, mantenimiento general
- **Auxiliar Mecánico:** Montaje de llantas, cambio de aceite y filtración, cambio de pastillas de frenos
- **Contador:** llevar la contabilidad de la empresa, pago de prestaciones sociales, pago de nómina control de impuestos tributarios
- **Auxiliar administrativo:** servicio al cliente, facturación, flujo de caja

1.17.1 Estructura orgánica

1.17.2 Perfiles

- Gerente General: Propietario
- Coordinador de Taller

CARGO:	Coordinador de taller
Área:	Operativa
Propósito del Cargo	Supervisar y gestionar las operaciones diarias del taller, coordinar el equipo técnico y personal administrativo, optimizar los procesos operativos, satisfacer las necesidades de nuestros clientes, contribuir con el éxito diario del centro de servicio.
Edad:	25 a 50 años
Sexo:	Masculino/ Femenino
Estado Civil:	Todas
Formación	Tecnólogo Profesional
Estudios	Técnico / Tecnólogo / Profesional Administración de Empresas
Competencias	Técnicas en el sector automotriz
Experiencia	Dos años liderando el proceso del área administrativa, comercial y mecánica como jefe de taller
Habilidades	Conocimientos Técnicos, atención al cliente, organización y planificación, resolución de problemas, conocimientos manejo de herramientas ofimáticas
Funciones	Supervisar personal Programación de servicios Gestionar inventarios Control de calidad
Área a quien reporta	Gerente General (Propietario)
Salario:	\$2.500.000

- Técnico Mecánico

Cargo	Técnico Mecánico
Área	Taller
Propósito del cargo	Mantenimiento preventivo y correctivo, cambio de piezas, cambio de aceite y filtros, cambio de llantas

Edad	25 a 50 Años
Sexo	Masculino
Estado Civil	Todas
Formación Académica	Técnico Mecánico
Competencias	Técnicas en reparación general de vehículos
Experiencia	2 años en el sector de la mecánica automotriz
Habilidades	Diagnóstico de fallas, Mecánica general, electricidad, habilidades interpersonales, trabajo en equipo
Funciones	Cambio de piezas, diagnostico general, cambio de aceite y filtros, montaje de llantas
Área a quien Reporta	Coordinador de taller
Salario	\$1.500.000

- **Auxiliar Administrativo**

Cargo	Auxiliar administrativo
Área	Administrativa
Propósito del cargo	Brindar apoyo en las tareas administrativas
Edad	20 a 50 Años
Sexo	Masculino/Femenino
Estado Civil	Todas
Formación Académica	Técnico en áreas administrativas y contable
Competencias	Organización y gestión, atención al detalle, comunicación efectiva.
Experiencia	1 año como auxiliar administrativo
Habilidades	Manejo de herramientas offimaticas, Excel Word power pointgfv, administrar base de datos
Funciones	Generar facturas, recibir pagos, archivar documentos, agendar citas
Área a quien Reporta	Coordinador de taller
Salario	\$1.300.000

- **Auxiliar de servicios Generales**

Cargo	Servicios Generales
Área	Administrativa
Propósito del cargo	Limpieza y mantenimiento del área de administrativa
Edad	20 a 50 Años
Sexo	Masculino/Femenino

Estado Civil	Todas
Formación Académica	Educación básica, conocimientos básicos de higiene
Competencias	Responsabilidad y compromiso, atención al detalle
Experiencia	Experiencia en limpieza y mantenimiento
Habilidades	Habilidades en limpieza y organización
Funciones	Limpieza y mantenimiento de las instalaciones del área administrativa
Área a quien Reporta	Gerente
Salario	\$1.300.000

1.5 Constitución Empresa y Aspectos Legales

4.51 Forma legal de la empresa

Sociedad Anónima (S.A.) Entidad legal con una estructura de capital dividido en acciones.

Ventajas limitación de responsabilidad personal, facilidad para atraer inversionistas.

Propietarios no son principalmente responsables de las deudas de la empresa.

Impuestos que debe pagar:

- Impuesto sobre la Renta (35% para el 2024)
- Impuesto sobre las ventas (Iva 19%)
- Impuestos de timbre (se aplica a ciertos documentos y contratos)
- Contribuciones parafiscales (los aportes a la seguridad social varían dependiendo del tipo de riesgo y la nómina de la empresa)
- Impuesto de industria y comercio (ICA dependiendo el municipio varío la tasa, esta entre el 0.2% y el 1.2% de los ingresos bruto)
- Retención en la fuente (retención por compras varía entre el 1% y el 2.5%)

Sociedad de Responsabilidades Limitadas. (S.R.L.) Entidad donde la responsabilidad de los socios está limitada a capital reportado, tiene una estructura más flexible y menos formal que una S.A.S. **Ventajas** Limitación de responsabilidad personal, con una estructura simple y requisitos de tener poco capital para invertir.

- Impuestos sobre la Renta. (se calcula sobre la utilidad antes de impuestos de la empresa)
- Impuesto al Valor agregado (aplica si la empresa realiza actividades gravadas con IVA este impuesto se paga sobre la venta de bienes o servicios)
- Impuestos de Timbre (se aplica a ciertos actos o documentos notariales o mercantiles)
- Contribuciones parafiscales (ICBF Instituto Colombiano de Bienestar Familiar) Cajas de Compensación Familiar.
- Retención en la Fuente (retención de impuestos sobre ciertos pagos realizados a terceros, como salarios y honorarios)
- Impuesto de Industria y Comercio (ICA se paga sobre las actividades comerciales realizadas dependiendo el municipio 2.5%)
- Declaración y pago de aportes parafiscales (Salud, Pensión para los empleados)

Empresa Individual Propiedad de una sola persona responsable de todos los compromisos económicos de la empresa. **Ventajas** Simplicidad en la gestión y menores costos administrativos.

Desventajas Responsabilidad limitada, el propietario es principalmente responsable de las deudas de la empresa.

- Impuesto sobre la Renta (Se calcula sobre la utilidad neta de la Empresa)
- Impuesto al valor agregado (IVA si la empresa realiza actividades gravadas con Iva 19%)
- Retención en la Fuente (La empresa debe actuar como agente retenedor de impuestos sobre criterios como salarios y honorarios)

- Impuesto de Industria y Comercio (ICA se paga sobre las actividades comerciales realizadas dependiendo el municipio 2.5%)
- Aportes Parafiscales (aporte al ICBF, SENA, Caja de Compensación Familiar)
- Aporte a Seguridad Social (se debe realizar aportes a salud, pensión y Riesgos Laborales para todos los empleados de la empresa)
- Impuestos de Timbre (se aplica a ciertos actos o documentos notariales o mercantiles)

Cooperativa: Entidad legal de propiedad de los inversionistas quienes a su vez toman las decisiones para la empresa, todos los socios tienen participación equitativa en a la toma de decisiones y distribución de beneficios. **Ventajas** Participación equitativa en la toma de decisiones y la distribución de los beneficios de la empresa. **Desventajas** Estructura de gestión más compleja y menos flexibles en comparación con algunas otras formas legales.

- Impuestos sobre la Renta. (se calcula sobre la utilidad neta de la empresa)
- Impuesto al Valor agregado (aplica si la empresa realiza actividades gravadas con IVA este impuesto se paga sobre la venta de bienes o servicios)
- Impuesto de Industria y Comercio (ICA se paga sobre las actividades comerciales realizadas dependiendo el municipio 2.5%)
- Retención en la Fuente (La empresa debe actuar como agente retenedor de impuestos sobre criterios como salarios y honorarios)
- Aportes Parafiscales (aporte al ICBF, SENA, Caja de Compensación Familiar)
- Aporte a Seguridad Social (se debe realizar aportes a salud, pensión y Riesgos Laborales para todos los empleados de la empresa)

- Contribución Especial al Fomento y Desarrollo (Se debe aportar una contribución anual del 20% de sus excedentes)
- Impuestos de Timbre (se aplica a ciertos actos o documentos notariales o mercantiles)

4.5.2 Registro y constitución

- **Registro de la Empresa**, Inscribir la empresa en la cámara de comercio de Bucaramanga, siendo Bucaramanga la que cubre la región de Matanza-Santander, esto incluye Registro mercantil- Pago de los derechos de inscripción y renovación anual.
- **Rut**: inscribir la Empresa en el Rut, en la Dian para obtener el NIT
- **Licencia de funcionamiento**: Obtener la licencia de funcionamiento en la alcaldía de Matanza Santander, se debe presentar Escritura pública de constitución, certificado de existencia y representación legal, planos del establecimiento.
- **Uso de suelos**: Obtener el certificado de uso de suelos para asegurar que el local está autorizado para operar como centro de servicio Automotriz.
- **Permisos Ambientales**: Obtener los permisos ambientales necesarios, se deben gestionar con la Corporación Autónoma Regional (CAR)
- **Seguridad y salud en el trabajo**: Se debe implementar un programa de salud ocupacional y de seguridad en el trabajo, se debe gestionar según las normas del ministerio de trabajo

- **Cumplimiento de normas Técnicas:** Se debe tener claro que el establecimiento cumpla con las normas técnicas colombianas (NTC) aplicables del sector Automotriz.
- **Registro ante la superintendencia de industria y comercio:** Se debe registrar las marcas que requieran protección.
- **Seguros:** Contratar los seguros necesarios para proteger la empresa y los empleados.
- **Elección de la forma jurídica** (Sociedad por Acciones Simplificadas)
- **Búsqueda del nombre de la Empresa y reserva** (realizar la búsqueda del nombre de la empresa en la cámara de comercio y hacer la reserva)
- **Elaboración de los Estatutos** (Razón Social, Objeto Social, Duración, Capital Social, Administración)
- **Inscripción en la Cámara De Comercio** (Registro Mercantil, Registro Único Tributario (RUT), Matricula Mercantil)
- **Registro En la Dian** (inscribir en el registro Único Tributario para obtener el NIT número de identificación, solicitar la habilitación para facturar y adquirir Software)
- **Tramites Locales** (Uso de suelos, verificar y obtener el certificado de uso de suelos en la Alcaldía Municipal, asegurándose que la actividad comercial este permitida- **Licencia de funcionamiento**, obtener la Licencia de Funcionamiento y los permisos necesarios de la secretaria de salud y otros entes reguladores del municipio- **Inspección de Bomberos**, obtener la

certificación de cumplimiento de las normas de seguridad y prevención de incendios por parte del cuerpo de Bomberos del Municipio)

- **Aportes a Seguridad Social Parafiscales** (Registrarse en los sistemas de seguridad Social, Salud, Pensión, Riesgos Laborales y Parafiscales, ICBF, Sena, Caja de Compensación Familiar)
- **Permisos y Licencias específicas** (Certificado de Cámara y Comercio, se debe actualizar anualmente, Certificado Ambiental, obtener permisos ambientales)
- **Apertura de Cuenta Bancaria** (Abrir una cuenta Bancaria a nombre de la Empresa para manejar las operaciones financieras)
- **Registro ante la Superintendencia de Indultaría y Comercio**

4.5.3 Capital social

Inversión:

Total muebles y enseres:		0	28.000.000	28.000.000
Muebles de oficina	compra	\$ -	\$ 5.000.000,00	\$ 5.000.000,00
Equipo computo	compra	\$ -	\$ 6.000.000,00	\$ 6.000.000,00
Herramienta	compra	\$ -	\$ 7.000.000,00	\$ 7.000.000,00
Equipo de montaje de llantas	compra	\$ -	\$ 10.000.000,00	\$ 10.000.000,00
		\$ -	\$ -	\$ -
Pública y Mercadeo		0	3.200.000	3.200.000
Instalación de equipos de cómputo y oficina		\$ -	\$ 2.000.000,00	\$ 2.000.000,00
Internet		\$ -	\$ 400.000,00	\$ 400.000,00
Papelería y anuncios		\$ -	\$ 800.000,00	\$ 800.000,00
Adecuaciones		0	6.000.000	6.000.000
Adecuación del local		\$ -	\$ 4.000.000,00	\$ 4.000.000,00
Instalación equipo de montaje de llantas		\$ -	\$ 2.000.000,00	\$ 2.000.000,00
Inversión Total		\$ -	\$ 37.200.000,00	\$ 37.200.000

Figura No. 4 propia

- **Adecuación del local:** Síes (6) millones de pesos
- **Publicidad y mercadeo:** Tres (3) millones de pesos
- **Compra de equipos y herramientas:** Veintiocho (28) millones de pesos
- **Inversión inicial Treinta y siete millones doscientos mil pesos**

4.5.4 Requisitos legales y regulatorios

- **Registro de la Empresa**, Inscribir la empresa en la Cámara de Comercio de Bucaramanga, que cubre la región de Matanza- Santander, esto incluye Registro mercantil- Pago de los derechos de inscripción y renovación anual.
- **Rut**: inscribir la Empresa en el Rut, en la Dian para obtener el NIT
- **Licencia de funcionamiento**: Obtener la licencia de funcionamiento en la alcaldía de Matanza Santander, se debe presentar Escritura pública de constitución, certificado de existencia y representación legal, planos del establecimiento.
- **Uso de suelos**: Obtener el certificado de uso de suelos para asegurar que el local está autorizado para operar como centro de servicio Automotriz.
- **Permisos Ambientales**: Obtener los permisos ambientales necesarios, se deben gestionar con la Corporación Autónoma Regional (CAR)
- **Seguridad y salud en el trabajo**: Se debe implementar un programa de salud ocupacional y de seguridad en el trabajo, se debe gestionar según las normas del ministerio de trabajo
- **Cumplimiento de normas Técnicas**: Se debe tener claro que el establecimiento cumpla con las normas técnicas colombianas (NTC) aplicables del sector Automotriz.
- **Registro ante la superintendencia de industria y comercio**: Se debe registrar las marcas que requieran protección.
- **Seguros**: Contratar los seguros necesarios para proteger la empresa y los empleados.

4.5.5 Impuestos y obligaciones fiscales

- **Impuesto sobre la renta y complementarios:** Se debe realizar la declaración y el pago anual, la tarifa que se debe pagar varía dependiendo del régimen al que pertenece la empresa. Se debe cancelar los anticipos del impuesto de renta durante el año.
- **Impuestos al valor agregado (Iva):** El pago del impuesto sobre las ventas se debe cancelar cada dos meses o cada cuatro meses, esto depende de los ingresos anuales, esta tarifa es del 19%.
- **Retención en la Fuente:** La empresa debe actuar como agente retenedor, pagando a la Dian un porcentaje de los pagos realizados a empleados y proveedores, se debe declarar y pagar mes a mes.
- **Impuesto de Industria y Comercio (ICA):** El pago de los impuestos de Industria y Comercio lo establece el municipio sobre las actividades Industriales, comerciales y de servicio, se debe realizar bimestral o anual, la tarifa varía entre el 0.2% y el 15 sobre los ingresos brutos.
- **Contribución Parafiscal:** Los aportes para la seguridad social (salud, pensión, riesgos laborales). Parafiscales como aporte al Sena, ICBF y a la Caja de Compensación Familiar se deben cancelar mensualmente y se calculan sobre el salario de cada uno de los empleados.
- **Impuesto Predial:** Se debe cancelar impuesto predial anual en el municipio si la empresa posee bienes inmuebles. Si la empresa posee vehículos debe cancelar impuesto de los vehículos anual.

- **Facturación Electrónica:** Se debe implementar La facturación Electrónica para todas las transacciones, cumpliendo con los requisitos y especificaciones técnicas de la Dian.
- **Contabilidad y Estados Financieros:** Es importante llevar la contabilidad organizada y preparar los estrados financieros anuales, en caso de que la empresa supere algunos ingresos o activos deben ser auditados, mantener actualizados los libros de contabilidad (libro diario, libro mayor y balances, libro de inventarios).

4.5.6. Protección de propiedad intelectual:

- **Registra la Marca y la Patente,** Se registrará el nombre de la empresa en la superintendencia de industria y Comercio (SIC). Al desarrollar tecnologías innovadoras en el centro de Servicio se considerará patentar estas tecnologías.
- **Contratos Laborales:** Se incluyen cláusulas de privacidad en los contratos laborales especificando que cualquier innovación o desarrollo realizado durante la relación laboral pertenece a la empresa.
- **Secretos Comerciales:** Se establecen políticas internas para proteger la información confidencial y los secretos comerciales que desarrollaremos para el crecimiento de las ventas.
- **Capacitación:** Se realizarán capacitaciones sobre la importancia de la propiedad intelectual y las medidas para protegerlas.
- **Protección de Software y Base de Datos:** Se protegerá la información mediante derechos de autor y medidas de seguridad informática.

4.5.7 Cumplimiento normativo y ético

- **Políticas de Cumplimiento Normativo:** Designar *un* proceso oficial de cumplimiento para vigilar que los procesos que se realizan en el centro de servicio cumplan con la legislación colombiana vigente.
- **Políticas de protección de datos y privacidad:** Se incluirá directriz sobre la recopilación de datos ley 1581 de 2012 con el objetivo de proteger la información personal de los clientes y empleados.
- **Política de salud y seguridad Ocupacional:** *El objetivo es garantizar un entorno de trabajo seguro y saludable mediante medidas preventivas y de procedimientos de emergencias y formación de seguridad.*
- **Políticas de Sostenibilidad y responsabilidad Ambiental:** Se incluirán prácticas sostenibles de gestión de residuos y los cumplimientos de las normas ambientales vigentes, esto para reducir el impacto ambiental.

4.5.8 Asesoramiento legal

- Se contará con asesoramiento legal en temas de contratos de los empleados, asesoría fiscal y contable.

4.6 Gastos de Puesta en Marcha

- El total de los gastos para poner en marcha el centro de servicio automotriz equivale a **Treinta y siete millones doscientos mil pesos (\$37.200.000)** corresponden a las adecuaciones de lugar de trabajo, publicidad y muebles y enseres

- **Gastos y costos fijos mensuales**

CONCEPTO	MENSUAL \$	AÑO 1	CONCEPTO	MENSUAL \$	AÑO 1	CONCEPTO	MENSUAL \$	AÑO 1
Arriendo	\$ 400.000	4.800.000	Arriendo	\$ 400.000	4.800.000	Arriendo	\$ 400.000	4.800.000
Energía	\$ 70.000	840.000	Energía	\$ 70.000	840.000	Energía	\$ 60.000	720.000
Agua	\$ 50.000	600.000	Agua	\$ 50.000	600.000	Agua	\$ 50.000	600.000
Telefono	\$ 40.000	480.000	Telefono-internet	\$ 40.000	480.000	Telefono	\$ 40.000	480.000
Suministros de oficina	\$ 80.000	960.000	Suministros de oficina	\$ 80.000	960.000	Suministros de oficina	\$ 80.000	960.000
Equipo de cómputo	\$ 400.000	4.800.000	Contador	\$ 1.400.000	16.800.000	Publicidad	\$ 200.000	2.400.000
Subsidio de transporte	\$ 810.000	9.720.000	logística y transporte		0	Subsidio de transporte	\$ 162.000	1.944.000
Viaticos	\$ -	0	gastos financieros (ver hoja de Amortización)	\$ 1.281.309	15.375.707	Transporte	\$ -	0
Dotaciones	\$ 780.000	2.340.000			0	Marketing Y Publicidad	\$ 300.000	3.600.000
	\$ -	0			0	Transporte	\$ -	0
	\$ -	0			0	Seguros	\$ -	0
	\$ -	0			0		\$ -	0
	\$ -	0			0		\$ -	0
Subtotal	2.630.000	\$ 24.540.000	Subtotal	3.321.309	39.855.707	Subtotal	\$ 1.292.000	\$ 15.504.000
Total Gastos y Costos Fijos Mensuales								
\$	27.203.329							

Figura No. 5 propia

- El total de gastos y costos fijos que corresponden a gastos de producción, gastos de administración y gastos de ventas es **de veintisiete millones doscientos tres mil trecientos veintinueve pesos(\$27.203.329)**
- Estos gastos seran fijos, se tendra un prudente capital de trabajo para tres meses ya que sera el unico Centro de servicio Automtriz en la provincia de Soto Norte, lo que indica una aceptación inmedita por parte de la comunidad, generando utilidades a diario.

Para un Total de: **Sesenta y cuatro millones cuatrocientos tres mil trecientos veintinueve pesos.(\$64.403.329)** entre inversión inicial, costos y gastos fijos.

CAPÍTULO V Modulo Financiero

5. Modulo Financiero

5.1 Proyección de ventas

	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Incremento		104%	104%	104%	104%
Kit de lubricación	127	132	137	142	148
Juego de llantas	111	116	121	126	131
Cambio de pastillas de frenos	96	99	103	107	111
Baterías	96	99	103	107	111
Total	430	447	465	484	503

Figura No. 6 propia

Para el año número 1 se espera vender el total de 430 kit de mantenimiento preventivo, el incremento en los años siguientes se calcula un 4% según las estimaciones de propietarios de centros de servicios de Bucaramanga.

Proyección primer año

- **Producto 1: Kit de lubricación:127**
- **Producto 2: Juego de llantas: 111**
- **Producto 3: Cambio de pastillas de frenos: 96**
- **Producto 4: Baterías:96**

5.1.1 Tamaño del mercado

PRODUCTO O SERVICIOS	MERCADO POTENCIAL CLIENTES O EMPRESAS
Kit de lubricación	80
Juego de llantas	90
Cambio de pastillas de frenos	120
Baterias	110

Mediante la encuesta aplicada se pudo evidenciar un total de 320 vehículos en la provincia Soto Norte, los cuales se categorizaron según, los kilómetros recorridos y el desgaste de sus componentes.

5.1.2 Tabla de proyección de ventas y Justificación

PRODUCTO O SERVICIOS	MERCADO POTENCIAL CLIENTES O	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12
Kit de lubricación	80	8	8	9	9	10	10	11	11	12	12	13	14
Juego de llantas	90	7	7	8	8	9	9	10	10	11	11	12	12
Cambio de pastillas de frenos	120	6	6	7	7	7	8	8	8	9	9	10	10
Baterias	110	6	6	7	7	7	8	8	8	9	9	10	10

Mediante la encuesta aplicada se identificó la proyección de venta estimada y el crecimiento mes a mes del 5% en cada línea de negocio.

5.1.3 Participación del mercado

La participación del mercado en la provincia Soto Norte es del 805 de los vehículos de la zona.

Provincia Soto Norte, municipios que la conforman

Charta, Matanza, Surata, California, Vetas

El número total de vehículos identificados 320, la frecuencia de mantenimiento es cada dos meses, el valor promedio del servicio de mantenimiento esta entre doscientos y trescientos mil pesos.

5.1.4 Política de cartera

Políticas de crédito, se realizar un análisis de crédito para identificar antecedentes financieros y el comportamiento de pago del cliente, el límite de crédito es de un millón de pesos, los documentos solicitados, firmar pagare, fotocopia de cedula, se define el acuerdo de pago a treinta días netos.

La política de cobranza según el plazo establecido de 0 a 30 días factura emitida.

5.2 Inversión y financiación

Infraestructura: Arriendo del local

Equipamiento del área de trabajo y administrativa

Capital de trabajo. 50 millones de pesos

Salarios de los colaboradores

Publicidad y marketing

Licencias y permisos necesarios para poner en marcha

5.2.1.1 Fuentes de financiamiento

- Crédito banco

5.2.1.2 Plan de financiamiento

Monto del crédito:	\$50.000.000
Tasa de interés (anual):	29%
Número de pagos (mensuales):	120
Pago (mensual):	\$1.281.309
Pago (Anual):	\$15.375.707

Figura No. 7 propia

5.2.1.3 Tabla de amortización de crédito

# Pago	Pago Interés	Pago Capital	Saldo
1	\$1.208.333	\$72.976	\$49.927.024
2	\$1.206.570	\$74.739	\$49.852.285
3	\$1.204.764	\$76.545	\$49.775.740
4	\$1.202.914	\$78.395	\$49.697.345
5	\$1.201.019	\$80.290	\$49.617.055
6	\$1.199.079	\$82.230	\$49.534.825
7	\$1.197.092	\$84.217	\$49.450.608
8	\$1.195.056	\$86.253	\$49.364.355
9	\$1.192.972	\$88.337	\$49.276.018
10	\$1.190.837	\$90.472	\$49.185.546
11	\$1.188.651	\$92.658	\$49.092.888

Figura No. 8 propia

- Valor de los intereses pagados mes a mes
- Pago a capital mes a mes
- Saldo a capital

5.2.2 Costos y gastos de operación

MANO DE OBRA (Producción , Servucción)			ADMINISTRACIÓN			VENTAS		
CARGO	SUELDO MENSUAL \$	SUELDO AÑO 1	CARGO	SUELDO MENSUAL \$	SUELDO AÑO 1	CARGO	SUELDO MENSUAL \$	SUELDO AÑO 1
Cordiandor de taller	2.000.000	24.000.000	Gerente General	3.000.000	36.000.000	Asesor Comercial (Mos	1.500.000	18.000.000
Tecnico Mecanico	1.500.000	18.000.000	Asistente administrativo	1.300.000	15.600.000			0
Tecnico Electrico	1.500.000	18.000.000	Personal de aseo	1.300.000	15.600.000			0
		0	Contador (Externo)	1.400.000	16.800.000			0
		0			0			0
		0			0			0
		0			0			0
Subtotal	5.000.000	60.000.000	Subtotal	7.000.000	84.000.000	Subtotal	1.500.000	18.000.000
Pensión salud y ARL	1.051.100	12.613.200	Pensión salud y ARL	1.471.540	17.658.480	Pensión salud y ARL	315.330	3.783.960
Praficales	450.000	5.400.000	Praficales	630.000	7.560.000	Praficales	135.000	1.620.000
Prestaciones	891.500	10.698.000	Prestaciones	1.248.100	14.977.200	Prestaciones	267.450	3.209.400
		0			0			0
Total salarios	7.392.600	88.711.200						
Total nómina mensual	19.960.020			10.349.640	124.195.680		2.217.780	26.613.360

Figura No. 9 propia

- **Mano de obra mensual producción:** Siete millones trescientos noventa y dos mil seiscientos pesos (\$7.392.600)

- **Costos de administración mensual:** Diez millones trecientos cuarenta y nueve mil seiscientos cuarenta pesos (\$10.349.640)
- **Costos área comercial mensual:** Dos millones doscientos diecisiete mil setecientos ochenta pesos (\$2.217.780)
- **Total \$ 19.960.020**
- **Pago de parafiscales**

PARAFISCALES Y PRESTACIONES SOCIALES	TASA	TASA	
PENSION	12%	21%	
SALUD	8,5%		
ARL	0,5%		De acuerdo a la descripción del cargo corresponde a actividades comerciales, oficinas y técnicos. Según la tabla de la ARL donde determina el 1% de riesgo para el tipo de función realizada.
ICBF	3%	9%	
CAJA DE COMPENSACION	4%		
SENA	2%		
VACACIONES	4,17%	17,83%	
CESANTIAS	8,33%		
INT CESANTIAS	1,00%		
PRIMA	4,33%		
Total		47,85%	

Figura No. 10 propia

Pago de parafiscales

El total de parafiscales que como empleador debo pagar es del 47,85% esto equivale:

- Pensión: 12%
- Salud: 8.5%
- ARL: 1%
- ICBF: 3%
- Caja de Compensación familiar: 4%
- Sena: 2%
- Vacaciones: 4.17%

- Cesantías: 8.33%
- Intereses de Cesantías: 1. %
- Prima: 4.33%

Total, Nómina mensual: Diecinueve millones novecientos sesenta mil veinte pesos

(\$19.960.020)

Costos mensuales de producción, administración y ventas

OTROS COSTOS DE PRODUCCION			GASTOS DE ADMINISTRACION			GASTOS DE VENTAS		
CONCEPTO	MENSUAL \$	AÑO 1	CONCEPTO	MENSUAL \$	AÑO 1	CONCEPTO	MENSUAL \$	AÑO 1
Arriendo	\$ 400.000	4.800.000	Arriendo	\$ 400.000	4.800.000	Arriendo	\$ 400.000	4.800.000
Energia	\$ 70.000	840.000	Energia	\$ 70.000	840.000	Energia	\$ 60.000	720.000
Agua	\$ 50.000	600.000	Agua	\$ 50.000	600.000	Agua	\$ 50.000	600.000
Telefono	\$ 40.000	480.000	Telefono-internet	\$ 40.000	480.000	Telefono	\$ 40.000	480.000
Suministros de oficina	\$ 80.000	960.000	Suministros de oficina	\$ 80.000	960.000	Suministros de oficina	\$ 80.000	960.000
Equipo de cómputo	\$ 400.000	4.800.000	Contador	\$ 1.400.000	16.800.000	Publicidad	\$ 200.000	2.400.000
Subsidio de transporte	\$ 810.000	9.720.000	logistica y transporte		0	Subsidio de transporte	\$ 162.000	1.944.000
Viaticos	\$ -	0	gastos financieros (ver hoja de Amortización)	\$ 1.281.309	15.375.707	Transporte	\$ -	0
Dotaciones	\$ 780.000	2.340.000			0	Marketing Y Publicidad	\$ 300.000	3.600.000
	\$ -	0			0	Transporte	\$ -	0
	\$ -	0			0	Seguros	\$ -	0
	\$ -	0			0			0
	\$ -	0			0			0
Subtotal	2.630.000	24.540.000	Subtotal	3.321.309	39.855.707	Subtotal	1.292.000	15.504.000

Figura No. 11 propia

- **Producción:** Dos millones seiscientos treinta mil pesos (**\$2.630.000**)
- **Administración:** Tres millones trescientos veinte unos mil trescientos nueve pesos (**\$3.321.309**)
- **Ventas:** Un millón doscientos noventa y dos mil pesos (**\$1.292.000**)
- **Total \$ 7.243.309**

Total Gastos y Costos Fijos Mensuales							
\$ 27.203.329							

Total, gastos y costos fijos mensual: Veintisiete millones doscientos tres mil trescientos veinte nueve pesos (\$27.203.329), equivale a los gastos de nómina mensual y gastos de producción, administración y ventas.

Total, gastos y costos fijos mensual: Veintisiete millones doscientos tres mil trecientos veinte nueve pesos (\$27.203.329), equivale a los gastos de nómina mensual y gastos de producción, administración y ventas

5.2.3 Costo variable unitario

PRODUCTO	CostoVariable Unitario
Kit de lubricación	\$ 220.000
Juego de llantas	\$ 300.000
Cambio de pastillas de frenos	\$ 140.000
Baterías	\$ 200.000

- Kit de lubricación: \$ 220.000
- Juego de llantas: \$300.000
- Cambio de pastillas de frenos: \$140.000
- Baterías: \$200.000

5.2.4 Costos fijos mensual

- Kit de lubricación: \$ 6.800.832
- Juego de llantas: \$ 6.800.832
- Cambio de pastillas de frenos: \$6.800.832
- Baterías: \$ 6800.832
- **Total, Gasto fijo mensual \$27.203.329**

5.3 Proyección de ingresos

1- Flujo de Caja.						
	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5	
I. Ingresos Operativos						
Kit de lubricación	\$ 45.841.324	\$ 47.520.000	\$ 49.320.000	\$ 51.120.000	\$ 53.280.000	
Juego de llantas	\$ 50.138.949	\$ 52.200.000	\$ 54.450.000	\$ 56.700.000	\$ 58.950.000	
Cambio d epastillas de frenos	\$ 26.740.773	\$ 27.720.000	\$ 28.840.000	\$ 29.960.000	\$ 31.080.000	
Baterías	\$ 32.470.938	\$ 33.660.000	\$ 35.020.000	\$ 36.380.000	\$ 37.740.000	
Total Ingresos Operativos	155.191.984	161.100.000	167.630.000	174.160.000	181.050.000	

Figura No. 12 propia

La proyeccion de los ingresos se calcula a cinco años según las unidades vendidas y los servicios prestados de mantenimiento preventivo.

Proyección de costos y gastos

II. Gastos Operativos Fijos	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5	
A. Fijos:						
1. pagos laborales directos	\$ 239.520.240	\$ 239.520.240	\$ 239.520.240	\$ 239.520.240	\$ 239.520.240	
2. Total gastos Producción	\$ 24.540.000	\$ 24.540.000	\$ 24.540.000	\$ 24.540.000	\$ 24.540.000	
3. Total gastos Administración	\$ 39.855.707	\$ 39.855.707	\$ 39.855.707	\$ 39.855.707	\$ 39.855.707	
4. Total gastos de ventas	\$ 15.504.000	\$ 15.504.000	\$ 15.504.000	\$ 15.504.000	\$ 15.504.000	
5. otros(cual)						
Subtotal	\$ 79.899.707	\$ 81.497.701	\$ 83.942.632	\$ 87.300.337	\$ 90.792.351	

A. Variables	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5	
1. Costo de Materia Prima e insumos Total.	\$ 61.280.937	\$ 63.600.000	\$ 66.170.000	\$ 68.740.000	\$ 71.450.000	
2. Pago a proveedores.	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	
3. Gastos Financieros (prestamos)	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	
4. Compra de Maquinaria	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	
5. Otros Egresos	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	
	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	
Subtotal	\$ 61.280.937	\$ 63.600.000	\$ 66.170.000	\$ 68.740.000	\$ 71.450.000	
Total Gastos Operativos	\$ 141.180.644	\$ 145.097.701	\$ 150.112.632	\$ 156.040.337	\$ 162.242.351	
Superavit /(deficit) Operativo	\$ 14.011.340	\$ 16.002.299	\$ 17.517.368	\$ 18.119.663	\$ 18.807.649	

La proyección de costos y gastos hace referencia al pago de personal directo, gastos de producción, gastos de administración, costos variables de materia prima e insumos.

5.4 Estados financieros

5.4.1 Estado de la Situación Financiera

La tasa de descuento es del 10% es la tasa de oportunidad que espero recibir de rentabilidad al hacer la inversión en la puesta en marcha del Centro de servicio Automotriz

5.4.2 Estado de Resultados (proyectado a 5 años)

2- Resumen.				
	Ingresos	Total gastos	Flujo de efectivo	
Año 1	\$ 155.191.984	\$ 141.180.644	\$ 14.011.340	
Año 2	\$ 81.497.701	\$ 145.097.701	\$ 16.002.299	
Año 3	\$ 83.942.632	\$ 150.112.632	\$ 17.517.368	
Año 4	\$ 87.300.337	\$ 156.040.337	\$ 18.119.663	
Año 5	\$ 90.792.351	\$ 162.242.351	\$ 18.807.649	

Figura No. 13 propia

5.4.3 Flujo de caja

1- Flujo de Caja.						
	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5	
I. Ingresos Operativos						
Kit de lubricación	\$ 45.841.324	\$ 47.520.000	\$ 49.320.000	\$ 51.120.000	\$ 53.280.000	
Juego de llantas	\$ 50.138.949	\$ 52.200.000	\$ 54.450.000	\$ 56.700.000	\$ 58.950.000	
Cambio d epastillas de frenos	\$ 26.740.773	\$ 27.720.000	\$ 28.840.000	\$ 29.960.000	\$ 31.080.000	
Baterías	\$ 32.470.938	\$ 33.660.000	\$ 35.020.000	\$ 36.380.000	\$ 37.740.000	
Total Ingresos Operativos	155.191.984	161.100.000	167.630.000	174.160.000	181.050.000	

Figura No. 14 propia

El flujo de caja proyectado a cinco años equivale al total de unidades vendías cada año en las diferentes unidades de negocio.

5.5 Evaluación del proyecto

VAN	\$ 25.977.724
TIR	33%
Periodos	5
tasa de interes	10%
inversion Inicial	\$ 37.200.000

Figura No. 15 propia

5.5.1 VAN

- Valor actual neto del proyecto es de \$25.977.724, nos indica que el proyecto es viable, y que se debe implementar, este valor refiere después de descontar los flujos de caja futuros a su valor presente.

5.5.2 TIR

- Tasa interna de retorno, el porcentaje indica la tasa de retorno es positiva y es viable el negocio, el porcentaje representado es del 33% es mayor que la tasa de descuento requerida, este porcentaje representa el valor que se espera obtener el rendimiento del proyecto anual

5.5.3 Punto de equilibrio

PRODUCTO	CostoVariable Unitario	MARGEN %	Precio Venta Unitario	PONDERACIÓN	GASTO FIJO	PE MENSUAL	VENTAS MES/ Equi.	COSTO DE VENTA MENSUAL
Kit de lubricación	\$ 220.000	39%	\$ 360.000	25,0%	\$ 6.800.832	49	\$ 17.487.854	\$ 10.687.022
Juego de llantas	\$ 300.000	33%	\$ 450.000	25,0%	\$ 6.800.832	45	\$ 20.402.497	\$ 13.601.664
Cambio de pastillas de frenos	\$ 140.000	50%	\$ 280.000	25,0%	\$ 6.800.832	49	\$ 13.601.664	\$ 6.800.832
Baterías	\$ 200.000	41%	\$ 340.000	25,0%	\$ 6.800.832	49	\$ 16.516.307	\$ 9.715.475
TOTAL				100%	\$ 27.203.329		\$ 68.008.322	\$ 40.804.993

Figura No. 16 propia

El precio final de cada kit se encuentra proyectado los descuentos que se aplican en la estrategia comercial para incentivar las ventas ya sea por descuentos por compras superiores a 500 mil pesos, recomendar el Centro de servicio Automotriz con sus amigos y vecinos.

- Kit de lubricación: 49 unidades mensuales valor \$17.487.854
- Juego de llantas: 45 unidades mensuales Valor \$20.402.497
- Cambio de pastillas de frenos: 49 kit mensuales Valor \$13.601.664
- Baterías: 49 unidades mensuales Valor \$ \$16.516.307
- Para un total de ventas mensuales de \$58.921.945

Escenarios y sensibilización de variables

Escenario conservador

Proyección de ventas

PRODUCTO O SERVICIOS	MERCADO POTENCIAL CLIENTES O EMPRESAS	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10
Kit de lubricación	80	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5
Juego de llantas	90	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5
Cambio de pastillas de frenos	120	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5
Baterías	110	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5

Figura No. 17 propia

Mediante la encuesta aplicada se identificó la proyección de venta estimada en dado caso que no haya una aceptación positiva del proyecto, el crecimiento mes a mes del 5% en cada línea de negocio.

Incremento		104%	104%	104%	104%
Kit de lubricación	48	50	52	54	56
Juego de llantas	48	50	52	54	56
Cambio de pastillas de frenos	48	50	52	54	56
Baterías	48	50	52	54	56
Total	191	199	207	215	224

Figura No. 18 propia

Para el año número 1 se espera vender el total de **191 kit de mantenimiento** preventivo, el incremento en los años siguientes se calcula un 4% de crecimiento según las estimaciones de propietarios de centros de servicios de Bucaramanga.

Proyección primer año

- **Producto 1: Kit de lubricación:48**
- **Producto 2: Juego de llantas: 48**
- **Producto 3: Cambio de pastillas de frenos: 48**
- **Producto 4: Baterías:48**

Esta proyección de ventas es aproximada ya que se espera tener una mejor aceptación de los clientes, en dado caso la aceptación no sea positiva lo mínimo que se espera vender de cada línea de productos son 48 unidades anuales.

Punto de equilibrio

PRODUCTO	CostoVariable Unitario	MARGEN %	Precio Venta Unitario	PONDERACIÓN	GASTO FIJO	PE MENSUAL	VENTAS MES/ Equi.	COSTO DE VENTA MENSUAL
Kit de lubricación	\$ 220.000	39%	\$ 360.000	25.0%	\$ 6.800.832	49	\$ 17.487.854	\$ 10.687.022
Juego de llantas	\$ 300.000	33%	\$ 450.000	25.0%	\$ 6.800.832	45	\$ 20.402.497	\$ 13.601.664
Cambio de pastillas de frenos	\$ 140.000	50%	\$ 280.000	25.0%	\$ 6.800.832	49	\$ 13.601.664	\$ 6.800.832
Baterías	\$ 200.000	41%	\$ 340.000	25.0%	\$ 6.800.832	49	\$ 16.516.307	\$ 9.715.475
TOTAL				100%	\$ 27.203.329		\$ 68.008.322	\$ 40.804.993

Figura No. 19 propia

El punto de equilibrio se mantiene el mismo ya que representa las unidades a vender para sostener el negocio

- Kit de lubricación: 49 unidades mensuales valor \$17.487.854
- Juego de llantas: 45 unidades mensuales Valor \$20.402.497
- Cambio de pastillas de frenos: 49 kit mensuales Valor \$13.601.664
- Baterías: 49 unidades mensuales Valor \$ \$16.516.307
- Para un total de ventas mensuales de \$58.921.945

Ingresos

1- Flujo de Caja.					
	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
I. Ingresos Operativos					
Kit de luibricación	\$ 17.190.497	\$ 18.000.000	\$ 18.720.000	\$ 19.440.000	\$ 20.160.000
Juego de llantas	\$ 21.488.121	\$ 22.500.000	\$ 23.400.000	\$ 24.300.000	\$ 25.200.000
Cambio d epastillas de frenos	\$ 13.370.386	\$ 14.000.000	\$ 14.560.000	\$ 15.120.000	\$ 15.680.000
Baterias	\$ 16.235.469	\$ 17.000.000	\$ 17.680.000	\$ 18.360.000	\$ 19.040.000
Total Ingresos Operativos	68.284.473	71.500.000	74.360.000	77.220.000	80.080.000

Figura No. 20 propia

El flujo de caja proyectado a cinco años equivale al total de unidades vendías cada año en las diferentes unidades de negocio

Gastos fijos y variables

II. Gastos Operativos Fijos	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
A. Fijos:					
1. pagos laborales directos	\$ 239.520.240	\$ 239.520.240	\$ 239.520.240	\$ 239.520.240	\$ 239.520.240
2. Total gastos Producción	\$ 24.540.000	\$ 24.540.000	\$ 24.540.000	\$ 24.540.000	\$ 24.540.000
3. Total gastos Administración	\$ 39.855.707	\$ 39.855.707	\$ 39.855.707	\$ 39.855.707	\$ 39.855.707
4. Total gastos de ventas	\$ 15.504.000	\$ 15.504.000	\$ 15.504.000	\$ 15.504.000	\$ 15.504.000
5. otros(cual)					
Subtotal	\$ 79.899.707	\$ 81.497.701	\$ 83.942.632	\$ 87.300.337	\$ 90.792.351
A. Variables					
1. Costo de Materia Prima e insumos Total.	\$ 27.218.286	\$ 28.500.000	\$ 29.640.000	\$ 30.780.000	\$ 31.920.000
Subtotal	\$ 27.218.286	\$ 28.500.000	\$ 29.640.000	\$ 30.780.000	\$ 31.920.000
Total Gastos Operativos	\$ 107.117.993	\$ 109.997.701	\$ 113.582.632	\$ 118.080.337	\$ 122.712.351
Superavit /(deficit) Operativo	-\$ 38.833.520	-\$ 38.497.701	-\$ 39.222.632	-\$ 40.860.337	-\$ 42.632.351

Figura No. 21 propia

La proyección de costos y gastos hace referencia al pago de personal directo, gastos de producción, gastos de administración, costos variables de materia prima e insumos.

Ingresos, total gastos, flujo de efectivo

2- Resumen.			
	Ingresos	Total gastos	Flujo de efectivo
Año 1	\$ 68.284.473	\$ 107.117.993	-\$ 38.833.520
Año 2	\$ 81.497.701	\$ 109.997.701	-\$ 38.497.701
Año 3	\$ 83.942.632	\$ 113.582.632	-\$ 39.222.632
Año 4	\$ 87.300.337	\$ 118.080.337	-\$ 40.860.337
Año 5	\$ 90.792.351	\$ 122.712.351	-\$ 42.632.351

Figura No. 22 propia

El total de los gastos es mayor a los ingresos recibidos de las unidades vendidas

VAN	-\$ 188.167.521
TIR	#¡NUM!
Periodos	5
tasa de interes	10%
inversion Inicial	\$ 37.200.000

Figura No. 23 propia

VAN

- **Valor actual neto** del proyecto es de \$ - 188.167.521, nos indica que el proyecto no es viable, al descontar los flujos de caja al costo del capital proyectado el valor presente de este es menor que la inversión inicial.

TIR

- **Tasa interna de retorno**, el porcentaje indica la tasa de retorno es negativa, el rendimiento del proyecto no es suficiente para cubrir el costo de oportunidad de la inversión de capital, no es viable el negocio.
- En este caso lo mejor decisión es desistir de la implementación del proyecto, ya que el rendimiento estimado no es suficiente para garantizar la viabilidad del proyecto

Escenario optimista

Proyección de ventas

PRODUCTO O SERVICIOS	MERCADO POTENCIAL CLIENTES O EMPRESAS	Mar 1	Mar 2	Mar 3	Mar 4	Mar 5	Mar 6	Mar 7	Mar 8	Mar 9	Mar 10	Mar 11	Mar 12
Kit de lubricación	80	20	21	22	23	24	26	27	28	30	31	33	34
Juego de llantas	90	20	21	22	23	24	26	27	28	30	31	33	34
Cambio de pastillas de frenos	120	20	21	22	23	24	26	27	28	30	31	33	34
Baterías	110	20	21	22	23	24	26	27	28	30	31	33	34

Figura No. 24

Mediante la encuesta aplicada se identificó la proyección de venta estimada en dado caso que haya una aceptación muy positiva del proyecto, el crecimiento mes a mes del 5% en

Incremento		104%	104%	104%	104%
Kit de lubricación	318	331	344	358	372
Juego de llantas	318	331	344	358	372
Cambio de pastillas de frenos	318	331	344	358	372
Baterías	318	331	344	358	372
Total	1.273	1324	1377	1432	1489

cada línea de negocio.

Figura No. 25

Para el año número 1 se espera vender el total de 1.273 **kit de mantenimiento** preventivo, el incremento en los años siguientes se calcula un 4% de crecimiento según las estimaciones de propietarios de centros de servicios de Bucaramanga.

Proyección primer año

- Producto 1: Kit de lubricación: 318
- Producto 2: Juego de llantas: 318
- Producto 3: Cambio de pastillas de frenos: 318
- Producto 4: Baterías: 318
- En este caso de éxito sobre este escenario optimista sobre la aceptación de toda la comunidad del sector, se evidencia una mínima venta de cada producto mensual lo que conlleva a estimar un total de productos anuales de 318 en cada unidad de negocio.

Ingresos

I- Flujo de Caja.						
	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5	
I Ingresos Operativos						
Kit de lubricación	\$ 114.603.311	\$ 119.160.000	\$ 123.840.000	\$ 128.880.000	\$ 133.920.000	
Juego de llantas	\$ 143.254.139	\$ 148.950.000	\$ 154.800.000	\$ 161.100.000	\$ 167.400.000	
Cambio de pastillas de frenos	\$ 89.135.909	\$ 92.680.000	\$ 96.320.000	\$ 100.240.000	\$ 104.160.000	
Baterías	\$ 108.236.460	\$ 112.540.000	\$ 116.960.000	\$ 121.720.000	\$ 126.480.000	
Total Ingresos Operativos	455.229.818	473.330.000	491.920.000	511.940.000	531.960.000	

Figura No. 26 propia

El flujo de caja proyectado a cinco años equivale al total de unidades vendidas cada año en las diferentes unidades de negocio

Gastos fijos, gastos varia

II. Gastos Operativos Fijos	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5	
A. Fijos:						
1. pagos laborales directos	\$ 239.520.240	\$ 239.520.240	\$ 239.520.240	\$ 239.520.240	\$ 239.520.240	
2. Total gastos Producción	\$ 24.540.000	\$ 24.540.000	\$ 24.540.000	\$ 24.540.000	\$ 24.540.000	
3. Total gastos Administración	\$ 39.855.707	\$ 39.855.707	\$ 39.855.707	\$ 39.855.707	\$ 39.855.707	
4. Total gastos de ventas	\$ 15.504.000	\$ 15.504.000	\$ 15.504.000	\$ 15.504.000	\$ 15.504.000	
5. otros(cual)						
Subtotal	\$ 79.899.707	\$ 81.497.701	\$ 83.942.632	\$ 87.300.337	\$ 90.792.351	
A. Variables						
1. Costo de Materia Prima e insumos Total.	\$ 181.455.242	\$ 188.670.000	\$ 196.080.000	\$ 204.060.000	\$ 212.040.000	
Subtotal	\$ 181.455.242	\$ 188.670.000	\$ 196.080.000	\$ 204.060.000	\$ 212.040.000	
Total Gastos Operativos	\$ 261.354.949	\$ 270.167.701	\$ 280.022.632	\$ 291.360.337	\$ 302.832.351	
Superavit /(deficit) Operativo	\$ 193.874.869	\$ 203.162.299	\$ 211.897.368	\$ 220.579.663	\$ 229.127.649	

Figura No. 27 propia

La proyección de costos y gastos hace referencia al pago de personal directo, gastos de producción, gastos de administración, costos variables de materia prima e insumos.

Ingreso, total gastos, flujo de efectivo

2- Resumen.			
	Ingresos	Total gastos	Flujo de efectivo
Año 1	\$ 455.229.818	\$ 261.354.949	\$ 193.874.869
Año 2	\$ 81.497.701	\$ 270.167.701	\$ 203.162.299
Año 3	\$ 83.942.632	\$ 280.022.632	\$ 211.897.368
Año 4	\$ 87.300.337	\$ 291.360.337	\$ 220.579.663
Año 5	\$ 90.792.351	\$ 302.832.351	\$ 229.127.649

Figura No. 28 propia

El total de los ingresos es mayor a el total de los gastos en todos los años recibidos de las unidades vendidas

VAN	\$ 759.083.358
TIR	526%
Periodos	5
tasa de interes	10%
inversion Inicial	\$ 37.200.000

Figura No. 29 propia

VAN

- Valor actual neto del proyecto es de \$ 759.083, nos indica que el proyecto es viable, y que se debe implementar, este valor refiere después de descontar los flujos de caja futuros a su valor presente.

TIR

- Tasa interna de retorno, el porcentaje indica la tasa de retorno es positiva y es viable el negocio, el porcentaje representado es del 526%, es mayor que la tasa de descuento requerida, este porcentaje representa el valor que se espera obtener el rendimiento del proyecto anual

- En este escenario donde se representa una viabilidad del negocio con porcentajes altos indica una estabilidad financiera en el tiempo, esto puede llegar a suceder siempre y cuando se tenga la aceptación de la comunidad, el crecimiento de la demanda de vehículos en la zona.

Sensibilización de variables No. 3

Matriz de Riesgo

	Consecuencia	Hechos	Probabilidad	Influye
Seguridad	Crecimiento económico en la zona	Muy pocos hechos de inseguridad registrados en la zona	Baja	Reducción de clientes
Vías en mal estado	Deterioro de los vehículos	Carretera sin pavimento en las zonas verdales de los municipios	Alta	Aumenta servicio ya que se tienen que hacer las revisiones preventivas con más regularidad
Caudal del rio	Desbordamiento de la vía principal ya que cuando crece el caudal se lleva la banca de la carretera	Cierres viales por más de dos días consecutivos.	Baja	Disminución de clientes ya que queda incomunicados los pueblos aledaños

CAPÍTULO VI Impactos

6 Impactos

Variable PESTEL	Amenazas	Oportunidades	Impacto
--------------------	----------	---------------	---------

ECONOMICO

<ul style="list-style-type: none"> • Tamaño de su industria o sector <li style="padding-left: 20px;">Inflación en el sector • Crisis mundial influye en el sector • Las decisiones de los consumidores de ahorrar influyen en el sector • Barreras de ingreso en su industria • Tasa de desempleo <p>Escenario para emprender</p>	Sector costa de vías principales y terciarias en malas condiciones	Sector costa de cinco pueblos que conforman la provincia de soto norte, propietarios de fincas ganaderas, minería, agricultura, alcaldías, banco, zona turística.	El impacto será positivo puesto que en la provincia no cuenta con un centro de servicio automotriz.
---	--	---	---

POLITICO

<ul style="list-style-type: none"> • Tratados comerciales con otros países. • Conflictos, iniciativas, incentivos o Impuestos. • Estatutos y/o leyes que regulan el sector. <p>Políticas de gobierno nacional o municipal que influyen.</p>	<p>Contratos que ya tengan las alcaldías en estos momentos con centros de servicio en la ciudad de Bucaramanga</p>	<p>Las políticas de gobierno municipal son una fortaleza para el negocio puesto que con alianzas podemos suministrar los repuestos y un buen servicio para los equipos que manejan las alcaldías municipales del sector</p>	<p>Tanto para el pueblo como también para el sector privado y político de la región contar con un servicio para sus equipos en la zona será de gran impacto positivo.</p>
--	--	---	---

SOCIAL

<ul style="list-style-type: none"> • Cambios en los gustos o en las modas que repercutan en el nivel de consumo. • Creencias que hay entorno al sector. • Nivel educativo. • Tendencias de crecimiento. <p>Tendencias se esperan en los años venideros.</p>	<p>Existe una tendencia a utilizar fuentes de energía</p>	<p>Oportunidad de crecimiento, mantenimiento para todos los vehículos de la zona.</p>	<p>Positivo:</p>
---	---	---	------------------

AMBIENTAL

<ul style="list-style-type: none"> • Restricciones ecológicas para este sector. • Normas sobre empaque, transporte y envasado. • Existen reglas de protección del medio ambiente. • Hay una regla o restricción especial para este sector. <p>Cambio climático.</p>	<p>Falta de normativas más estrictas y control de los entes encargados a la operación de modelos de negocios similares.</p>	<p>Cuidar el medio ambiente es una tarea que desde el centro especializado de servicio la aremos, reciclando y aprovechando los envases, cartones y demás para el cuidado del medio ambiente.</p>	<p>Positivo: control de los desechos de la operación, cambios de aceites y disposición final</p>
---	---	---	--

ACTIVIDAD ECONOMICA

<ul style="list-style-type: none"> • Código CIU. • Actividades a la cual pertenece su idea de negocio: <p>https://www.ccb.org.co/Inscripciones-y-renovaciones/Todo-sobre-el-Codigo-CIU</p>	<p>Mantenimiento y reparación de vehículos automotores actividades a la cual pertenece 4520.</p> <p>Comercio de partes (autopartes) y accesorios(lujos) para vehículos automotores actividad a la cual pertenece 4530.</p> <p>Mantenimiento y reparación de motocicletas y de sus partes y piezas actividad a la cual pertenece 4542</p>
---	---

CAPÍTULO VII Conclusiones

Se analiza la viabilidad de la idea de negocio por medio del estudio de mercado, identificando la demanda de oportunidad del negocio, identificación de los clientes potenciales, identificación de las necesidades de la comunidad, la ubicación estratégica para la implementación del centro de servicio, resultado de los costos operativos, implementación de herramientas y equipos, oportunidad de crecimiento económico para todos los sectores.

Estudio de Mercado: En el estudio de mercado pude evidenciar los perfiles de los clientes, las competencias, los precios y las tendencias del mercado, las oportunidades de crecimiento y el impacto positivo de la comunidad.

Demanda del mercado: Existe una alta demanda de vehículos de carga pesada y camionetas 4x4, debido a los crecimientos del comercio en general ya sea agricultura, minería y ganadería, lo que indica la puesta en marcha de servicios automotriz en la provincia de Soto Norte.

Perfil del cliente: los principales clientes son propietarios de vehículos tipo Turbo y Camionetas, la mayor parte de la población busca un centro de servicio automotriz cercano, confiable con precios asequibles para realizar sus mantenimientos preventivos y correctivos

Competencias: Hay una baja presencia de centros de servicio Automotriz en la provincia de Soto Norte, debido a las distancias que hay que recorrer para llegar a estos pueblos desde la ciudad más cercana para llevar los productos necesarios, como repuestos, llantas, kit de reparaciones, kit de lubricación.

Estudio Financiero: Los resultados obtenidos son positivos según el estudio realizado, la puesta en marcha del centro de servicio es viable ya que la inversión inicial requerida es un monto no tan alto, se determina el volumen en unidades vendidas de cada servicio para hallar

el punto de equilibrio y generar la utilidad necesaria para en un tiempo no mayor a dos años haber recuperado la inversión inicial. La más importante es viabilidad financiera del proyecto, ya que el Valor presente neto, VAN, dio positivo, la Tasa interna de retorno, TIR, es superior a la tasa de oportunidad del inversionista.

CAPÍTULO VIII Recomendaciones

7 Recomendaciones

Implementación de un sistema donde se cuantifiquen las unidades de negocio de los clientes, y las necesidades que presentan sus vehículos, así se llevara un historial preciso de las correcciones hechas en cada intervención.

Los clientes identificados en la zona tienen vehículos tipo turbo y camioneta 4x4, se recomienda una campaña de fidelización de estos clientes en particular, con buenos precios y revisiones periódicas cada mes.

En la provincia de Soto Norte se identificó poca presencia de centros de servicio, lo que permite un total de cobertura de los clientes de la zona, establecer un protocolo de seguimiento para asegurar que los clientes lleven sus vehículos al Centro de servicio Automotriz.

Diseñar una aplicación móvil para que los clientes puedan programar sus revisiones periódicas.

Referencias

Zurita, A. (2004). Proyecto de creación de un centro moderno de servicio automotriz (Master's thesis, Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador). obtenido de:

<https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/2659>

Rodriguez Aponte, Y., & Acero Nuñez, M. (2018). Propuesta de un plan de negocio para un centro de servicio automotriz con atención al cliente personalizada.obtenido de:

<https://alejandria.poligran.edu.co/bitstream/handle/10823/1358/PROYECTO%20OPCION%20DE%20GRADO%20II%20ENTREGA%20FINAL%20V2.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Navarrete, E. D. (2022). Plan de negocios para empresa prestadora de servicio en mantenimiento electrónico, área metropolitana de Armenia Quindío y municipios aledaños.

Obtenido de UNAD: <file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/16536378.pdf>

Navarro, M. N. G., Parra, M. M. E. L., López, M. J. N. A., Figueroa, R. C., & Fraijo, A. N. B. (2008).

Que integra el estudio financiero en un plan de Negocios. *Tomado de: https://www.academia.edu/download/33349685/estudio_financiero_EJEMPLO.pdf*.: obtenido de

https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=+ESTUDIO+FINANCIERO&btnG

Camacho Lagos, F. B., & Montenegro Barrera, L. A. (2024). *Análisis de la implementación de talleres de servicio a domicilio en el Ecuador; demanda, barreras y oportunidades* (Doctoral dissertation, QUITO/UIDE/2024)

https://scholar.google.es/scholar?cluster=6908642561588788414&hl=es&as_sdt=2005&scioldt=0,5

Arroyave Monsalve, J. G. (2016). Viabilidad de un modelo de negocio para una empresa con enfoque en el mantenimiento de vehículos y trámites vehiculares.

<https://abcd.pascualbravo.edu.co/handle/pascualbravo/354>

PORRAS, J. P. Q., Guerrero, L. C. M., MAYORGA, M. F. P., ONTERNACIONALES, A. D. N., &

DE, S. (2012). Análisis estratégico del sector automotriz en Colombia. *Bogotá: Universidad del rosario.*