



UNIVERSIDAD DEL AZUAY

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**“Estudio de factibilidad para la creación de un complejo automotriz en la ciudad de
Cuenca periodo 2011-2015”.**

Monografía, previo a la obtención del título de “Ingeniero Comercial”.

NOMBRES: Diana Paola Chasi Barros.

Juan Sebastián Mendieta Vicuña.

DIRECTORA DE MONOGRAFIA: Mg. Ximena Peralta Vallejo

Cuenca – Ecuador

DEDICATORIA:

Este proyecto va dedicado especialmente a mis padres, por sus sabios consejos los que me guiaron para seguir adelante, por el apoyo brindado durante toda mi vida y la confianza que pusieron en mí para cumplir una meta más en mi vida, a mi enamorado por todo el apoyo que recibí durante la realización de este proyecto.

Diana Paola Chasi Barros

DEDICATORIA:

Este proyecto va dedicado de manera muy especial a mis padres y hermanos quienes con sus consejos y experiencias me supieron brindar todo su apoyo para la realización de este proyecto y depositaron en mí toda su confianza, finalmente agradezco a mi enamorada quien me brindo su apoyo y comprensión para la realización del mismo.

Juan Sebastián Mendieta Vicuña.

AGRADECIMIENTOS:

Nuestro agradecimiento a la Universidad del Azuay por ser el centro de formación, en donde adquirimos y desarrollamos todos los conocimientos para realizar esta monografía.

Un agradecimiento muy especial y sincero a la directora de esta monografía Ing. Ximena Peralta por su dirección, sus conocimientos brindados, y su apoyo lo que contribuyó al logro de este proyecto.

DECLARACION:

Las ideas, datos, e información que se presentan en esta monografía realizada, es responsabilidad única de los autores.

Diana Paola Chasi Barros.

Juan Sebastián Mendieta.

RESUMEN

El presente estudio de factibilidad se enfoca en la expansión de la mecánica automotriz “Mastercar” a Complejo Automotriz para tratar de mantenerse y captar mayor mercado.

Para demostrar la viabilidad del proyecto, se realizó una investigación de mercado mediante encuestas a los consumidores y la observación del desenvolvimiento de la competencia, tomando en cuenta el crecimiento del parque automotor de la ciudad de Cuenca.

Se realizó un estudio técnico, partiendo del levantamiento de los procesos de los diferentes servicios, la determinación del tamaño óptimo del proyecto, localización óptima. Así también contiene el estudio administrativo, que comprende la formulación del rumbo estratégico de la empresa, la estructura organizacional de la nueva empresa, así como, se han considerado los aspectos legales para poner en marcha el presente negocio.

Por último se realizó un estudio económico-financiero en donde se realizaron las proyecciones de flujos de efectivo, balances, hasta evaluar a través de los métodos VAN, TIR, Pay Back y Análisis de Sensibilidad, para determinar la factibilidad del estudio y promover su ejecución.

ABSTRACT

The present feasibility study is focused on the expansion of “Mastercar” auto workshop into an automobile complex in order to maintain its position and take over a larger market.

In order to demonstrate the feasibility of this project, a market study was performed through customer surveys and the observation of the competition, taking into account the city of Cuenca’s automobile fleet.

A technical study including the different processes of the service, the size of the project and the optimal localization for the workshop, was carried out. Likewise, a legal and administrative study establishing the strategic direction of the company and personnel employment was performed. Finally, an economic and financial study was carried out, which determined the burn rate, financial statements. VAN. TIR. PAY BACK, which the company will employ for the next ten years in order to determine if the project is viable.



Translated by,

Diana Lee Rodas

INDICE

CAPÍTULO 1: GENERALIDADES.

1.1	Situación Actual de la Empresa.....	1
1.2	Descripción y análisis del Negocio.	2
1.2.1	Misión.....	3
1.2.2	Visión.....	3
1.2.3	Valores de Master-Car.	3
1.2.4	Objetivo General de Master-Car.	3
1.2.5	Objetivos Específicos.	3
1.3	Análisis de la Matriz Foda.	4
1.4	Fundamentación Teórica.	6

CAPÍTULO II: ESTUDIO DE MERCADO.

2.1	Análisis de Producto.	8
2.2	Análisis de la Demanda.	10
2.2.1	Tamaño de la muestra.....	10
2.2.2	Tabulación de encuestas.....	11
2.3	Análisis de Competencia.	28
2.3.1	Análisis Cuantitativo de la Competencia.	29
2.3.2	Análisis Cualitativo de la Competencia.	31
2.3.3	Demanda Insatisfecha.	33
2.4	Análisis de los Precios.	34
2.4.1	Precios de Master-Car.....	35
2.5	Análisis de la Comercialización.	37

CAPÍTULO III: ESTUDIO TÉCNICO.

3.1	Análisis del Proceso de Producción.....	39
3.2	Análisis de Recursos.....	51
3.2.1	Talento Humano.....	51
3.2.2	Maquinaria y Herramienta.....	52

3.2.3	Equipos de Oficina.....	53
3.2.4	Vehículos.....	53
3.2.5	Infraestructura.....	54
3.3	Análisis de Tamaño del Proyecto.....	54
3.4	Análisis de Localización.....	56

CAPITULO IV: ESTUDIO ADMINISTRATIVO LEGAL.

4.1	Formulación del Rumbo Estratégico.	57
4.1.1	Misión.	57
4.1.2	Visión.	57
4.1.3	Valores.	57
4.1.4	Objetivo General.	58
4.1.5	Objetivos Específicos.	58
4.2.	Formulación de la Estructura Organizacional.	58
4.2	Formulación del Perfil de Cargos.	59
4.3	Requisitos y Permiso de Funcionamiento.....	74

CAPITULO 5: ESTUDIO ECONOMICO FINANCIERO.

5.1	Análisis de las Inversiones.....	76
5.2	Análisis de Financiamiento.	80
5.2.1	Fuentes de Financiación Externa.....	80
5.3	Análisis de Ingresos.....	83
5.3.1	Proyección de la Demanda.	83
5.3.2	Proyección de la Inflación.....	84
5.3.3	Proyección de Ingresos.....	84
5.4	Análisis de Egresos.....	85
5.4.1	Gastos Administrativos.	85
5.4.2	Gastos Suministros de Oficina.	86
5.4.3	Gastos de Seguros.....	87
5.4.4	Gastos de Ventas.	88
5.4.5	Gastos Operativos.	89

5.4.6 Rol de Pagos.	89
5.4.7 Calculo de la Duración del Proyecto.....	90
5.5 Análisis de Rentabilidad.	90
5.5.1 Evaluación del Proyecto.	90
5.5.1.1 VAN.....	90
5.5.1.2 TIR.....	91
5.5.1.3 Recuperación de la Inversión PAY BACK.....	92
5.5.2 Análisis de Sensibilidad.	93
5.5.2.1 Escenario Optimista.....	93
5.5.2.2 Escenario Pesimista.....	95
5.5.3 Punto de Equilibrio.	97
6. Conclusiones y Recomendaciones.	100
7. Bibliografía.	
7.1 Libros.	102
7.2 Direcciones web.	102
8. Anexos.	
8.1 Anexo 1 (Encuesta).....	104
8.2 Anexo 2(Proyección de la Demanda).....	106
8.3 Anexo3 (Proyección de la Inflación).....	107
8.4 Anexo 4 (Inventario de Accesorios).....	108
8.5 Anexo 5 (Ingresos).....	109
8.6 Anexo 6 (Rol de Pagos).....	110
8.7 Anexo 7 (Flujos de Efectivo).....	111

INTRODUCCION.

Con el propósito de planificar actividades, desarrollar una empresa, administrarla, y brindar satisfacción a un cliente exigente, se estableció la necesidad de realizar un Complejo Automotriz, que como su nombre lo indica debe ser una edificación que brinde todos los servicios para la reparación y mantenimiento de un automóvil y es por esto que se ha visto indispensable ampliar los conocimientos sobre el tema y adentrarse en él, pensando en las necesidades de sus usuarios y en la comodidad de los mismos, se debe tomar en cuenta muchos parámetros y analizarlos uno a uno.

Siendo un proyecto innovador y de gran utilidad para las personas. En esta empresa encontrará satisfacción y confianza al momento de ingresar en ella ya que contará con todos los servicios necesarios para su vehículo en un solo local, los mismos que serán garantizados y de alta calidad.

En el primer capítulo se describen las características del negocio existente y la nueva idea del proyecto, para luego fundamentar teóricamente lo que constituirá el estudio de factibilidad para la expansión de la mecánica en complejo automotriz.

En el segundo capítulo, para el estudio de factibilidad de este proyecto se realizó un estudio de mercado utilizando métodos para la recolección de datos como encuestas a personas interesadas por los servicios de un complejo automotriz, de esta forma se obtuvo información importante base para el desarrollo del proyecto.

En los capítulos siguientes, se encuentran: un estudio técnico en el que se detalla los procesos de los servicios a ofrecer en Master-Car, se determinó el tamaño óptimo del proyecto, la localización óptima, y el análisis de recursos; en el estudio administrativo - legal lo que se refiere a la formulación del rumbo estratégico de la empresa, la definición de perfil de cargos y los requisitos de funcionamiento de la entidad.

En el capítulo quinto, para un análisis eficaz del proyecto se incluye también un estudio económico – financiero, en donde se analizaron proyecciones, resultados y se determinó la factibilidad misma del proyecto mediante el uso de varios métodos de evaluación.

CAPITULO I: GENERALIDADES

1.1 SITUACION ACTUAL DE LA EMPRESA

El proyecto a realizarse estará basado en la empresa ya existente llamada “Mastercar”, la que ofrece un servicio técnico automotriz el que comprende todos los servicios necesarios para el mantenimiento y reparación de vehículos livianos.

Esta empresa constituida en el año 1989, por su propietario el Sr. José Chasi, se encuentra funcionando desde hace 22 años aproximadamente en la ciudad de Cuenca, en la Av. 10 de Agosto y Ricardo Muñoz sector Virgen de Bronce.

En un inicio la empresa se constituyó entre su creador y dos socios más en el que ofrecían servicio automotriz, servicio de latonería y servicio eléctrico, siendo una buena idea de negocio, durando alrededor de 5 años la que estaba ubicada en el sector del Vergel.

Sin embargo, esta empresa siguió adelante creando solidez y ofreciendo únicamente servicio automotriz de alta calidad, confiable y totalmente garantizado hasta la actualidad.

En la empresa se encuentra formalmente establecidas las siguientes áreas:

Mecánica Automotriz

➤ **Administración y contabilidad.**

La que está encargada de la Gestión de Talento Humano, así como también de la contabilidad y compras.

➤ **Servicios.**

La empresa presta los siguientes servicios dentro de mecánica automotriz:

- Reparación de Frenos
- ABC de motor.
- Mantenimiento
- Reparación Motor
- Reparación de Suspensión.

➤ **Organización.**

El personal con el que cuenta actualmente la empresa son:

- **Gerente:** El encargado de supervisar todas las áreas de la empresa para que siga su correcto funcionamiento.
- **Contador:** Realiza todo lo referente a transacciones contables y cumple con todas las obligaciones necesarias.
- **Jefe de personal:** Encargado de supervisar, dar órdenes a los obreros y corregir todo lo necesario para que el servicio se realice correctamente.
- **Obreros:** Se cuenta con 2 obreros que cumplen con las órdenes que se les asignan dentro de su función.

1.2 DESCRIPCION DEL NEGOCIO

La idea del negocio se trata de Master-Car el primer Complejo Automotriz en la ciudad de Cuenca, el mismo que brindará todos los servicios que los usuarios necesitan sin ir de un lugar a otro para completar el mantenimiento y reparación de sus vehículos obteniendo seguridad y satisfacción total.

Master-Car “Complejo Automotriz” brindará: Servicio de Mecánica Automotriz, Servicio de Latonería, Servicio de Lavadora, Servicio de Tecnicentro, Servicio Eléctrico, y Comercialización de Accesorios para Vehículos.

Este Complejo Automotriz contará con la última tecnología, buscando la satisfacción total, ofreciendo servicios garantizados y de alta calidad. Contará con las siguientes ventajas y distintivos frente a la competencia:

- Encontrar todos los servicios que necesita el usuario en un solo lugar.
- Adecuación moderna con la última tecnología.
- Un personal capacitado, que garantizará la confianza de los clientes.
- Excelente atención, para la satisfacción de los usuarios.
- Servicio de retiro y entrega del vehículo a domicilio.
- Servicio de diagnóstico técnico, el que le indicará lo que debe realizar cada cierto tiempo para que el vehículo se conserve en una óptima condición.
- Página electrónica en donde encontrará información de todos los servicios y los paquetes del mes que ofrecerá la empresa.

- La conveniencia de saber anticipadamente cuánto va a pagar.
- El cliente sabrá con exactitud el tiempo que su vehículo se encontrará en la empresa, y obtendrá una garantía de realizar el servicio en el tiempo indicado.
- Contara con cómodas salas para los clientes que deseen esperar por su vehículo.

1.2.1 MISION DE MASTER-CAR.

Empresa dedicada al mantenimiento y reparación automotriz, proporcionando a los clientes el más alto nivel de servicio, con el fin de alcanzar su total satisfacción.

1.2.2 VISION DE MASTER-CAR.

Ser una empresa reconocida en el sector automotriz por ser eficiente, ofreciendo calidad y en busca de satisfacer a sus clientes.

1.2.3 VALORES DE MASTER-CAR.

- **Honestidad:** Ser transparentes siempre con el personal como también con los clientes.
- **Responsabilidad:** Realizar un trabajo optimo dentro del tiempo establecido
- **Trabajo en equipo:** Valorar el aporte de las personas para el logro de objetivos.
- **Atención al cliente:** amabilidad, eficacia al momento de prestar los servicios.
- **Compromiso:** Con los clientes al brindar un servicio de calidad.

1.2.4 OBJETIVO GENERAL DE MASTER-CAR.

Brindar un servicio automotriz de calidad, rapidez y confianza, buscando rentabilidad y satisfacer las necesidades de los clientes.

1.2.5 OBJETIVOS ESPECIFICOS.

- Ofrecer a los clientes un servicio de alta calidad y a tiempo.
- Utilizar repuestos de calidad para garantizar un buen servicio de mantenimiento y reparación de vehículos.
- Brindar un excelente ambiente de trabajo para que el personal se sienta cómodo y se desempeñe adecuadamente.

1.3 ANALISIS DE LA MATRIZ FODA.

<p>FACTORES INTERNOS</p> <hr/> <p>FACTORES EXTERNOS</p>	<p>FORTALEZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contar con un local propio y amplio para una buena atención. • Contar con clientes fieles al encontrarse alrededor de 22 años en el mercado. • Contar con alianzas estratégicas en almacenes de repuestos, lo que permite obtener mejores beneficios. • Mantener un precio justo y competitivo. • Contar personal responsable y capacitado. 	<p>DEBILIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Brindar un servicio único de mecánica automotriz. • Falta de personal lo que impide cubrir a todos los clientes. • No contar con la suficiente tecnología para realizar el trabajo eficientemente.
<p>OPORTUNIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> • El rápido crecimiento del parque automotor en la ciudad de Cuenca. • La importancia de realizar el debido mantenimiento del vehículo. • La facilidad que los concesionarios prestan a las personas para 	<p>FO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contar con un local propio y amplio que permita cubrir la demanda de un mercado en crecimiento. • Utilizar las alianzas existentes para obtener mayores beneficios en la obtención de 	<p>DO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Brindar el mejor servicio automotriz para llegar a ser el más reconocido en este sector. • Utilizar los recursos que se disponen eficientemente para ofrecer un buen

<p>obtener vehículo propio.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Facilidad en la obtención de repuestos originales y genéricos para brindar un servicio de calidad y rapidez. 	<p>repuestos, y mantener un precio justo de nuestros servicios.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar el servicio adecuadamente, utilizando eficientemente las habilidades del personal capacitado. 	<p>servicio mecánico.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mantener una capacitación constante para brindar un servicio rápido y eficaz, satisfaciendo las necesidades de nuestros clientes.
<p>AMENAZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inestabilidad de precios de los repuestos, lo que incrementaría el precio de nuestro servicio. • Incremento de la competencia en el sector automotriz. • Competencia desleal. 	<p>FA</p> <ul style="list-style-type: none"> • El respaldo de contar con un local propio, amplio y con una excelente atención, permitiendo tener una ventaja sobre la competencia. • Al estar establecidos 22 años en el mercado, contamos con la experiencia suficiente para brindar un buen servicio, lo que no podrían encontrar en la competencia. • Hacer uso de nuestras alianzas estratégicas para obtener mayores descuentos y disminuir el impacto a los precios. 	<p>DA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Brindar una excelente atención, para ganar prestigio. • Utilizar eficientemente los conocimientos y habilidades del personal para ser una empresa más competitiva frente a la competencia.

1.4 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.

GENERALIDADES.

El estudio a realizarse se detallará donde nació la idea del proyecto, nombre del negocio, slogan, tiempo de duración, nombre de los socios, ubicación, un resumen general del proyecto.

El estudio de factibilidad se debe hacer antes de realizar las inversiones para determinar si un proyecto es viable en todas sus dimensiones ya que si un estudio no demuestra viabilidad en una de ellas el proyecto en su totalidad no es viable.

Para determinar si el proyecto es factible se realizarán los siguientes estudios:

- Estudio de Generalidades.
- Estudio de Mercado.
- Estudio Técnico.
- Estudio Administrativo Legal.
- Estudio Económico Financiero.

ESTUDIO DE MERCADO.

Sirve para comprobar la existencia real de personas o empresas interesadas en adquirir los servicios que ofrecerá el proyecto.

En este estudio realizaremos los siguientes análisis:

- Análisis del producto. Determinaremos los servicios a ofrecer.
- Análisis de la demanda. Se realizará la segmentación de mercado, la cobertura y conocer si los posibles clientes están dispuestos a adquirir los servicios.
- Análisis de competencia. Se evaluará a las empresas que ofrezcan servicios similares a los nuestros.
- Análisis de los precios. Se determinara el precio adecuado.
- Análisis de la comercialización. Establecer estrategias de ventas.

ESTUDIO TECNICO.

Dentro de este estudio comprende el análisis de procesos el que determinará como se realizará los servicios así como también los recursos necesarios para el correcto funcionamiento del negocio.

- Análisis de proceso de producción. Encontraremos el detalle de las actividades de todos los servicios.
- Análisis de recursos. El detalle de todo lo necesario para el óptimo funcionamiento.
- Análisis de tamaño. Se determinará la capacidad límite para prestar nuestros servicios.
- Análisis localización. Descripción del lugar donde funcionará la empresa.

ESTUDIO ADMINISTRATIVO LEGAL.

Revisar cuales son las normativas, leyes y ordenanzas que pueden afectar la ejecución del proyecto.

- Reformulación del Rumbo Estratégico con un enfoque de acuerdo al nuevo proyecto en estudio.
- Definir una Estructura Organizacional.
- Formulación de perfil de cargos.
- Requisitos de funcionamiento de la entidad.

ESTUDIO FINANCIERO.

Consiste en determinar los recursos económicos y financieros necesarios, que servirán para la instalación de la empresa y saber si contamos con el capital necesario.

- Análisis de las inversiones. Saber cuánto dinero requerirá la inversión.
- Análisis de financiamiento. Conocer cómo se financiará el proyecto.
- Análisis de ingresos y egresos. Proyectar los ingresos y egresos para el tiempo de duración del proyecto.
- Análisis de rentabilidad. Evaluar si la empresa es o no rentable, utilizando métodos de evaluación como: Valor Actual Neto, Tasa Interna de Retorno, Pay Back, y Análisis de Sensibilidad.

CAPÍTULO II: ESTUDIO DE MERCADO.

La investigación de mercados implica el diagnóstico de necesidades de información y su búsqueda sistemática y objetiva mediante el uso de métodos para su obtención. Análisis e interpretación con el fin de identificar y solucionar problemas y aprovechar oportunidades en el campo del marketing.¹

Con el presente estudio de mercado se busca obtener lo siguiente:

- Establecer los productos y servicios a ofrecer.
- Determinar la demanda insatisfecha.
- Conocer la competencia directa e indirecta.
- Establecer los precios de mercado para cada producto.

2.1 ANÁLISIS DE PRODUCTO.

La empresa ofrecerá servicios relacionados al mantenimiento de vehículos livianos, buscando siempre satisfacer las necesidades de los clientes para que regresen gustosos en busca de buena atención y un servicio garantizado.

Además de los servicios, se ofrecerá accesorios para toda clase de vehículo. A continuación se detalla los servicios que ofrecerá Master-Car:

➤ MECÁNICA AUTOMOTRIZ.

- ABC de Frenos.
- ABC de motor.
- Reparación de Motor.
- Reparación de Suspensión.



¹ Juan A. Trespacios, Rodolfo Vázquez y Laurentino Bello. (2005). Investigación de Mercados. España: Thomson Editores Spain.

➤ **LATONERÍA Y PINTURA**

- Reparación y Pintura.

➤ **LAVADORA**

- Lavado.
- Cambio de aceite.



➤ **TECNICENTRO**

- Alineación.
- Balanceo.
- Enllantaje.



➤ **SERVICIO ELÉCTRICO**

- Diagnostico completo del sistema eléctrico.

➤ **VENTA DE ACCESORIOS**

- Plumas.
- Neblineros.
- Halógenos.
- Alarmas.
- Tapacubos.
- Forros de volante.
- Tapacubos.
- Ambientales.
- Abrillantadores.
- Pedales.
- Moquetas.



2.2 ANÁLISIS DE LA DEMANDA.

La demanda es la cantidad de bienes o servicios que el mercado requiere o solicita para buscar la satisfacción de una necesidad específica a un precio determinado².

En la ciudad de Cuenca existen alrededor de 65.272³ vehículos, según la Agencia Nacional de Tránsito, generándose un interesante mercado potencial para este servicio.

Cobertura del Mercado: Los servicios que ofrecerá la empresa están dirigidos a personas que posean vehículo livianos en la ciudad de Cuenca.

Volumen de demanda total:

Nuestra demanda total estará en función del número de vehículos livianos que existen en la ciudad de Cuenca.

SEGMENTACION DEL MERCADO

VARIABLES	POBLACION
TAMAÑO DEL PARQUE AUTOMOTOR DE CUENCA	65.272
VEHICULOS LIVIANOS	48.117
TOTAL DEL SEGMENTO	48.117

Fuente: Agencia Nacional de Tránsito, Servicio de Rentas Internas.

2.2.1 TAMAÑO DE LA MUESTRA.

$$n = \frac{(z)^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{e^2 (N-1) + (z)^2 \cdot P \cdot Q}$$

n= Tamaño de la Muestra

z= Nivel de Confianza (96%)

N= Tamaño de la Población

P= Probabilidad de que ocurra el suceso (50%)

Q= Probabilidad de que no ocurra el suceso (50%)

e= Error muestral (5%)

² Juan A. Trespalacios, Rodolfo Vázquez y Laurentino Bello. (2005). Investigación de Mercados. España: Thomson Editores Spain.

³ Agencia Nacional de Tránsito.

TAMAÑO DE LA MUESTRA

$$n = \frac{(1,96)^2 \cdot (48117) \cdot (0,50) \cdot (0,50)}{(0,05)^2 (48117-1) + (1,96)^2 \cdot (0,50) \cdot (0,50)}$$

MUESTRA:	381
-----------------	------------

El segmento es de 48.117 vehículos livianos, obteniendo un tamaño de la muestra de 381 encuestas, (la misma se encuentra detallada en el **ANEXO 1**), las cuales fueron realizadas para determinar si aceptarían la expansión de este negocio.

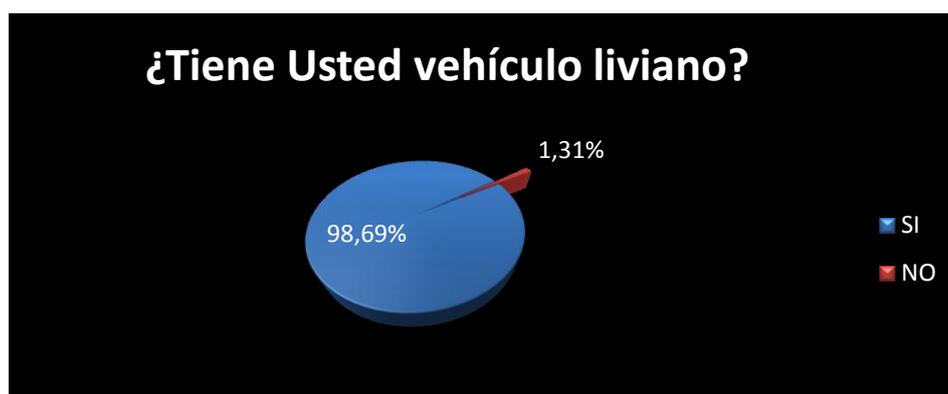
2.2.2 TABULACION DE LAS ENCUESTAS.

Las encuestas fueron realizadas a 381 personas de la ciudad de Cuenca. La información obtenida servirá para el desarrollo del estudio de mercado y conocer si se puede implementar un Complejo Automotriz que brinde un servicio completo para vehículos.

¿Tiene Usted vehículo liviano?

SI	376	98,69%
NO	5	1,31%
TOTAL	381	100%

Fuente: Encuestas Realizadas.



Elaborado por: Los Autores.

Las encuestas realizadas a personas de la ciudad de Cuenca demuestran que:

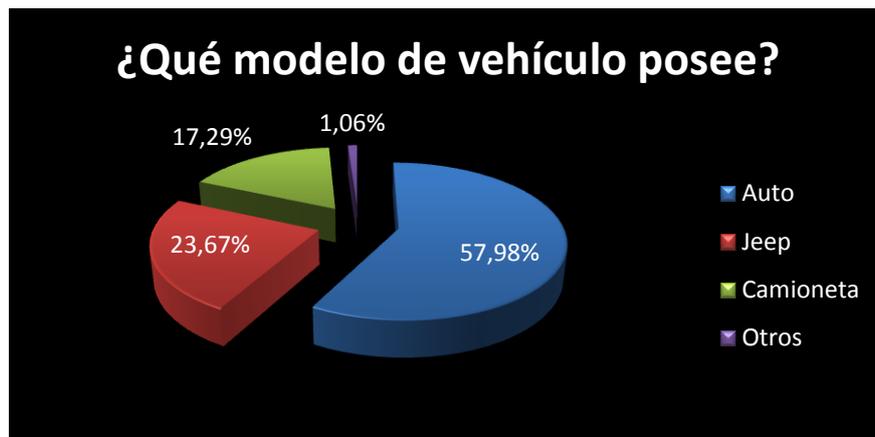
El 98,69% de las personas encuestadas poseen vehículo liviano.

El 1,31% de las personas encuestadas no poseen vehículo.

¿Qué modelo de vehículo posee?

Auto	218	57,98%
Jeep	89	23,67%
Camioneta	65	17,29%
Otros	4	1,06%
TOTAL	376	100%

Fuente: Encuestas Realizadas.



Elaborado por: Los Autores.

Las encuestas realizadas a personas de la ciudad de Cuenca demuestran que:

El 57,98% de las personas encuestadas indicaron que poseen auto.

El 23,67% de las personas encuestadas indicaron que poseen jeep.

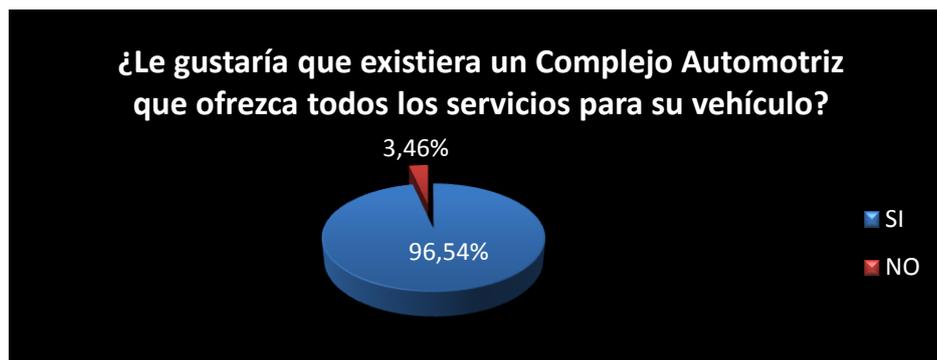
El 17,29% de las personas encuestadas indicaron que poseen camioneta.

El 1,06% de las personas encuestadas indicaron que poseen otros modelos de vehículos.

¿Le gustaría a usted que existiera un Complejo Automotriz en la ciudad que ofrezca todos los servicios para su vehículo?

SI	363	96,54%
NO	13	3,46%
TOTAL	376	100%

Fuente: Encuestas Realizadas.



Elaborado por: Los Autores.

Las encuestas realizadas a personas de la ciudad de Cuenca demuestran que:

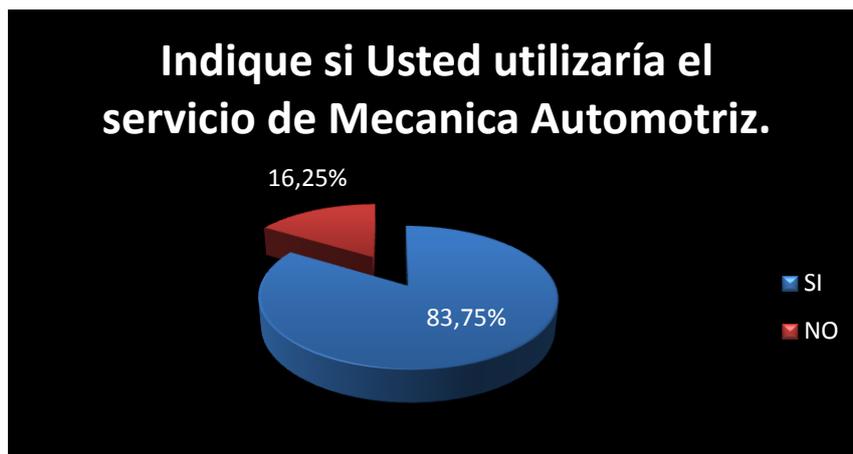
El 96,54% de las personas encuestadas respondieron que si les gustaría que existiera un Complejo Automotriz.

El 3,46% de las personas encuestadas respondieron que no les gustaría que existiera un Complejo Automotriz.

Si la respuesta de la pregunta anterior fue positiva indique los servicios que Usted utilizaría.

SERVICIOS	SI	NO	TOTAL
MECÁNICA AUTOMOTRIZ	83,75%	16,25%	100%
LATONERÍA	78,24%	21,76%	100%
LAVADORA	77,69%	22,31%	100%
TECNICENTRO	73,00%	27,00%	100%
SERVICIO ELÉCTRICO	53,17%	46,83%	100%
ACCESORIOS	49,59%	50,41%	100%

Fuente: Encuestas Realizadas.



Elaborado por: Los Autores.

Las encuestas realizadas a personas de la ciudad de Cuenca demuestran que:

El 83,75% de las personas encuestadas respondieron que si utilizarían el Servicio de Mecánica Automotriz.

El 16,25% de las personas encuestadas respondieron que no utilizarían el Servicio de Mecánica Automotriz.

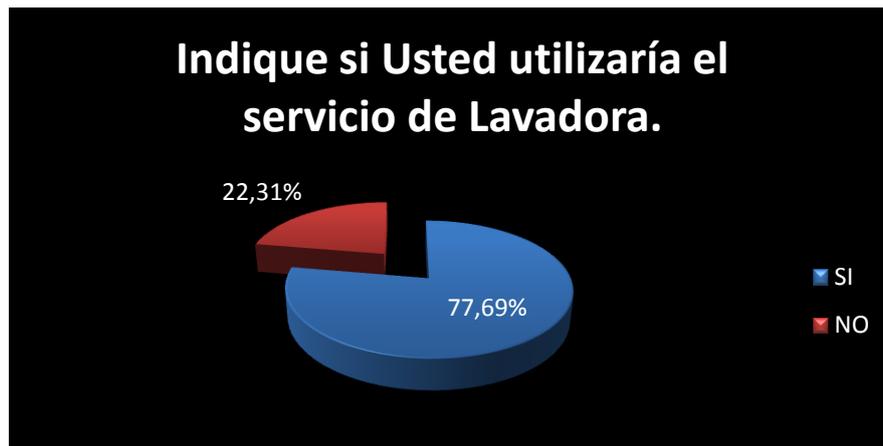


Elaborado por: Los Autores.

Las encuestas realizadas a personas de la ciudad de Cuenca demuestran que:

El 78,24% de las personas encuestadas respondieron que si utilizarían el Servicio de Latonería.

El 21,76% de las personas encuestadas respondieron que no utilizarían el Servicio de Latonería.



Elaborado por: Los Autores.

Las encuestas realizadas a personas de la ciudad de Cuenca señalan que:

El 77,69% de las personas encuestadas respondieron que si utilizarían el Servicio de Lavadora.

El 22,31% de las personas encuestadas respondieron que no utilizarían el Servicio de Lavadora.

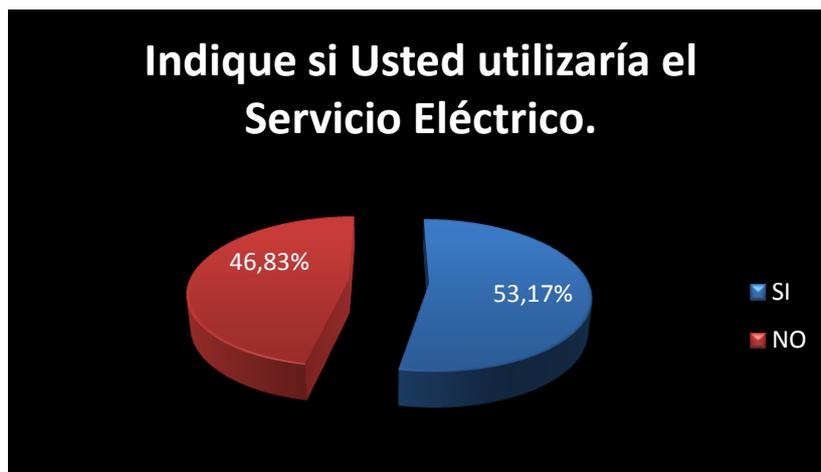


Elaborado por: Los Autores.

Las encuestas realizadas a personas de la ciudad de Cuenca señalan que:

El 73% de las personas encuestadas respondieron que si utilizarían el Servicio de Tecnicentro.

El 23% de las personas encuestadas respondieron que no utilizarían el Servicio de Tecnicentro.



Elaborado por: Los Autores.

Las encuestas realizadas a personas de la ciudad de Cuenca demuestran que:

El 53,17% de las personas encuestadas respondieron que si utilizarían el Servicio Eléctrico.

El 46,83% de las personas encuestadas respondieron que no utilizarían el Servicio Eléctrico.



Elaborado por: Los Autores.

Las encuestas realizadas a personas de la ciudad de Cuenca indican que:

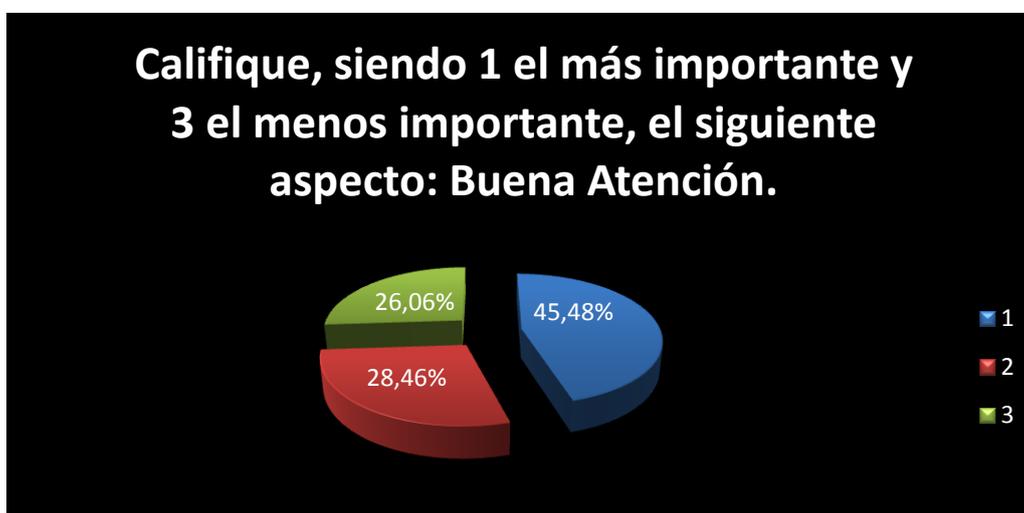
El 49,59% de las personas encuestadas respondieron que si Adquirirían Accesorios para su auto.

El 50,41% de las personas encuestadas respondieron que no Adquirirían Accesorios para su auto.

De acuerdo a la pregunta anterior, ¿Cuáles de los siguientes aspectos en la siguiente escala, considera los más importantes? Siendo 1 el más importante y 3 el menos importante.

CALIFICACION	1	2	3	TOTAL
Buena atención.	45,48%	28,46%	26,06%	100%
Rapidez.	40,43%	36,97%	22,61%	100%
Precios.	39,63%	40,96%	19,41%	100%
Ubicación.	36,97%	34,84%	28,19%	100%
Calidad del servicio.	72,34%	22,07%	5,59%	100%

Fuente: Encuestas Realizadas.



Elaborado por: Los Autores.

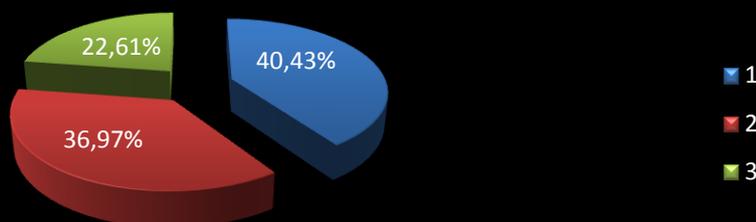
Las encuestas realizadas a personas de la ciudad de Cuenca indican que:

El 45,48% de las personas encuestadas calificaron a una Buena Atención como número uno, siendo esta la más importante.

El 28,46% de las personas encuestadas calificaron a una Buena Atención como número dos, siendo esta poco importante.

El 26,06% de las personas encuestadas calificaron a una Buena Atención como número tres, siendo esta nada importante.

**Califique, siendo 1 el más importante y 3 el menos importante, el siguiente aspecto:
Rapidez.**



Elaborado por: Los Autores.

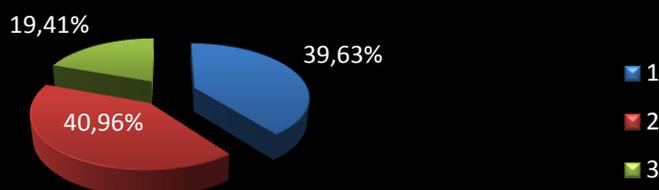
Las encuestas realizadas a personas de la ciudad de Cuenca demuestran que:

El 40,43% de las personas encuestadas calificaron a la Rapidez como número uno, siendo esta la más importante.

El 36,97% de las personas encuestadas calificaron a la Rapidez como número dos, siendo esta poco importante.

El 22,61% de las personas encuestadas calificaron a la Rapidez como número tres, siendo esta nada importante.

Califique, siendo 1 el más importante y 3 el menos importante, el siguiente aspecto: Precios.



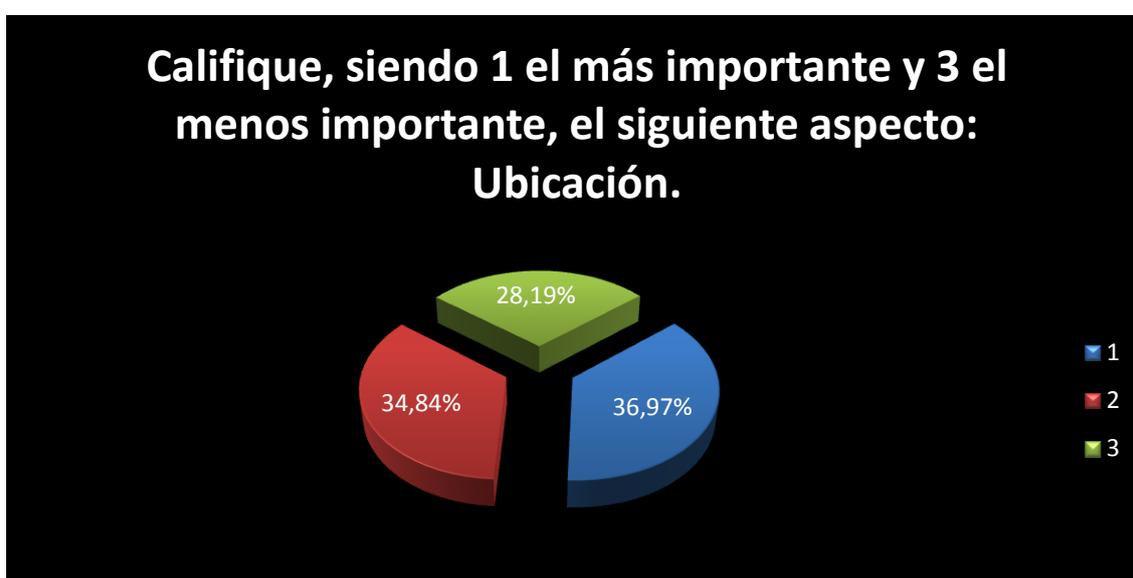
Elaborado por: Los Autores.

Las encuestas realizadas a personas de la ciudad de Cuenca señalan que:

El 39,63% de las personas encuestadas calificaron a los Precios como número uno, siendo esto el más importante.

El 40,96% de las personas encuestadas calificaron a los Precios como número dos, siendo esta poco importante.

El 19,41% de las personas encuestadas calificaron a los Precios como número tres, siendo esta nada importante.



Elaborado por: Los Autores.

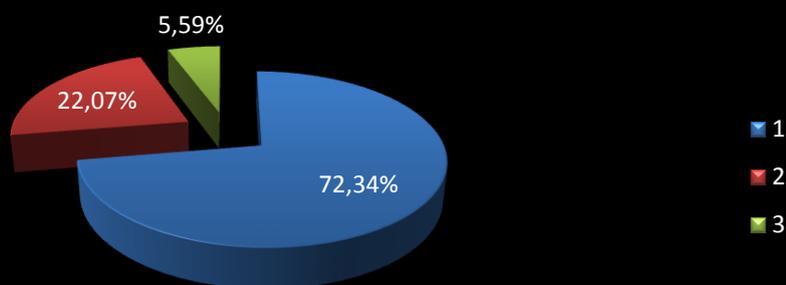
Las encuestas realizadas a personas de la ciudad de Cuenca demuestran que:

El 36,97% de las personas encuestadas calificaron a la Ubicación como número uno, siendo esto el más importante.

El 34,84% de las personas encuestadas calificaron a la Ubicación como número dos, siendo esta poco importante.

El 28,19% de las personas encuestadas calificaron a la Ubicación como número tres, siendo esta nada importante.

**Califique, siendo 1 el más importante y 3 el menos importante, el siguiente aspecto:
Calidad del servicio.**



Elaborado por: Los Autores.

Las encuestas realizadas a personas de la ciudad de Cuenca indican que:

El 72,34% de las personas encuestadas calificaron a la Calidad del Servicio como número uno, siendo esto el más importante.

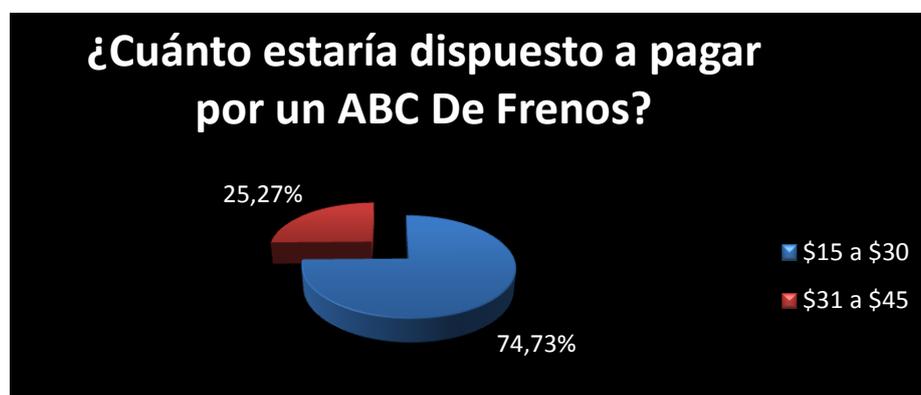
El 22,07% de las personas encuestadas calificaron a la Calidad del Servicio como número dos, siendo esta poco importante.

El 5,59% de las personas encuestadas calificaron a la Calidad del Servicio como número tres, siendo esta nada importante.

¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por cada uno de estos servicios?

ABC Frenos	\$15 a \$30	74,73%	TOTAL
	\$31 a \$45	25,27%	100%
ABC de motor	\$35 a \$45	74,20%	100%
	\$46 a \$55	25,80%	
Reparación de Motor	\$800 a \$1000	76,60%	100%
	\$1001 a \$1200	23,40%	
Suspensión	\$150 a \$200	84,04%	100%
	\$201 a \$520	15,96%	
Pintura Completa	\$400 a \$500	71,81%	100%
	\$600 a \$800	28,19%	
Lavado de auto	\$8 a \$10	71,81%	100%
	\$11 a \$12	28,19%	
Cambio de aceite	\$25 a \$35	74,20%	100%
	\$36 a \$45	25,80%	
Alineación	\$8 a \$10	73,14%	100%
	\$11 a \$12	26,86%	
Balanceo	\$5 a \$7	73,94%	100%
	\$8 a \$10	26,06%	
Enllantaje	\$5 a \$7	75,27%	100%
	\$8 a \$10	24,73%	
Servicio eléctrico	\$15 a \$25	76,86%	100%
	\$25 a \$35	23,14%	

Fuente: Encuestas Realizadas.



Elaborado por: Los Autores.

Las encuestas realizadas a personas de la ciudad de Cuenca señalan que:

El 74,73% de las personas encuestadas indicaron que pagarían entre \$15 a \$30 dólares por un ABC de Frenos.

El 25,27% de las personas encuestadas indicaron que pagarían entre\$31 a \$45 dólares por un ABC de Frenos.



Elaborado por: Los Autores.

Las encuestas realizadas a personas de la ciudad de Cuenca indican que:

El 74,20% de las personas encuestadas indicaron que pagarían entre \$35 a \$45 dólares por un ABC de Motor.

El 25,80% de las personas encuestadas indicaron que pagarían entre\$46 a \$55 dólares por un ABC de Motor.



Las encuestas realizadas a personas de la ciudad de Cuenca demuestran que:

El 76,60% de las personas encuestadas indicaron que pagarían entre \$800 a \$1000 dólares por una Reparación de Motor.

El 23,40% de las personas encuestadas indicaron que pagarían entre \$1001 a \$1200 dólares por una Reparación de Motor.



Elaborado por: Los Autores.

Las encuestas realizadas a personas de la ciudad de Cuenca indican que:

El 84,04% de las personas encuestadas indicaron que pagarían entre \$150 a \$200 dólares por una Reparación de Suspensión.

El 15,96% de las personas encuestadas indicaron que pagarían entre \$201 a \$520 dólares por una Reparación de Suspensión.

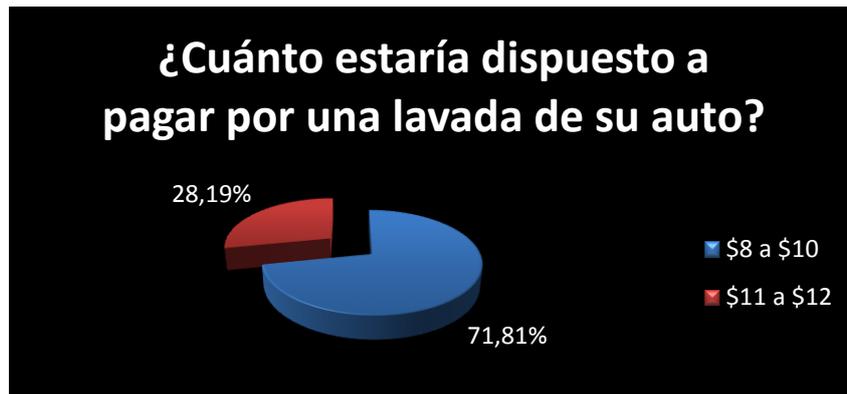


Elaborado por: Los Autores.

Las encuestas realizadas a personas de la ciudad de Cuenca señalan que:

El 70,74% de las personas encuestadas indicaron que pagarían entre \$400 a \$500 dólares por una Pintada Completa de su auto.

El 29,26% de las personas encuestadas indicaron que pagarían entre \$600 a \$800 dólares por una Pintada Completa de su auto.

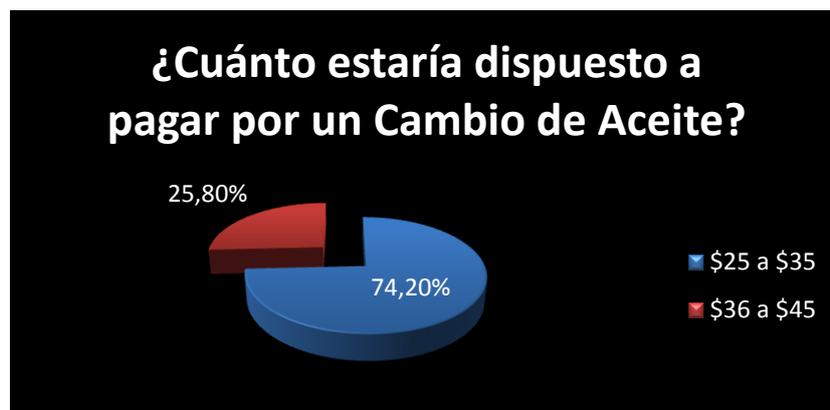


Elaborado por: Los Autores.

Las encuestas realizadas a personas de la ciudad de Cuenca demuestran que:

El 71,81% de las personas encuestadas indicaron que pagarían entre \$8 a \$10 dólares por una Lavada de su auto.

El 28,19% de las personas encuestadas indicaron que pagarían entre \$11 a \$12 dólares por una Lavada de su auto.



Elaborado por: Los Autores.

Las encuestas realizadas a personas de la ciudad de Cuenca señalan que:

El 74,20% de las personas encuestadas indicaron que pagarían entre \$25 a \$35 dólares por un Cambio de Aceite.

El 25,80% de las personas encuestadas indicaron que pagarían entre \$36 a \$45 dólares por un Cambio de Aceite.



Elaborado por: Los Autores.

Las encuestas realizadas a personas de la ciudad de Cuenca demuestran que:

El 73,14% de las personas encuestadas indicaron que pagarían entre \$8 a \$10 dólares por una Alineación de su auto.

El 26,86% de las personas encuestadas indicaron que pagarían entre \$11 a \$12 dólares por una Alineación de su auto.

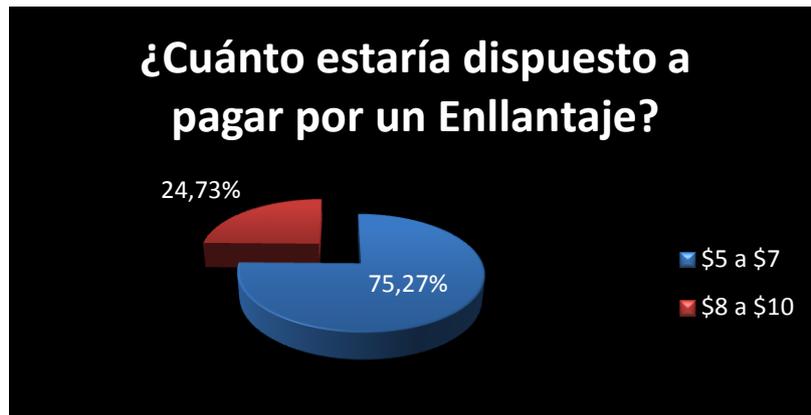


Elaborado por: Los Autores.

Las encuestas realizadas a personas de la ciudad de Cuenca indican que:

El 73,94% de las personas encuestadas indicaron que pagarían entre \$5 a \$7 dólares por una Balanceo de su auto.

El 26,06% de las personas encuestadas indicaron que pagarían entre \$8 a \$10 dólares por una Balanceo de su auto.

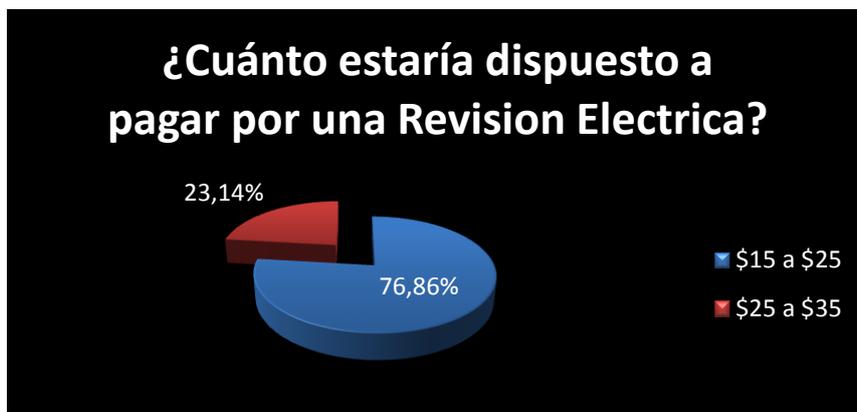


Elaborado por: Los Autores.

Las encuestas realizadas a personas de la ciudad de Cuenca señalan que:

El 75,27% de las personas encuestadas indicaron que pagarían entre \$5 a \$7 dólares por una Enllantaje.

El 24,73% de las personas encuestadas indicaron que pagarían entre \$8 a \$10 dólares por una Enllantaje.



Elaborado por: Los Autores.

Las encuestas realizadas a personas de la ciudad de Cuenca indican que:

El 76,86% de las personas encuestadas indicaron que pagarían entre \$15 a \$25 dólares por una Revisión Eléctrica.

El 23,14% de las personas encuestadas indicaron que pagarían entre \$25 a \$35 dólares por una Revisión Eléctrica.

¿Le gustaría que este tipo de empresa “Complejo Automotriz este ubicado en la Av. 10 de Agosto y Ricardo Muñoz (sector Virgen de Bronce)?

SI	328	87,23%
NO	48	12,77%
TOTAL	376	100%

Fuente: Encuestas Realizadas.



Elaborado por: Los Autores.

Las encuestas realizadas a personas de la ciudad de Cuenca demuestran que:

El 87,23% de las personas encuestadas respondieron que si les gustaría que esté ubicado en este sector.

El 12,77% de las personas encuestadas respondieron que no les gustaría que esté ubicado en este sector.

2.3 ANÁLISIS DE COMPETENCIA.

La competencia es la cantidad de bienes o servicios que un cierto número de oferentes están dispuestos a poner a disposición del mercado a un precio determinado.

En la ciudad de Cuenca existe una variedad de mecánicas, lavadoras, vulcanizadoras, pero lo que le diferenciará de la competencia al Complejo Automotriz “Master-Car” es:

- Encontrar todos los servicios que necesita el usuario en un solo lugar.
- Adecuación moderna con la última tecnología.
- Un personal capacitado, que garantizará la confianza de los clientes.
- Excelente atención, para la satisfacción de los usuarios.
- Servicio de retiro y entrega del vehículo a domicilio.
- Servicio de diagnóstico técnico, el que le indicará lo que debe realizar cada cierto tiempo para que el vehículo se conserve en una óptima condición.
- Página electrónica en donde encontrará información de todos los servicios y los paquetes del mes que ofrecerá la empresa.
- El cliente sabrá con exactitud el tiempo que su vehículo se encontrará en el Complejo Automotriz.
- Contará con cómodas salas para los clientes que deseen esperar por su vehículo.

Se consideró como principales competidores ya que ofrecen productos similares a los nuestros los mismos que son:

- TAESA. Ofrece servicios de mecánica computarizada.
- AUTO SPA. Ofrece servicios de mecánica, tecnicentro, latonería.
- AUTO GUT. Ofrece servicio de tecnicentro y mecánica.
- MORRY’S ADVANCE. Ofrece servicios de mecánica y latonería.
- M.F. LATONERIA. Ofrece servicio de latonería.
- AUTO FULL ELECTRONIC. Ofrece servicio eléctrico.
- SERVICIO AUTOMOTRIZ FENIX. Ofrece servicio de latonería y pintura.
- LAVANCAR. Ofrece servicio de lavadora.
- FLOW. Ofrece servicio de lavadora.
- LAVADORA SARMIENTO. Ofrece servicio de lavadora.
- TECNICENTRO CHICAGO. Ofrece servicio de tecnicentro.
- TEDASA. Ofrece servicio de tecnicentro.

- AUTOLUJOS ACCESORIOS. Ofrece accesorios para vehículo.
- OSCAR ACCESORIOS. Ofrece accesorios para vehículo.
- AUTOLUJOS GALARZA. Ofrece accesorios para vehículo.
- THE CAT. Ofrece servicio eléctrico
- AUTOMECANICA BERMEO. Ofrece servicio eléctrico
- ELECTROMECHANICA. Ofrece servicio eléctrico

2.3.1 ANALISIS CUANTITATIVO DE LA COMPETENCIA.

El análisis de la competencia sirve para encontrar la oferta total de cada uno de los servicios que ofrece Master-Car. Se detalla a continuación la cantidad anual de atenciones a vehículos que realiza cada una de las empresas de la competencia.

MECANICA AUTOMOTRIZ	TAESA	AUTO SPA	AUTO GUT	MORRY'S ADVANCE	OFERTA TOTAL MECANICA AUTOMOTRIZ
<u>SERVICIOS</u>	CANTIDAD	CANTIDAD	CANTIDAD	CANTIDAD	
ABC de Motor	1716	1144	858	1430	5148
ABC Frenos	1716	1144	858	1430	5148
Reparación de Motor	104	156	104	156	520
Suspensión.	1144	1430	858	858	4290
					15106
LATONERIA	FENIX	AUTO SPA	M.F. LATONERIA	MORRY'S ADVANCE	OFERTA TOTAL LATONERIA
<u>SERVICIOS</u>	CANTIDAD	CANTIDAD	CANTIDAD	CANTIDAD	
Pintura completa	104	104	52	104	260
LAVADORA	LAVANCA R	FLOW	SARMIENTO	CAR WASH	OFERTA TOTAL LAVADORA
<u>SERVICIOS</u>	CANTIDAD	CANTIDAD	CANTIDAD	CANTIDAD	
Lavado	7800	4680	10920	6240	23400
Cambio de aceite	3744	2184	4680	3120	10608
					34008

TECNICENTRO	CHICAGO	AUTO SPA	AUTO GUT	TEDASA	OFERTA TOTAL TECNICENTRO
<u>SERVICIOS</u>	CANTIDAD	CANTIDAD	CANTIDAD	CANTIDAD	
Alineación	3432	2574	1430	2288	7436
Balanceo	3432	2574	1430	2288	7436
Enllantaje	1716	1430	858	1716	4004
					18876
SERVICIO ELÉCTRICO	AUTOMECA ANICA BERMEO	THE CAT	AUTO FULL ELECTRON IC.	ELECTRO MECANICA.	OFERTA TOTAL SERVICIO ELECTRICO
<u>SERVICIOS</u>	CANTIDAD	CANTIDAD	CANTIDAD	CANTIDAD	
Revisión completa	1716	2002	1430	1430	5148
ACCESORIOS	AUTO LUJOS ACCESORI OS	AUTO SPA	OSCAR ACCESORI OS	AUTO LUJOS GALARZA	OFERTA TOTAL ACCESORIOS
<u>PRODUCTOS</u>	CANTIDAD	CANTIDAD	CANTIDAD	CANTIDAD	
Plumas	1430	1144	858	1144	3432
Neblineros	572	286	1144	858	2002
Halógenos	1144	572	1430	1144	3146
Alarmas	572	572	858	1144	2002
Forros de Volante	1716	1144	2288	2002	5148
Tapacubos	858	572	1430	1144	2860
Ambientales	2860	2002	3432	2288	8294
Abrillantadores	2002	1430	1716	2288	5148
Pedales	1430	858	1144	1430	3432
Moquetas	1716	1144	1430	2002	4290
					39754

Fuente: Taesa, Auto Spa, Auto Gut, Morry's Advance, Fenix, M.F. Latonería, Lavancar, Flow, Lavadora Sarmiento, Car Wash, Tecnicentro Chicago, Auto Mecánica Bermeo, The Cat, AutoFull Electronic, Electro Mecánica, Auto Lujos Accesorios, Oscar Accesorios, Auto Lujos Galarza.

2.3.2 ANALISIS CUALITATIVO DE LA COMPETENCIA.

COMPETIDOR	OFRECE:	UBICACIÓN	DESCUENTO	CALIDAD DEL SERVICIO	INFRAESTRUCTURA	PERSONAL CAPACITADO
TAESA	Mecánica	Av. 12 de octubre	No	Bueno	Bueno	Si
AUTO SPA	Mecánica, Tecnicentro, Latonería, Accesorios.	Gran Colombia 22-239	10%	Bueno	Bueno	Si
AUTO GUT	Mecánica, Tecnicentro	Gonzales Suarez.	No	Bueno	Bueno	Si
MORRY'S ADVANCE	Mecánica, Latonería.	Yahuarcocha y Hurtado de Mendoza.	No	Bueno	Bueno	Si
FENIX	Latonería.	Av. Los Andes 6-10 y Hurtado de Mendoza.	No	Regular	Regular	Si
M.F. LATONERIA	Latonería.	G. Zaldumbide y Gonzales Suarez.	No	Regular	Regular	Si
LAVANCAR	Lavadora.	Ricardo Muñoz y Av. 10 de Agosto.	No	Bueno	Bueno	Si
FLOW	Lavadora.	Ricardo Muñoz y Av. 10 de Agosto.	No	Bueno	Bueno	Si
SARMIENTO	Lavadora.	Gapal	No	Bueno	Bueno	Si
CAR WASH	Lavadora.	Av. 10 de Agosto	No	Bueno	Bueno	Si

CHICAGO	Tecnicentro	Gil Ramírez Dávalos.	10%	Bueno	Bueno	Si
TEDASA	Tecnicentro	Av. Remigio Crespo 1-12 y Solano.	7%	Bueno	Bueno	Si
AUTOMECA NICA BERMEO	Servicio Eléctrico.	Unidad Nacional 3-96 y Remigio Crespo.	No	Regular	Regular	Si
THE CAT	Servicio Eléctrico.	Octavio Díaz y Hurtado de Mendoza	No	Regular	Regular	Si
AUTO FULL ELECTRONIC	Servicio Eléctrico.	G. Zaldumbide y Gonzales Suarez.	No	Regular	Regular	Si
ELECTRO MECANICA.	Servicio Eléctrico.	Guapondelig 17-119 y Hurtado de Mendoza	No	Regular	Regular	Si
AUTO LUJOS ACCESORIOS	Accesorios.	Juan Jaramillo y Manual Vega	No	Bueno	Bueno	Si
OSCAR ACCESORIOS	Accesorios.	Manuel Vega y Juan Jaramillo.	5%	Bueno	Bueno	Si
AUTO LUJOS GALARZA	Accesorios.	Juan Jaramillo y Manual Vega	5%	Bueno	Bueno	Si

Fuente: Taesa, Auto Spa, Auto Gut, Morry's Advance, Fenix, M.F. Latonería, Lavancar, Flow, Lavadora Sarmiento, Car Wash, Tecnicentro Chicago, Auto Mecánica Bermeo, The Cat, AutoFull Electronic, Electro Mecánica, Auto Lujos Accesorios, Oscar Accesorios, Auto Lujos Galarza.

2.3.3 DEMANDA INSATISFECHA.

OFERTA TOTAL.

MECÁNICA AUTOMOTRIZ	15106
LATONERÍA	260
LAVADORA	34008
TECNICENTRO	18876
SERVICIO ELÉCTRICO	5148
ACCESORIOS	39754
TOTAL	113.152

Fuente: La competencia

Los datos para la elaboración de esta tabla, fueron obtenidos de la competencia de forma verbal, los que están detallados en la tabla **2.3.1 Análisis Cuantitativo de la Competencia.**

DEMANDA TOTAL.

SERVICIOS	SI	SEGMENTO TOTAL	DEMANDA TOTAL
MECÁNICA AUTOMOTRIZ	83,747%	48117	40296
LATONERÍA	78,237%	48117	37645
LAVADORA	77,686%	48117	37380
TECNICENTRO	73,003%	48117	35127
SERVICIO ELÉCTRICO	53,168%	48117	25583
ACCESORIOS	49,587%	48117	23860
			199891

Fuente: Encuestas Realizadas

Los resultados de esta tabla se obtuvieron de acuerdo a las encuestas realizadas y según las opiniones de las personas que respondieron que si adquirirían los servicios que ofrecerá la empresa, y multiplicado por el segmento de mercado obtenido en el capítulo 2 que es de 48.117, de esta forma se obtiene la demanda total.

DEMANDA INSATISFECHA.

DEMANDA TOTAL	192.980
OFERTA TOTAL	113.152
DEMANDA TOTAL INSATISFECHA	79.828

FUENTE: Elaborado por los Autores

En base al análisis realizado se determinó que la empresa tiene una demanda total mayor a la oferta total lo que demuestra que se tiene una demanda insatisfecha la misma que se pretenderá satisfacer.

2.4 ANÁLISIS DE LOS PRECIOS.

El análisis de los precios es un factor muy importante, ya que servirá de base para el cálculo de los ingresos posibles del proyecto en el futuro. Por medio de este se aprovechó la información para la comparación entre en el precio que ofrece la competencia y el precio que establecerá la empresa.

ANÁLISIS DE LOS PRECIOS.

MECANICA AUTOMOTRIZ	TAESA	AUTO SPA	AUTO GUT	MORRY'S ADVANCE
SERVICIO	PRECIOS			
ABC de Motor	\$ 99,00	\$ 85,00	\$ 80,00	\$ 90,00
ABC Frenos	\$ 110,00	\$ 100,00	\$ 95,00	\$ 120,00
Reparación de Motor	\$ 1.000,00	\$ 1.000,00	\$ 1.200,00	\$ 1.400,00
Suspensión.	\$ 280,00	\$ 280,00	\$ 290,00	\$ 280,00
LATONERIA	FENIX	AUTO SPA	M.F. LATONERIA	MORRY'S ADVANCE
SERVICIO	PRECIOS			
Pintura completa	\$ 700,00	\$ 750,00	\$ 680,00	\$ 800,00
LAVADORA	LAVANCAR	FLOW	SARMIENTO	CAR WASH
SERVICIO	PRECIOS			
Lavado	\$ 12,00	\$ 12,00	\$ 9,00	\$ 10,00
Cambio de aceite	\$ 35,00	\$ 35,00	\$ 30,00	\$ 30,00

TECNICENTRO	CHICAGO	AUTO SPA	AUTO GUT	TEDASA
SERVICIO	PRECIOS			
Alineación	\$ 10,00	\$ 12,00	\$ 8,00	\$ 12,00
Balaceo	\$ 6,00	\$ 6,00	\$ 7,00	\$ 7,00
Enllantaje	\$ 7,00	\$ 6,00	\$ 6,00	\$ 7,00
SERVICIO ELÉCTRICO	AUTOMECANICA BERMEO	THE CAT	AUTO FULL ELECTRONIC	ELECTRO MECANICA.
SERVICIO	PRECIOS			
Revisión completa	\$ 35,00	\$ 40,00	\$ 35,00	\$ 45,00
ACCESORIOS	AUTO LUJOS ACCESORIOS	AUTO SPA	OSCAR ACCESORIOS	AUTO LUJOS GALARZA
PRODUCTOS	PRECIOS			
Plumas	\$ 7,00	\$ 8,00	\$ 7,00	\$ 8,00
Neblineros	\$ 15,00	\$ 17,00	\$ 19,00	\$ 22,00
Halogenos	\$ 29,00	\$ 35,00	\$ 32,00	\$ 28,00
Alarmas	\$ 40,00	\$ 38,00	\$ 48,00	\$ 35,00
Forros De Volante	\$ 6,00	\$ 5,00	\$ 7,00	\$ 6,00
Tapacubos	\$ 24,00	\$ 27,00	\$ 25,00	\$ 22,00
Ambientales	\$ 5,00	\$ 4,00	\$ 4,50	\$ 5,00
Abrillantadores	\$ 5,00	\$ 5,00	\$ 4,50	\$ 6,00
Pedales	\$ 12,00	\$ 10,00	\$ 15,00	\$ 10,00
Moquetas	\$ 25,00	\$ 28,00	\$ 23,00	\$ 26,00

Fuente: Taesa, Auto Spa, Auto Gut, Morry's Advance, Fenix, M.F. Latonería, Lavancar, Flow, Lavadora Sarmiento, Car Wash, Tecnicentro Chicago, Auto Mecánica Bermeo, The Cat, AutoFull Electronic, Electro Mecánica, Auto Lujos Accesorios, Oscar Accesorios, Auto Lujos Galarza.

Este cuadro representa cuales son los competidores potenciales en el mercado, así también los precios de los servicios que ofrecen los diferentes competidores los que se obtuvieron de parte de la competencia de forma verbal.

2.4.1 PRECIOS DE MASTER-CAR

El precio estará determinado en base al análisis de los precios de la competencia y de acuerdo al costo que significa para la empresa.

Los precios establecidos para "Master - Car" son los siguientes:

ANALISIS DE PRECIOS DE "MASTER -CAR"

SERVICIOS	PRECIOS
MECANICA AUTOMOTRIZ	
ABC de Frenos	\$ 80,00
ABC de motor.	\$ 90,00
Reparación de Motor (liviano)	\$ 1.100,00
Reparación de Suspensión.	\$ 260,00
LATONERIA	
Pintada Completa	\$ 630,00
LAVADORA	
Lavado	\$ 10,00
Cambio de aceite	\$ 33,00
TECNICENTRO	
Alineación	\$ 8,00
Balanceo	\$ 6,00
Enllantaje	\$ 6,00
SERVICIO ELÉCTRICO	
Revisión completa	\$ 30,00
ACCESORIOS	
Plumas	\$ 7,00
Neblineros	\$ 12,00
Halógenos	\$ 25,00
Alarmas	\$ 30,00
Forros De Volante	\$ 5,00
Tapacubos	\$ 22,00
Ambientales	\$ 4,00
Abrillantadores	\$ 5,00
Pedales	\$ 10,00
Moquetas	\$ 22,00

Fuente: Los precios establecidos se obtuvieron de acuerdo a la tabla 2.4 Análisis de Precios de la competencia que se realizó anteriormente.

2.5 ANÁLISIS DE LA COMERCIALIZACIÓN.

El proceso de “Master - Car” se basara en ofrecer un servicio diferenciado de la competencia y como primer paso buscará posicionarse en el mercado.

- Los clientes se sentirán seguros al dejar sus vehículos para el arreglo ya que contaremos con personal capacitado.
- Se contara con diagnostico técnico que beneficiara a las personas que desconocen de lo que debe realizarse en sus vehículos.
- El cliente sabrá con exactitud el tiempo que su vehículo se encontrará en el Complejo, y obtendrá un descuento de 10% si no se realizar el servicio en el tiempo indicado.
- Los servicios que se ofrecerán tendrán precios justos.
- La comodidad de las personas para retirar o dejar el vehículo en su domicilio.
- Se contara con página web indicando todos los servicios que ofrecemos, promociones, descuentos, así también los clientes pueden utilizarlo y solicitar los servicios.
- Agresiva publicidad y ofreciendo promociones por la apertura del negocio a través de emisoras radiales y prensa escrita.
- Promoción por cada 5 lavadas, gratis un accesorio para el vehículo, el cliente podrá escoger entre un ambiental, un forro de volante, un abrillantador, pedales, unas plumas o una lavada gratis de su vehículo.
- Alineación + Balanceo \$ 11,50
- Se ofrecerá entre 5% y hasta un 10% de descuento en Servicios de Mecánica.

✓ **MARCA**

La marca es la idea que los consumidores desarrollarán por lo tanto la marca de la empresa será:

“MASTER-CAR”

Esta marca se proyectará en la mente del consumidor como los maestros en automóviles y por lo tanto se encontrará con todo los servicios necesarios para el arreglo y mantenimiento de vehículos, de esta manera se diferenciará de los de la competencia.

✓ **LOGOTIPO**

El logotipo para la empresa será el siguiente:



El logotipo de la empresa será llamativo para las personas y servirá de ayuda para que esta marca se reconozca en el mercado.

✓ **SLOGAN**

El slogan de la empresa Master–Car será:

“Complejo Automotriz.”

Demostrando a los clientes que al ingresar a esta empresa encontrará todos los servicios de reparación y mantenimiento que necesita su vehículo.

CAPÍTULO III ESTUDIO TÉCNICO.

Los objetivos del análisis técnico de un proyecto son los siguientes:

- Verificar la posibilidad técnica de la fabricación del producto o servicio.
- Analizar y determinar el tamaño óptimo, la localización óptima, los equipos, las instalaciones y la organización requerida.⁴

3.1 ANÁLISIS DEL PROCESO DE PRODUCCIÓN.

La empresa Master-Car no producirá ningún producto, por lo tanto los procesos que realizará la empresa será de servicios desde su inicio hasta su fin.

Se detallan a continuación el análisis de los procesos de cada uno de los servicios que ofrecerá la empresa:

Simbología de Procesos.⁵

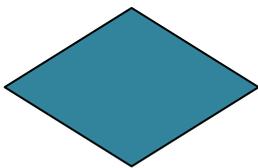
La simbología utilizada para la elaboración de los diagramas se explica a continuación:



Describe el inicio y fin del proceso.



Proceso: describe una actividad a realizarse.



Decisión: se utiliza cuando hay dos o más caminos y se debe tomar una decisión.



Proceso predefinido

⁴ Juan A. Trespalcios, Rodolfo Vázquez y Laurentino Bello. (2005). Investigación de Mercados. España: Thomson Editores Spain.

⁵ Gabriel Baca Urbina *Formulación y Evaluación de Proyectos*. Edición: Ilus. Graf. 2006

Proceso de ABC de Frenos.

El proceso de ABC de frenos se inicia con desmontar las cuatro llantas del vehículo, para poder revisar zapatas, y reemplazarlas con unas nuevas en caso de ser necesario, además se debe revisar pastillas y reemplazarlas con nuevas, después de estos pasos se sigue con el montaje de las cuatro llantas y finalmente con la calibración de frenos.

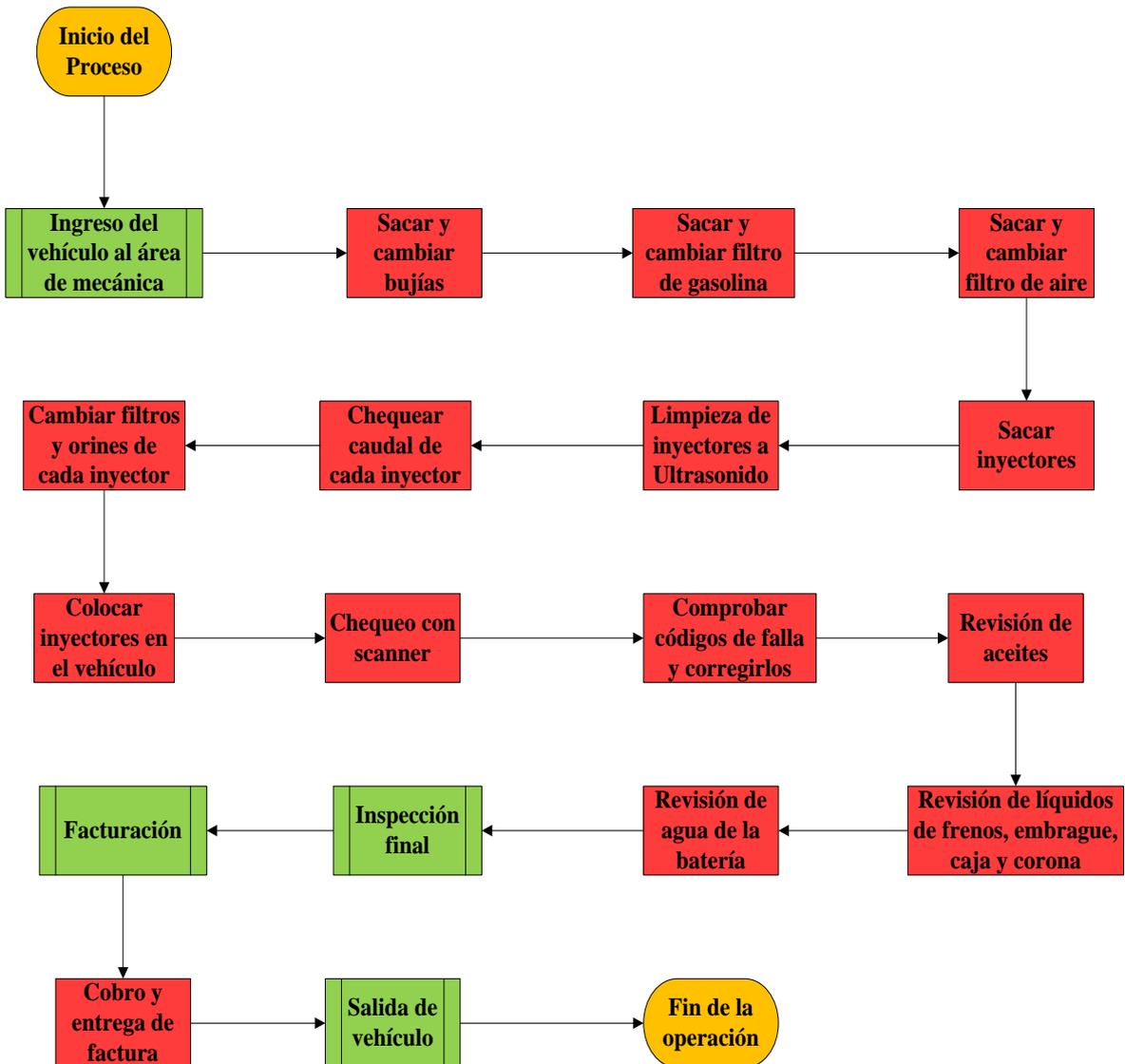
Ya realizados el trabajo se realiza la factura con los respectivos datos del cliente, se cobra la factura y se entrega la misma. Finalmente el cliente se retira con su vehículo correctamente arreglado.



Proceso de ABC de Motor.

En el proceso de ABC de motor, primeramente se comienza por sacar las bujías, filtro de aire, filtro de gasolina y reemplazarlos por nuevos, y retirar también los inyectores. Después se retira la tapa válvulas para calibrar las válvulas en ciertas marcas de vehículos. Siguiendo con la limpieza de inyectores a ultrasonido y la colocación del mismo, luego calibrar las válvulas, colocar tapa válvulas, revisar el tiempo de motor, y finalmente con la revisión con scanner para asegurar q no haya fallas en los sensores este paso igualmente en ciertos carros.

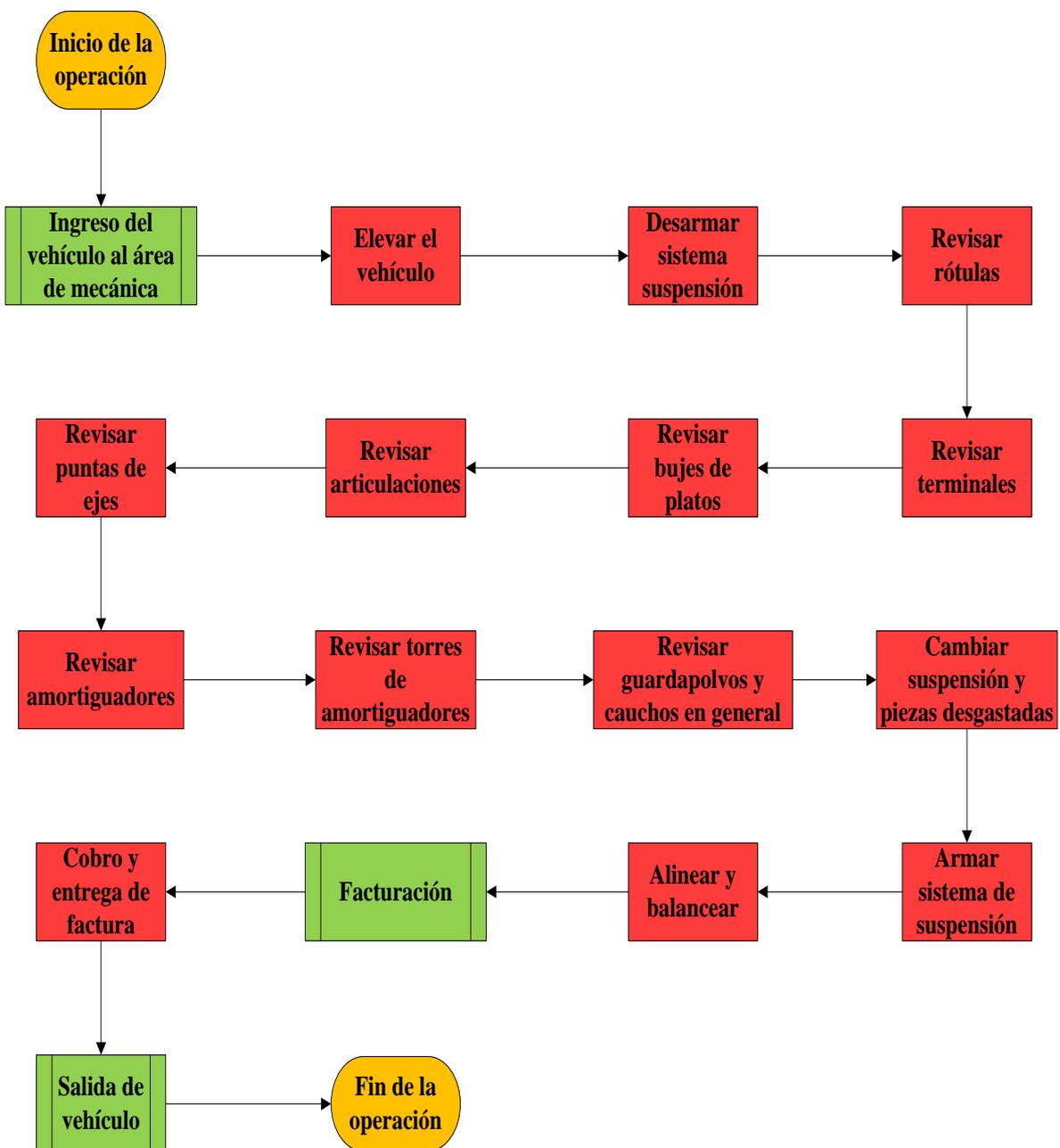
Ya realizados el trabajo se realiza la factura con los respectivos datos del cliente, se cobra la factura y se entrega la misma. Finalmente el cliente se retira con su vehículo correctamente arreglado.



Proceso de Reparación de Suspensión.

El proceso de reparación de suspensión se inicia con el desmontaje de las llantas del vehículo, para poder revisar la suspensión, retirar las piezas q estén desgastadas y reemplazar por nuevos repuestos, siguiendo con el montaje de llantas, luego se debe alinear el vehículo y balancear las llantas.

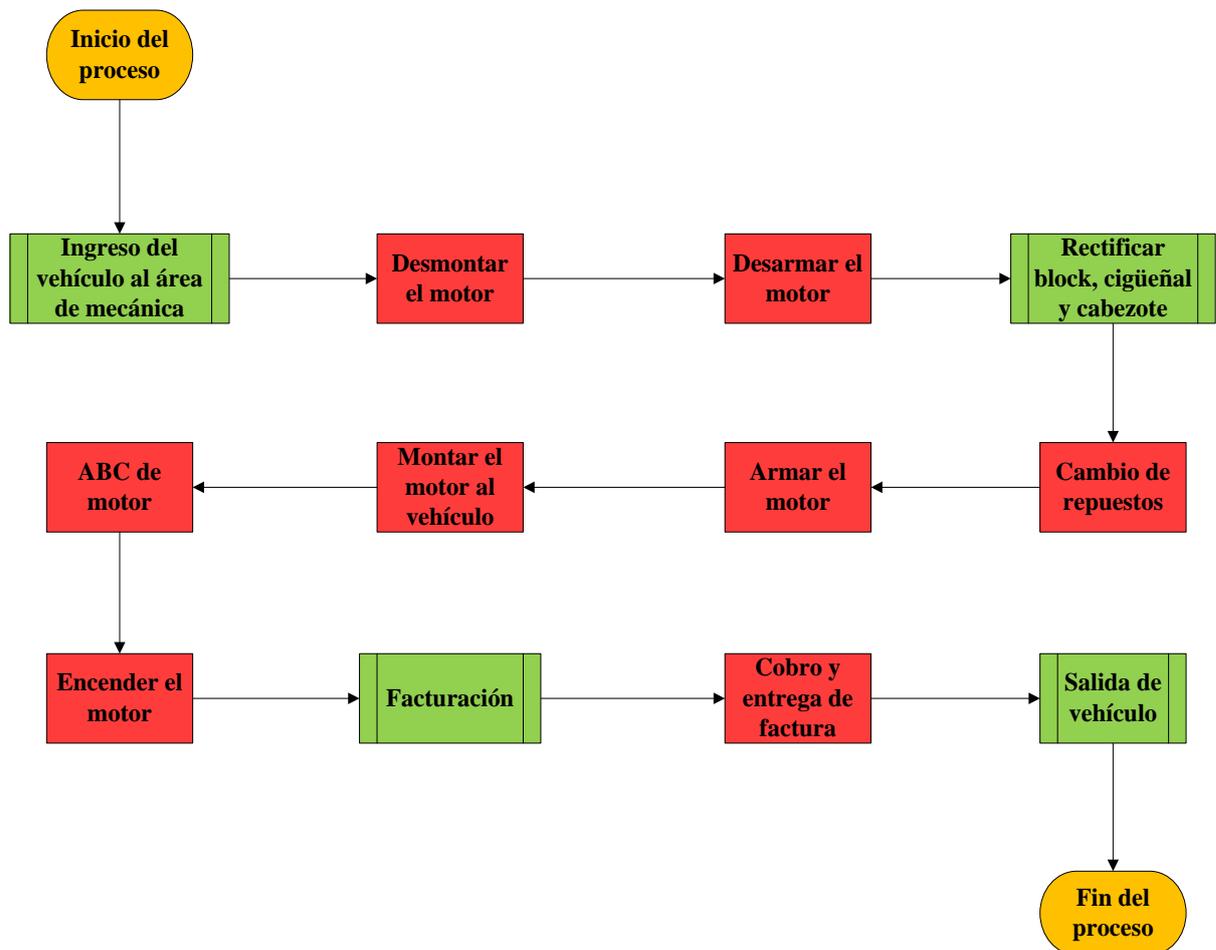
Ya realizados el trabajo se realiza la factura con los respectivos datos del cliente, se cobra la factura y se entrega la misma. Finalmente el cliente se retira con su vehículo correctamente arreglado.



Proceso de Reparación de Motor.

El proceso de reparación de motor se inicia con el desmontaje del motor del vehículo, siguiendo con la desarmada del motor, en otro paso se tiene que enviar a rectificar el block, cigüeñal, y cabezote, colocar los repuestos rectificados y cambiar los pistones para poder armar y seguir con el montaje del motor.

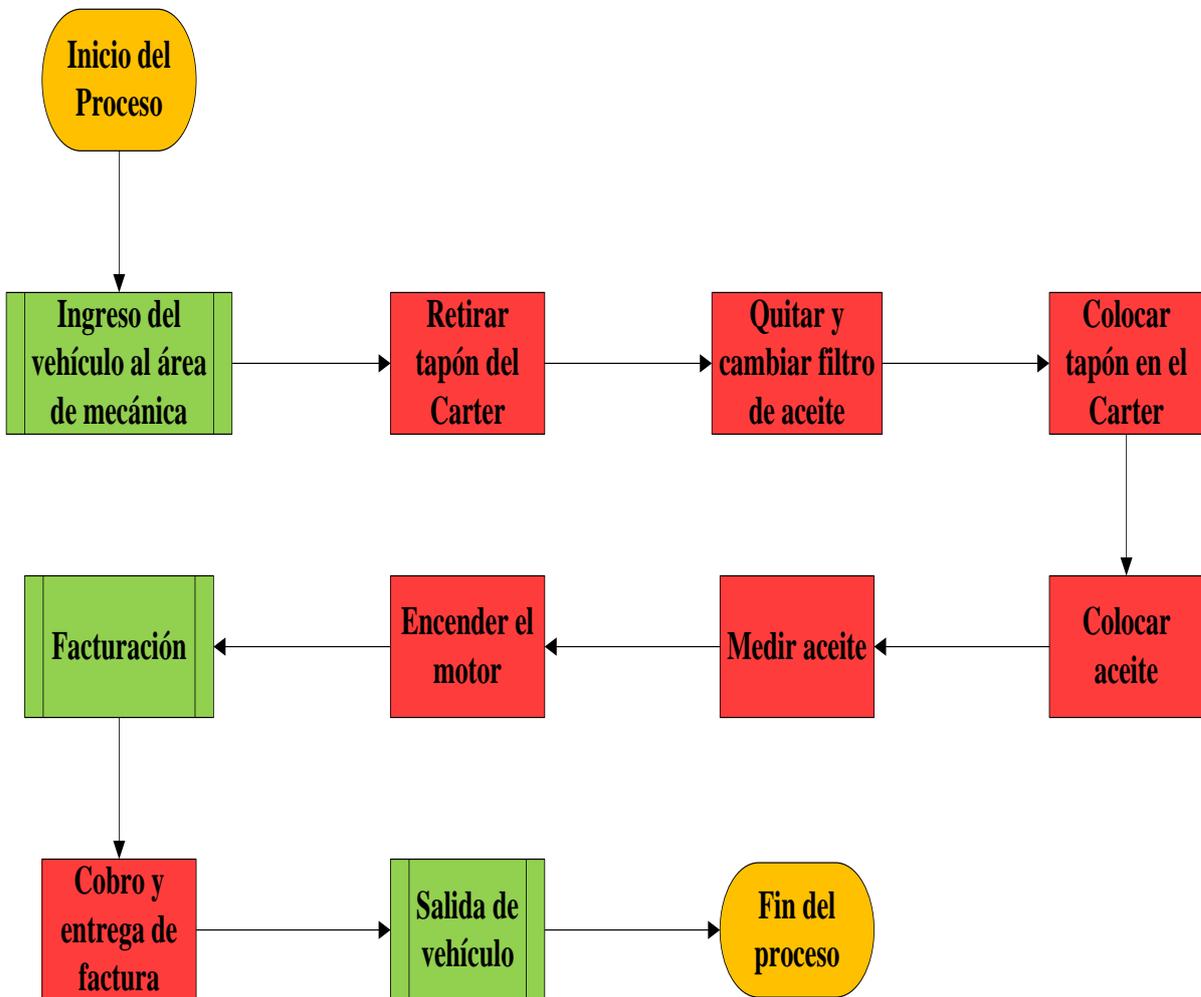
Luego se retira las bujías, filtro de aire, filtro de gasolina y se reemplaza por nuevos, retirar también los inyectores. Después se retira la tapa válvulas para calibrar las válvulas en ciertas marcas de vehículos. Siguiendo con la limpieza de inyectores a ultrasonido y la colocación del mismo, luego calibrar las válvulas, colocar tapa válvulas, revisar el tiempo de motor, y finalmente con la revisión con scanner para asegurar q no haya fallas en los sensores este paso igualmente en ciertos carros. Ya realizados el trabajo se realiza la factura con los respectivos datos del cliente, se cobra la factura y se entrega la misma. Finalmente el cliente se retira con su vehículo correctamente arreglado.



Proceso de Cambio de Aceite.

El proceso de cambio de aceite se inicia por quitar el tapón de Carter, luego retirar filtro de aceite, y colocar filtro de aceite nuevo, después de haber retirado el aceite usado del vehículo se coloca el tapón de aceite, se continua con la colocación del aceite nuevo, se realiza la medición y verificación del aceite para finalizar haciendo funcionar el motor.

Ya realizados el trabajo se realiza la factura con los respectivos datos del cliente, se cobra la factura y se entrega la misma. Finalmente el cliente se retira con su vehículo correctamente arreglado.

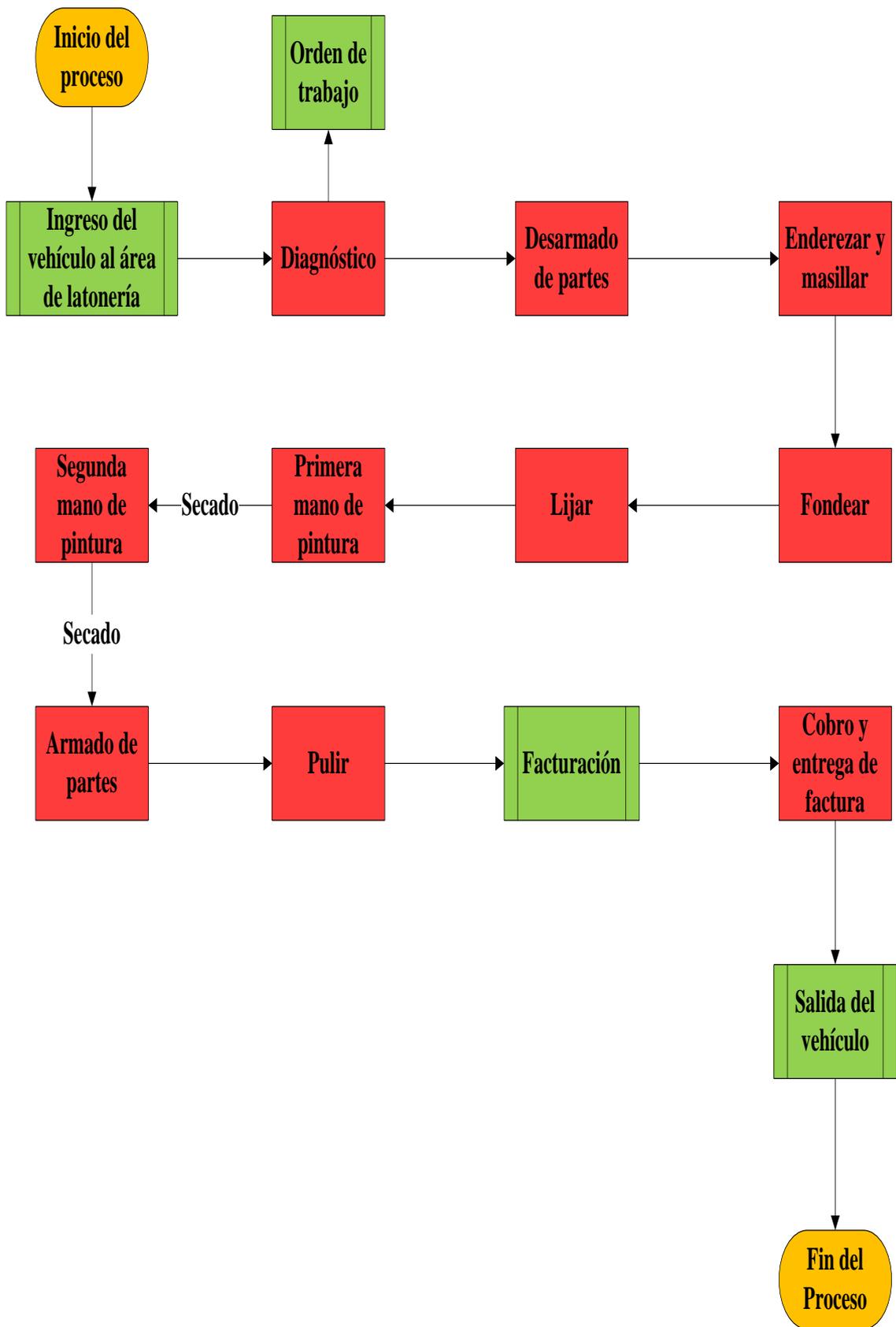


Proceso de Latonería.

Para la realización de este proceso tenemos que cumplir con una serie de pasos, en primer lugar tenemos la entrada del vehículo a las instalaciones de Master-car, una vez adentro se procede a realizar un diagnostico de los daños del vehículo de donde se origina un documento con una orden de trabajo para la realización del trabajo.

Una vez con la orden de trabajo se desarman las partes que se van a arreglar, para después enderezar y masilla, una vez realizado este proceso se fondea con un producto llamado fondo y se lija, de tal manera que dicha parte en reparación esta lista para recibir la primera mano de pintura, se deja secar de tres a cuatro horas según el tipo de pintura y el clima, una vez seco se continua con la segunda mano de pintura con su respectivo tiempo para que seque de una manera adecuada; ya cuando se encuentra secas las partes se continua con el armado de las partes a la carrocería del vehículo para después dar un fino acabado con una correcta pulida de dicha parte reparada con lo que el vehículo que listo para ser entregado a su propietario.

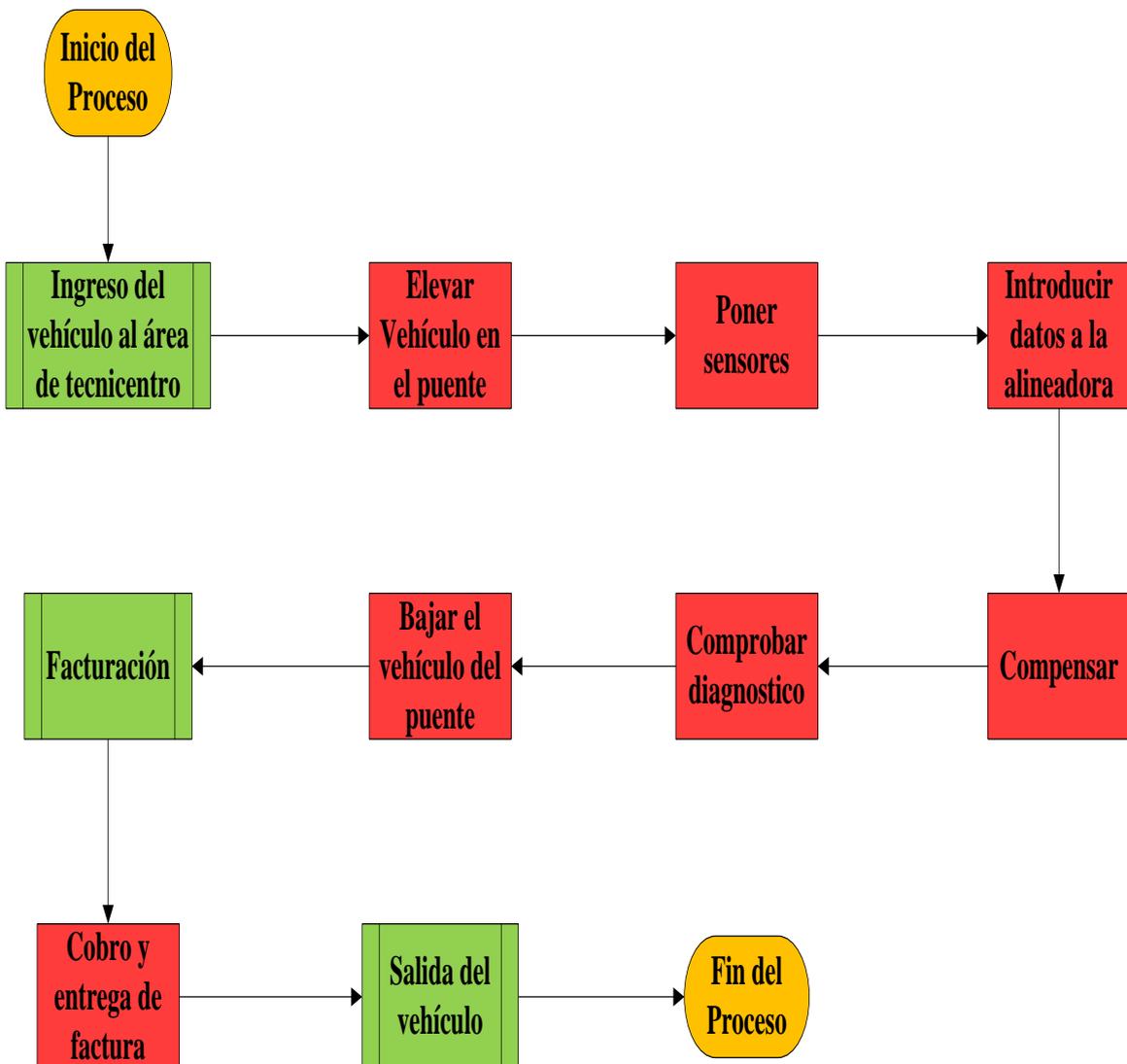
Ya realizados todos los trabajos se realiza la factura con los respectivos datos del cliente, se cobra la factura y se entrega la misma. Finalmente el cliente se retira con su vehículo perfectamente reparado.



Proceso de Alineación.

El primer paso para la realización de este proceso es la entrada del vehículo a las instalaciones de Master-car, una vez adentro se le coloca en el puente elevador e inmediatamente se lo eleva para así poder colocar los sensores en los neumáticos, con los sensores en posición se introducen los datos del vehículo a la alineadora y se procede con la compensación, una vez compensado se comprueba nuevamente en la alineadora para asegurarse que está correctamente alineado y finalmente se baja el vehículo del puente elevador con lo que queda culminado el trabajo.

Ya realizados todos los trabajos se realiza la factura con los respectivos datos del cliente, se cobra la factura y se entrega la misma. Finalmente el cliente se retira con su vehículo correctamente alineado.

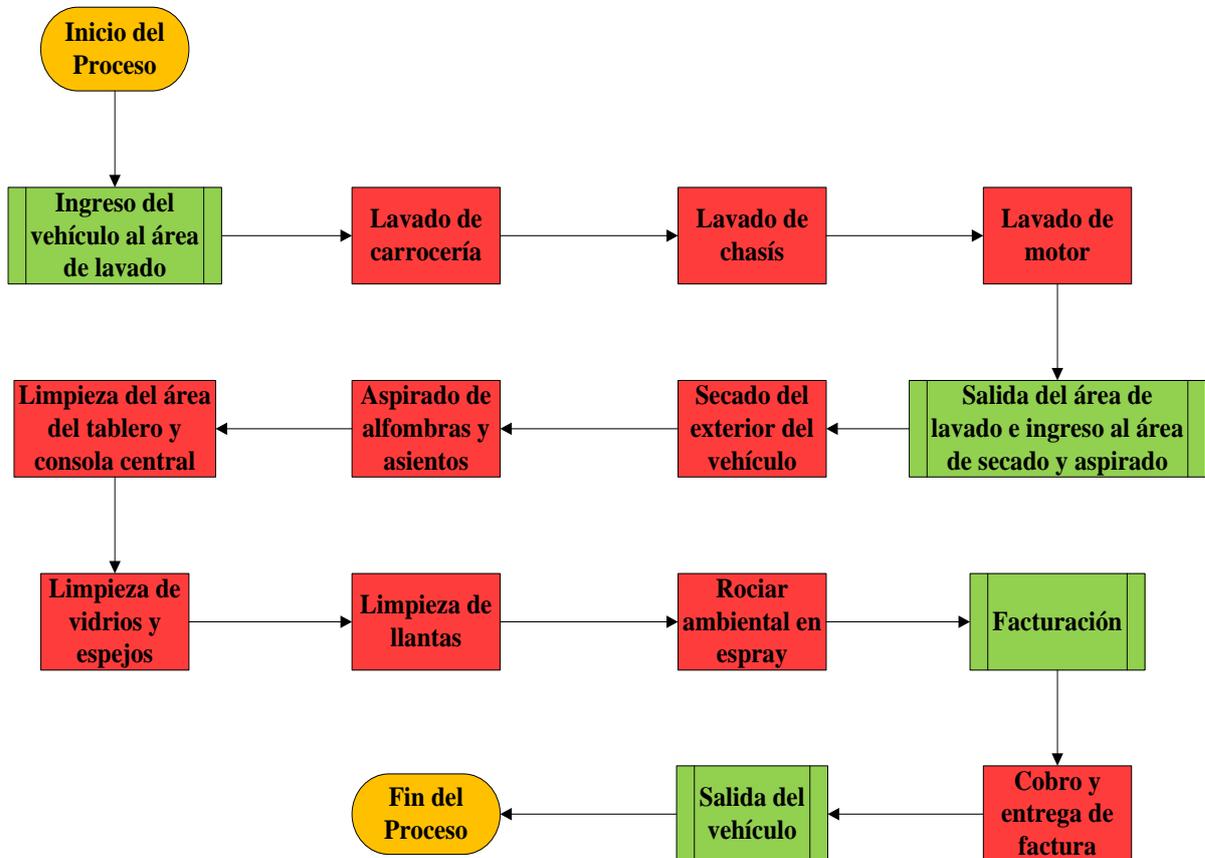


Proceso de Lavadora.

Para la realización de este servicio el primer paso a cumplir es la entrada del vehículo a las instalaciones de Master-car, una vez colocado en posición el primer proceso a realizar es el lavado de la carrocería con agua a alta presión, se continúa con el lavado del chasis con agua a alta presión y de la misma manera el lavado del motor.

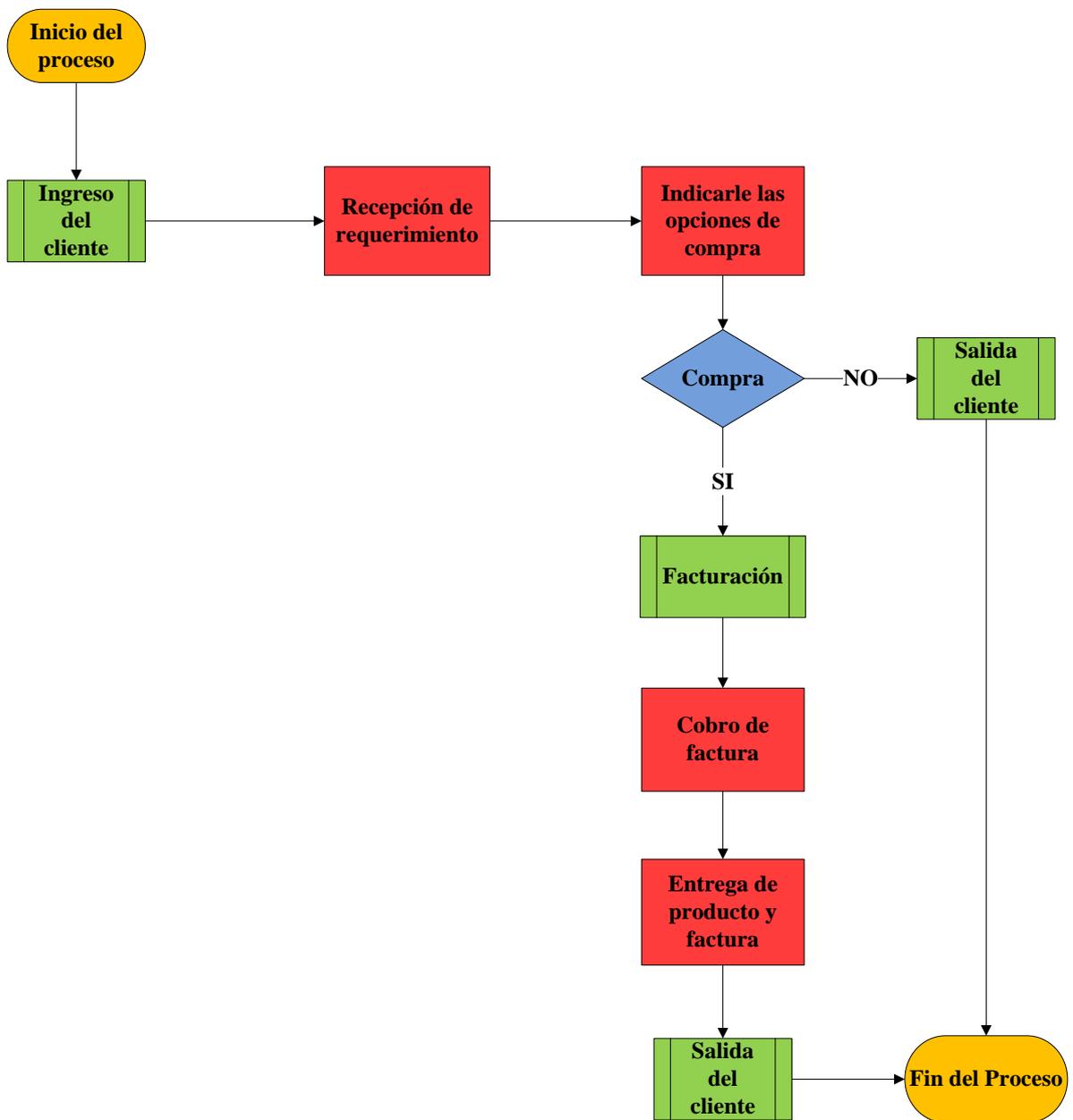
Una vez culminados estos procesos el vehículo es trasladado al área de secado y aspirado para ser secado todo el exterior del vehículo, una vez culminado este proceso se continúa con la limpieza interior del vehículo, en primer lugar se aspiran las alfombras y asientos del mismo, luego se limpia el tablero y la consola central, el siguiente proceso es la limpieza de los vidrios y espejos, a continuación se realiza la limpieza de las llantas y finalmente se rocía un ambiental en spray para que quede perfumado el vehículo.

Ya realizados todos los trabajos se realiza la factura con los respectivos datos del cliente, se cobra la factura y se entrega la misma. Finalmente el cliente se retira con su vehículo completamente limpio.



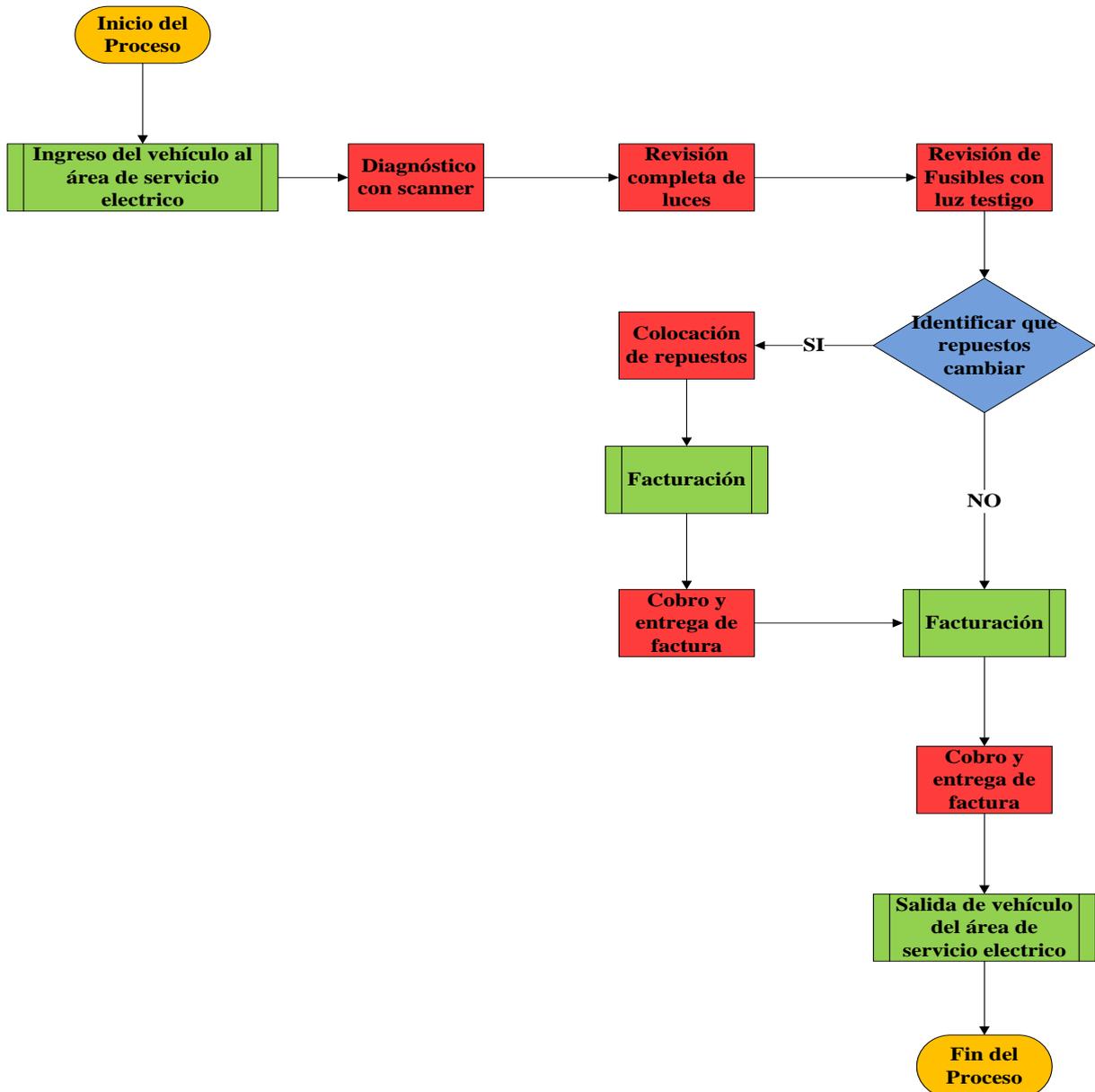
Proceso de Venta de Accesorios.

Para la realización de este servicio lo primero que se requiere es que el cliente ingrese a las instalaciones de Master-car, una vez dentro del local se recibe el requerimiento del cliente para luego indicarle las opciones de compra existentes, en este punto surge una decisión por parte del cliente, en caso de no comprar el cliente sale del local y finaliza la operación, y en caso de que el cliente si desee el producto se realiza la factura con los respectivos datos del cliente, se cobra la factura y se entrega la misma y el o los productos que ha comprado. Finalmente el cliente se retira de las instalaciones con su compra realizada.



Proceso de Servicio Eléctrico.

Para la realización de este servicio lo primero se procede a realizar una revisión completa de lo que concierne al sistema eléctrico siendo el primer proceso el diagnóstico con escáner, el segundo proceso es una revisión completa de las luces en general, a continuación se realiza una revisión de los fusibles con luz testigo. Una vez realizados estos procesos se identifica y decide que repuestos hay que reemplazar, en caso de que todo este en buen estado queda terminada la revisión, en caso de ser necesario cambiar los repuestos, se los retira y coloca los nuevos, una vez hechos todos estos procesos se realiza la factura con los respectivos datos del cliente, se cobra la factura y se entrega la misma. Finalmente el cliente se retira de las instalaciones.



3.2 ANÁLISIS DE RECURSOS.

El análisis de recursos y capacidades de la empresa se convierte en un instrumento importante para el análisis interno y formulación de estrategias.

3.2.1 TALENTO HUMANO.

En Master-Car se necesitará un total de dieciocho personas las que realizarán diferentes actividades dentro de cada área de esta empresa.

La empresa se encargara de mantener:

- **Personal motivado:** Será muy importante ya que este factor reflejará el sentido del negocio.
 - * **Incentivos:** Se aplicará este sistema para aumentar la calidad de desempeño del personal, siendo estos incentivos económicos, premios y distinciones.
- **Capacitación y Desarrollo Constante:** El personal será capacitado al momento que ingresa a trabajar en el negocio de esta forma se le orientará para el desarrollo de sus aptitudes y cualidades.
- **Evaluación del personal:** Servirá para determinar los conocimientos, su evolución, y debilidades.

3.2.2 MAQUINARIA Y HERRAMIENTA.

La empresa contará con todo lo necesario para el funcionamiento, y correcto desarrollo de los servicios que ofrecerá.

A continuación se detalla la maquinaria que se necesitará para cada área de la empresa:

MAQUINARIA Y HERRAMIENTA.

DETALLE	CANTIDAD
Compresor 10 Ton.	1
Bomba De 20 Wts.	1
Tanque 2500 Lts	2
Aspiradoras	2
Caja De Herramientas	2
Suelda Autógena	1
Compresor 3hp	1
Cafetera De Pintar	1
Juego De Pesas Media Luna	1
Gata Lagarto	1
Amoladora	1
Remachadora	1
Pulidora	1
Comprobador Luz Testigo	1
Scanner	1
Punta Lógica	1
Multimetro Automotriz	1
Comprobador De Motor De Arranque	1
Onometro	1
Balaceadora Dst-1200b	1
Gata Lagarto Rfj-3tqp 3tn	1
Gata De Caja De Cambios	1
Calibrador Pie De Rey	1
Llave De Tubo 14"	1
Llave De Tubo 50"	1
Juego De Llaves De Cañería	1
Cautín Tipo Pistola	1
Taladro Roto Martillo 1/2 110v	1
Tijera Para Cortar Material Juego De 3 Pcs.	1
Embarcador 12 Ton.	8
Medidor De Presión De Aceite, Cajas Automáticas Y Aceite	1
Pistola De Impacto De 1/2	1
Embudo Recolector De Aceite 20gl, Evacuación Neumática	1
Taladro De Pedestal 5 Velocidades	1
Pistola De Impacto 3/4	1
Jgo. De Cables Para Pasar Corriente 250amp.	1
Extractor De Golpe	1
Estetoscopio Electrónico	1

Cargador De Baterías	1
Elevador De 2 Postes 10000lbs 220v, Monofásico	2
Alineadora Inalámbrica Protestar 9000 Modelo 2010	1
Sistema Analizador De Gases	1
Scanner Con Osciloscopio De 4 Canales	1
Desenllantadora	1

3.2.3 EQUIPOS DE OFICINA.

Se contará con los equipos necesarios para la realización de actividades administrativas, como llevar la contabilidad del negocio, el pago de impuestos, facturación y demás obligaciones.

Estos equipos se detallan a continuación:

UNIDAD	DETALLE
4	COMPUTADORA
4	IMPRESORA
4	TELEFONO
4	ARCHIVADOR
2	VITRINAS
4	ESCRITORIO
1	FAX
1	JUEGO DE MUEBLES
1	LCD

3.2.4 VEHÍCULOS.

Será necesario contar con una camioneta la que servirá para el traslado de repuestos y facilitar la realización de los servicios que ofrecerá la empresa.

3.2.5 INFRAESTRUCTURA.

- Se contará con una infraestructura adecuada y bien distribuida, la misma que servirá para el correcto funcionamiento de los servicios que ofrecerá Master-Car.
- Adecuaciones e instalaciones que servirán para la comodidad de los trabajos que se realizarán, y por lo tanto de los clientes.
- Fosas para la lavadora para realizar el trabajo con rapidez y seguridad.

3.3 ANÁLISIS DE TAMAÑO DEL PROYECTO.

Horario de atención al público:

El horario de atención de la empresa Master-Car está conformado por 45 horas de trabajo a la semana, las que se distribuyen de la siguiente manera:

LUNES A VIERNES	8:00 AM - 12:30 PM	2:30PM – 6:00PM
SABADO	8:00 AM – 13:00 PM	

TAMAÑO OPTIMO DEL PROYECTO

El tamaño óptimo del proyecto estará determinado de acuerdo a la capacidad de atenciones que se realizará y de acuerdo a la demanda insatisfecha determinada previamente.

TAMAÑO OPTIMO DEL PROYECTO.

SERVICIO	TIEMPO TRABAJO	PERSONAL	TRABAJO REALIZADO	SEMANAS/AÑO	TOTAL
MECANICA AUTOMOTRIZ					
Reparación de Frenos	1 Hora	1	45 Por Semana	52	2340
ABC de motor.	2 Horas	1	22 Por Semana	52	1144
Reparación de Motor	3 Días	1	2 Por Semana	52	104
Reparación de Suspensión.	4 Horas	1	11 Por Semana	52	572
LATONERIA					
Reparación y Pintura	3 Días	3	3 Por Semana	52	156
LAVADORA					
Lavado	1 Hora	2	90 Por Semana	52	4680
Cambio de aceite	45 Minutos	1	56 Por Semana	52	2912
TECNICENTRO					
Alineación	45 Minutos	1	56 Por Semana	52	2912
Balanceo	30 Minutos	1	45 Por Semana	52	2340
Enllantaje	30 Minutos		45 Por Semana	52	2340
SERVICIO ELÉCTRICO					
Revisión completa	2 Horas	2	22 Por Semana	52	1144
ACCESORIOS					
	VENTAS SEMANALES		INVENTARIO MENSUAL		
Plumas	25		100		1200
Neblineros	3		12		144
Halogenos	5		20		240
Alarmas	4		16		192
Forros De Volante	13		52		624
Tapacubos	9		36		432
Ambientales	41		164		1968
Abrillantadores	4		16		192
Pedales	8		32		384
Moquetas	9		36		432
TOTAL ATENCIONES					26.452

Fuente: Taesa, Auto Spa, Auto Gut, Morry's Advance, Fenix, M.F. Latonería, Lavancar, Flow, Lavadora Sarmiento, Car Wash, Tecnicentro Chicago, Auto Mecánica Bermeo, The Cat, AutoFull Electronic, Electro Mecánica, Auto Lujos Accesorios, Oscar Accesorios, Auto Lujos Galarza.

La información que se encuentra en la tabla, fue obtenida de acuerdo a la capacidad instalada, personal y al tiempo necesario para realizar cada uno de los servicios. Así también de acuerdo a la información de la competencia.

El tamaño óptimo del proyecto para la empresa Master-Car será de 26.452 atenciones de vehículos al año.

3.4 ANÁLISIS LOCALIZACIÓN.

ANÁLISIS LOCALIZACIÓN

Macrolocalización:

La Macro localización establecida para la empresa Master - Car es:

- **País:** Ecuador.
- **Provincia:** Azuay.
- **Ciudad:** Cuenca.

Microlocalización:

El proyecto estará ubicado en la Av. 10 de Agosto y Ricardo Muñoz debido a que la empresa se encuentra funcionando en este lugar.

Una ventaja es que contamos con local propio y amplio, encontrándose localizada en un punto estratégico.

Además la empresa ya se encuentra posicionada en este sector, contando con clientes fieles que conocen la calidad de los servicios que se ofrecen.

CAPÍTULO IV ESTUDIO ADMINISTRATIVO LEGAL.

Los objetivos del análisis administrativo legal son los siguientes:

- Formulación del rumbo estratégico de Master-Car.
- Formulación de la estructura organizacional.
- Formulación del perfil de cargos.

4.1 FORMULACIÓN DEL RUMBO ESTRATÉGICO.

Fijar el rumbo estratégico de la empresa Master-Car ayudará a la consecución de la misión visión y objetivos planteados, así también determinar una posición competitiva en el mercado.

4.1.1 MISION.

Ofrecer a los clientes un servicio integral a vehículos. Basados en una calidad totalmente garantizada, excelente servicio, a precios adecuados, y comodidad para generar lealtad en nuestros clientes.

4.1.2 VISION.

Ser una empresa reconocida por estar enfocada en el servicio dentro del sector automotriz, logrando una mayor participación en el mercado, generando fuentes de trabajo, clientes permanentes y satisfechos.

4.1.3 VALORES:

- **Honestidad:** Actuar con rectitud e integridad, manteniendo un trato equitativo con todos los clientes y empleados.
- **Respeto:** Guardar en todo momento la debida consideración a la dignidad humana y a su entorno.
- **Responsabilidad:** Cumplir el deber, haciendo nuestras las políticas y disposiciones de la empresa.
- **Confianza:** Desempeño con exactitud, puntualidad y fidelidad para fortalecer el ambiente.
- **Trabajo en equipo:** Valorar el aporte de las personas para el logro de objetivos.

- **Atención al cliente:** Ser amables, y eficaces al momento de prestar los servicios.
- **Compromiso:** Con los clientes al brindar un servicio de calidad.

4.1.4 OBJETIVO GENERAL.

Prestar un servicio integral para vehículos, con una excelente atención y calidad para aumentar el nivel de satisfacción de los clientes, fortalecer la solvencia y rentabilidad de la empresa.

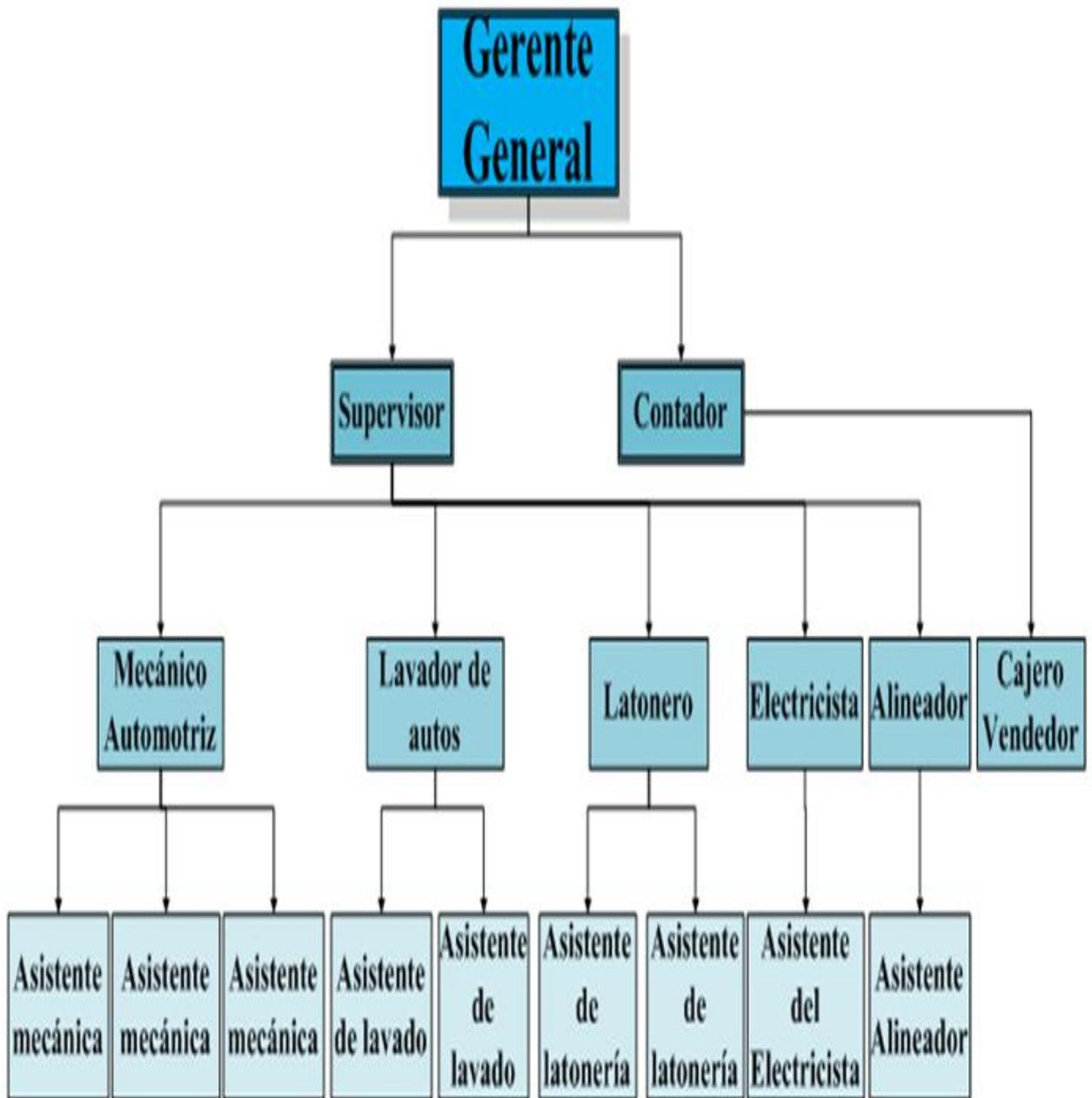
4.1.5 OBJETIVOS ESPECIFICOS.

- Proporcionar capacitación a los empleados en las diferentes áreas para obtener una mejora en la calidad del servicio y una satisfacción total del cliente.
- Mejorar la eficiencia y productividad de los empleados de la empresa.
- Mejorar la posición competitiva de la empresa.
- Promover el desarrollo personal y profesional de los empleados, su motivación y lealtad hacia los fines de la empresa.
- Mejorar la atención de los clientes, reduciendo los tiempos de espera en la atención del vehículo.
- Alcanzar niveles de excelencia en la calidad y prontitud con que se atiende a los clientes.

4.2 FORMULACIÓN DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.

Para el desarrollo óptimo de las actividades y como parte de este estudio se define las relaciones de dependencia entre los diferentes niveles de la organización.

Para ofrecer un excelente servicio dentro de la empresa Master-Car, se necesitará un total de dieciocho personas, las que realizarán diferentes actividades dentro de cada uno de sus puestos de trabajo.



4.3 FORMULACIÓN DEL PERFIL DE CARGOS.

Se determinará las funciones de los empleados ya que deberán realizar y cumplir con prontitud y eficiencia todo lo encargado en su puesto de trabajo. Por lo mismo se detalla a continuación las diferentes funciones y requisitos:

Descripción de Puestos:

➤ **TITULO DEL CARGO:** Gerente General.

SUPERVISADO POR: Accionistas de la empresa.

SUPERVISA A: Supervisor y Contador.

FUNCIONES:

- ✓ Actuar como representante legal de la empresa
- ✓ Fijar políticas operativas, administrativas, y de calidad.
- ✓ Mantener buenas relaciones con los clientes y proveedores para conservar el buen funcionamiento de la misma.
- ✓ Realizar evaluaciones periódicas acerca del cumplimiento de las funciones de las diferentes áreas de la empresa.
- ✓ Ser responsable de los resultados de las operaciones y desempeño organizacional ante los accionistas de la empresa.
- ✓ Realizar selección y contratación de personal.

REQUISITOS PROFESIONALES:

- ✓ Graduado de Ingeniero Comercial
- ✓ Tener conocimientos y experiencia en Planificación Estratégica y Desarrollo Organizacional.
- ✓ Haber trabajado dos años mínimos en labores y responsabilidades similares.
- ✓ Conocimientos y experiencia en el manejo de personal profesional.
- ✓ Manejo de programas computarizados.

REQUISITOS PERSONALES:

- ✓ Habilidad para establecer relaciones de trabajo efectivas.
- ✓ Capacidad de trabajo en equipo a nivel profesional.
- ✓ Iniciativa, creatividad y capacidad organizativa.
- ✓ Honestidad y confiabilidad.
- ✓ Habilidad administrativa para tomar decisiones rápidas.

➤ **TITULO DEL CARGO:** Supervisor Técnico.

JEFE INMEDIATO: Gerente General.

SUPERVISA A: Mecánico Automotriz, Lavador, Latonero, Electricista, Técnico de Servicio y Vendedor.

FUNCIONES:

- ✓ El deberá liderar las operaciones
- ✓ Conducir las labores de la empresa para la consecución de los objetivos propuestos.
- ✓ Controlara y supervisara que las actividades se desarrollen eficientemente.
- ✓ Realizar los trabajos asignados por su jefe inmediato.

REQUISITOS PROFESIONALES:

- ✓ Graduado en ingeniería mecánica.
- ✓ Destreza para elaborar informes técnicos.
- ✓ Haber trabajado un año mínimo en labores y responsabilidades similares.
- ✓ Manejo de programas computarizados.

REQUISITOS PERSONALES:

- ✓ Sexo masculino
- ✓ Capacidad de trabajo en equipo.
- ✓ Buenas relaciones humanas.
- ✓ Espíritu de servicio, sentido de organización y cooperación.
- ✓ Disciplinado y responsable.

➤ **TITULO DEL CARGO:** Contador

JEFE INMEDIATO: Gerente General

SUPERVISA A: Cajero Vendedor.

FUNCIONES:

- ✓ Apertura de los libros de contabilidad.
- ✓ Establecimiento de sistema de contabilidad.
- ✓ Estudios de estados financieros y sus análisis.
- ✓ Certificación de planillas para pago de impuestos.
- ✓ Aplicación de beneficios y reportes de dividendos.
- ✓ La elaboración de reportes financieros para la toma de decisiones.

REQUISITOS PROFESIONALES:

- ✓ Graduado de Ingeniero en Contabilidad.
- ✓ Poseer amplios conocimientos en contabilidad y auditoría.
- ✓ Manejo de programas computarizados.
- ✓ Capacidad para elaborar informes financieros.
- ✓ Haber trabajado dos años mínimos en labores y responsabilidades similares.

REQUISITOS PERSONALES:

- ✓ Capacidad para trabajar en equipo, independencia de criterio.
- ✓ Buenas relaciones humanas.
- ✓ Sentido común, discrecionalidad y honestidad.
- ✓ Sentido de organización.
- ✓ Confiabilidad.
- ✓ Capacidad de análisis.

➤ **TITULO DEL CARGO:** Cajero – Vendedor

JEFE INMEDIATO: Contador.

SUPERVISA A: No tiene Subordinados.

FUNCIONES:

- ✓ Recibimiento adecuado y cordial al cliente.
- ✓ Realización de facturas a los clientes.
- ✓ Cobro de los servicios prestados a los clientes.
- ✓ Despacho de los productos vendidos
- ✓ Realizar y entregar al contador los informes y cierres de caja diariamente.

REQUISITOS PROFESIONALES:

- ✓ Segundo o tercer año de Ingeniero en Contabilidad.
- ✓ Poseer conocimientos en contabilidad.
- ✓ Manejo de programas computarizados.
- ✓ Capacidad para elaborar informes.
- ✓ Haber trabajado un año mínimo en labores y responsabilidades similares.

REQUISITOS PERSONALES:

- ✓ Buenas relaciones humanas.
- ✓ Confiabilidad amabilidad y honestidad.
- ✓ Sentido de organización
- ✓ Buena presencia.
- ✓ Alto sentido de la cooperación y de servicio.

➤ **TITULO DEL CARGO:** Mecánico Automotriz

JEFE INMEDIATO: Supervisor.

SUPERVISA A: Asistente Mecánico Automotriz

FUNCIONES:

✓ Asesoramiento, diseño de elementos de maquinas.

✓ Mantenimiento y reparación de maquinaria automotriz.

✓ Diagnostico.

✓ Recuperación de piezas.

✓ Reparación y adaptación de elementos.

REQUISITOS PROFESIONALES:

✓ Graduado en Ingeniería Mecánica.

✓ Poseer amplios conocimientos en mecánica automotriz

✓ Capacidad para elaborar informes.

✓ Haber trabajado tres años mínimos en labores y responsabilidades similares.

REQUISITOS PERSONALES:

✓ Buenas relaciones humanas.

✓ Confiabilidad amabilidad y honestidad.

✓ Sentido de organización

✓ Espíritu de servicio.

✓ Alto sentido de la cooperación y de servicio.

➤ **TITULO DEL CARGO:** Asistente de Mecánica Automotriz.

JEFE INMEDIATO: Mecánico Automotriz.

SUPERVISA A: No tiene subordinados.

FUNCIONES:

✓ Realizar y cumplir con todas las operaciones que ordena el Mecánico Automotriz.

✓ Indicar periódicamente los trabajos que se van realizando en cada uno de los vehículos atendidos.

REQUISITOS PROFESIONALES:

✓ Graduado en Ingeniería Mecánica.

✓ Conocimientos en mecánica automotriz

✓ Haber trabajado un año mínimo en labores y responsabilidades similares.

REQUISITOS PERSONALES:

✓ Buenas relaciones humanas.

✓ Confiabilidad amabilidad y honestidad.

✓ Espíritu de servicio.

✓ Sentido de organización

✓ Alto sentido de la cooperación y de servicio

➤ **TITULO DEL CARGO:** Lavador de Vehículos.

JEFE INMEDIATO: Supervisor.

SUPERVISA A: Asistente Lavador de Vehículos.

FUNCIONES:

- ✓ Lavar y encerar el exterior de los vehículos incluyendo las llantas.
- ✓ Aspirar y limpiar la tapicería y otras superficies del interior del vehículo.
- ✓ Inspeccionar los vehículos a ver si tiene algún defecto.
- ✓ Notificar si hay repuestos defectuosos o falta alguno.

REQUISITOS PROFESIONALES:

- ✓ Conocimientos en el servicio de lavador.
- ✓ Haber trabajado un año mínimo en labores y responsabilidades similares.

REQUISITOS PERSONALES:

- ✓ Buenas relaciones humanas.
- ✓ Confiabilidad amabilidad y honestidad.
- ✓ Espíritu de servicio.
- ✓ Sentido de organización
- ✓ Alto sentido de la cooperación y de servicio

➤ **TITULO DEL CARGO:** Asistente de Lavador de Vehículos.

JEFE INMEDIATO: Lavador de Vehículos.

SUPERVISA A: No tiene subordinados.

FUNCIONES:

✓ Realizar y cumplir con todas las operaciones que ordena el lavador de vehículos.

✓ Indicar periódicamente los trabajos que se van realizando en cada uno de los vehículos atendidos.

REQUISITOS PROFESIONALES:

✓ Conocimientos en el servicio de lavador.

✓ Haber trabajado un año mínimo en labores y responsabilidades similares.

REQUISITOS PERSONALES:

✓ Buenas relaciones humanas.

✓ Confiabilidad amabilidad y honestidad.

✓ Espíritu de servicio.

✓ Sentido de organización

✓ Alto sentido de la cooperación y de servicio

➤ **TITULO DEL CARGO:** Latonero.

JEFE INMEDIATO: Supervisor.

SUPERVISA A: Asistente Latonero.

FUNCIONES:

- ✓ Prepara y selecciona los materiales necesarios para la ejecución de su trabajo.
- ✓ Repara piezas dañadas en partes de vehículos.
- ✓ Limpia las superficies a ser pintadas mediante raspado y lavado.
- ✓ Desmonta puertas, parachoques, asientos, marcos de vidrio, entre otros de los vehículos a ser tratados.
- ✓ Empareja, saca golpes y enmasilla de manera que quede lisa la superficie a pintar.
- ✓ Fondea, pinta, pule y coloca accesorios.

REQUISITOS PROFESIONALES:

- ✓ Poseer amplios conocimientos latonería automotriz.
- ✓ Capacidad para elaborar informes.
- ✓ Haber trabajado tres años mínimos en labores y responsabilidades similares.

REQUISITOS PERSONALES:

- ✓ Buenas relaciones humanas.
- ✓ Confiabilidad amabilidad y honestidad.
- ✓ Espíritu de servicio.
- ✓ Sentido de organización
- ✓ Alto sentido de la cooperación y de servicio

➤ **TITULO DEL CARGO:** Asistente de Latonería.

JEFE INMEDIATO: Latonero.

SUPERVISA A: No tiene subordinados.

FUNCIONES:

- ✓ Llena reportes periódicos de las tareas asignadas.
- ✓ Cumple con las normas y procedimientos de seguridad establecidos por la empresa.
- ✓ Realizar y cumplir con todas las operaciones que ordena el latonero de vehículos.

REQUISITOS PROFESIONALES:

- ✓ Conocimientos en latonería automotriz.
- ✓ Haber trabajado dos años mínimos en labores y responsabilidades similares.

REQUISITOS PERSONALES:

- ✓ Buenas relaciones humanas.
- ✓ Confiabilidad amabilidad y honestidad.
- ✓ Espíritu de servicio.
- ✓ Sentido de organización
- ✓ Alto sentido de la cooperación y de servicio

➤ **TITULO DEL CARGO:** Electricista

JEFE INMEDIATO: Supervisor.

SUPERVISA A: Asistente Electricista

FUNCIONES:

- ✓ Detecta fallas, hacer un mantenimiento y reparación de elementos del circuito de carga, arranque, luces y accesorios del vehículo.
- ✓ Lee e interpreta esquemas del sistema eléctrico/electrónico del motor y del vehículo mismo, prepara y ejecuta el trabajo.
- ✓ Hace afinamiento electrónico del motor, del sistema de combustible y otros sistemas y controles del motor.
- ✓ Ejecuta mantenimiento de los sistemas de control de funcionamiento y seguridad, eléctrico-electrónico del motor y del vehículo mismo, mediante el uso de la computadora.
- ✓ Registra e interpreta datos de los instrumentos de verificación y control; decide aquello que corresponda en funcionamiento y seguridad.

REQUISITOS PROFESIONALES:

- ✓ Graduado en ingeniería eléctrica.
- ✓ Amplios conocimientos ingeniería eléctrica.
- ✓ Capacidad para elaborar informes.
- ✓ Haber trabajado dos años mínimos en labores y responsabilidades similares.

REQUISITOS PERSONALES:

- ✓ Buenas relaciones humanas.
- ✓ Confiabilidad amabilidad y honestidad.
- ✓ Espíritu de servicio.
- ✓ Sentido de organización
- ✓ Alto sentido de la cooperación y de servicio

➤ **TITULO DEL CARGO:** Asistente de Electricista

JEFE INMEDIATO: Electricista.

SUPERVISA A: No tiene subordinados.

FUNCIONES:

- ✓ Llena reportes periódicos de las tareas asignadas.
- ✓ Cumple con las normas y procedimientos de seguridad establecidos por la empresa.
- ✓ Realizar y cumplir con todas las operaciones que ordena el electricista de vehículos.

REQUISITOS PROFESIONALES:

- ✓ Graduado en ingeniería eléctrica.
- ✓ Conocimientos ingeniería eléctrica.
- ✓ Haber trabajado un año mínimo en labores y responsabilidades similares.

REQUISITOS PERSONALES:

- ✓ Buenas relaciones humanas.
- ✓ Confiabilidad amabilidad y honestidad.
- ✓ Espíritu de servicio.
- ✓ Sentido de organización
- ✓ Alto sentido de la cooperación y de servicio

➤ **TITULO DEL CARGO:** Técnico de Servicio.

JEFE INMEDIATO: Supervisor.

SUPERVISA A: Asistente de técnico.

FUNCIONES:

- ✓ Se encarga del manejo adecuado de las maquinas
- ✓ Presentar un informe diario al administrador sobre cuántos vehículos se han atendido.

REQUISITOS PROFESIONALES:

- ✓ Graduado en Ingeniería Mecánica.
- ✓ Amplios conocimientos ingeniería mecánica.
- ✓ Capacidad para elaborar informes.
- ✓ Haber trabajado dos años mínimos en labores y responsabilidades similares.

REQUISITOS PERSONALES:

- ✓ Buenas relaciones humanas.
- ✓ Confiabilidad amabilidad y honestidad.
- ✓ Espíritu de servicio.
- ✓ Sentido de organización
- ✓ Alto sentido de la cooperación y de servicio

➤ **TITULO DEL CARGO:** Asistente de Técnico de Servicio.

JEFE INMEDIATO: Técnico de Servicio.

SUPERVISA A: No tiene subordinados.

FUNCIONES:

- ✓ Llena reportes periódicos de las tareas asignadas.
- ✓ Cumple con las normas y procedimientos de seguridad establecidos por la empresa.
- ✓ Realizar y cumplir con todas las operaciones que ordena el Técnico de servicio.

REQUISITOS PROFESIONALES:

- ✓ Graduado en Ingeniería Mecánica.
- ✓ Conocimientos ingeniería mecánica.
- ✓ Haber trabajado un año mínimo en labores y responsabilidades similares.

REQUISITOS PERSONALES:

- ✓ Buenas relaciones humanas.
- ✓ Confiabilidad amabilidad y honestidad.
- ✓ Espíritu de servicio.
- ✓ Sentido de organización
- ✓ Alto sentido de la cooperación y de servicio

4.4. REQUISITOS Y PERMISOS DE FUNCIONAMIENTO.

REQUISITOS.

La empresa para poder funcionar lo que requiere de manera indispensable es contar con el Registro Único de Contribuyentes, RUC, otorgado por el Servicio de Rentas Internas, SRI, para así poder tributar y cumplir con el estado como la ley ordena.

Al contar con tres socios la empresa de manera indispensable deberá constituirse como Compañía Limitada y a la vez se registrará a la Súper Intendencia de Compañías como Organismo Regulador.

El procedimiento para constitución de la Compañía es el siguiente:

1. Reservar el nombre de la compañía en la Superintendencia de Compañías.
2. Si la suscripción se realiza con dinero en efectivo (numérico) se tiene que abrir una “Cuenta de integración de Capital” en cualquier banco, y si es con especies, encuentran gravados dichos bienes. La cuenta de integración pasa a formar parte de la Escritura como documento habilitante.
3. Otorgar en cualquier Notaria la escritura de constitución de la compañía cuyo borrador o minuta deberá ser elaborado previamente por un abogado.
4. Presentar a la Súper Intendencia de Compañías tres ejemplares de la escritura pública con una solicitud de aprobación (que puede ser el mismo abogado)
5. Si cumple con las disposiciones de ley se procede a emitir la Resolución de Aprobación y Extracto correspondiente.
6. Se publica por una sola vez en un diario de mayor circulación en el domicilio de la compañía el extracto respectivo.
7. Se margina la resolución aprobatoria en la Notaria.
8. Se inscribe la escritura de constitución en el Registro Mercantil.
9. Remitir a la Superintendencia de Compañías la siguiente documentación:
 - Publicación por la prensa.
 - Un ejemplar de la Escritura y la Resolución ya marginada e inscrita.
 - Copia del formulario 01-A RUC y 01-B RUC que el SRI emite para el efecto.
 - Nombramiento de Administradores.

10. La SC emite una hoja de Datos Generales, para que el interesado pueda obtener RUC en el SRI.

11. La SC autoriza la devolución del capital de la compañía depositado en el Banco.

El requisito para la constitución de una Compañía Limitada es de dos a quince socios máximo con un Capital mínimo de USD 400,00

PERMISOS MUNICIPALES.

Para obtener los permisos municipales, es decir el Certificado Único de Funcionamiento (C.U.F) que son exigidos para toda persona natural o jurídica que realicen actividades comerciales. (Talleres, bares, restaurantes, discotecas, tiendas, fábricas, etc) los requisitos son los siguientes:

En caso de ser por primera vez se presentará:

- Copia de cedula y papeleta de votación.
- Copia del RUC.
- Copia de la carta de pago del predio urbano del 2011 (local donde tiene el negocio)

Y cuando se trata de una renovación como es el caso de Master-Car se necesitará presentar el Certificado Único de Funcionamiento (C.U.F) del año 2010.

El valor a pagar del permiso de funcionamiento, será calculado en función del capital en Giro que cuente el Negocio.

Siempre será necesario el permiso de funcionamiento que otorga el Benemérito Cuerpo de Bomberos previa inspección al local.

Una vez instalado el negocio por primera vez o como es el caso de Master-Car que se está expandiendo, una vez presentados todos los documentos, el Departamento de Higiene y Medio Ambiente realiza la inspección y se le emite un informe dependiendo de la actividad requerida que será entregado en un plazo máximo de cinco días.

CAPÍTULO V: ESTUDIO ECONÓMICO FINANCIERO.

La parte de análisis económico pretende determinar cuál es el monto de los recursos económicos necesarios para la realización del proyecto, cuál será el costo total de la operación de la planta (que abarque las funciones de producción, administración y ventas), así como otra serie de indicadores que servirán como base para la parte final y definitiva del proyecto, que es la evaluación económica.⁶

En el presente estudio económico - financiero se determinará la rentabilidad del proyecto, para esto será necesario realizar lo siguiente:

- Análisis de las Inversiones
- Análisis de Financiamiento
- Análisis de Ingresos
- Análisis de Egresos
- Análisis de Rentabilidad

5.1 ANÁLISIS DE LAS INVERSIONES

Este análisis ayudará a identificar todo lo que se necesitará para empezar a funcionar y así poder desarrollar cada una de las actividades con eficiencia.

Cada una de las inversiones fijas, diferidas y capital de trabajo que necesitará la empresa y con su precio correspondiente, como se detalla a continuación:

INVERSIONES FIJAS.

DETALLE	UNIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
COMPUTADORA	4	670	2680
IMPRESORA	4	100	400
TELEFONO	4	90	360
ARCHIVADOR	4	110	440
VITRINAS	2	180	360
ESCRITORIO	4	180	720

⁶ Juan A. Trespalacios, Rodolfo Vázquez y Laurentino Bello. (2005). Investigación de Mercados. España: Thomson Editores Spain.

FAX	1	150	150
JUEGO DE MUEBLES	1	1350	1350
LCD	1	380	380
VEHICULO	1	14500	14500
COMPRESOR 10 TN.	1	2200	2200
BOMBA DE 20 WTS	1	350	350
TANQUE 2500 LTS	2	1800	3600
ASPIRADORAS	2	1500	3000
CAJA DE HERRAMIENTAS	2	325	650
SUELDA AUTOGENA	1	1000	1000
COMPRESOR 3HP	1	580	580
CAFETERA DE PINTAR	1	100	100
JUEGO DE PESAS MEDIA LUNA	1	50	50
GATA LAGARTO	1	380	380
AMOLADORA	1	50	50
REMACHADORA	1	25	25
PULIDORA	1	150	150
COMPROBADOR LUZ TESTIGO	1	35	35
SCANNER	1	200	200
PUNTA LOGICA	1	70	70
MULTIMETRO AUTOMOTRIZ	1	150	150
COMPROBADOR DE MOTOR DE ARRANQUE	1	70	70
ONOMETRO	1	30	30
BALANCEADORA DST-1200B	1	\$ 3.274,00	\$ 3.274,00
GATA LAGARTO RFJ-3TQP 3TN	1	388,00	\$ 388,00
GATA DE CAJA DE CAMBIOS	1	\$ 3.470,00	\$ 3.470,00
CALIBRADOR PIE DE REY	1	\$ 229,99	\$ 229,99
LLAVE DE TUBO 14"	1	\$ 56,00	\$ 56,00
LLAVE DE TUBO 50"	1	\$ 640,00	\$ 640,00
JUEGO DE LLAVES DE CAÑERÍA	1	\$ 299,00	\$ 299,00
CAUTÍN TIPO PISTOLA	1	\$ 99,99	\$ 99,99
TALADRO ROTO MARTILLO 1/2 110V	1	\$ 288,00	\$ 288,00

TIJERA PARA CORTAR MATERIAL JUEGO DE 3 PCS.	1	\$ 150,00	\$ 150,00
EMBARCADOR 12 TON.	8	\$ 240,00	\$ 1.920,00
MEDIDOR DE PRESIÓN DE ACEITE, CAJAS AUTOMÁTICAS Y ACEITE	1	\$ 95,50	\$ 95,50
PISTOLA DE IMPACTO DE 1/2	1	\$ 182,00	\$ 182,00
EMBUDO RECOLECTOR DE ACEITE 20GL, EVACUACIÓN NEUMÁTICA	1	\$480,00	\$ 480,00
TALADRO DE PEDESTAL 5 VELOCIDADES	1	\$ 860,00	\$ 860,00
PISTOLA DE IMPACTO 3/4	1	\$ 760,00	\$ 760,00
JGO. DE CABLES PARA PASAR CORRIENTE 250AMP.	1	\$ 49,36	\$ 49,36
EXTRACTOR DE GOLPE	1	\$ 255,00	\$ 255,00
ESTETOSCOPIO ELECTRÓNICO	1	\$ 350,00	\$ 350,00
CARGADOR DE BATERÍAS	1	\$ 972,00	\$ 972,00
ELEVADOR DE 2 POSTES 10000LBS 220V, MONOFÁSICO	2	\$ 3.000,00	\$ 6.000,00
ALINEADORA INALÁMBRICA PROTESTAR 9000 MODELO 2010	1	\$ 16.500,00	\$ 16.500,00
SISTEMA ANALIZADOR DE GASES	1	\$ 5.800,00	\$ 5.800,00
SCANNER CON OSCILOSCOPIO DE 4 CANALES	1	\$ 4.200,00	\$ 4.200,00
DESENLLANTADORA	1	\$ 3.100,00	\$ 3.100,00
TOTAL			\$ 84448,84

Fuente: ANCOimport Cía. Ltda.

INVERSIONES DIFERIDAS.

DETALLE	UNIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
INFRAESTRUCTURA	1	51000	51000
SEGUROS	1	844,49	844,49
TOTAL			\$ 51.844,49

INVERSION DE CAPITAL DE TRABAJO

DETALLE		COSTO TOTAL
INVENTARIO <u>ANEXO 4</u>		3306,8
ROL DE PAGOS <u>ANEXO 6</u>		8705,15
<u>GASTOS 5.4 ANALISIS DE EGRESOS</u>		1075
<u>CUOTA PRESTAMO 5.2.1 FINANCIAM.</u>		1358,13
TOTAL		14445,08

INVERSION TOTAL DEL PROYECTO	\$ 150.738,41
-------------------------------------	----------------------

Se pudo determinar que la inversión total del proyecto es de \$ 150.738,41 dólares la misma que se necesitara para poder empezar a funcionar adecuadamente y realizar todas las actividades dentro de la empresa.

5.2 ANÁLISIS DE FINANCIAMIENTO.

Se determino el monto que se necesita para financiar el proyecto, ya que no se cuenta con todos los recursos necesarios, por esta razón se determino lo siguiente:

FUENTES DE FINANCIAMIENTO PROPIAS	
SOCIOS	APORTACION DE LOS SOCIOS
JUAN MENDIETA	29793,42
DIANA CHASI	29793,43
JOSE CHASI	29793,43
TOTAL FUENTES PROPIAS	\$ 89.380,28

Se cuenta con \$ 89,380,28 dólares lo que significa que se necesita financiación externa, ya que no se cuenta con el monto de inversión necesario que es \$ 150.738,41 dólares, determinando así que se tendrá una financiación interna del 60% y se necesitará el 40% que estará financiado por medio de una entidad financiera.

5.2.1 FUENTES DE FINANCIACION EXTERNA

Después de determinar la aportación que realizarán los socios se observa que se necesitarán recursos adicionales para cubrir el total de las inversiones, por lo que se solicitará un préstamo en la Cooperativa JEP por un monto de \$ 60,000 dólares, con una tasa del 12,77% anual y por un tiempo de 5 años, como se muestra en la siguiente tabla de amortización.

TABLA DE AMORTIZACIÓN

MONTO:		\$ 60000			PLAZO: 60 MESES	
TASA DE INTERES:		12,77%			CUOTA: \$ 1358,13	
PERIODO	CUOTA	INTERES	CAPITAL	SALDO	INTERES ACUMULADO	CAPITAL ACUMULADO
1	1.358,13	638,50	719,63	59.280,37		
2	1.358,13	630,84	727,29	58.553,08		
3	1.358,13	623,10	735,03	57.818,05		
4	1.358,13	615,28	742,85	57.075,20		
5	1.358,13	607,38	750,76	56.324,45		
6	1.358,13	599,39	758,74	55.565,70		
7	1.358,13	591,31	766,82	54.798,88		
8	1.358,13	583,15	774,98	54.023,91		
9	1.358,13	574,90	783,23	53.240,68		
10	1.358,13	566,57	791,56	52.449,12		
11	1.358,13	558,15	799,98	51.649,13		
12	1.358,13	549,63	808,50	50.840,64	7.138,20	9.159,36
13	1.358,13	541,03	817,10	50.023,54		
14	1.358,13	532,33	825,80	49.197,74		
15	1.358,13	523,55	834,58	48.363,15		
16	1.358,13	514,66	843,47	47.519,69		
17	1.358,13	505,69	852,44	46.667,25		
18	1.358,13	496,62	861,51	45.805,73		
19	1.358,13	487,45	870,68	44.935,05		
20	1.358,13	478,18	879,95	44.055,11		
21	1.358,13	468,82	889,31	43.165,80		
22	1.358,13	459,36	898,77	42.267,02		
23	1.358,13	449,79	908,34	41.358,68		
24	1.358,13	440,13	918,01	40.440,68	5.897,61	10.399,96
25	1.358,13	430,36	927,77	39.512,90		
26	1.358,13	420,48	937,65	38.575,26		
27	1.358,13	410,51	947,63	37.627,63		

28	1.358,13	400,42	957,71	36.669,92		
29	1.358,13	390,23	967,90	35.702,02		
30	1.358,13	379,93	978,20	34.723,82		
31	1.358,13	369,52	988,61	33.735,21		
32	1.358,13	359,00	999,13	32.736,07		
33	1.358,13	348,37	1.009,76	31.726,31		
34	1.358,13	337,62	1.020,51	30.705,80		
35	1.358,13	326,76	1.031,37	29.674,43		
36	1.358,13	315,79	1.042,35	28.632,09	4.488,97	11.808,59
37	1.358,13	304,69	1.053,44	27.578,65		
38	1.358,13	293,48	1.064,65	26.514,00		
39	1.358,13	282,15	1.075,98	25.438,02		
40	1.358,13	270,70	1.087,43	24.350,60		
41	1.358,13	259,13	1.099,00	23.251,60		
42	1.358,13	247,44	1.110,69	22.140,90		
43	1.358,13	235,62	1.122,51	21.018,39		
44	1.358,13	223,67	1.134,46	19.883,93		
45	1.358,13	211,60	1.146,53	18.737,40		
46	1.358,13	199,40	1.158,73	17.578,66		
47	1.358,13	187,07	1.171,06	16.407,60		
48	1.358,13	174,60	1.183,53	15.224,07	2.889,55	13.408,01
49	1.358,13	162,01	1.196,12	14.027,95		
50	1.358,13	149,28	1.208,85	12.819,10		
51	1.358,13	136,42	1.221,71	11.597,39		
52	1.358,13	123,42	1.234,71	10.362,67		
53	1.358,13	110,28	1.247,85	9.114,82		
54	1.358,13	97,00	1.261,13	7.853,69		
55	1.358,13	83,58	1.274,55	6.579,13		
56	1.358,13	70,01	1.288,12	5.291,01		
57	1.358,13	56,31	1.301,83	3.989,19		
58	1.358,13	42,45	1.315,68	2.673,51		
59	1.358,13	28,45	1.329,68	1.343,83		
60	1.358,13	14,30	1.343,83	0,00	1.073,49	15.224,07

5.3 ANÁLISIS DE INGRESOS

5.3.1 PROYECCION DE LA DEMANDA.

El cálculo de la proyección de la demanda se calculó por medio del crecimiento del parque automotor de Cuenca, obteniendo la información directa de la Comisión de Transito.

Para encontrar la proyección de la demanda se aplicó la fórmula de los mínimos cuadrados dando y se obtuvo los resultados que se presentan a continuación, y el promedio de crecimiento de las ventas de 8,93% anuales.

AÑOS	VENTAS	INCREMENTO
1	9770	
2	11024	12,83%
3	12278	11,37%
4	13533	10,22%
5	14787	9,27%
6	16041	8,48%
7	17295	7,82%
8	18549	7,25%
9	19803	6,76%
10	21057	6,33%
	CRECIMIENTO DE LAS VENTAS	8,93%

5.3.2 PROYECCIÓN DE LA INFLACIÓN.

AÑOS	INFLACION PROYECTADA
2	4,76%
3	5,10%
4	5,45%
5	5,79%
6	6,13%
7	6,48%
8	6,82%
9	7,17%
10	7,51%

Los precios de los servicios que ofrece Master-Car incrementaron según la proyección de la inflación que se calculo de acuerdo a la formula de los mínimos cuadrados.

5.3.3 PROYECCION DE INGRESOS.

Los ingresos se determinaron por medio de la venta de los diferentes servicios que ofrecerá la empresa y proyectando para los siguientes 10 años de funcionamiento de Master-Car.

PROYECCION DE LOS INGRESOS	
AÑO 1	345342
AÑO 2	410647
AÑO 3	484196
AÑO 4	564945
AÑO 5	656218
AÑO 6	757651
AÑO 7	868133
AÑO 8	996751
AÑO 9	1135511
AÑO 10	1288453

El detalle de los ingresos de cada uno de los servicios y para los diez años de duración del proyecto se encuentra en el **ANEXO 5**.

5.4 ANÁLISIS DE EGRESOS

Se presentarán las salidas de dinero que deber realizar la empresa para poder desarrollar sus actividades diarias, las mismas que se detallan a continuación:

5.4.1 GASTOS ADMINISTRATIVOS.

Los gastos administrativos, operativos y gastos de ventas, aumentarán de acuerdo a las tasas de inflación proyectadas para cada año.

SERVICIOS BASICOS PROYECTADOS		
DETALLE	MENSUAL	TOTAL ANUAL
PAGO DE AGUA LUZ Y TELEFONO	350	4200
TOTAL	350	4200

AÑO	VALOR \$
1	4200
2	4400
3	4624
4	4876
5	5159
6	5475
7	5830
8	6227
9	6674
10	7175

Los gastos básicos se determinaron de acuerdo a la información obtenida de los gastos en servicios básicos que tiene mensualmente la competencia, y así en cada uno de los servicios mencionados que la empresa prestará.

5.4.2 GASTOS SUMINISTROS DE OFICINA.

SUMINISTROS DE OFICINA PROYECTADOS		
DETALLE	MENSUAL	TOTAL ANUAL
PAQUETE DE HOJAS BOND	5	60
ESFEROS	1,5	18
CARPETAS	3	36
CARTUCHOS DE IMPRESORA	28	336
VARIOS	2,5	30
TOTAL	40	480

AÑO	VALOR \$
1	480
2	503
3	528
4	557
5	590
6	626
7	666
8	712
9	763
10	820

Los gastos de suministros de oficina se adquirirán en Monsalve y por el cual se determino los precios de cada uno de los suministros. Los que se entregará de forma mensual para realizar cada una de las actividades dentro de la empresa.

5.4.3 GASTOS DE SEGUROS

GASTO DE SEGUROS PROYECTADA		
DETALLE	MENSUAL	TOTAL ANUAL
SEGUROS	70,37	844,49
TOTAL	70,37	844,49

AÑO	VALOR \$
1	844,49
2	885
3	930
4	980
5	1037
6	1101
7	1172
8	1252
9	1342
10	1443

Los gastos de seguros se determinaron de acuerdo al porcentaje establecido por Latina Seguros que es el 1% de los activos fijos a asegurar.

5.4.4 GASTOS DE VENTAS.

GASTO DE PUBLICIDAD PROYECTADOS		
DETALLE	MENSUAL	TOTAL ANUAL
PUBLICIDAD	55	660
TOTAL	55	660

AÑO	VALOR \$
1	660
2	691
3	727
4	766
5	811
6	860
7	916
8	979
9	1049
10	1127

La publicidad se realizará por medio de la radio 92,1 Mágica y Tinte Publicidad en los que se obtuvo los precios por cada cuña y hojas volantes para dar a conocer los nuevos servicios que ofrecerá Master-Car.

5.4.5 GASTOS OPERATIVOS.

GASTO DE UNIFORMES PROYECTADOS	
DETALLE	TOTAL ANUAL
RENOVACION DE UNIFORMES	630
TOTAL	630

AÑO	VALOR \$
1	630
2	660
3	694
4	731
5	774
6	821
7	874
8	934
9	1001
10	1076

Lo uniformes se confeccionarán en Five Star en el que se obtuvo el precio por cada uno. Y se entregarán a los trabajadores de forma anual, para la comodidad al realizar las actividades dentro de Master-Car.

5.4.6 CÁLCULO DE ROL DE PAGOS.

Con la finalidad de cumplir con la ley, y con las prestaciones sociales a los trabajadores, no se pagará por debajo de los sueldos establecidos. Además de ser una manera de mantener motivados a todo el personal.

El cálculo del rol de pagos se detalla en el **ANEXO 6.**

5.4.7 CALCULO DE LA DURACIÓN DEL PROYECTO.

PRINCIPALES INVERSIONES	COSTO	VIDA UTIL
Alineadora Inalámbrica Protestar 9000 Modelo 2010	\$ 16.500,00	10 años
Vehículo	14500	22 años
Sistema Analizador De Gases	\$ 5.800,00	10 años

Al determinar la duración del proyecto se identifico las inversiones de mayor costo, por lo tanto el tiempo de duración del proyecto será de 10 años ya que es el de mayor valor.

5.5 ANALISIS DE RENTABILIDAD.

Este análisis servirá para identificar los beneficios que se percibirán la empresa por su actividad cada año y determinar si la empresa es rentable por medio de los flujos de efectivo.

Todos los cálculos realizados para obtener los flujos de efectivos se especifican en el **ANEXO 7.**

5.5.1 EVALUACION DEL PROYECTO.

5.5.1.1 VAN

Para la evaluación del proyecto es necesario utilizar el método llamado VAN por el cual se puede observar que los ingresos y egresos futuros o flujos de efectivo originados por una inversión, que se transforman en dinero presente. En el cual podemos ver si los ingresos son mayores que los egresos.

Fórmula de cálculo:

$$VAN = -A + \frac{Q1}{(1 + K1)} + \frac{Q2}{(1 + K1).(1 + K2)} + \dots + \frac{Qn}{(1 + K1) \dots (1 + Kn)}$$

VAN: valor actual neto de la inversión

A: valor de la inversión inicial

Qi: valor neto de los distintos flujos de caja. Se trata del valor neto así cuando en un mismo periodo se den flujos positivos y negativos será la diferencia entre ambos flujos.

Ki: tasa de retorno del periodo.

Fuente: www.abanfin.com/modules.php?tit=valor-actual-neto-van&name=Manuales&fid=ef0bcae

En la evaluación del proyecto se utilizó el 11,5% como la tasa de retorno requerida, y la que servirá para determinar si el presente proyecto es rentable o no.

TASA DE RETORNO EXIGIDA	11,5%
VAN	200287

Con los flujos de efectivo proyectadas en los diez años de funcionamiento de Master-Car se obtuvo un VAN positivo de 200.287, lo que significa que se aceptara, ya que este generara los recursos suficientes para cubrir todos los costos y gastos de la empresa.

5.5.1.2 TIR

La tasa interna de retorno, es la tasa de interés con la cual el VAN es igual a cero. Esta se compara con una tasa mínima, costo de oportunidad de la inversión, en la cual tiene que ser igual o mayor a la tasa exigida por el inversor.

Fórmula de cálculo:

$$0 = -A + \frac{Q1}{(1+r)} + \frac{Q2}{(1+r)^2} + \dots + \frac{Qn}{(1+r)^n}$$

r: Tasa de retorno de la inversión.

A: valor de la inversión inicial.

Qi: valor neto de los distintos flujos de caja. Se trata del valor neto así cuando en un mismo periodo se den flujos positivos y negativos será la diferencia entre ambos flujos.

Fuente: www.abanfin.com/modules.php?tit=tasa-interna-de-rendimiento-de-una-inversion-tir&name=Manuales&fid=ef0bcaf

TIR	28,99%
------------	---------------

Mediante el resultado de la TIR que es de 28,99% por lo tanto supera la tasa de retorno requerida por los inversionistas que es el 11,5%, e indica que el proyecto es viable.

5.5.1.3 RECUPERACION DE LA INVERSION PAY BACK.

Método de evaluación de la inversión pay back es utilizado para determinar el plazo de recuperación del costo de la inversión para la empresa.

Fórmula de cálculo:

$$PAY\ BACK = \frac{\sum A}{\sum Q}$$

$\sum A$ = Suma de la inversión inicial así como de todos los flujos negativos.

$\sum Q$ = Suma de todos los flujos positivos originados por el proyecto de inversión.

Fuente: www.abanfin.com/modules.php?tit=pay-back-o-plazo-de-recuperacion&name=Manual&fid=ef0bead

RECUPERACION DE LA INVERSION PAY BACK			
Año de Recuperación de la Inversión	Año		4
Diferencia con Inversión Inicial	\$ 150.738	\$ 96.599	\$ 54.140
Flujo Mensual Promedio del Año Siguiete			\$ 60.128
Número de Meses	\$ 54.140	\$ 60.128	\$ 0,90

PAYBACK **4 AÑOS**

9 MESES

El pay back es un método utilizado para determinar el plazo de recuperación del costo de la inversión para la empresa.

Según el cálculo, la recuperación de la inversión se obtendrá a partir del cuarto año y en el noveno mes.

5.5.2 ANÁLISIS DE SENSIBILIDAD.

El análisis de sensibilidad se utilizó para realizar estimaciones sobre el proyecto y los resultados de este análisis son:

5.5.2.1 ESCENARIO OPTIMISTA.

Para el análisis de sensibilidad se analizó el escenario optimista que durante los 10 años de vida del proyecto se incrementa en un 15% anual en las ventas. Así se obtuvieron los siguientes resultados:

VAN	310728
TIR	36,36%
PAYBACK	4 AÑOS

FLUJOS DE CAJA

AÑOS	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
INGRESOS		345342	472244	556826	649686	754651	871298	998353	1146263	1305838	1481721
COSTO DE VENTAS		214166	292690	345146	402540	467493	539677	618055	709674	807400	914773
UTILIDAD BRUTA		131176	179554	211680	247146	287158	331622	380298	436589	498438	566948
GASTOS ADMINISTRATIVOS		17481	20914	22074	23375	24832	26466	28300	30359	32676	35282
GASTOS POR DEPRECIACION		10613	10613	10613	9587	9587	9587	9587	9587	9587	9587
GASTOS DE VENTAS		5801	6643	7015	7433	7900	9688	9013	9674	10418	11255
GASTOS OPERATIVOS		77999	89275	94320	99980	106321	113429	121413	130379	140472	151836
GASTOS FINANCIEROS		6500	5898	4489	2890	1073	0	0	0	0	0
TOTAL GASTOS		118395	133343	138511	143264	149714	159169	168313	179999	193153	207959
UTILIDAD OPERATIVA		12781	46211	73169	103882	137444	172452	211985	256590	305286	358989
15% UTILIDAD TRABAJADOR		1917	6932	10975	15582	20617	25868	31798	38489	45793	53848
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS		10864	39279	62193	88300	116828	146585	180187	218102	259493	305141
25% IMPUESTO RENTA		2716	9820	15548	22075	29207	36646	45047	54525	64873	76285
UTILIDAD NETA		8148	29459	46645	66225	87621	109938	135140	163576	194620	228855
PAGO PRESTAMO		8440	10400	11809	13408	15224	0	0	0	0	0
ADICION DE LA DEPRECIACION		10613	10613	10613	9587	9587	9587	9587	9587	9587	9587
FLUJO DE EFECTIVO NETO		10321	29673	45450	62404	81984	119525	144727	173163	204206	238442
INVERSIONES FIJAS	-84449										
INVERSIONES DIFERIDAS	-51844										
INVERSION CAPITAL TRABAJO	-13462										
FLUJO NETO	-149755	10321	29673	45450	62404	81984	119525	144727	173163	204206	238442

5.5.2.2 ESCENARIO PESIMISTA.

Para el análisis de sensibilidad se analizó el escenario pesimista que durante los 10 años de vida del proyecto se disminuye en un 15% anual en las ventas. Así se obtuvieron los siguientes resultados:

VAN	89482
TIR	20,39%

PAYBACK	5 AÑOS	1 MES
----------------	---------------	--------------

FLUJOS DE CAJA											
AÑOS	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
INGRESOS		345342	349050	411567	480203	557786	644003	737913	847238	965184	1095185
COSTO DE VENTAS		214166	216336	255108	297530	345538	398891	456823	524542	596774	676137
UTILIDAD BRUTA		131176	132714	156459	182673	212247	245112	281090	322696	368411	419048
GASTOS ADMINISTRATIVOS		17481	20914	22074	23375	24832	26466	28300	30359	32676	35282
GASTOS POR DEPRECIACION		10613	10613	10613	9587	9587	9587	9587	9587	9587	9587
GASTOS DE VENTAS		5801	6643	7015	7433	7900	8424	9013	9674	10418	11255
GASTOS OPERATIVOS		77999	89275	94320	99980	106321	113429	121413	130379	140472	151836
GASTOS FINANCIEROS		6500	5898	4489	2890	1073	0	0	0	0	0
TOTAL GASTOS		118395	133343	138511	143264	149714	157906	168313	179999	193153	207959
UTILIDAD OPERATIVA		12781	-629	17948	39409	62534	87206	112777	142697	175258	211089
15% UTILIDAD TRABAJADOR		1917	-94	2692	5911	9380	13081	16917	21405	26289	31663
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS		10864	-535	15256	33498	53153	74125	95860	121293	148969	179426
25% IMPUESTO RENTA		2716	-134	3814	8374	13288	18531	23965	30323	37242	44857
UTILIDAD NETA		8148	-401	11442	25123	39865	55594	71895	90970	111727	134570
PAGO PRESTAMO		8440	10400	11809	13408	15224	0	0	0	0	0
ADICION DE LA DEPRECIACION		10613	10613	10613	9587	9587	9587	9587	9587	9587	9587
FLUJO DE EFECTIVO NETO		10321	-188	10247	21302	34228	65181	81482	100556	121314	144156
INVERSIONES FIJAS	-84.448,84										
INVERSIONES DIFERIDAS	-51.844,49										
INVERSION CAPITAL TRABAJO	-13.461,58										
FLUJO NETO	-149.754,91	10321	-188	10247	21302	34228	65181	81482	100556	121314	144156

5.5.3 PUNTO DE EQUILIBRIO.

El punto de equilibrio indica el límite que debe alcanzar el negocio para sustentar sus costos. Una vez pasado este límite, el negocio generará utilidades.

Fórmula de cálculo:

$$PE = \frac{CF}{PV - CV}$$

CF= Costos Fijos

PV= Precio de Venta Unitario

CV= Costo Variable Unitario

Fuente: Besley Scott-Brahmán Eugene, Fundamentos de Administración Financiera Decimo Segunda Edición, Mc. Graw Hill, 2000, México.

CALCULO DEL PUNTO DE EQUILIBRIO				
SERVICIOS	ABC DE FRENOS	ABC DE MOTOR	REPARACION DE MOTOR	REPARACION DE SUSPENSION
PRECIO DE VENTA UNITARIO	80	90	1100	260
-COSTO VARIABLE UNITARIO	50	30	850	200
=CONTRIBUCION MARGINAL	30	60	250	60
COSTO FIJO TOTAL ANUAL	45009	45009	45009	45009
PUNTO DE EQUILIBRIO	1500	750	180	750

Mediante la fórmula de punto de equilibrio demuestra que para el primer año de funcionamiento del proyecto, el punto de equilibrio en el área de Mecánica Automotriz es de 1.500 atenciones a vehículos en el servicio de ABC de frenos, 750 atenciones a vehículos en el servicio de ABC de motor, 180 atenciones a vehículos en el servicio de reparación de motor, 750 atenciones a vehículos en el servicio de reparación de suspensión.

CALCULO DEL PUNTO DE EQUILIBRIO	
SERVICIOS	PINTURA COMPLETA
PRECIO DE VENTA UNITARIO	630
-COSTO VARIABLE UNITARIO	400
=CONTRIBUCION MARGINAL	230
COSTO FIJO TOTAL ANUAL	39574
PUNTO DE EQUILIBRIO	172

Mediante la fórmula de punto de equilibrio demuestra que para el primer año de funcionamiento del proyecto, el punto de equilibrio en el área de Latonería es de 172 atenciones a vehículos en el servicio de pintadas completas.

CALCULO DEL PUNTO DE EQUILIBRIO		
SERVICIOS	LAVADA DE AUTOS	CAMBIO DE ACEITE
PRECIO DE VENTA UNITARIO	10	33
-COSTO VARIABLE UNITARIO	3	28
=CONTRIBUCION MARGINAL	7	5
COSTO FIJO TOTAL ANUAL	38676	38676
PUNTO DE EQUILIBRIO	5525	7735

Mediante la fórmula de punto de equilibrio demuestra que para el primer año de funcionamiento del proyecto, el punto de equilibrio en el área de Lavadora es de 5525 atenciones a vehículos en el servicio de lavadas y 7735 en el servicio de cambio de aceite.

CALCULO DEL PUNTO DE EQUILIBRIO			
SERVICIOS	ALINEACION	BALANCEO	ENLLANTAJE
PRECIO DE VENTA UNITARIO	8	6	6
-COSTO VARIABLE UNITARIO	2	2	1,5
=CONTRIBUCION MARGINAL	6	4	4,5
COSTO FIJO TOTAL ANUAL	34140	34140	34140
PUNTO DE EQUILIBRIO	5690	8535	7587

Mediante la fórmula de punto de equilibrio demuestra que para el primer año de funcionamiento del proyecto, el punto de equilibrio en el área de Tecnicentro es de 5690 atenciones a vehículos en el servicio de alineación, 8535 atenciones en el servicio de balanceo y 7587 atenciones en el servicio de Enllantaje.

CALCULO DEL PUNTO DE EQUILIBRIO	
SERVICIOS	REVISION ELECTRICA
PRECIO DE VENTA UNITARIO	30
-COSTO VARIABLE UNITARIO	10
=CONTRIBUCION MARGINAL	20
COSTO FIJO TOTAL ANUAL	34140
PUNTO DE EQUILIBRIO	1707

Mediante la fórmula de punto de equilibrio demuestra que para el primer año de funcionamiento del proyecto, el punto de equilibrio en el área de Servicio Eléctrico es de 1707 atenciones a vehículos.

CALCULO DEL PUNTO DE EQUILIBRIO	
SERVICIOS	ACCESORIOS
PRECIO DE VENTA UNITARIO	14,2
-COSTO VARIABLE UNITARIO	10
=CONTRIBUCION MARGINAL	4,26
COSTO FIJO TOTAL ANUAL	28346
PUNTO DE EQUILIBRIO	6654

Mediante la fórmula de punto de equilibrio demuestra que para el primer año de funcionamiento del proyecto, el punto de equilibrio es de 6654 accesorios.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES.

Luego de realizar los diferentes estudios se concluye que este proyecto es factible ponerlo en marcha, en base a los siguientes argumentos.

- El proyecto analizado nos demuestra que el 97% de las personas encuestadas solicitan la existencia de un Complejo Automotriz en la ciudad de Cuenca. La empresa de donde se parte es Mastercar y ofrece actualmente servicio de Mecánica Automotriz, lo que se busca es una ampliación a esta empresa en donde se ofrezcan los servicios adicionales de lavadora, tecnicentro, latonería, servicio eléctrico y venta de accesorios.
- Una ventaja para este proyecto es que se cuenta con un local amplio suficiente para brindar excelentes servicios, al mismo tiempo no se incurrirá en este tipo de inversión, además de una localización estratégica lo que significa comodidad para los clientes ya que encontrarán todos los servicios necesarios para el vehículo en un solo lugar
- En cuanto a la parte financiera, para las proyecciones de ventas, se tomó el 12% de la demanda potencial insatisfecha y se realizaron en base al tamaño óptimo del proyecto y a la proyección de la inflación. Así también los costos se proyectaron para los 10 años de vida del proyecto utilizando la proyección de la inflación para cada año.
- Los flujos de efectivo desde el primer año de vida del proyecto son positivos y las utilidades obtenidas tienen el mismo comportamiento.
- El VAN del proyecto en el escenario normal en el cual se espera que opere el negocio es de \$ 200,287, 30 dólares y por ser positivo indica que el proyecto es factible financieramente. La TIR del proyecto en el escenario normal en el cual se espera que opere el negocio es de 28,99% indicando que el proyecto tiene un 29% de rendimiento y rentabilidad, lo que es mayor a la tasa mínima aceptable de rendimiento, reafirmando la factibilidad del proyecto.

- En cuanto a los escenarios a los cuales fue sometida la evaluación financiera se puede afirmar que el proyecto tuvo un VAN positivo en todos ellos y una TIR que oscila desde un 20,39% hasta un 36,36% lo cual nos demuestra que el proyecto es rentable pese a las variaciones de variables importantes.

RECOMENDACIONES.

Una vez concluido el estudio de factibilidad de este proyecto se recomienda:

- Elaborar un plan de marketing agresivo y mantenerlo así hasta que el proyecto llegue a posicionarse en el mercado y no solo conozcan nuestros actuales clientes sino también nuestros clientes potenciales.
- Ofrecer un buen servicio que sea atractivo para el cliente destacando la innovación, la calidad y variedad para que así tenga una gran opción y no tenga que ir de un sitio a otro ocasionándole una pérdida de tiempo.
- Poner en marcha el proyecto ya que en las encuestas realizadas a un 97% de las personas les gustaría que en la ciudad de Cuenca exista un complejo automotriz capaz de satisfacer las necesidades de los clientes, tomando en cuenta que el parque automotor crece a razón de un 10% anual según los datos obtenidos de la comisión de tránsito.
- Mantener una constante y adecuada capacitación al personal, para brindar un servicio eficiente de tal manera que el cliente tenga la confianza y seguridad al momento de dejar su vehículo.
- Integrar al capital humano en la empresa y considerar sus opiniones a la hora de tomar decisiones para que el personal se identifique con la empresa y así mantener un buen ambiente de trabajo.

BIBLIOGRAFIA:

- Baca Urbina, Gabriel. “Evaluación de Proyectos”, Edición, Ilusa. Graf. 2006.
- Besley Scott-Brahmán Eugene, Fundamentos de Administración Financiera Decimo Segunda Edición, Mc. Graw Hill, 2000, México.
- Dumrauf, Guillermo L. “Finanzas Corporativas”, Grupo Guía S.A., Buenos Aires Argentina, 2003. 3era Edición.
- Eco. Paul Vanegas. (2006). Formulación de Pequeños proyectos Rurales. Cuenca: Artes Graficas Patria.
- Juan A. Trespalacios, Rodolfo Vázquez y Laurentino Bello. (2005). Investigación de Mercados. España: Thomson Editores Spain.
- Johnson Gerry, Scholes Kevan, (2001). Dirección Estratégica. Madrid: Pretince Hall.
- Kinnear Tomas y Taylor James. (2003). Investigación de Mercados. Colombia: McGraw Hill.

DIRECCIONES WEB.

- www.Inec.gov.ec
- www.bce.fin.ec
- www.ubicacuenca.com
- www.sri.gob.ec
- www.gestiopolis.com
- www.ant.gob.ec

ANEXOS

ANEXO 1

ENCUESTA

Esta encuesta va encaminada a realizar un estudio de mercado para conocer si en la ciudad de Cuenca se puede implementar un Complejo Automotriz que brinde un servicio completo para su vehículo.

Esperamos que su respuesta sea lo más sincera posible

Anticipamos nuestros agradecimientos.

Nombre: _____

Edad: _____ años

Sexo: **Masculino**

Femenino

1. ¿Tiene Usted vehículo liviano?

SI _____

NO _____

(Solamente si la respuesta es **sí** continúe.)

2. ¿Qué modelo de vehículo posee?

Auto _____

Jeep _____

Camioneta _____

Otros _____

3. ¿Le gustaría a usted que existiera un Complejo Automotriz en la ciudad que ofrezca todos estos servicios para su vehículo?

- MECÁNICA AUTOMOTRIZ
- LATONERÍA
- LAVADORA
- TECNICENTRO
- SERVICIO ELÉCTRICO
- VENTA DE ACSESORIOS

SI _____

NO _____

4. Si la respuesta de la pregunta anterior fue positiva indique los servicios que Usted utilizaría.

	SI	NO
MECÁNICA AUTOMOTRIZ	_____	_____
LATONERÍA	_____	_____
LAVADORA	_____	_____
TECNICENTRO	_____	_____
SERVICIO ELÉCTRICO	_____	_____
VENTA DE ACSESORIOS	_____	_____

5. De acuerdo a la pregunta anterior, ¿Cuáles de los siguientes aspectos en la siguiente escala, considera los más importantes? Siendo 1 el más importante y 3 el menos importante.

Buena atención.	1	2	3
Rapidez.	1	2	3
Precios.	1	2	3
Ubicación.	1	2	3
Calidad en el servicio.	1	2	3

6. ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por cada uno de estos servicios?

<input type="radio"/> ABC Frenos	15 a 30_____	31 a 45_____
<input type="radio"/> ABC de motor	35 a 45_____	46 a 55_____
<input type="radio"/> Reparación de Motor	800 a 1000__	1001 a 1200__
<input type="radio"/> Suspensión	150 a 200_____	201 a 520_____
<input type="radio"/> Pintura Completa	400 a 500_____	600 a 800_____
<input type="radio"/> Lavado de auto	8 a 10 _____	11 a 12_____
<input type="radio"/> Cambio de aceite	25 a 35_____	36 a 45_____
<input type="radio"/> Alineación	8 a 10 _____	11 a 12_____
<input type="radio"/> Balanceo	5 a 7 _____	8 a 10_____
<input type="radio"/> Enllantaje	5 a 7 _____	8 a 10_____
<input type="radio"/> Servicio eléctrico	15 a 25_____	25 a 35_____

7. ¿Le gustaría que este tipo de empresa “Complejo Automotriz este ubicado en la Av. 10 de Agosto y Ricardo Muñoz (sector Virgen de Bronce)?

SI _____

NO _____

Gracias por su colaboración.

ANEXO 2

PROYECCION DE LA DEMANDA.

AÑOS	TAMAÑO PARQUE AUTOMOTOR (Y)	DESVIACION AÑOS (X)	X*Y	X^2	TENDENCIA POBLACION (T)
2007	29874	-2	-59748	4	30209
2008	40867	-1	-40867	1	41035
2009	51489	0	0	0	51860
2010	65272	1	65272	1	62686
2011	71799	2	143598	4	73511
	259301		108255	10	

PROYECCION		
AÑOS	DESVIACION	PROYECCION
2012	3	84.337
2013	4	95.162
2014	5	105.988
2015	6	116.813
2016	7	127.639
2017	8	138.465
2018	9	149.290
2019	10	160.116
2020	11	170.941
2021	12	181.767

ANEXO 3

PROYECCION DE LA INFLACION

AÑOS	TAMAÑO PARQUE AUTOMOTOR (Y)	DESVIACION AÑOS (X)	X*Y	X^2	TENDENCIA POBLACION (T)
2006	3,30	-2	-7	4	3,04
2007	2,28	-1	-2	1	3,38
2008	4,29	0	0	0	3,73
2009	5,20	1	5	1	4,07
2010	3,56	2	7	4	4,41
	19		3	10	

PROYECCION		
AÑOS	DESVIACION	INFLACION PROYECTADA
2	3	4,76
3	4	5,10
4	5	5,45
5	6	5,79
6	7	6,13
7	8	6,48
8	9	6,82
9	10	7,17
10	11	7,51

ANEXO 4

INVENTARIO DE ACCESORIOS PARA VEHICULO.

INVENTARIO				
ACCESORIOS	PRECIO UNITARIO	VOLUMEN MENSUAL	COSTO	TOTAL COSTO DE INVENTARIO
PLUMAS	7	48	4,9	235,2
NEBLINEROS	12	14	8,4	117,6
HALOGENOS	25	18	17,5	315
ALARMAS	30	14	21	294
FORROS DE VOLANTE	5	27	3,5	94,5
TAPACUBOS	22	27	15,4	415,8
AMBIENTALES	4	83	2,8	232,4
ABRILLANTADORES	5	14	3,5	49
PEDALES	10	22	7	154
MOQUETAS	22	27	15,4	415,8
TOTAL				2323

ANEXO 5

INGRESOS

SERVICIO	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5	AÑO 6	AÑO 7	AÑO 8	AÑO 9	AÑO 10
ABC Frenos	54080	64587	76363	89382	104015	120323	138372	159630	183045	208605
ABC de motor.	42120	50300	59475	69615	81010	93717	107771	124331	142575	162479
Reparación de Motor	53900	64371	77125	90275	105052	121526	138459	159735	176323	193357
Suspensión.	54080	64587	76365	89385	104017	120330	138376	158898	182212	207651
Pintura completa	30870	36867	43397	50796	59648	69001	78616	89856	104002	119640
Lavado	14560	17395	20468	23957	27874	32238	37233	42767	48924	55919
Cambio de aceite	32604	38937	46034	53883	62706	72531	83415	95557	109337	124994
Alineación	7488	8942	10576	12379	14342	16588	19171	21967	25132	28739
Balanceo	4992	5966	7053	8255	9558	11002	12657	14504	16598	18980
Enllantaje	4056	4847	5731	6707	7766	8939	10284	11784	13486	15421
Revisión completa	15600	18632	22028	25783	30006	34713	39546	44777	50868	57969
PLUMAS	3640	4421	5173	6012	6950	8005	9204	10616	12284	14257
NEBLINEROS	1248	1346	1458	1583	1725	1904	2108	2342	2611	2919
HALOGENOS	3900	4290	4735	5243	5823	6489	7254	8137	9070	10140
ALARMAS	3120	3547	3951	4416	4952	5572	6288	7120	8088	9217
FORROS DE VOLANTE	1300	1560	1827	2123	2456	2842	3297	3837	4481	5253
TAPACUBOS	5720	6502	7177	7946	8827	9838	10999	12335	13881	15671
AMBIENTALES	3744	4314	5045	5864	6781	7805	8965	10273	11763	13451
ABRILLANTADORES	520	589	650	719	800	892	996	1117	1256	1419
PEDALES	2080	2354	2622	2930	3286	3695	4170	4767	5491	6316
MOQUETAS	5720	6293	6946	7690	8624	9702	10951	12399	14085	16053
TOTAL	345342	410647	484196	564945	656218	757651	868133	996751	1135511	1288453

ANEXO 6

ROL DE PAGOS.

Puesto	Salario Unificado	Horas Extras	Aporte Personal	Liquido Pagar	Aporte Patronal	Aporte Iece	Aporte Cncfp	Fondos Reserva	XIII Sueldo	XIV Sueldo	Vacaciones	Total Beneficios
Gerente	400	67	37	429	45	2	2	33	33	23	17	155
Supervisor	350	58	33	376	39	2	2	29	29	23	15	139
Contador	370	62	35	397	41	2	2	31	31	23	15	145
Mecánico	320	53	30	343	36	2	2	27	27	23	13	129
Latonero	320	53	30	343	36	2	2	27	27	23	13	129
Lavador	270	45	25	290	30	1	1	22	23	23	11	113
Electricista	320	53	30	343	36	2	2	27	27	23	13	129
Alineador	320	53	30	343	36	2	2	27	27	23	13	129
Cajero	300	50	28	322	33	2	2	25	25	23	13	122
Asistente M.	285	48	27	306	32	1	1	24	24	23	12	117
Asistente M.	285	48	27	306	32	1	1	24	24	23	12	117
Asistente M.	285	48	27	306	32	1	1	24	24	23	12	117
Asistente L.	285	48	27	306	32	1	1	24	24	23	12	117
Asistente L.	285	48	27	306	32	1	1	24	24	23	12	117
Asistente L.	285	48	27	306	32	1	1	24	24	23	12	117
Asistente L.	285	48	27	306	32	1	1	24	24	23	12	117
Asistente E.	285	48	27	306	32	1	1	24	24	23	12	117
Asistente A.	285	48	27	306	32	1	1	24	24	23	12	117
TOTAL	5535	923	518	5940	617	28	28	461	461	422	231	2248

ANEXO 7

FLUJOS DE EFECTIVO

AÑOS	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
INGRESOS		345342	413018	489663	575301	672468	781452	900457	1039610	1190203	1356398
COSTO DE VENTAS		214166	256505	304836	358292	419330	487817	562967	651381	746750	852511
UTILIDAD BRUTA		131176	156513	184827	217009	253138	293635	337491	388229	443453	503887
GASTOS ADMINISTRATIVOS		17481	20960	22169	23526	25046	26750	28665	30814	33234	35958
GASTOS POR DEPRECIACION		10613	10613	10613	9587	9587	9587	9587	9587	9587	9587
GASTOS DE VENTAS		5801	6649	7027	7451	7926	8458	9056	9728	10484	11336
GASTOS OPERATIVOS		77999	89280	94331	99997	106345	113461	121455	130431	140536	151913
GASTOS FINANCIEROS		6500	5898	4489	2890	1073	0	0	0	0	0
TOTAL GASTOS		118395	133399	138629	143450	149978	158256	168762	180560	193841	208794
UTILIDAD OPERATIVA		12781	23113	46198	73559	103161	135378	168728	207669	249612	295093
15% UTILIDAD TRABAJADOR		1917	3467	6930	11034	15474	20307	25309	31150	37442	44264
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS		10864	19646	39268	62525	87686	115071	143419	176518	212170	250829
25% IMPUESTO RENTA		2716	4912	9817	15631	21922	28768	35855	44130	53042	62707
UTILIDAD NETA		8148	14735	29451	46894	65765	86304	107564	132389	159127	188122
PAGO PRESTAMO		8440	10400	11809	13408	15224	0	0	0	0	0
ADICION DE LA DEPRECIACION		10613	10613	10613	9587	9587	9587	9587	9587	9587	9587
FLUJO DE EFECTIVO NETO		10321	14948	28256	43073	60128	95890	117151	141976	168714	197708
INVERSIONES FIJAS	-84449										
INVERSIONES DIFERIDAS	-51844										
INVERSION CAPITAL TRABAJO	-14445										
FLUJO NETO	-150738	10321	14948	28256	43073	60128	95890	117151	141976	168714	197708

