



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

PLAN DE TRABAJO DE GRADO

TEMA:

ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE: MANTENIMIENTO, LUBRICACIÓN Y LAVADO AUTOMOTRIZ EN EL CANTÓN URCUQUÍ PROVINCIA DE IMBABURA.

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERAS EN
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA (CPA)**

AUTORAS: Diana Janeth Anrango Anrango

Olga Griselda Guerra Cachiguango

DIRECTOR: Ing. Marcelo Vallejos

IBARRA – ECUADOR

RESUMEN EJECUTIVO

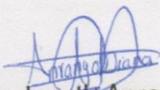
El presente proyecto se ha realizado con el fin de establecer la factibilidad para la implementación de una empresa de servicios de mantenimiento, lubricación y lavado automotriz en la ciudad de Urcuquí, Cantón Urcuquí provincia de Imbabura , en el presente estudio se realizó un diagnóstico situacional en el cual se conoce los aspectos relacionados con el área de influencia del proyecto, por lo que se concluyó que las condiciones comerciales y sociales son propicias para seguir con el mismo, en segundo lugar se procedió a realizar el marco teórico el cual sustenta las bases científicas de la investigación. El estudio de mercado ayudó a determinar la oportunidad de brindar este servicio, ya que debido a la escasa oferta y a la gran demanda en el sector, el desarrollar este servicio significa obtener resultados muy favorables. En el estudio técnico se determinó la macro y micro localización analizando aspectos principales que podrían afectar la realización del proyecto a fin de buscar soluciones para contrarrestar cualquier problema que se presente, además en este apartado se estableció un presupuesto en donde se indicó la mano de obra, infraestructura, maquinaria y tecnología, materiales y suministros de operación y demás gastos de la nueva empresa. El estudio económico financiero ayudó a determinar la factibilidad económica para operar, para esto fue necesario calcular indicadores financieros como el VAN, TIR, Costo Beneficio y tiempo de recuperación de la inversión. Más adelante se describió aspectos funcionales y de organización de la empresa de servicios tales como: misión, visión, principios y valores, políticas, funciones, estrategias de Marketing. En lo que tiene que ver con los impactos el proyecto tiene impactos positivos en el ámbito económico, social, y ambiental. Para finalizar se ha redactado conclusiones y recomendaciones a las que se ha llegado, después de efectuar todas la etapas de la investigación. La nueva empresa de servicios contribuirá al desarrollo del sector, ya que ayudará a la generación de nuevas oportunidades de trabajo, brindando así un sustento económico para sus familias.

ABSTRACT

This Project was carried out to establish the feasibility of implementing a service of maintenance, lubrication and automotive cleaning Urcuquí City, province of Imbabura, in this study a situational analysis was performed on which is known aspects of the area of influence of the project, so it was concluded that commercial and social conditions are conducive to stick with the same, secondly proceeded to make the theoretical framework which underpins the scientific basis research. Market research helped determine the opportunity to provide this service, since due to tight supply and strong demand in the sector, developing this service means getting very favorable results. The technical study determined the macro and micro localization analyzing main aspects that could affect the project to find solutions to counteract any problems that arise also in this section is a budget where labor is indicated established, infrastructure, machinery and technology, materials and operating supplies and other expenses of the new company. The financial economic study helped determine the economic feasibility to operate, so it was necessary to calculate financial indicators such as NPV, IRR, Cost Benefit and recovery time of investment. Mission, vision, principles and values, policies, functions, strategies marketing: Later functional and organizational services company such as aspects described. In what has to do with the impact, the project has positive impacts on economic, social, and environmental fields. To end is drawn conclusions and recommendations that have been reached, after making all stages of the investigation. The new service will contribute to the development of the sector, as it will help to generate new employment opportunities, providing economic support for their families.

AUTORÍA

Nosotras, Diana Janeth Anrango Anrango, portadora de la cédula de ciudadanía N° 100417675-4 y Olga Griselda Guerra Cachiguango, portadora de la cédula de ciudadanía N° 040155872-1, declaramos bajo juramento que el presente trabajo es de nuestra total autoría "ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE: MANTENIMIENTO, LUBRICACIÓN Y LAVADO AUTOMOTRIZ EN EL CANTÓN URCUQUÍ PROVINCIA DE IMBABURA", y que no ha sido previamente presentado para ningún grado, ni calificación profesional, además se han respetado las diferentes fuentes bibliográficas que se incluye en este documento.


Diana Janeth Anrango Anrango

C.I. 100417675-4


Olga Griselda Guerra Cachiguango

C.I. 040155872-1

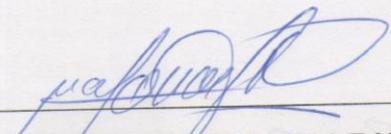
CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR

En mi calidad de Director del Trabajo de Grado presentado por las Egresadas de la carrera de Contabilidad y Auditoría CPA: Diana Janeth Anrango Anrango y Olga Griselda Guerra Cachiguango para optar por el Título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría C.P.A. cuyo tema es autoría **“ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE: MANTENIMIENTO, LUBRICACIÓN Y LAVADO AUTOMOTRIZ EN EL CANTÓN URCUQUÍ PROVINCIA DE IMBABURA”**.

Considero que el presente trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe. En la ciudad de Ibarra a los...del mes de Febrero del 2015

del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En nuestra condición de autoras, nos reservamos los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribimos este documento en el momento que hacemos la entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.



ING. COM. MARCELO VALLEJOS

C.I 100181382-1

DIRECTOR

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

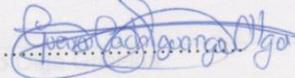
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERISDAD TÉCNICA DEL NORTE

Nosotras, Diana Janeth Anrango Anrango, Olga Griselda Guerra Cachiguango, con cédulas de ciudadanía N° 100417675-4, y 040155872-1 manifestamos nuestra voluntad de cederle a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículo 4, 5 y 6 en calidad de autoras del trabajo de grado denominado autoría "ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE: MANTENIMIENTO, LUBRICACIÓN Y LAVADO AUTOMOTRIZ EN EL CANTÓN URCUQUÍ PROVINCIA DE IMBABURA", que ha sido desarrollado para optar por el Título de INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA, en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente lo derechos cedidos anteriormente.

En nuestra condición de autoras, nos reservamos los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribimos este documento en el momento que hagamos la entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

TELÉFONO FIJO:	TELÉFONO MÓVIL: 0997054028
----------------	----------------------------

DATOS DEL CONTACTO

CÉDULA DE: 040155872-1	CÉDULA DE: 040155872-1
(Firma): 	(Firma): 
Nombre: Diana Janeth Anrango Anrango	Nombre: Olga Griselda Guerra Cachiguango
Cédula: 100417675-4	Cédula: 040155872-1

TELÉFONO FIJO:	TELÉFONO MÓVIL: 0986800398
----------------	----------------------------

Ibarra, a los días del mes de....del 2015



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
ECONÓMICAS

BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA
UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

La Universidad Técnica del Norte dentro del proyecto Repositorio Digital Institucional, determinó la necesidad de disponer de textos completos en formato digital con la finalidad de apoyar los procesos de investigación, docencia y extensión de la Universidad.

Por medio del presente documento, dejo sentada mi voluntad de participar en este proyecto, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DEL CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	100417675-4		
APELLIDOS Y NOMBRES:	Anrango Anrango Diana Janeth		
DIRECCIÓN:	Cantón Urcuquí Comuna Armas Tola		
EMAIL:	dianyanrango@yahoo.es		
TELÉFONO FIJO:		TELÉFONO MÓVIL:	0997054028

DATOS DEL CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	040155872-1		
APELLIDOS Y NOMBRES:	Guerra Cachiguango Olga Griselda		
DIRECCIÓN:	Cantón Cayambe Barrio Santo Domingo de Guzmán		
EMAIL:	grisseld8@hotmail.com		
TELÉFONO FIJO:		TELÉFONO MÓVIL:	0988860398

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO, LUBRICACIÓN Y LAVADO AUTOMOTRIZ.
AUTORAS:	Anrango Diana; Guerra Olga
FECHA:	2015-11-24
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	Ingeniería en Contabilidad y Auditoría CPA
ASESOR/ DIRECTOR:	Ing. Com. Marcelo Vallejo

2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Nosotras, Diana Janeth Anrango Anrango y Olga Griselda Guerra Cachiguango, con cédula de ciudadanía N° 100417675-4 y 040155872-1 en calidad de autoras y titulares de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hacemos entrega del ejemplar respectivo en forma digital y autorizamos a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión; en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo 144.

3. CONSTANCIA

Las autoras manifiestan que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es original y que es el titular de los derechos patrimoniales, por lo que asume la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

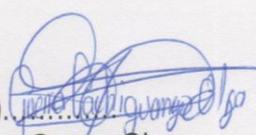
lbarra, a los.....días del mes de febrero del 2015

EL AUTOR

(Firma) 

Nombre: Anrango Diana

C.I.: 10417675-4

(Firma) 

Nombre: Guerra Olga

C.I.: 040155872-1

Facultado por resolución del Consejo Universitario _____

DEDICATORIA

El presente trabajo dedicamos de manera muy especial a nuestros padres, por apoyarnos en todo momento y por ser nuestra motivación para superarnos personalmente y profesionalmente, que a pesar de los obstáculos y con la bendición de Dios hemos culminado nuestra meta anhelada.

A todos quienes estuvieron con nosotras en todo instante brindándonos apoyo, paciencia y cariño.

Diany Anrango.

Olgui Guerra.

AGRADECIMIENTO

Queremos agradecer a Dios, por la vida y por brindarnos fortaleza y sabiduría, para culminar nuestros estudios superiores, como también desarrollar el presente proyecto. A nuestros padres, por darnos la oportunidad de culminar con una etapa de nuestra vida, que con sacrificio y fe nos han guiado por el buen camino.

De igual manera, agradecemos a la Universidad Técnica del Norte por permitirnos, durante cinco años ser parte de ella, tiempo en el que nos ha enseñado a volar alto con grandes sueños, y que a través de sus catedráticos hemos obtenido valiosos conocimientos para defendernos profesionalmente y con ética.

Y a todos, por formar parte de nuestra vida que, de una u otra forma hemos compartido y aprendido valores que siempre los compartiremos con quienes necesiten de nosotras.

Diany Anrango

Olqui Guerra

PRESENTACIÓN

El presente emprendimiento se basa en la implementación de una empresa de servicios de mantenimiento, lubricación y lavado automotriz en la ciudad de Urcuquí, cantón del mismo nombre, provincia de Imbabura, las características de ubicación y bondades climáticas hacen que esta propuesta sea viable. El presente proyecto está conformado por siete capítulos que se detallan a continuación.

En el Capítulo I contiene lo referente al diagnóstico geográfico situacional donde se recaba y resalta los aspectos más relevantes del Cantón Urcuquí, como sitio de interés para la implementación de la propuesta de la creación de una empresa de servicios de mantenimiento, lubricación y lavado automotriz.

En el Capítulo II se exponen las bases teóricas y científicas que permitirán conocer conceptos básicos de temas referentes al proyecto, en donde también se realizarán citas bibliográficas como fuentes de información y análisis de las mismas.

En el Capítulo III del desarrollo del proyecto se contempla el estudio de mercado, en el cual se determinó que existe demanda potencial a satisfacer, ya que en el lugar no se brinda el servicio de mantenimiento, lubricación y lavado automotriz.

En el Capítulo IV se realiza el estudio técnico del proyecto, en el cual se establece la correcta ubicación de la empresa, los servicios que ofrecerá la misma, el requerimiento de infraestructura, de activos, de personal y de materiales e insumos necesarios para el correcto funcionamiento de la empresa.

En el Capítulo V se presenta el estudio financiero en el que se identifica la estructura de la inversión y del financiamiento, así también los costos, los gastos y la inversión que el proyecto requiera para su ejecución, éstos

serán de mucha utilidad para realizar estados financieros proforma. Entre ellos, el Estado de Situación Financiera, Estado de Pérdidas y Ganancias, Estado de Flujo de Efectivo y el Estado de Cambios en el Patrimonio, necesarios para determinar la rentabilidad del proyecto una vez que se realice el análisis de los indicadores de evaluación como: Valor Actual Neto, Tasa Interna de Retorno, Relación Costo Beneficio y Período de Recuperación de la Inversión y así poder determinar desde el punto de vista financiero, la factibilidad del mismo.

En el Capítulo VI se presenta la estructura organizacional de la empresa de servicios de mantenimiento, lubricación y lavado automotriz, se establecen las normas legales, el manejo administrativo y todos los requerimientos administrativos que requiere el nuevo proyecto. Estos aspectos relevantes fueron considerados como elementos importantes para el diseño de la propuesta a ejecutar.

En el Capítulo VII se establecen los posibles impactos que tendrá la realización de este proyecto en el aspecto social, económico y ambiental.

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN EJECUTIVO	ii
ABSTRACT	iii
AUTORÍA	iv
CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR	v
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE U.T.N.	vi
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE U.T.N.....	vii
DEDICATORIA	x
AGRADECIMIENTO	xi
PRESENTACIÓN.....	xii
ÍNDICE GENERAL.....	xiv
ÍNDICE DE CUADROS.....	xxiii
INDICE DE ILUSTRACIONES	xxiii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xxiv
ÍNDICE DE TABLAS	xxiv
JUSTIFICACIÓN.....	xxviii
OBJETIVO GENERAL	xxviii
OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	xxviii
METODOLOGÍA	xxix
CAPÍTULO I.....	30
DIAGNÓSTICO SITUACIONAL	30
Antecedentes	30
Objetivos.....	31
Objetivo general.....	31
Objetivos específicos.....	31
Matriz de Relación Diagnóstica.....	32
Mecánica Operativa	33
Técnicas e instrumentos.....	33
Información secundaria.....	33

Análisis de Variables Diagnóstica	33
Ubicación geográfica.	33
Aspectos demográfico.	34
Educación.	34
Salud.	35
Vivienda.	35
Viabilidad	35
Actividades económicas.	36
Sector agropecuario.....	36
La ganadería.....	36
Turismo.	36
Sector Empresarial Automotriz	37
Determinación de Aliados, Oponentes, Oportunidades y Riesgos.....	39
Aliados.	39
Oponentes.	40
Oportunidades.	40
Riesgos.	40
Encuestas realizadas a las personas del Cantón Urcuquí para determinar la factibilidad del proyecto.....	41
Identificación de la Oportunidad de la Inversión	45
CAPÍTULO II.....	46
MARCO TEÓRICO	46
Empresa	46
Persona Jurídica	46
Servicio	46
Calidad del servicio.....	46
Principios en los que descansa la calidad del servicio.....	47
Compañía	47
Requisitos generales para la constitución de una compañía de responsabilidad limitada.	48
Compañía de Responsabilidad Limitada	49

Derechos, Obligaciones y Responsabilidades de los socios.	50
Obligaciones.	51
De la forma del contrato.....	52
Obligaciones de la Compañía con el personal.....	52
Obligaciones de la Compañía con el SRI	52
Obligaciones tributarias.	52
Requisitos para obtener el RUC.	55
Sociedades.	55
Obligaciones de la compañía con la Ley de Régimen Tributario Interno.	55
Requisitos y Condiciones para Obtener un Crédito	56
Crédito comercial.	56
Requisitos.	56
Condiciones de crédito.	56
Mantenimiento Automotriz	56
Radiador.	57
El embrague.....	57
Lubricación.....	58
Lavado Automotriz	58
Estudio de Mercado	59
Mercado.	60
Producto.	60
Publicidad.	60
Precio.	60
Oferta.	61
Demanda.	61
Comercialización.....	61
Plaza.	61
Promoción.	62
Estudio Técnico	62
Tamaño del proyecto.	62
Localización de proyecto.	63
Ingeniería del proyecto.	63

Estudio Financiero	63
Gastos operacionales.	64
Ingresos.	64
Egresos.	64
Presentación de los estados financieros.....	65
Definición.	65
Objetivos.	65
Clase de estados financieros.	65
Estado de situación financiero.	65
Estado de pérdidas y ganancias.	66
Estado flujo de efectivo.....	66
Estado de cambios en el patrimonio.	66
Evaluación Financiera.....	66
Estructura Organizacional.....	68
Misión.	68
Visión.	69
Estrategias.	69
Políticas.	69
Principios.	69
Organigramas.	70
Impactos	70
CAPÍTULO III	71
ESTUDIO DE MERCADO.....	71
Presentación.....	71
Objetivos del Estudio de Mercado	72
Objetivo general.....	72
Objetivos específicos.....	72
Matriz De Mercado.....	73
Identificación del Servicio y del Producto.....	74
Servicio.	74
Servicio de mantenimiento.....	74

Servicio de lubricación.....	75
Servicio de lavado automotriz.....	76
Producto.	77
Mercado Meta.....	78
Segmentación de mercado.....	78
Edad.	78
Género.	78
Mecánica Operativa.....	79
Identificación de la población.....	79
Determinación del tamaño de la muestra.	79
Fórmula para el cálculo de la muestra.....	79
Aplicación de la fórmula para determinar el tamaño de la muestra es:....	80
Resultado obtenido.....	80
Técnicas e Instrumentos.....	80
Información primaria.....	80
Tabulación y Análisis de la Información.....	81
Entrevistas.....	95
Entrevistas realizadas a propietarios de empresas o talleres que ofrecen servicios de mantenimiento, lubricación y lavado automotriz para vehículos de la ciudad de Ibarra provincia de Imbabura.....	95
Entrevistas realizadas a propietarios de empresas o talleres que ofrecen servicios de mantenimiento, lubricación y lavado automotriz para vehículos de la ciudad de Ibarra provincia de Imbabura.....	97
Entrevistas realizadas a propietarios de empresas o talleres que ofrecen servicios de mantenimiento, lubricación y lavado automotriz para vehículos de la ciudad de Ibarra provincia de Imbabura.....	99
Análisis de las Entrevistas.....	101
Análisis y Proyección de la Demanda.....	102
Análisis de la demanda.....	102
Proyección de la demanda.....	106
Demanda proyectada por servicios.....	107
Análisis y Proyección de la Oferta.....	110

Empresas que ofrecen el servicio de mantenimiento, lubricación y lavado automotriz en la ciudad de Ibarra.....	111
Proyección de la oferta.	112
Proyección de la oferta por servicio.	112
Estimación de la Demanda Potencial a Satisfacer.....	114
Estimación de la demanda potencial a satisfacer por servicio.	114
Demanda a Captar por el Proyecto.....	115
Demanda a captar por servicio.	115
Precios	116
Análisis de precios por servicios.	116
Estrategias de Marketing	118
Estrategia para el servicio.....	118
Estrategia para el precio.	119
Estrategia para la comercialización.	119
Estrategia para la promoción y publicidad.	119
Conclusiones del Estudio de Mercado.....	119
CAPÍTULO IV.....	121
ESTUDIO TÉCNICO.....	121
Tamaño del Proyecto.....	121
Localización del Proyecto	121
Macro localización.	121
Provincia de Imbabura.....	122
Cantón Urcuquí.....	122
Micro localización.....	123
Ingeniería del Proyecto	124
Flujo grama de procesos.	124
Simbología.	128
Infraestructura.....	128
Diseño de las instalaciones y planta.....	128
Área administrativa.	129
Área comercial.....	129

Área de bodega.	129
Área de taller.	129
Área de estacionamiento vehicular.	130
Garita seguridad.	130
Baños.	130
Diseño de las instalaciones.	131
Tecnología y Maquinarias	132
Presupuesto Técnico	132
Inversiones.	132
Inversión fija.....	132
Infraestructura civil.....	133
Equipo de oficina.	134
Equipo de computación.	135
Muebles y enseres.....	136
Maquinaria.	137
Herramientas.	137
Resumen de inversiones fijas.	138
Capital de Trabajo.....	139
Gastos de operación.....	139
Insumos.	139
Talento Humano Requerido.....	140
Gastos administrativos.....	141
Gastos de operación.....	141
Gastos de venta.....	142
Resumen del Capital de Trabajo.....	142
Inversión del proyecto.	143
Financiamiento.....	143
CAPÍTULO V.....	144
ESTUDIO FINANCIERO	144
Introducción	144
Determinación de Ingresos Proyectados	144

Determinación de Egresos Proyectados.....	145
Gastos operacionales.	147
Talento humano.....	147
Gastos operacionales.	149
Resumen de gastos operacionales.....	150
Gastos administrativos.....	150
Gasto de ventas.....	150
Gastos de constitución.....	151
Gastos Financieros.....	151
Amortización del financiamiento.	152
Gastos de Depreciación.....	153
Resumen de Egresos Proyectados.....	154
Estados Financieros	154
Estado de situación financiera inicial.	154
Estado de resultados proyectado.....	155
Flujo de Efectivo	156
Evaluación Financiera.....	157
Determinación del costo de oportunidad y tasa de redescuento.	157
Valor actual neto (VAN)	158
Tasa interna de retorno.....	159
Costo beneficio.	160
Periodo de recuperación de la inversión.....	161
Punto de equilibrio.	162
Resumen de los Evaluadores Financieros.....	163
Conclusiones del Estudio Financiero	163
CAPÍTULO VI.....	165
PROPUESTA ESTRATÉGICA.....	165
La Empresa.....	165
Nombre y razón social.	165
Slogan.	165
Logo.	165

Conformación jurídica.....	166
Base filosófica.....	167
Misión.....	168
Visión.....	168
Principios y Valores Institucionales.....	168
Principios.....	168
Valores.....	168
Políticas.....	169
Estrategias de la empresa “Multiservicios Urcuquí”.....	169
Estructura Organizacional.....	169
Puestos y funciones.....	171
CAPITULO VII.....	180
IMPACTOS DEL PROYECTO.....	180
Impacto Social.....	181
Impacto Económico.....	182
Impacto Ambiental.....	183
CONCLUSIONES.....	185
RECOMENDACIONES.....	187
BIBLIOGRAFÍA.....	188
LINCOGRAFÍA.....	192
ANEXOS.....	195
ANEXO 1.- ENCUESTA.....	196
ANEXO 2.- ENCUESTA A PROPIETARIOS.....	201
ANEXO 3.- ENTREVISTA.....	202
ANEXO 4.- IMPUESTO PREDIAL.....	203

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro No. 1 Marca de productos	77
Cuadro No. 2 Estado de situación financiera inicial	155
Cuadro No. 3 Junta general de socios	171
Cuadro No. 4 Funciones gerente general.	171
Cuadro No. 5 Funciones secretaria	172
Cuadro No. 6 Funciones contador	173
Cuadro No. 7 Funciones cajera	174
Cuadro No. 8 Funciones vendedor	175
Cuadro No. 9 Funciones bodeguero	176
Cuadro No. 10 Funciones jefe de taller.....	177
Cuadro No. 11 Funciones operario	178
Cuadro No. 12 Funciones Guardia de seguridad.....	179

INDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración No. 1 Ubicación Geográfica.....	33
Ilustración No. 2 Mantenimiento de vehículos	57
Ilustración No. 3 Lubricación en el motor	58
Ilustración No. 4 Lavado del vehículo	59
Ilustración No. 5 Servicio de mantenimiento	74
Ilustración No. 6 Servicio de lubricación	75
Ilustración No. 7 Servicio de lavado automotriz	76
Ilustración No. 8 Mapa Provincia de Imbabura	122
Ilustración No. 9 Mapa Cantón Urcuquí	122
Ilustración No. 10 Mapa de micro localización	124
Ilustración No. 11 Flujo grama Servicio	125
Ilustración No. 12 Flujo grama del servicio de lubricación lavado automotriz	126
Ilustración No. 13 Flujo grama del servicio de mantenimiento automotriz	127

Ilustración No. 14 Simbología	128
Ilustración No. 15 Diseño de las instalaciones	131
Ilustración No. 16 Tecnología y Maquinarias	132
Ilustración No. 17 Logo de la empresa	166
Ilustración No. 18 Organigrama Organizacional	170

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico No. 1 Vehículo.....	41
Gráfico No. 2 Existencia del servicio.....	42
Gráfico No. 3 Lugar de consumo	43
Gráfico No. 4 Aceptación	44
Gráfico No. 5 Tipo de vehículo.....	82
Gráfico No. 6 Motor del Vehículo.....	83
Gráfico No. 7 Competencia.....	84
Gráfico No. 8 Frecuencia de lavado.....	85
Gráfico No. 9 Cambio de aceite	86
Gráfico No. 10 Kilometraje diésel.....	87
Gráfico No. 11 Kilometraje gasolina.....	88
Gráfico No. 12 Mantenimiento del vehículo	89
Gráfico No. 13 Problema	90
Gráfico No. 14 Servicios	91
Gráfico No. 15 Horario de atención.....	92
Gráfico No. 16 Lubricación y Lavado automotriz	93
Gráfico No. 17 Publicidad	94
Gráfico No. 18 Servicio de Mantenimiento Automotriz.....	108
Gráfico No. 19 Servicio de Lubricación Automotriz.....	109
Gráfico No. 20 Servicio de Lavado Automotriz	110

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla No. 1. Matriz de Relación Diagnóstica	32
Tabla No. 2. Empresas que ofrecen el servicio de lubricación en Ibarra .	38
Tabla No. 3. Empresas que ofrecen el servicio de lavado automotriz en Ibarra	39
Tabla No. 4. Vehículo	41
Tabla No. 5. Existencia del servicio	42
Tabla No. 6. Lugar de consumo.....	43
Tabla No. 7. Aceptación.....	44
Tabla No. 8. Matriz de Mercado.....	73
Tabla No. 9. Tipo de vehículo	82
Tabla No. 10. Motor del vehículo	83
Tabla No. 11. Competencia	84
Tabla No. 12. Frecuencia de lavado	85
Tabla No. 13. Cambio de aceite.....	86
Tabla No. 14. Kilometraje diésel	87
Tabla No. 15. Kilometraje gasolina	88
Tabla No. 16. Mantenimiento del vehículo.....	89
Tabla No. 17. Problema	90
Tabla No. 18. Servicios.....	91
Tabla No. 19. Horario de atención	92
Tabla No. 20. Lubricación y Lavado automotriz	93
Tabla No. 21. Publicidad.....	94
Tabla No. 22. Aceptación del Proyecto.....	104
Tabla No. 23. Demanda del servicio de mantenimiento.....	104
Tabla No. 24. Demanda en función del servicio.....	105
Tabla No. 25. Demanda del servicio de lavado	106
Tabla No. 26. Parámetros para proyectar la demanda	107
Tabla No. 27. Mantenimiento automotriz	107
Tabla No. 28. Lubricación automotriz	108
Tabla No. 29. Lavado Automotriz.....	109

Tabla No. 30. Oferta del servicio de Mantenimiento Automotriz	111
Tabla No. 31. Oferta del servicio de Lubricación Automotriz	111
Tabla No. 32. Oferta del servicio de Lavado Automotriz.....	111
Tabla No. 33. Mantenimiento Automotriz.....	112
Tabla No. 34. Lubricación Automotriz	113
Tabla No. 35. Lavado Automotriz.....	113
Tabla No. 36. Mantenimiento Automotriz.....	114
Tabla No. 37. Lubricación Automotriz	114
Tabla No. 38. Lavado Automotriz.....	114
Tabla No. 39. Servicio de Mantenimiento	115
Tabla No. 40. Servicio de Lubricación	116
Tabla No. 41. Servicio de Lavado Automotriz.....	116
Tabla No. 42. Servicio de Mantenimiento, Lubricación y Lavado Automotriz.....	117
Tabla No. 43. Servicio de Mantenimiento	117
Tabla No. 44. Servicio de Lubricación	117
Tabla No. 45. Servicio de Lavado Automotriz.....	117
Tabla No. 46. Inversión del Terreno.....	133
Tabla No. 47. Obra Civil.....	133
Tabla No. 48. Equipo de oficina	134
Tabla No. 49. Equipo de computación	135
Tabla No. 50. Muebles y enseres	136
Tabla No. 51. Maquinaria.....	137
Tabla No. 52. Herramientas.....	138
Tabla No. 53. Inversiones Fijas.....	139
Tabla No. 54. Gasto insumos	140
Tabla No. 55. Gasto Talento Humano	140
Tabla No. 56. Talento humano área administrativa	141
Tabla No. 57. Gastos servicios básicos	141
Tabla No. 58. Gasto Insumos Indirectos.....	142
Tabla No. 59. Gastos de Venta.....	142
Tabla No. 60. Capital de Trabajo	143

Tabla No. 61. Inversión del proyecto	143
Tabla No. 62. Financiamiento	143
Tabla No. 63. Determinación de ingresos proyectados	145
Tabla No. 64. Determinación de Egresos Proyectados	146
Tabla No. 65. Proyección de insumos	147
Tabla No. 66. Datos históricos del salario mínimo en Ecuador.....	148
Tabla No. 67. Proyección Talento humano operativo	148
Tabla No. 68. Proyección servicios básicos.....	149
Tabla No. 69. Proyección insumos	149
Tabla No. 70. Resumen proyección gastos operacionales	150
Tabla No. 71. Sueldos y beneficios.....	150
Tabla No. 72. Gasto publicidad.....	151
Tabla No. 73. Gastos de constitución	151
Tabla No. 74. Gasto Interés.....	151
Tabla No. 75. Tabla de amortización	152
Tabla No. 76. Gasto depreciación.....	153
Tabla No. 77. Resumen de egresos proyectados	154
Tabla No. 78. Estado de resultados proyectado	156
Tabla No. 79. Flujo de efectivo	157
Tabla No. 80. Costo de oportunidad	157
Tabla No. 81. Valor actual Neto	158
Tabla No. 82. Flujos de ingresos y egresos actualizados	161
Tabla No. 83. Periodo de Recuperación de la Inversión.....	162
Tabla No. 84. Punto de equilibrio.....	163
Tabla No. 85. Resumen evaluación financiera	163
Tabla No. 86. Conformación jurídica.....	167
Tabla No. 87. Valoración de impactos	180
Tabla No. 88. Matriz de Impacto Social	181
Tabla No. 89. Matriz de impacto económico.....	182
Tabla No. 90. Matriz impacto ambiental.....	183

JUSTIFICACIÓN

El presente contenido de investigación es de gran importancia, porque el tema de la creación de una empresa de servicios de mantenimiento, lubricación y lavado automotriz forma parte de las personas que disponen de un vehículo que día a día lo utilizan para diversas actividades y por ende el mismo requiere de mantenimiento. Esta propuesta se la ejecutará en el cantón Urcuquí debido a la escasez de este servicio, lo cual generará la necesidad de crear una empresa que satisfaga las necesidades de sus habitantes en donde puedan recibir dicho servicio a precio cómodo y de acuerdo a su alcance.

Este proyecto tiene beneficiarios tanto directos como indirectos, entre los directos se encuentran los inversionistas y los demandantes del servicio de mantenimiento, lubricación y lavado automotriz y los indirectos son los colaboradores de la empresa.

OBJETIVO GENERAL

- Elaborar el estudio de factibilidad para la creación de una empresa de servicios de mantenimiento, lubricación y lavado automotriz en el Cantón Urcuquí, Provincia de Imbabura.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar el diagnóstico situacional del Cantón Urcuquí con la finalidad de determinar los aliados, oponentes, oportunidades y riesgos del proyecto.
- Estructurar el marco teórico en base a la investigación bibliográfica y linkográfica sobre el tema.

- Identificar el nivel de oferta y demanda del proyecto mediante un estudio de mercado.
- Desarrollar el estudio técnico que permita tener una visión clara del proyecto a implementar.
- Realizar el estudio económico-financiero del proyecto con el propósito de determinar su rentabilidad.
- Establecer la estructura organizacional del proyecto y la normativa legal para la constitución de la misma.
- Determinar los principales impactos en los ámbitos: social, económico, ambiental de la implementación del proyecto.

METODOLOGÍA

Para poder cumplir con los objetivos trazados se utilizó la siguiente metodología la cual fue seleccionada de acuerdo a las necesidades de la investigación. En primer lugar se utilizó la investigación descriptiva mediante la aplicación de técnicas tanto primarias como secundarias, tales como: encuestas, entrevistas, observación, también se recurrió a la investigación documental mediante libros, en segundo lugar se procesó la información para determinar las características de oferta y demanda, para determinar la demanda insatisfecha del proyecto, datos que sustentan el estudio de mercado y financiero.

CAPÍTULO I

1. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

1.1. Antecedentes

La provincia de Imbabura tiene seis cantones caracterizados por ser productivos, uno de ellos es San Miguel de Urucuquí ubicado a 7 km al Noroeste de Ibarra, tiene una superficie de 767 km², temperatura 17°.C. promedio, limitando al Norte con la Provincia del Carchi, al Sur el Cantón de Atuntaquí, al Este el Cantón de Ibarra y al Oeste la Reserva Ecológica Cotacachi Cayapas.

Urucuquí cuenta con una población 15.671 habitantes, la misma que se divide en: 7.825 hombres y 7.846 mujeres, según el censo del año 2010, de los cuales el 80.6% ocupa el área rural y el 19.4% el área urbana, la población está formada por grupos étnicos: mestizo, indígena y afro-ecuatorianos distribuidos en sus cinco parroquias rurales que son: Buenos Aires, Cahuasquí, Pablo Arenas, Tumbabiro y San Blas.

Las principales fuentes de ingresos del Cantón San Miguel de Urucuquí son: el turismo, agricultura, ganadería y el comercio de los productos que se cultivan, mismos que son comercializados en la zona y en los mercados de Imbabura. En los últimos años el Gobierno Municipal de Urucuquí se ha preocupado por impulsar el desarrollo del lugar a través de sus obras de vialidad, social, turísticas y económicas.

Entre los principales recursos y atractivos turísticos están las Cascadas de Conrayaro y la Virgen, las Lagunas de Yanacocha, Ñagñaro, Patacocha,

y un conjunto de pequeñas lagunas en la zona de la Reserva Ecológica Cotacachi – Cayapas, en los páramos de Piñán y las haciendas del sector.

Urcuquí es una ciudad en la cual se puede emprender nuevos negocios por el constante crecimiento de los habitantes, mismos que exigen más día a día en lo referente a tecnología, servicios entre otros, lo cual es de gran motivación para implementar, una empresa de servicios de mantenimiento, lubricación, y lavado automotriz en el Cantón, evitando que los lugareños se trasladen a otra ciudad para adquirir el servicio, permitiendo que los recursos económicos se queden en el sector lo cual favorecerá a el crecimiento de la zona.

El presente estudio se realiza con la finalidad de conocer la factibilidad que tendrá la creación de una empresa de mantenimiento, lubricación, y lavado automotriz en el cantón Urcuquí.

1.2. Objetivos

1.2.1. Objetivo general.

- Realizar el diagnósticos situacional del Cantón Urcuquí con la finalidad de determinar los aliados, oponentes, oportunidades y riesgos del proyecto.

1.2.2. Objetivos específicos.

- Establecer los aspectos geográficos del Cantón Urcuquí.
- Determinar los aspectos socio-demográficos, considerando los diferentes indicadores.
- Analizar la información del sector empresarial que brinda servicio automotriz de la ciudad.

1.3. Matriz de Relación Diagnóstica

Tabla No. 1. Matriz de Relación Diagnóstica

OBJETIVOS	VARIABLES	INDICADORES	FUENTES DE INFORMACIÓN	TÉCNICA	PÚBLICO META
Establecer los aspectos geográficos de la zona objeto de estudio.	Aspectos Geográficos	<ul style="list-style-type: none"> • Extensión territorial • Ubicación • Límites 	Secundaria	Documental Bibliográfica	GAD Urcuquí
Analizar la información socio-demográfica del área de investigación.	Aspectos Socio-Demográficos.	<ul style="list-style-type: none"> • Densidad poblacional • Salud • Educación 	Secundaria	Documental Bibliográfica	GAD Urcuquí
	Aspectos socio-económicos.	<ul style="list-style-type: none"> • Tipos de actividades por sector productivo 	Secundaria	Documental Bibliográfica	GAD Urcuquí
Analizar la información del sector empresarial que brinda servicio automotriz de la ciudad.	Sector empresarial Automotriz	<ul style="list-style-type: none"> • Los Servicios de Mantenimiento Automotriz 	Secundaria	Documental	GAD Urcuquí

Elaborado por: Anrango Diana, Guerra Olga
Año:2014

1.4. Mecánica Operativa

1.4.1. Técnicas e instrumentos.

Las técnicas e instrumentos que se utilizó para la realización de la investigación es documental, ya que toda la información fue obtenida por el GAD de Urcuquí.

1.4.2. Información secundaria

La información secundaria corresponde a la investigación bibliográfica realizada en la página del GAD de Urcuquí con la finalidad de obtener información acerca de las variables de la matriz diagnóstica.

1.5. Análisis de Variables Diagnóstica

1.5.1. Ubicación geográfica.

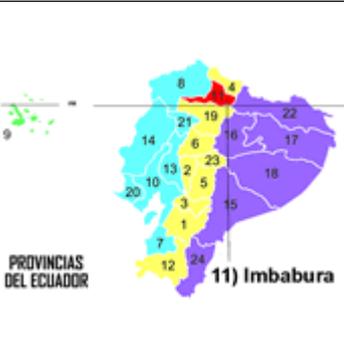
MAPA PARROQUIAL	MAPA CANTONAL	MAPA PROVINCIAL
		
Parroquia San Blas - Urcuquí	Urcuquí (Cantón)	Provincia de Imbabura

Ilustración No. 1 Ubicación Geográfica

Fuente: http://www.eruditos.net/mediawiki/index.php?title=San_Blas__Urcuqu%C3%AD_%28Parroquia%29

Año: 2014

San Miguel de Urcuquí, se encuentra en la Provincia de Imbabura, Ecuador. Su Cantón y Capital se ubican: Al noroccidente de la provincia de

Imbabura, a 19 km de la capital provincial Ibarra y 152 km de la capital ecuatoriana Quito.

Urcuquí tiene como coordenadas geográficas de latitud norte 0° 25' 13" y longitud oeste 78° 11' 50", su temperatura promedio oscila entre 17°C a 19°C.

1.5.2. Aspectos demográfico.

La población de la ciudad de Urcuquí está conformada por etnias como; indígenas, mestizos, afro-ecuatorianos, los cuales habitan en el sector por su agradable clima que se debe a su moderada temperatura, suelo apto para la agricultura, ganadería y demás actividades de desarrollo. La ciudad de Urcuquí está conformada por los siguientes barrios: La Recoleta, Las Cuatro Esquinas, La Plaza Vieja, La Floresta, El Centro, San Ignacio, El Baratillo, Cochapata.

Comunidades: Armas Tola, Coñaqui, Cualta, San Vicente, Azaya, Tapia pamba, San Antonio, Santa Rosa y Las Mercedes.

1.5.2.1. Educación.

El Cantón Urcuquí cuenta con instituciones educativas que son: Escuela Abdón Calderón, Escuela Jacinto Jijón y Camaño, Unidad Educativa Urcuquí, mismas que ofrecen una educación de excelencia, gracias a la iniciativa de autoridades competentes, en lograr un desarrollo educativo de calidad.

Con la apertura de la Ciudad del Conocimiento Yachay en el área académica que tiene como eje principal a la Universidad de Investigación de Tecnología Experimental, destinada a apoyar la transformación de la matriz productiva del país mediante la investigación aplicada, el desarrollo del talento humano y la generación de redes nacionales e

internacionales de conocimiento. El Cantón Urcuquí tendrá gran ventaja ya que el proyecto Yachay permitirá un desarrollo notable en cuanto a la educación.

1.5.2.2. Salud.

Urcuquí cuenta con un sub centro de salud ubicado en el barrio central a pocos metros del parque central mismo que ofrece servicios de: Odontología, Pediatría, Medicina general; Ginecología, entre otros.

El Ministerio de salud ha llegado con campañas de vacunación de los diferentes programas de salud, con el objetivo de prevenir y salvaguardar el bienestar de las personas que habitan en el Cantón Urcuquí.

1.5.2.3. Vivienda.

La mayoría de viviendas son de ladrillo y muy pocas son de adobe y tapial. Pero en la actualidad Urcuquí está creciendo a un buen ritmo hay planes de construcción de condominios y urbanizaciones privadas, debido a la creación de la ciudad del conocimiento YACHAY, ya que este es un proyecto de desarrollo para el Cantón Urcuquí.

Muchas de estas casas son adquiridas con la ayuda del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda (**MIDUVI**), el cual permitirá tener una mejora en cuanto a infraestructura, beneficiando a los habitantes que se han sido parte de este proyecto.

1.5.2.4. Viabilidad

El Cantón Urcuquí cuenta con caminos de primer orden ya que en la actualidad las vías se encuentran asfaltadas permitiendo la accesibilidad al Cantón. Mediante la gestión de autoridades competentes del Cantón

Urcuquí se ha logrado una mejora en la viabilidad a través del Ministerio de Obras Públicas, permitiendo un fácil y rápido acceso al Cantón.

1.5.3. Actividades económicas.

La mayoría de las actividades que desarrollan los pobladores del Cantón son la agricultura, ganadería, turismo, y negocios propios.

1.5.3.1. Sector agropecuario.

Los habitantes del Cantón, tienen como principal actividad la Agricultura ocupando el primer lugar en el sector, debido a que los productos que se cultiva son provenientes del clima frío hasta el subtropical, en este orden anotamos los productos más destacados del Cantón: las papas, el maíz, ocas, mellocos, morochillo, trigo, habas, cebada, frutas de la zona, hortalizas, tomate riñón fréjol, caña de azúcar, yuca, papaya.

1.5.3.2. La ganadería.

Además de la Agricultura, otra actividad principal económica es la Ganadería siendo de gran importancia para la población, ya que en la misma existe la crianza de ganado vacuno, porcino, caballar, lanar y la crianza de pollos, mismos que son comercializados dentro del Cantón y cantones vecinos.

1.5.3.3. Turismo.

El turismo es un factor muy importante para el desarrollo de todo el Cantón, esto se debe a su historia , arqueología, fiestas, gastronomía, complejos turísticos de aguas termales y medicinales ya que estas provienen de las entrañas del volcán Cotacachi y debido a su fama ganada durante los años le han permitido ser visitados por turistas nacionales y extranjeros.

Dentro de sus atractivos se tiene complejos turísticos como:

- Complejo turístico Santa Agua Cachimbiro
- Complejo turístico de Timbu yaco
- Hacienda el Hospital
- Piscinas el Arcoíris
- Hacienda el Molino
- Cerro Chispo
- Bosques Yana Urcu Piñan
- Hacienda Yuracruz
- Hacienda Mascarilla
- Hacienda Tababuela
- Chinchivi
- Laguna del coco
- Cascada nido del cóndor

1.6. Sector Empresarial Automotriz

Mediante la información obtenida del GAD Urcuquí en la ciudad no existen empresas que brinden el servicio de mantenimiento, lubricación y lavado automotriz, por lo que no hay competencia, razón por la cual se considera que el Cantón más cercano que brinda este tipo de servicio es Ibarra, permitiendo ser competencia directa para el proyecto a implementarse en el Cantón Urcuquí.

Según los datos del Ilustre municipio de Ibarra, en la ciudad existen 25 negocios legalmente establecidos dedicados a la lubricación, en la tabla siguiente se detallan los datos obtenidos del catastro del presente año:

Tabla No. 2. Empresas que ofrecen el servicio de lubricación en Ibarra

N°	NOMBRE COMERCIAL
1	Lubridrive
2	Z&G Lubricantes
3	Lubricar
4	Lubricantes Don Nabor e Hijos
5	Lubricantes Martínez
6	Martínez
7	Lubricar Daniel
8	Tecnilubri
9	Lubritaxi
10	Lubricantes Ortíz
11	Lubritodo
12	S&S
13	Lubricantes JR
14	Lubricadora Kendall
15	Lubricantes Atahualpa
16	Don Tavo
17	Word Tires
18	Lubricadora Realpe
19	Final Touch
20	Wisconsin
21	Lubricantes Vaca
22	Lubricantes Yáñez
23	San José
24	R&E
25	Vera

Fuente: Estudio de Factibilidad

Elaborado por: Anrango Diana, Guerra Olga.

Año: 2014

Según el catastro del municipio de las entidades que brindan servicio de lavado automotriz, existen 16 empresas en la ciudad de Ibarra que están legalmente establecidos.

Tabla No. 3. Empresas que ofrecen el servicio de lavado automotriz en Ibarra

N°	NOMBRE COMERCIAL
1	JC
2	Lubriautos
3	RM
4	Río Auto
5	Don Viza 1
6	Jerusalem
7	Viza 2
8	Lubricentro Súper
9	Servicentro La Florida
10	Ejecutiva
11	Lubrinorte
12	Cordovez
13	28 de Septiembre
14	Lubricantes Atahualpa
15	Benítez Morejón
16	Imbalulub

Fuente: Estudio de Factibilidad

Elaborado por: Anrango Diana, Guerra Olga.

Año: 2014

1.7. Determinación de Aliados, Oponentes, Oportunidades y Riesgos

1.7.1. Aliados.

- Aceptación del proyecto a implementarse por parte de los propietarios de los vehículos en el Cantón Urcuquí.
- La empresa de mantenimiento, lubricación y lavado automotriz contará con una Infraestructura adecuada para el desarrollo de los diferentes servicios.
- Maquinaria y equipos con tecnología actualizada para el mantenimiento de los vehículos.
- Mano de obra disponible para la ejecución del servicio automotriz.

- Implementación de precios competitivos de los precios que ofrecerá la empresa de servicios.

1.7.2. Oponentes.

- La existencia de empresas que brindan el mismo servicio en ciudades cercanas.
- El traslado de las personas que poseen vehículos a otras ciudades es un factor que afecta el normal desenvolvimiento de las actividades de la demanda de servicios de mantenimiento, lubricación y lavado automotriz.
- Obstáculos para la obtención de créditos altos como: garantías.
- Costos altos de maquinarias de operación.

1.7.3. Oportunidades.

- El crecimiento poblacional en el Cantón Urcuquí tiene buenas expectativas por la creación de la Ciudad del conocimiento Yachay.
- El Cantón Urcuquí cuenta con todos los servicios básicos y su ubicación estratégica, permitirá su fácil acceso.
- Generar una empresa rentable con óptimos índices de calidad.
- Financiamiento del sector financiero público a proyectos de desarrollo económico.

1.7.4. Riesgos.

- Variación de los precios en los productos que complementan, para brindan el servicio.
- La llegada de grandes cadenas de empresas de servicios al Cantón Urcuquí.
- Empresa que desarrollan actividades similares a bajo costo.

1.8. Encuestas realizadas a las personas del Cantón Urcuquí para determinar la factibilidad del proyecto.

❖ ¿Tiene Vehículo?

Tabla No. 4. Vehículo

Variable	Cantidad	%
Si	277	85%
No	48	15%
Total	325	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado: Anrango Diana, Guerra Olga.

Año: 2014

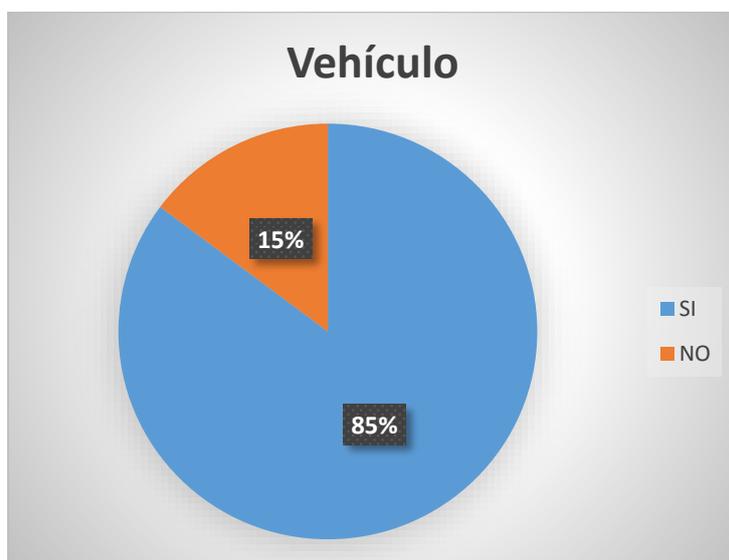


Gráfico No. 1 Vehículo

Fuente: Encuestas

Elaborado: Anrango Diana, Guerra Olga.

Año: 2014

Análisis: Se observó que la mayoría de personas encuestadas poseen un vehículo para movilizarse, por ende ellos necesitan realizar mantenimiento a sus vehículos.

❖ **¿Conoce si en Urcuquí existe el servicio de mantenimiento, lubricación y lavado Automotriz?**

Tabla No. 5. Existencia del servicio

Variable	Cantidad	%
Si	0	0
No	316	97
Desconoce	9	3
Total	325	100

Fuente: Encuestas

Elaborado: Anrango Diana, Guerra Olga.

Año: 2014



Gráfico No. 2 Existencia del servicio

Fuente: Encuestas

Elaborado: Anrango Diana, Guerra Olga.

Año: 2014

Análisis: como se puede observar que la mayoría de los encuestados respondió que no hay una empresa que brinde este tipo de servicios en la ciudad de Urcuquí, también existe un pequeño porcentaje el cual desconoce que en el lugar haya una empresa que brinde este tipo de servicio por lo tanto se considera que es muy factible la implementación de este nuevo proyecto.

❖ ¿Realiza usted mantenimiento, lubricación y lavado automotriz a su vehículo en la ciudad de Ibarra?

Tabla No. 6. Lugar de consumo

Variable	Cantidad	%
Si	250	77
No	75	23
Total	325	100

Fuente: Encuestas

Elaborado: Anrango Diana, Guerra Olga.

Año: 2014

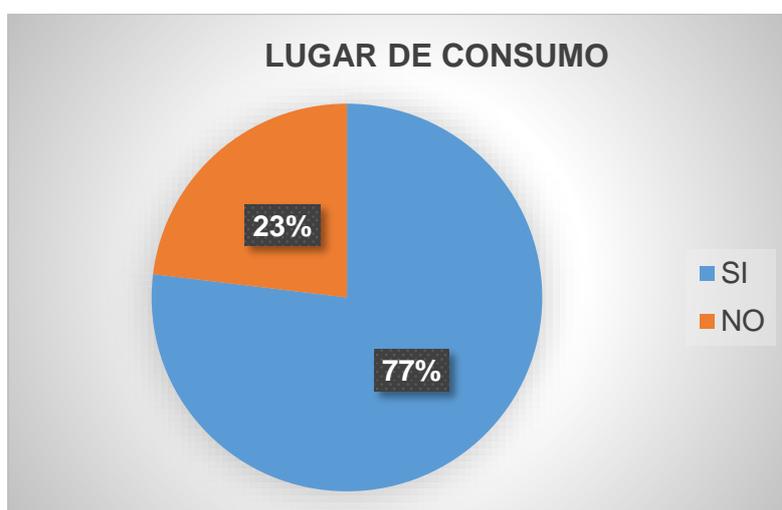


Gráfico No. 3 Lugar de consumo

Fuente: Encuestas

Elaborado: Anrango Diana, Guerra Olga.

Año: 2014

Análisis: En esta pregunta se puede observar que la mayoría de las personas encuestadas acceden a la ciudad de Ibarra para adquirir el servicio de mantenimiento, lubricación y lavado automotriz para mantener en buen estado sus vehículos, este lugar es considerado para el proyecto como competencia ya que es cercano y de fácil acceso para los consumidores potenciales.

- ❖ ¿Le gustaría disponer de un lugar que brinde servicios de mantenimiento, lubricación y lavado automotriz en el Ciudad Urcuquí?

Tabla No. 7. Aceptación

VARIABLE	CANTIDAD	%
SI	314	97
NO	11	3
TOTAL	325	100

Fuente: Encuestas

Elaborado: Anrango Diana, Guerra Olga.

Año: 2014



Gráfico No. 4 Aceptación

Fuente: Encuestas

Elaborado: Anrango Diana, Guerra Olga.

Año: 2014

Análisis: Con respecto a esta pregunta la cual se refiere a la acogida del nuevo proyecto, se puede determinar que la mayoría de las personas encuestadas, les gustaría tener un lugar donde le brinden los servicios de mantenimiento, lubricación y lavado automotriz, de tal manera que los clientes se sientan satisfechos con los servicios brindados.

1.9. Identificación de la Oportunidad de la Inversión

De acuerdo al estudio y análisis externo realizado en el entorno con relación a aliados, oportunidades y encuestas realizadas a las personas en el sector de la presente investigación se puede concluir que hay una gran oportunidad para implementar la empresa de servicios de mantenimiento, lubricación y lavado automotriz, ya que la mayoría de los encuestados respondieron de manera aceptable que se debería ejecutar dicho proyecto, de hecho son servicios con los que no cuenta actualmente la ciudad de Urcuquí, por ende el emprendimiento de la creación de una empresa de servicios que abastezca a los moradores que poseen vehículos es bueno ya que, dichos servicios serán brindados con calidad, y a buenos precios.

La creciente demanda hace factible la creación de este proyecto debido al escaso abastecimiento de este servicio de mantenimiento, lubricación y lavado automotriz, en cuanto a la inversión esta es moderada. Los gustos y preferencias del consumidor permitirá adecuar las instalaciones con tecnología adecuada, variedad de productos a ofrecer y las formas de pago para quienes posean vehículos en el sector se sientan felices a la hora de adquirir el servicio, también se puede aprovechar el turismo que la ciudad tiene para convertirse en un lugar más comercial dotando iniciativa a los moradores.

Por lo anteriormente manifestado se determina la necesidad de implementar en la ciudad de Urcuquí un “ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO, LUBRICACION Y LAVADO AUTOMOTRIZ EN EL CANTÓN URQUQUÍ, PROVINCIA DE IMBABURA.”, con la finalidad de mejorar el nivel de vida en el sector.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Empresa

Según la autora (BRAVO Valdivieso, 2013, pág. 3) menciona que: “Empresa es una entidad compuesta por capital y trabajo que se dedica a actividades de producción, comercialización y prestación de bienes y servicios a la colectividad”.

2.2. Persona Jurídica

Es la reunión de dos o más personas naturales que legalmente constituidas obtiene personería jurídica. Es un ente ficticio para contraer obligaciones y ejercitar derechos. Funciona bajo una razón social.

2.3. Servicio

Servicio es toda actividad que se efectúa con el objetivo de beneficiar a muchas personas, en el área empresarial se brinda el servicio con el fin de obtener una rentabilidad, mediante la prestación de un servicio de buena calidad, para tener mayor afluencia de clientes, ya que si el servicio es bueno, el beneficio económico aumentara.

2.3.1. Calidad del servicio.

Según el autor (CHASE, 2009, pág. 47) menciona que: “La administración de la calidad total es la administración de toda la organización de modo que sobresalga en todas las dimensiones de productos y servicios que son importantes para el cliente”.

Para ello tiene dos objetivos operacionales fundamentales:

- a. Diseño cuidadoso del producto o servicio
- b. Garantizar que los sistemas de la organización puedan producir consistentemente el diseño.

2.3.2. Principios en los que descansa la calidad del servicio.

Según el autor (BENÍTEZ Estrada, 2011, pág. 89): “Los principios en los que descansa la calidad del servicio son los siguientes”:

- El cliente es el único juez de la calidad del servicio.
- El cliente es quien determina el nivel de excelencia del servicio y siempre quiere más.
- La empresa debe formular promesas que le permitan alcanzar los objetivos, ganar dinero y distinguirse de sus competidores.
- La empresa debe "gestionar" la expectativa de sus clientes, reduciendo en lo posible la diferencia entre la realidad del servicio y las expectativas del cliente.
- Nada se opone a que las promesas se transformen en normas de calidad.
- Para eliminar los errores se debe imponer una disciplina férrea y un constante esfuerzo.

2.4. Compañía

En la (LEY DE COMPAÑÍAS, 2006, pág. 2) menciona que: “Art. 1.- Contrato de compañía es aquel por el cual dos o más personas unen sus

capitales o industrias, para emprender en operaciones mercantiles y participar de sus utilidades”.

2.4.1. Requisitos generales para la constitución de una compañía de responsabilidad limitada.

En el sitio web de la (Ventanilla Única Empresarial, 2014) describe los pasos para la creación de una empresa son los siguientes:

1. Escoger el nombre de la compañía.
2. Reservar el nombre de su compañía en la Superintendencia de Compañías.
3. Abrir la cuenta de integración de capital en la institución bancaria de su elección (el monto mínimo para Cía. Ltda. es \$400)
4. Elevar a escritura pública la constitución de la compañía (Esto puede ser realizado en cualquier notaría).
5. Presentar en la Superintendencia de Compañías, la papeleta de la cuenta de integración del capital y 3 copias de la escritura pública con oficio del abogado.
6. Retirar resolución aprobatoria u oficio con correcciones a realizar en la Superintendencia de Compañías luego de esperar el tiempo establecido (48 horas).
7. Publicar en un periódico de amplia circulación, los datos indicados por la Superintendencia de Compañías y adquirir 3 ejemplares del mismo.
8. Marginar las resoluciones para el Registro Mercantil en la misma notaría donde se elevó a escritura pública la constitución de la empresa.
9. Inscribir en el Municipio las patentes y solicitar certificado de no estar en la Dirección Financiera Tributaria.
10. Establecer quiénes van a ser el Representante Legal y el administrador de la empresa.

11. Inscribir en el Registro Mercantil el nombramiento de Representante Legal y Administrador.
12. Presentar en la Superintendencia de Compañías los documentos: Escritura inscrita en el registro civil, un ejemplar del periódico donde se publicó la creación de la empresa, copia de los nombramientos del representante legal y administrador, copia de la CI de los mismos, formulario de RUC lleno y firmado por el representante; y copia de pago de luz, agua o teléfono.
13. Esperar a que la Superintendencia posterior a la revisión de los documentos le entregue el formulario del RUC, el cumplimiento de obligaciones y existencia legal, datos generales, nómina de accionistas y oficio al banco.
14. Entregar en el SRI toda la documentación anteriormente recibida de la Superintendencia de Compañías, para la obtención del RUC.
15. Acercarse al IESS para registrar la empresa en la historia laboral con copia de RUC, copia de C.I, y papeleta de representante legal, copia de nombramiento del mismo, copia de contratos de trabajo legalizados en ministerio de trabajo y copia de último pago de agua, luz o teléfono.

2.5. Compañía de Responsabilidad Limitada

En la (LEY DE COMPAÑIAS, 2006, pág. 17) menciona que:

Compañía de Responsabilidad Limitada es la que se contrae entre tres o más personas, que solamente responden por las obligaciones sociales hasta el monto de sus aportaciones individuales y hacen el comercio bajo una razón social o denominación objetiva, a la que se añadirán, en todo caso, las palabras "Compañía Limitada" o su correspondiente abreviatura.

Si no se hubiere cumplido con las disposiciones de esta Ley para la constitución de la compañía, las personas naturales o jurídicas, no podrán usar en anuncios, membretes de cartas, circulantes, prospectos u otros

documentos, un nombre, expresión o sigla que indiquen o sugieran que se trata de una compañía de responsabilidad limitada.

No obstante las amplias facultades que esta Ley concede a las personas para constituir compañías de responsabilidad limitada, no podrán hacerlo entre padres e hijos no emancipados ni entre cónyuges.

Al constituirse la compañía, el capital estará íntegramente suscrito, y pagado por lo menos en el cincuenta por ciento de cada participación. Las aportaciones pueden ser en numerario o en especie y, en este último caso, consistir en bienes muebles o inmuebles que correspondan a la actividad de la compañía. El saldo del capital deberá integrarse en un plazo no mayor de doce meses, a contarse desde la fecha de constitución de la compañía.

2.5.1. Derechos, Obligaciones y Responsabilidades de los socios.

En la (LEY DE COMPAÑIAS, 2006, págs. 19-20) menciona:

Art. 114.- El contrato social establecerá los derechos de los socios en los actos de la compañía, especialmente en cuanto a la administración, como también a la forma de ejercerlos, siempre que no se opongan a las disposiciones regales. No obstante cualquier estipulación contractual, los socios tendrán los siguientes derechos:

- a. A intervenir, a través de asambleas, en todas las decisiones y deliberaciones de la compañía, personalmente o por medio de representante o mandatario constituido en la forma que se determine en el contrato. Para efectos de la votación, cada participación dará al socio el derecho a un voto;
- b. A percibir los beneficios que le correspondan, a prorrata de la participación social pagada, siempre que en el contrato social no se hubiere dispuesto otra cosa en cuanto a la distribución de las ganancias;

- c. A que se limite su responsabilidad al monto de sus participaciones sociales, salvo las excepciones que en esta Ley se expresan;
- d. A no devolver los importes que en concepto de ganancias hubieren percibido de buena fe, pero, si las cantidades percibidas en este concepto no correspondieren a beneficios realmente obtenidos, estarán obligados a reintegrarlas a la compañía; entre otros.

2.5.2. Obligaciones.

- a) Pagar a la compañía la participación suscrita. Si no lo hicieren dentro del plazo estipulado en el contrato, o en su defecto del previsto en la Ley, la compañía podrá, según los casos y atendida la naturaleza de la aportación no efectuada, deducir las acciones establecidas en el Art. 219 de esta Ley;
- b) Cumplir los deberes que a los socios impusiere el contrato social;
- c) Abstenerse de la realización de todo acto que implique injerencia en la administración;
- d) Responder solidariamente de la exactitud de las declaraciones contenidas en el contrato de constitución de la compañía y, de modo especial, de las declaraciones relativas al pago de las aportaciones y al valor de los bienes aportados;
- e) Cumplir las prestaciones accesorias y las aportaciones suplementarias previstas en el contrato social. Queda prohibido pactar prestaciones accesorias consistentes en trabajo o en servicio personal de los socios;
- f) Responder solidaria e ilimitadamente ante terceros por la falta de publicación e inscripción del contrato social; y,
- g) Responder ante la compañía y terceros, si fueren excluidos, por las pérdidas que sufrieren por la falta de capital suscrito y no pagado o por la suma de aportes reclamados con posterioridad, sobre la participación social.

2.5.3. De la forma del contrato.

En la (LEY DE COMPAÑIAS, 2006, pág. 17) menciona:

Art. 136.- La escritura pública de la formación de una compañía de responsabilidad limitada será aprobada por el Superintendente de Compañías, el que ordenará la publicación, por una sola vez, de un extracto de la escritura, conferido por la Superintendencia, en uno de los periódicos de mayor circulación en el domicilio de la compañía y dispondrá la inscripción de ella en el Registro Mercantil.

- La escritura de constitución será otorgada por todos los socios, por si o por medio de apoderado.
- La aprobación de la escritura de constitución de la compañía será pedida al Superintendente de Compañías por los administradores o gerentes o por la persona en ella designada.

2.5.4. Obligaciones de la Compañía con el personal.

Según la página del (Ministerio, 2015), menciona en el:

Art. 81.- Estipulación de sueldos y salarios.- Los sueldos y salarios se estipularán libremente, pero en ningún caso podrán ser inferiores a los mínimos legales, de conformidad con lo prescrito en el artículo 117 de este Código.

2.6. Obligaciones de la Compañía con el SRI

En la página del (SRI, 2010) se establece lo siguiente:

2.6.1. Obligaciones tributarias.

a. Obtener el RUC. El Registro Único de Contribuyentes, conocido por sus siglas como RUC, corresponde a la identificación de los contribuyentes que realizan una actividad económica lícita, por lo tanto, todas las

sociedades, nacionales o extranjeras, que inicien una actividad económica o dispongan de bienes o derechos por los que tengan que tributar, tienen la obligación de acercarse inmediatamente a las oficinas del SRI para obtener su número de RUC, presentando los requisitos para cada caso.

b. Presentar Declaraciones. Las Sociedades deben presentar las siguientes declaraciones de impuestos a través del Internet en el Sistema de Declaraciones o en ventanillas del Sistema Financiero. Estas deberán efectuarse en forma consolidada independientemente del número de sucursales, agencias o establecimientos que posea:

- **Declaración de Impuesto al valor agregado (IVA):** Se debe realizar mensualmente, en el Formulario 104. En una sola declaración por periodo se establece el IVA sea como agente de Retención o de Percepción.
- **Declaración del Impuesto a la Renta:** La declaración del Impuesto a la Renta se debe realizar cada año en el Formulario 101, consignando los valores correspondientes en los campos relativos al Estado de Situación Financiera, Estado de Resultados y conciliación tributaria.
- **Pago del Anticipo del Impuesto a la Renta:** Se deberá pagar en el Formulario 106 de ser el caso.
- **Declaración de Retenciones en la Fuente del Impuesto a la Renta:** Se debe realizar mensualmente en el Formulario 103, aun cuando no se hubiesen efectuado retenciones durante uno o varios períodos mensuales.
- **Declaración del Impuesto a los Consumos Especiales:** Únicamente las sociedades que transfieran bienes o presten servicios gravados con este impuesto deberán presentar esta declaración mensualmente en el Formulario 105.

c. Presentar Anexos. Los anexos corresponden a la información detallada de las operaciones que realiza el contribuyente y que están obligados a presentar mediante Internet en el Sistema de Declaraciones, en el periodo indicado conforme al noveno dígito del RUC.

- **Anexo de Retenciones en la Fuente del Impuesto a la Renta por otros conceptos (REOC).** Es un reporte mensual de información relativa de compras y retenciones en la fuente, y deberá ser presentado a mes subsiguiente.
- **Anexo Transaccional Simplificado (ATS).** Es un reporte mensual de la información relativa a compras, ventas, exportaciones, comprobantes anulados y retenciones en general, y deberá ser presentado a mes subsiguiente. Presentarán obligatoriamente este anexo las sociedades catalogadas como especiales o que tengan una autorización de auto impresión de comprobantes de venta, retención y documentos complementarios.

La presentación del anexo ATS reemplaza la obligación del anexo REOC.

- **Anexo de Impuesto a la Renta en Relación de Dependencia (RDEP).** Corresponde a la información relativa a las retenciones en la fuente del Impuesto a la Renta realizadas a sus empleados bajo relación de dependencia por concepto de sus remuneraciones en el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre.
- **Anexo de ICE.** Corresponde al informe de cantidad de ventas por cada uno de los productos o servicios por marcas y presentaciones. Deberá ser presentado a mes subsiguiente, excepto cuando no haya tenido movimientos durante uno o varios períodos mensuales. Estos contribuyentes deberán presentar adicionalmente un reporte de precios de venta al público de cada producto que se va a comercializar, así como cada vez que exista un cambio de PVP.

d. Resumen de declaraciones y anexos por tipo de sociedad

2.6.2. Requisitos para obtener el RUC.

2.6.2.1. Sociedades.

En la página del (SRI, 2013) menciona:

- Formulario 01A y 01B
- Escrituras de constitución Nombramiento del Representante legal o agente de retención
- Presentar el original y entregar una copia de la cédula del Representante Legal o Agente de Retención
- Presentar el original del certificado de votación del último proceso electoral del Representante Legal o Agente de Retención
- Entregar una copia de un documento que certifique la dirección del domicilio fiscal a nombre del sujeto pasivo.

2.6.3. Obligaciones de la compañía con la Ley de Régimen Tributario Interno.

Según la página de la (Ley Orgánica, 2015), manifiesta en el:

Art. 37.- Tarifa del impuesto a la renta para sociedades.- Las sociedades constituidas en el Ecuador, así como las sucursales de sociedades extranjeras domiciliadas en el país y los establecimientos permanentes de sociedades extranjeras no domiciliadas, que obtengan ingresos gravables, estarán sujetas a la tarifa impositiva del veinte y dos por ciento (22%) sobre su base imponible.

2.7. Requisitos y Condiciones para Obtener un Crédito

La información brindada para la obtención del crédito fue otorgada por el Asistente Jhonny Sánchez trabajador del Banco del Pacífico de la Ciudad de Ibarra.

2.7.1. Crédito comercial.

- Capital de trabajo \$100.000,00 dólares americanos.
- 2 años
- 11,23% anual

2.7.2. Requisitos.

- Escritura de constitución de la compañía.
- Cédula y papeletas de votación de los socios.
- RUC de la compañía.
- Estado de cuenta.

2.7.3. Condiciones de crédito.

- Garantía hipotecaria.

2.8. Mantenimiento Automotriz

Según los autores (YÁNEZ & YÁNEZ, 2012, pág. 42) manifiestan que:

Todo propietario de un vehículo automotor obligatoriamente debe realizar periódicamente mantenimiento mecánico, sin un servicio mecánico continuo el automotor dejaría de funcionar correctamente, se deterioraría rápidamente y causaría accidentes. Los fabricantes proporcionan un manual de mantenimiento mecánico a quien adquiere un vehículo, en este manual se informa al propietario los mantenimientos que obligatoriamente debe realizar y cuidados que se deben tomar.

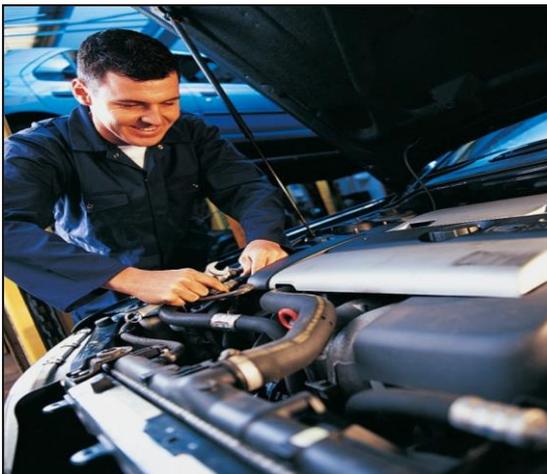


Ilustración No. 2 Mantenimiento de vehículos

Fuente: <http://coche-comodo.riceptik.ru/talleres-de-mantenimiento-de-vehiculos-pesados/>

Año: 2014

2.8.1. Radiador.

Según (Hermógenes, 2012, pág. 601) menciona que:

Este elemento del sistema es el encargado de disipar el calor recuperado al contacto con los cilindros y las cámaras de refrigeración por medio del líquido refrigerante. Esta disipación se produce al transmitir por convección a las paredes metálicas de los conductores del radiador.

2.8.2. El embrague.

Según (Hermógenes, 2012, pág. 770) menciona que:” El embrague es el sistema encargado de transmitir o interrumpir el movimiento del motor a través del cigüeñal a la caja de velocidad”.

El accionamiento se realiza mediante un pedal por el propio conductor desde el interior del vehículo, en su puesto de conducción. Cuando el pedal está sin pisar, el movimiento de giro se transmite y decimos que esta embragado: cuando es accionado totalmente, el desacople es completo y decimos entonces que esta desembragado.

2.9. Lubricación

Según (Hermógenes, 2012, pág. 571) menciona que:

Llamamos lubricación a toda sustancia sólida, semisólida o líquida de origen animal, vegetal, mineral o sintética que puede utilizarse para reducir el rozamiento entre elementos en movimiento, además permite reducir al mínimo el desgaste de las piezas móviles del motor, que se produce por su rozamiento, y evitar su agarrotamiento por el exceso del calor.

La lubricación de los motores, además de la función principal de evitar el roce o deslizamiento directo entre las diferentes superficies metálicas en movimiento, cumple muchos otros cometidos; de la unión de todos ellos, dependerá la vida, la fiabilidad y el rendimiento del motor



Ilustración No. 3 Lubricación en el motor

Fuente: <http://servicioautomotriz.co/taller-automotriz/sistema-de-lubricacion/>

Año: 2014

2.10. Lavado Automotriz

Según los autores (YÁNEZ & YÁNEZ, 2012, pág. 44) manifiestan que:

El lavado automotriz es muy importante para el mantenimiento de las partes mecánicas del automotor, especialmente para la carrocería y chasis. Cuando se realiza el lavado automotriz se remueve de materiales que pueden producir el deterioro de las piezas del motor, las sales y otros minerales pueden producir la oxidación. Una vez removidos estos materiales generalmente se adhiere una capa de líquido antioxidante y lubricante que previene el desgaste además de dar un buen aspecto al automotor. Al lavar la carrocería del vehículo también protegemos y alargamos la vida útil de la pintura, dando un buen aspecto al automotor. Cuando se realiza el lavado automotriz es necesario realizar también una limpieza interna del tapizado y las demás partes como el tablero, el piso, etc. No se debe olvidar lavar el motor con ciertas precauciones como evitar que se introduzca agua en los sensores, conector o circuitos electrónicos.



Ilustración No. 4 Lavado del vehículo

Fuente: <http://metropolitana.evisos.cl/fotos-del-anuncio/empresa-dedicada-a-la-industria-del-lavado-automotriz-id-72680>

Año: 2014

2.11. Estudio de Mercado

Según el autor (PRIETO Herrera, 2013, pág. 73) conceptualiza que:

La investigación de mercados es la reunión, el registro y el análisis de todos los hechos acerca de los problemas relacionados con la transferencia

y venta de bienes y servicios del productor al consumidor. Es el instrumento técnico que le permite a la empresa acercarse al mercado para lo, entenderlo y satisfacerlo.

2.11.1. Mercado.

Según el autor (PRIETO Herrera, 2013, pág. 73) manifiesta que:

Un mercado es un espacio donde confluye la oferta y la demanda, interactúan proveedores e intermediarios con necesidades y con capacidad de compra. Para que un mercado sea una realidad, deben existir personas naturales o jurídicas con necesidades o deseos, pero al mismo tiempo deben existir productos y o servicios que satisfagan totalmente esas necesidades.

2.11.2. Producto.

Según el autor (MÜNCH, 2012, pág. 139) manifiesta que:” Producto es el conjunto de atributos y cualidades tangibles, con presentación, empaque, diseño, contenido; e intangibles, como la marca, servicio y valor agregado, que el cliente acepta para satisfacer sus necesidades y deseos”.

2.11.3. Publicidad.

Según el autor (MÜNCH, 2012, pág. 247) menciona que: “Publicidad es toda forma de comunicación pública e impersonal cuyo propósito es influir en las percepciones y en el comportamiento del consumidor para inducir la decisión de compra”.

2.11.4. Precio.

Según el autor (ARMSTRONG, 2013, pág. 257) señala que:

Precio es la cantidad de dinero que se cobra por un producto o servicio. En términos más generales, el precio es la suma de todos los valores a

los que renuncian los clientes para obtener los beneficios de tener o utilizar un producto o servicio.

2.11.5. Oferta.

Según el autor (MURCIA, 2009, pág. 45) manifiesta que: “La oferta hace referencia a la cantidad de unidades de un producto que las empresas manufactureras o prestadoras de servicios estarían dispuestas a intercambiar a un precio determinado”.

2.11.6. Demanda.

Según el autor (CHAIN Nassir, 2011, pág. 67) Expresa que: “La búsqueda de satisfactores de su requerimiento o necesidad que realizan los consumidores aunque sujeta a diversas restricciones, se conoce como demanda de mercado”.

2.11.7. Comercialización.

Según el autor (CHAIN Nassir, 2011, pág. 72) manifiesta que: “Comercialización es el conjunto de funciones que se desarrollan desde que el producto sale del establecimiento de un producto hasta que llega al consumidor”.

2.11.8. Plaza.

Según el autor (FISCHER, 2011, pág. 18) ostenta que:

Plaza es el lugar de intercambios que se dan entre mayoristas y detallistas para que el producto vaya del fabricante al consumidor. Es importante el

manejo de materiales, transporte, almacenaje todo esto con el fin de tener el producto optimo al mejor precio, en el mejor lugar y al menor tiempo.

2.11.9. Promoción.

Según el autor (FISCHER, 2011, pág. 182) manifiesta que: “Promoción es dar a conocer los productos en forma directa y personal, además de ofrecer valores o incentivos adicionales del producto a vendedores o consumidores”.

2.12. Estudio Técnico

Según el autor (ARAUJO Arévalo, 2012, pág. 56) manifiesta que:

El estudio técnico se procura contestar las preguntas: ¿Cómo producir lo que el mercado demanda? ¿Qué materias primas e insumos se requieren? ¿Dónde producir? ¿Cuál debe ser la combinación de los factores productivos? ¿Qué equipos e instalaciones físicas se requiere para producir? ¿Cuánto producir? ¿Cuándo producir? ¿A qué costo producir? Además aporta información muy valiosa como cualitativa y cuantitativa respecto a los factores productivos que deberá contener una nueva unidad en operación, esto es: la tecnología, magnitud de los costos de inversión, los costos y gastos de producción, todo ello en función de un programa de producción. Asimismo, considerar el tiempo de inmovilización de los recursos así como todas las previsiones para que la nueva unidad no dañe el ambiente ecológico.

2.12.1. Tamaño del proyecto.

Según el autor (ARAUJO Arévalo, 2012, pág. 73) manifiesta que:

El tamaño de un proyecto se puede definir por su capacidad física o real de producción de bienes o servicios durante un periodo de operación, considerado normal para las condiciones y tipo de proyectos en cuestión. Esta capacidad se expresa en cantidades producidas por unidad de tiempo, es decir, volumen, peso, valor o número de unidades de productos elaborados, por ciclo de operación o periodo definido. Alternativamente en

algunos casos la capacidad de una planta se expresa en función del volumen de materia prima que se procesa.

2.12.2. Localización de proyecto.

Según el autor (MEZA Orozco, 2010, pág. 23) manifiesta que:

Localización del proyectos es lograr una posición de competencia basada en menores costos de transporte y en la rapidez de servicio. Esta parte es fundamental porque una vez localizado y construidas las instalaciones del proyecto, no es una cosa fácil cambiar de domicilio. Lo ideal de los proyectos de inversión es que a la hora de tomar la decisión de seleccionar el sitio y donde se debe construir la obra civil de la futura empresa, éste no esté condicionado, es decir, que se puede tomar en consideración elementos como: vías de comunicación, servicios de transporte, servicios públicos, mercados de materia primas, mercado de consumo del producto o servicio, disponibilidad de mano de obra y la configuración topográfica del sitio.

2.12.3. Ingeniería del proyecto.

Según el autor (ARAUJO Arévalo, 2012, pág. 78)menciona que:

La ingeniería del proyecto se define como una propuesta técnica de solución a ciertas necesidades individuales o colectivas, privadas o sociales. Las necesidades pueden satisfacerse a través de la aplicación de diversos factores tecnológicos. Desde el punto de vista técnico las necesidades pueden plantarse de lo general a lo particular, pasando de la incertidumbre a la certidumbre y buscando que el bien o servicio que se va a producir se adapte al mercado; igualmente se busca que reditué ganancias y dividendos a la empresa.

2.13. Estudio Financiero

Según el autor (MURCIA M, 2009, pág. 289) manifiesta que:

Desde el punto de vista financiero, un proyecto es en esencia un intercambio de sumas de dinero es la oportunidad de entregar ciertas cantidades de dinero en momentos definidos, a cambio de recibir otra sumas de dinero en otros momentos, también específicos.

2.13.1. Gastos operacionales.

En el sitio web de (Definición miles de términos explicados, s/f): Los gastos operacionales son aquellos gastos que se derivan del funcionamiento normal de una empresa. Se contraponen a los gastos no operacionales, aquellos gastos que un agente económico realiza de forma extraordinaria y poco frecuente. Los gastos operacionales pueden entenderse como costos ordinarios que la empresa debe afrontar con la finalidad de obtener beneficios. Algunos ejemplos pueden ser los pagos por servicios como luz, agua, alquiler, etc.

2.13.2. Ingresos.

Según el autor (FIERRO Martínez, 2001, pág. 204) expresa que: "Ingresos son valores recibidos por el ente económico que bien pueden ser el desarrollo de objeto social, que explota, o por actividades que no corresponden a su objeto social, pero que mejora la utilidad".

2.13.3. Egresos.

Según el autor (FIERRO Martínez, 2001, pág. 204) expresa que: "Son erogaciones que hace la empresa con el fin de prestarle apoyo necesario al desarrollo de la actividad, los cuales no se puede identificar con una operación determinada".

2.13.4. Presentación de los estados financieros.

2.13.4.1. Definición.

Según la autora (BRAVO Valdivieso, 2013, pág. 191) “Los estados financieros se elaboran al finalizar un periodo contable, con el objeto de proporcionar información sobre la situación económica y financiera de la empresa. Esta información permite examinar los resultados obtenidos y evaluar el potencia futuro de la compañía”.

2.13.4.2. Objetivos.

Los estados financieros tienen como finalidad:

- El objetivo básico de la presentación de los informes o estados financieros es proporcionar información que sea útil para tomar decisiones de inversión de préstamos.
- Proporcionar a la empresa información respecto a su situación financiera, los resultados de sus operaciones, y el flujo de sus fondos a una fecha de un periodo específico.

2.13.5. Clase de estados financieros.

Entre los principales estados financieros se tiene: el Balance General, Estado de Resultados y el de Flujo de Efectivo.

2.13.5.1. Estado de situación financiero.

Según el autor (BESLEY, 2009, pág. 36) menciona que: “Estado de situación Financiero que representa una fotografía tomado en un momento específico (fecha) que muestra los activos de una empresa y cómo se financian los mismos (deuda o capital)”.

2.13.5.2. Estado de pérdidas y ganancias.

Según el autor (IZAR Landeta, 2013, pág. 17) cita que “El estado de pérdidas y ganancias. Es un reporte de un periodo determinado de operaciones en el cual se plasma los resultados económicos que ha tenido la empresa. Se contabiliza todos los ingreso y egresos que se han tenido en el periodo reportado”.

2.13.5.3. Estado flujo de efectivo.

Según el autor (IZAR Landeta, 2013, pág. 18) manifiesta que: “El Estado de Flujo de efectivo es un estado útil para analizar si se cuenta con la disponibilidad de ingresos suficientes para efectuar los pagos que se tienen comprometido en un periodo dado”.

2.13.5.4. Estado de cambios en el patrimonio.

En el sitio web (Fernandéz, 2013) menciona que: el Estado de Cambios en el Patrimonio Neto es un estado financiero que informa las variaciones en las cuentas del patrimonio originadas por las transacciones comerciales que realiza la compañía entre el principio y el final de un periodo contable.

Es importante porque proporciona información patrimonial para la toma de decisiones gerenciales, como aumentos de capital, distribución de utilidades, capitalización de las reservas, etc.

2.14. Evaluación Financiera

Según el autor (MURCIA M, 2009, pág. 299) manifiesta que:” Consiste en determinar la rentabilidad comercial del proyecto a precios de mercado. Es decir, se quiere medir lo que el proyecto gana o pierde desde el punto de vista comercial financiero”.

a. Valor actual neto (VAN)

Según el autor (VARELA Villegas, 2010, pág. 264) menciona que: “El valor actual neto (VAN) es un criterio aceptable para determinar la factibilidad de un proyecto de inversión”.

b. Tasa interna de retorno (TIR)

Según el autor (IZAR Landeta, 2013, pág. 123) manifiesta que:

Es un método muy popular , también conocido como la tasa interna de retorno , que se definen como la tasa de interés a la cual la sumatoria del valor presente de todos flujos de un proyecto da un valor igual a cero. Se denomina tasa interna porque solo depende de los propios flujos de los proyectos y no de las tasas de interés comerciales.

c. Relación beneficio / costo

Según el autor (ARAUJO Arévalo, 2012, pág. 137) manifiesta:

También llamado índice de rentabilidad, es el cociente de los flujos descontados de los beneficios o ingresos del proyecto, sobre los flujos descontados de los costos o egresos totales del proyecto. A igual que en el costo (VPN) se requiere obtener una tasa de actualización apropiada. Si la relación costo beneficio es mayor que 1, el proyecto será favorable. Si la relación B/C es igual a 1, los beneficios y los costos se igualaran, cubriendo apenas el costo mínimo, atribuible a la tasa actualización. Si la relación B/C e menor que 1, el proyecto será desfavorable, reporta que a la tasa aplicada no cubre sus costos.

d. Período de recuperación

Según el autor (ORTEGA Castro, 2010, pág. 309) define que:

El método de periodo de recuperación, conocido también como método de reembolso, tiene como objetivo determinar el tiempo necesario para que

el proyecto genere los recursos suficientes para recuperar la inversión realizada en él, es decir los años, meses y días que habrán de transcurrir para que la erogación realizada se reembolse.

e. Punto de equilibrio

Según el autor (VARELA Villegas, 2010, pág. 345) define:” El punto de equilibrio como el nivel de producción que en cierto periodo satisface la condición de igualdad entre los ingresos totales y los costos totales, o sea que permita que la utilidad contable durante el periodo en consideración sea nula”.

2.15. Estructura Organizacional

Según los autores (HERNANDEZ & RODRÍGUEZ, 2012, pág. 221), manifiestan que:

La organización de la estructura de una empresa se define como la acción técnica que permite dividir las funciones de las mismas por áreas, departamentos, puestos y niveles jerárquicos, definiendo la autoridad y responsabilidad de cada uno de ellos, así como las líneas de comunicación formal que faciliten la coordinación y la cooperación de los equipos de trabajo, a fin de alcanzar los objetivos y la estrategia.

2.15.1. Misión.

Según el autor (FERNÁNDEZ, 2007, pág. 19) expresa que:

La misión de una empresa se refiere a la forma en que está constituida, a su esencia y a su relación con el contexto social. De esta forma, podemos definirla como una filosofía relacionada con el marco contextual de la sociedad dentro de la que opera.

2.15.2. Visión.

Según el autor (FERNÁNDEZ, 2007, pág. 21) expresa que “la visión de la empresa indica de manera clara cuales son las pretensiones de la misma en el futuro, cómo se visualiza en la actualidad y cómo desea verse en algunos años”.

2.15.3. Estrategias.

Según (CHIAVENATO, Idalberto, 2008, pág. 92) menciona que: “Muestran la manera como se llega a establecer ciertas medidas para enfrentar obstáculos políticos, económicos y financieros. Implica los métodos y procedimientos a implementarse con base a las políticas para lograr los objetivos específicos encaminados al general”.

2.15.4. Políticas.

(CHIAVENATO, 2008, pág. 96), menciona que:

Las políticas son guías para orientar la acción; son lineamientos generales a observar en la toma de decisiones, sobre algún problema que se repite una y otra vez dentro de una organización. En este sentido, las políticas son criterios generales de ejecución que auxilian al logro de los objetivos y facilitan la implementación de las estrategias.

2.15.5. Principios.

De acuerdo con (BATEMAN, Thomas, 2005, pág. 117): “Los principios son las creencias y normas de conducta que permiten regular el comportamiento de las personas para convivir en paz consigo mismo y en armonía con su entorno.”

2.15.6. Organigramas.

Según los autores (HERNANDEZ & RODRÍGUEZ, 2012, pág. 221), manifiestan que:

Los organigramas son las representaciones gráficas de la estructura de la autoridad lineo funcional de una empresa, expresan los niveles jerárquicos o gerenciales, la división departamental y las unidades, en términos de puestos, con sus denominaciones o nomenclatura correspondientes a las funciones realizadas. También se señalan los tipos de autoridad que cada puesto tiene y los flujos de la comunicación formal.

2.16. Impactos

Según el autor (MURCIA M, 2009, pág. 327), manifiesta que:

La ejecución del proyecto genera distintos efectos que causan impactos en los usuarios del mismo, en la organización que lo ejecuta y en la sociedad en general. El objetivo de la evaluación económica es predecir los distintos efectos que el proyecto genere, conocer a los agentes que pueden ser beneficiados , perjudicados o excluidos por el proyecto , predecir el impacto que los efectos tendrían en los agentes y cuantificar. Al cuantificar los impacto positivos y negativos es posible compararlos entre sí para luego confróntalos con los costos del proyecto y determinar su conveniencia.

CAPÍTULO III

3. ESTUDIO DE MERCADO

3.1. Presentación

El estudio de mercado tuvo como finalidad analizar la factibilidad de la creación de una empresa de servicios de mantenimiento, lubricación y lavado automotriz, tomando en cuenta las necesidades de mercado; es decir, si existen las condiciones favorables de una demanda potencial para el proyecto.

Por lo tanto, el presente estudio de mercado pretende conocer cuál será el mercado meta de la empresa de servicios de mantenimiento, lubricación y lavado automotriz, considerando las referencias antes mencionadas, de esta manera formular estrategias de comercialización para que los clientes, conozcan y prefieran el servicio automotriz que se ofrece en el Cantón Urcuquí

Como instrumentos de investigación, se consideró los objetivos del estudio de mercado, las variables e indicadores, las mismas que contribuyeron a medir tanto el servicio como el producto. Además, la investigación se enfoca en recopilar y analizar la información sobre el servicio a ofrecer, el precio y los competidores que permitieron sustentar la proyección de la oferta y demanda, y tomar una decisión certera sobre el proyecto a ejecutarse.

Se realizaron entrevistas para conocer la oferta, a propietarios de las empresas que brindan el servicio de mantenimiento, lubricación y lavado automotriz.

Para conocer la demanda se realizó encuestas a los consumidores potenciales, es decir, a personas que poseen vehículos de diferentes tipos.

La información recopilada se procesó, clasificando, tabulando y graficando los datos provenientes de la oferta y demanda.

Una vez determinada la factibilidad del proyecto en base al informe de oferta y demanda, correspondió fijar las estrategias para diferenciar el servicio y producto del resto de las empresas existentes. Sobre todo ajustándolas a las necesidades del cliente.

3.2. Objetivos del Estudio de Mercado

3.2.1. Objetivo general.

- Identificar el nivel de oferta y demanda del proyecto mediante un estudio de mercado.

3.2.2. Objetivos específicos.

- Obtener la demanda del servicio de mantenimiento, lubricación y lavado automotriz en el cantón Urcuquí.
- Determinar la oferta del servicio de mantenimiento, lubricación y lavado automotriz.
- Conocer precio de preferencia para los usuarios del servicio de mantenimiento, lubricación y lavado automotriz.

3.3. Matriz De Mercado

Tabla No. 8. Matriz de Mercado

OBJETIVOS	VARIABLES	INDICADORES	FUENTES DE INFORMACIÓN	TÉCNICA	PÚBLICO META
Establecer los aspectos geográficos de la zona objeto de estudio.	Aspectos Geográficos	<ul style="list-style-type: none"> • Extensión territorial • Ubicación • Limites 	Secundaria	Documental Bibliográfica	GAD Urcuquí
Analizar la información socio-demográfica del área de investigación.	Aspectos Socio-Demográficos.	<ul style="list-style-type: none"> • Densidad poblacional • Salud • Educación 	Secundaria	Documental Bibliográfica	GAD Urcuquí
	Aspectos socio-económicos.	<ul style="list-style-type: none"> • Tipos de actividades por sector productivo 	Secundaria	Documental Bibliográfica	GAD Urcuquí
Analizar la información del sector empresarial que brinda servicio automotriz de la ciudad.	Sector empresarial Automotriz	<ul style="list-style-type: none"> • Los Servicios de Mantenimiento Automotriz 	Secundaria	Documental	GAD Urcuquí

Elaborado por: Anrango Diana, Guerra Olga
Año:2014

3.4. Identificación del Servicio y del Producto

El servicio que ofertará la empresa de mantenimiento, lubricación y lavado automotriz será exclusivo y responderá a las exigencias de los clientes, quienes serán atendidos por profesionales especializados en todo lo referente a los servicios antes mencionados.

Considerando la necesidad de las personas al sentirse bien por tener sus vehículos en mantenimiento y un buen estado del mismo, se ha visto la oportunidad de implementar el proyecto que cuenta con los servicios antes citados , considerando expectativas por parte de los potenciales consumidores, lo ideal es contar con una amplia gama de servicios y productos que los demandantes requieran para tener en buen estados sus vehículos ya que los clientes podrán escoger el tipo de servicio que desean de acuerdo a la disponibilidad de recursos que estos posean.

Los servicios puestos a disposición del consumidor se podrán ir implementando y mejorando con el tiempo tomando en cuenta las expectativas, exigencias y gustos del cliente.

3.4.1. Servicio.

3.4.1.1. Servicio de mantenimiento.



Ilustración No. 5 Servicio de mantenimiento

Fuente: <http://www.cmic.org/com/gaso.htm>

Elaborado por: Anrango Diana; Guerra Olga

Año: 2014

Los propietarios de un automotor obligatoriamente debe realizar mantenimiento mecánico, si no se brinda un servicio mecánico continuo el automotor dejaría de funcionar correctamente, se deterioraría rápidamente y causaría accidentes por el mal estado en el que se encuentre. Hay manuales de mantenimiento mecánico que proporcionan información a quien adquiere un vehículo, en este manual se informa al propietario los mantenimientos que obligatoriamente debe realizar y cuidados que se deben tomar para mantener en buen estado su vehículo.

3.4.1.2. Servicio de lubricación.



Ilustración No. 6 Servicio de lubricación

Fuente: http://www.precisiontune.com.mx/?page_id=245

Elaborado por: Anrango Diana, Guerra Olga

Año: 2014

La lubricación para un vehículo es muy importante ya que de esta depende el funcionamiento adecuado del automotor, evitando el desgaste y la oxidación de las piezas del motor, creando una capa de lubricante entre estas, mismas que están siempre rozando entre sí, además de esto mantiene el sistema limpio. Lubricar es dotar a un sistema mecánico la cantidad correcta de un lubricante que posea las propiedades necesarias que eviten la fricción, la oxidación y la deformación de las partes por la temperatura; por tal razón el lubricante se debe reemplazar frecuentemente.

3.4.1.3. Servicio de lavado automotriz.



Ilustración No. 7 Servicio de lavado automotriz

Fuente: <http://www.mitsuiautomotriz.com/servicio.php>

Elaborado por: Anrango Diana; Guerra Olga

Año: 2014

El lavado automotriz es indispensable para el mantenimiento de las partes mecánicas del automotor, las de mayor relevancia son la carrocería y chasis. Cuando se realiza el lavado automotriz se remueve de materiales que pueden producir el deterioro de las piezas del motor, causando oxidación de las mismas. Una vez removidos estos materiales generalmente se adhiere una capa de líquido antioxidante y lubricante que previene el desgaste además de dar un buen aspecto al automotor. Al lavar la carrocería del vehículo también se protege y se alarga la vida útil de la pintura, dando un buen aspecto al automotor. También es necesario realizar una limpieza interna del tapizado y las demás partes como el tablero, el piso, el techo, entre otros. No se debe olvidar lavar el motor con ciertas precauciones como evitar que se introduzca agua en los sensores, conector o circuitos electrónicos.

3.4.2. Producto.

La empresa dispondrá de una variedad de lubricantes, filtros, accesorios de limpieza, es decir que se comercializara las diferentes marcas que más demanda el mercado ecuatoriano.

Cuadro No. 1 Marca de productos

MARCA DE PRODUCTOS
Havoline
Ursa
Castrol
Mobil
Gurf
Pennziol
Elf
Chevron
Kendall
Shell
Texaco
Rexol
Permatex
Bardahl
Simoniz
ABRD

Fuente: Lubricantes Mesa

Elaborado por: Anrango Diana; Guerra Olga

Año: 2014

Se utiliza marcas reconocidas y seguras para garantizar un buen mantenimiento, se brinda un servicio de calidad y buena atención al cliente, manteniendo de esta forma la fidelidad del mismo. También se pone a disposición del consumidor accesorios automotrices con el objetivo satisfacer las necesidades existentes.

3.5. Mercado Meta

El mercado meta de la empresa de servicio de mantenimiento, lubricación y lavado automotriz a implementarse en el Cantón Urcuquí, se enfocó a las personas que poseen vehículos a nivel parroquial y cantonal, cuyo propósito es contribuir al desarrollo económico del Cantón, así como también satisfacer las necesidades de conductores que no encuentran con facilidad este tipo de servicio en el lugar antes mencionado.

3.5.1. Segmentación de mercado.

Para la segmentación demográfica se dividió el mercado total en grupos, a partir de variables como edad y género. Los factores demográficos constituyeron la base para segmentación de los grupos de clientes. La explicación a esta afirmación, es que las necesidades, preferencias y tasas de uso del servicio varían de acuerdo con las variables demográficas y se pueden medir con mayor facilidad que otras.

3.5.1.1. Edad.

Las edades del público meta segmentado constituyen las personas que tienen la mayoría de edad, estar en pleno goce de los derechos de ciudadanía y haber obtenido el título de conductor profesional o no profesional y la respectiva licencia de conducir, según lo que establece la ley de tránsito.

3.5.1.2. Género.

El servicio de mantenimiento, lubricación y lavado automotriz que se pretende implementar en el Cantón, se acogerá a las necesidades de hombres y mujeres, sin ninguna restricción.

3.6. Mecánica Operativa

3.6.1. Identificación de la población.

Según la información del Abogado Mauricio Morán Jefe de la Unidad de Tránsito y Mobiliario del Cantón Urcuquí, en el lugar existe alrededor de 2.120 vehículos, esta será la población para realizar el estudio de mercado. La población identificada es mayor de 2.120 vehículos, por lo que será necesario aplicar el cálculo de la muestra.

3.6.2. Determinación del tamaño de la muestra.

3.6.2.1. Fórmula para el cálculo de la muestra.

Simbología:

n= Tamaño de la muestra

N= Tamaño de la población

δ = Varianza

Z= Nivel de confianza

E= Nivel de error

Datos:

n= Tamaño de la muestra

N= 2.120

δ = 0,25

Z= 96% 1,96

E= 5% 0,05

3.6.2.2. Aplicación de la fórmula para determinar el tamaño de la muestra es:

$$n = \frac{(Z)^2 (\delta) (N)}{(E)^2(N - 1) + (Z)^2 (\delta)^2}$$

$$n = \frac{(1,96)^2 (0,25) (2.120)}{(0,05)^2(2.120 - 1) + (1,96)^2 (0,25)^2}$$

$$n = 325$$

3.6.2.3. Resultado obtenido.

El tamaño de la muestra fue de trecientos veinte y cinco, lo cual quiere decir que se realizaran 325 encuestas dirigidas a las personas que poseen vehículos en el Cantón Urcuquí, lo que permitirá conocer el grado de aceptación.

3.7. Técnicas e Instrumentos.

Para la obtención de la información primaria se consideró conveniente la aplicación de técnicas como: encuestas y entrevistas que fueron diseñadas en base a las variables.

3.7.1. Información primaria.

La información primaria recabada para la elaboración del estudio de mercado fue: la aplicación de una encuesta dirigida a las persona que poseen vehículos y el desarrollo de una entrevista a los propietarios de algunas empresas de servicios de mantenimiento y lubricación ubicados en el Cantón Ibarra.

3.8. Tabulación y Análisis de la Información

La encuesta se la aplicó a las personas que poseen vehículos en el Cantón Urcuquí. Las preguntas que se efectuaron son las que se detallan a continuación:

1. ¿Qué tipo de vehículo posee?

Tabla No. 9. Tipo de vehículo

TIPO DE VEHÍCULO	CANTIDAD	%
Automóvil	91	28
Camioneta	129	40
Camión mediano	28	9
Furgoneta	17	5
Camión	24	7
Bus	36	11
Total	325	100

Fuente: Encuestas

Elaborado: Anrango Diana, Guerra Olga.

Año: 2014

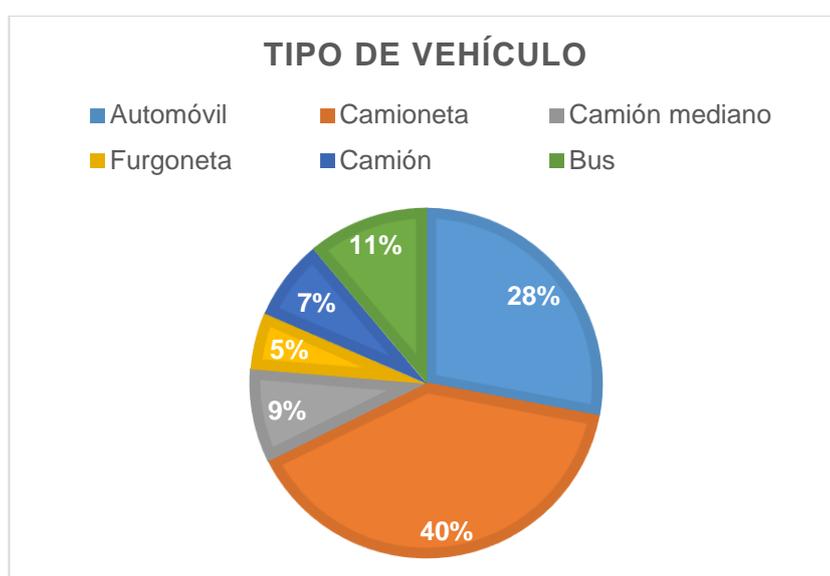


Gráfico No. 5 Tipo de vehículo

Fuente: Encuestas

Elaborado: Anrango Diana, Guerra Olga.

Año: 2014

Análisis: Se observó que la mayor cantidad de vehículos en el Cantón Urcuquí son camionetas, pero también esta seguida de los automóviles que también representan un porcentaje significativo, en cuanto a los buses, camiones medianos, camiones y furgonetas que no son tan representativas en el sector, pero son importantes ya que tienen una mayor demanda en el mercado automotriz y es beneficioso para el proyecto

2. ¿El motor de su vehículo es a?

Tabla No. 10. Motor del vehículo

MOTOR	CANTIDAD	%
Diésel	54	17
Gasolina	271	83
Total	325	100

Fuente: Encuestas

Elaborado: Anrango Diana, Guerra Olga.

Año: 2014

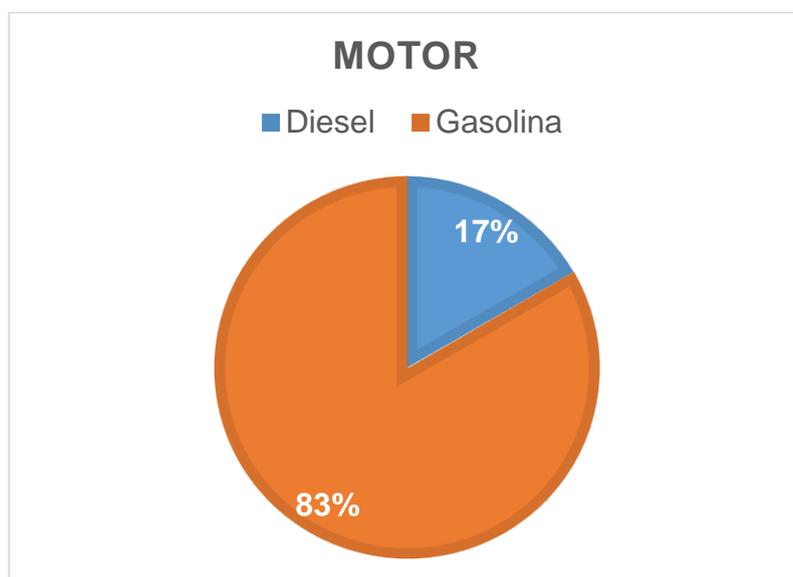


Gráfico No. 6 Motor del Vehículo

Fuente: Encuestas

Elaborado: Anrango Diana, Guerra Olga.

Año: 2014

Análisis: Como se puede observar la mayoría de los vehículos existentes en el Cantón Urcuquí son a gasolina obteniendo un mayor porcentaje, que los vehículos a diésel, lo cual indica que la empresa debe contar con los insumos y materiales necesarios para el mantenimiento vehicular tanto para motores a diésel así como para gasolina, pero poniendo más énfasis en este último.

3. Para realizar el mantenimiento, lubricación y lavado automotriz usted acude en Ibarra a:

Tabla No. 11. Competencia

VARIABLE	CANTIDAD	%
Lavadora y Lubricadora Don Nabo	105	32
Lavadora y Lubricadora Lubriautos	86	26
Lubricantes Yáñez	66	20
Lavadora y Lubricadora Cars Express	48	15
Otro	20	6
TOTAL	325	100

Fuente: Encuestas

Elaborado: Anrango Diana, Guerra Olga.

Año: 2014

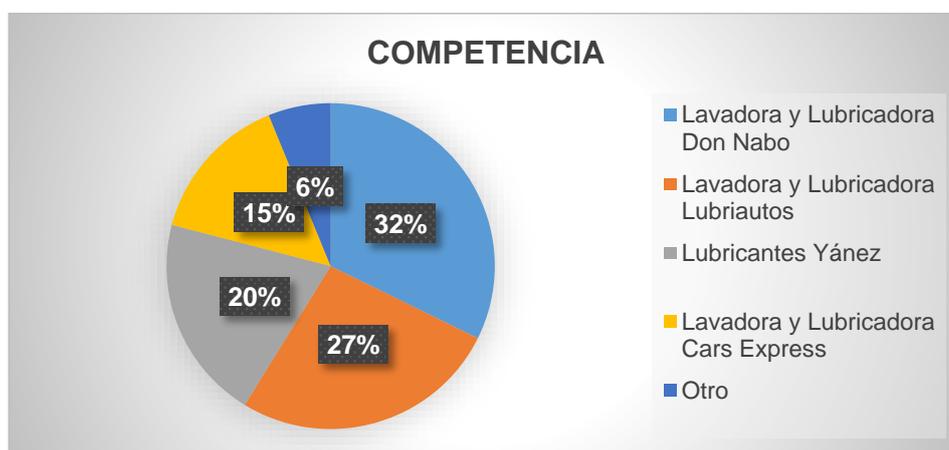


Gráfico No. 7 Competencia

Fuente: Encuestas

Elaborado: Anrango Diana, Guerra Olga.

Año: 2014

Análisis: Con el resultado de esta pregunta se puede ver que la mayoría de las personas encuestadas, realiza el mantenimiento, lubricación y el lavado automotriz de sus vehículos en la Lavadora y Lubricadora Don Nabo, seguida por la Lavadora y Lubricadora Lubriautos con un porcentaje no muy lejano así como también está Lubricantes Yáñez con un porcentaje notorio, lo que muestra que existen muy pocas personas que prefieren otras empresas que le brinden este tipo de servicio o los propietarios de los vehículos lo realizan ellos mismo de manera personal que el cuidado de su automotor no se lo confían a terceros.

4. ¿Con qué frecuencia realiza un lavado a su vehículo en una lavadora automotriz?

Tabla No. 12. Frecuencia de lavado

PERIODICIDAD	CANTIDAD	%
Diario	31	10
Semanal	164	50
Mensual	77	24
Trimestral	53	16
TOTAL	325	100

Fuente: Encuestas

Elaborado: Anrango Diana, Guerra Olga.

Año: 2014

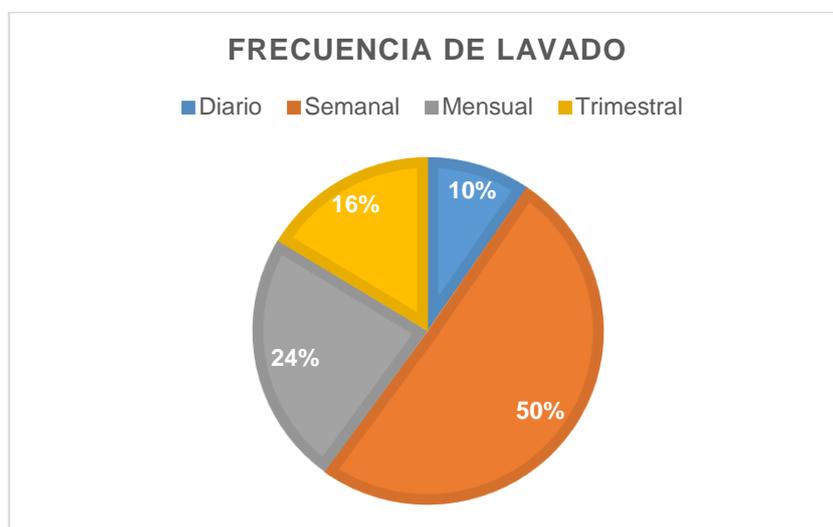


Gráfico No. 8 Frecuencia de lavado

Fuente: Encuestas

Elaborado: Anrango Diana, Guerra Olga.

Año: 2014

Análisis: La información obtenida en esta pregunta muestra la frecuencia con que las personas realizan un lavado de sus vehículos, de acuerdo al tiempo en que lo prefieren realizar es cada semana, seguido por una frecuencia mensual, por lo tanto se puede decir que los propietarios de cada automotor se preocupan por mantener su automotor limpio y en óptimas condiciones, por lo que el proyecto tiene que contar un servicio y productos de cálida para que al momento de que el demandante requiera el servicio la empresa cumpla con todas las exigencias que tiene el consumidor a la hora de recibir el servicio de lavado.

5. ¿Con qué frecuencia realiza el cambio de aceite de motor de su vehículo?

Tabla No. 13. Cambio de aceite

PERIODICIDAD	CANTIDAD	%
Semanal	0	0
Mensual	153	47
Trimestral	109	34
Semestral	63	19
Anual	0	0
TOTAL	325	100

Fuente: Encuestas

Elaborado: Anrango Diana, Guerra Olga.

Año: 2014

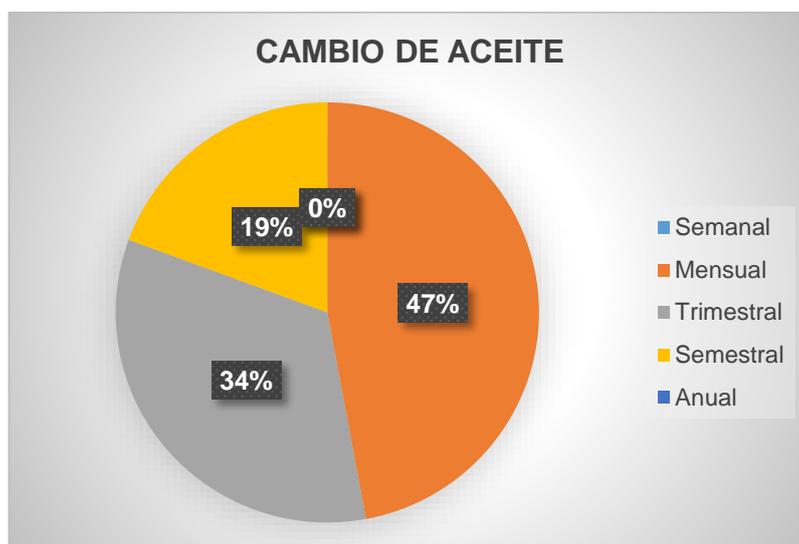


Gráfico No. 9 Cambio de aceite

Fuente: Encuestas

Elaborado: Anrango Diana, Guerra Olga.

Año: 2014

Análisis: La información obtenida en esta pregunta muestra la frecuencia con que las personas realizan un cambio de aceite a sus vehículos la misma que es realizada cada mes, por lo tanto se puede decir que el proyecto tiene que contar un servicio y productos de calidad para que al momento de que el demandante requiera el servicio la empresa cumpla con todas con las exigencias y expectativas que tiene el consumidor y se sienta cómodo con el servicio automotriz recibido.

6. ¿Cada que kilometraje realiza el cambio de aceite a su vehículo?

Tabla No. 14. Kilometraje diésel

DIÉSEL		
VARIABLE	CANTIDAD	%
5.000km	213	66
6.000km	97	30
7.000km	15	5
8.000km	0	0
9.000km	0	0
10.000km	0	0
TOTAL	325	100

Fuente: Encuestas

Elaborado: Anrango Diana, Guerra Olga.

Año: 2014

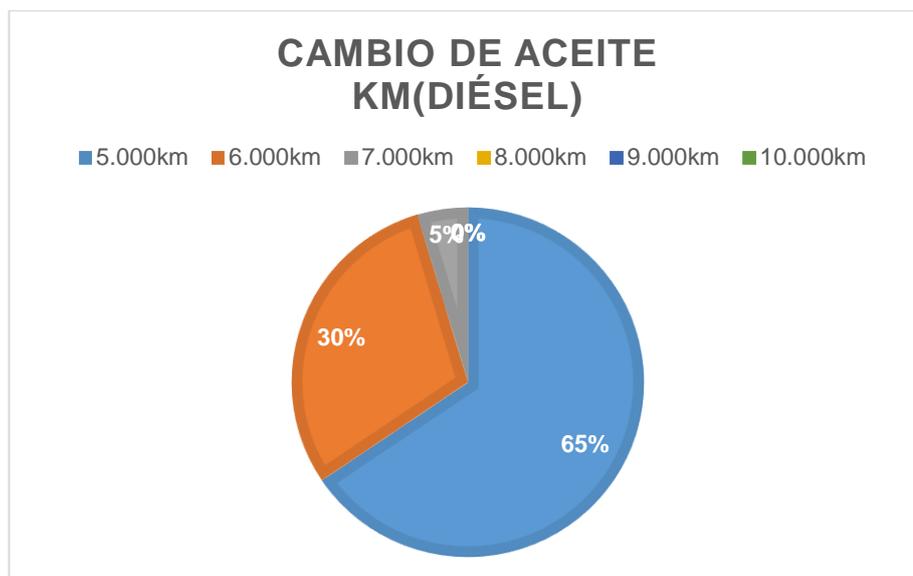


Gráfico No. 10 Kilometraje diésel

Fuente: Encuestas

Elaborado: Anrango Diana, Guerra Olga.

Año: 2014

Tabla No. 15. Kilometraje gasolina

VARIABLE	CANTIDAD	GASOLINA %
3.000km	5	2
4.000km	32	10
5.000km	241	74
6.000km	47	14
7.000km	0	0
8.000km	0	0
9.000km	0	0
10.000km	0	0
Total	325	100

Fuente: Encuestas

Elaborado: Anrango Diana, Guerra Olga.

Año: 2014

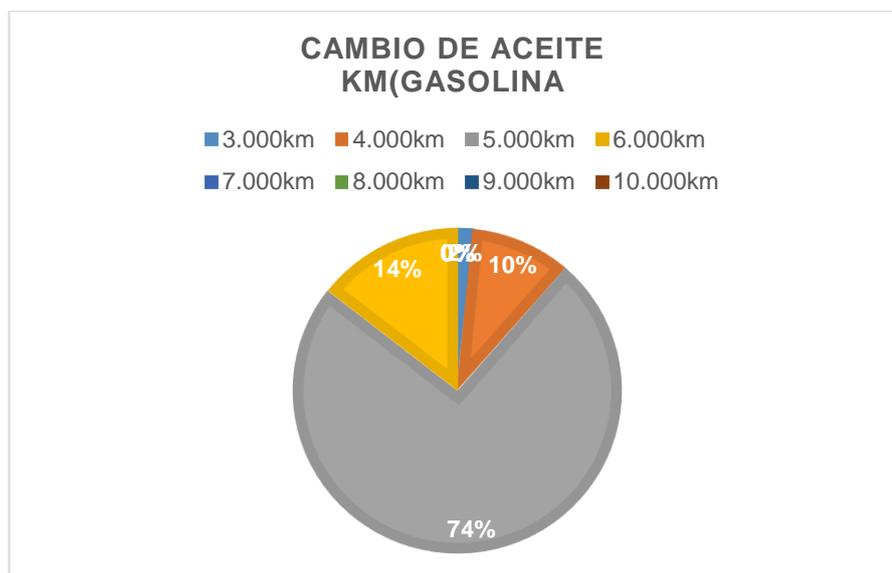


Gráfico No. 11 Kilometraje gasolina

Fuente: Encuestas

Elaborado: Anrango Diana, Guerra Olga.

Año: 2014

Análisis: Con respecto a esta pregunta, muestra que las personas encuestadas prefieren cambiar el aceite de sus vehículos a diésel en cinco a seis mil kilómetros y en los vehículos a gasolina de cuatro a cinco mil kilómetros, los mismos que consideran sus propietarios, permitirán mantener en buen estado sus automotores si se cambia frecuentemente el aceite el cual evita que se oxiden ciertas piezas, facilitando su buen funcionamiento si se da una buena mantención.

7. ¿Con qué frecuencia realiza mantenimiento a su vehículo?

Tabla No. 16. Mantenimiento del vehículo

PERIODICIDAD	CANTIDAD	%
Trimestral	180	55
Semestral	102	31
Anual	43	13
TOTAL	325	100

Fuente: Encuestas

Elaborado: Anrango Diana, Guerra Olga.

Año: 2014

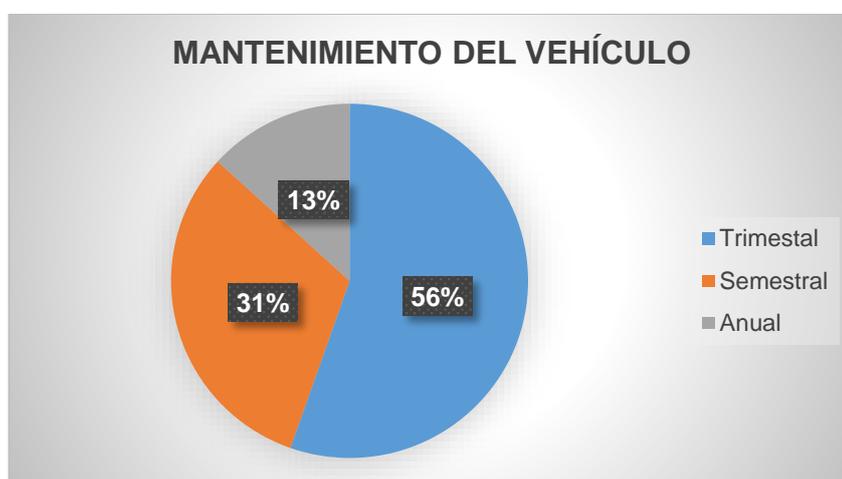


Gráfico No. 12 Mantenimiento del vehículo

Fuente: Encuestas

Elaborado: Anrango Diana, Guerra Olga.

Año: 2014

Análisis: La información obtenida en esta pregunta muestra la frecuencia con que las personas realizan mantenimiento a sus vehículos, de acuerdo al tiempo que ellos consideran necesario realizarlo, una gran parte de los encuestados prefiere realizar mantenimiento automotriz cada tres meses por lo tanto se puede decir que el proyecto tiene que contar un servicio y productos de calidad para que al momento de que el demandante requiera el servicio la empresa cumpla con todas con las exigencias que tiene el consumidor a la hora de recibir el servicio automotriz.

8. ¿Cuál es el mayor problema que usted tiene cuando realiza el mantenimiento, lubricación, y lavado automotriz de su vehículo?

Tabla No. 17. Problema

VARIABLE	CANTIDAD	%
Inexistencia de un centro automotriz en Urcuquí	130	40
Horario de atención	76	23
Mala calidad del servicio	62	19
No encuentra un taller adecuado	31	10
Los talleres no cuentan con tecnología	19	6
Otro	7	2
TOTAL	325	100

Fuente: Encuestas

Elaborado: Anrango Diana, Guerra Olga.

Año: 2014

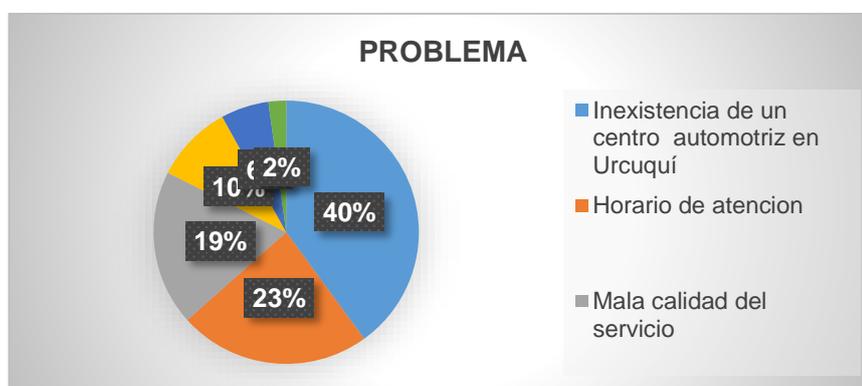


Gráfico No. 13 Problema

Fuente: Encuestas

Elaborado: Anrango Diana, Guerra Olga.

Año: 2014

Análisis: Con el resultado obtenido en esta pregunta se puede determinar que el mayor problema que tienen las personas encuestadas al momento de realizar el mantenimiento, lubricación y lavado automotriz a sus vehículos, es la inexistencia de un lugar donde brinden este tipo de servicio en el cantón Urcuquí, así como también en el horario de atención ya que ocupa tiempo de su trabajo, y por ende en su mayoría no disponen del mismo, para acudir a adquirir el servicio requerido con facilidad para mantener en buen estado sus vehículos. También como consecuencia es la falta de tecnología y el no encontrar un taller adecuado que les brinde los servicios a los cuales desean acceder los propietarios de los vehículos para dar mantenimiento al mismo.

9. ¿A usted le gustaría que en la lubricadora haya:

Tabla No. 18. Servicios

SERVICIO	CANTIDAD	%
Aspira lado	21	6
Encerado	37	11
Ambienta lado	60	18
Lavado de Tapicería	207	64
TOTAL	325	100

Fuente: Encuestas

Elaborado: Anrango Diana, Guerra Olga.

Año: 2014



Gráfico No. 14 Servicios

Fuente: Encuestas

Elaborado: Anrango Diana, Guerra Olga.

Año: 2014

Análisis: En la información obtenida se puede determinar que el servicio más utilizado es el lavado de tapicería debido a que la misma tiende a ensuciarse muy rápido, otro servicio que está muy demandado también es el ambienta lado, seguido del encerado y el aspira lado, los cuales son servicios muy solicitados para mantener el buen estado del automotor.

10. ¿En qué horario a usted le gustaría realizar el mantenimiento de su vehículo, lubricación y lavado automotriz?

Tabla No. 19. Horario de atención

VARIABLE	TIEMPO	CANTIDAD	%
En la madrugada	6am - 9 am	31	10
En la mañana	9 am - 12 pm	79	24
Al medio día	12 pm - 3 pm	121	37
En la Tarde	3 pm - 6 pm	44	14
En la noche	6pm - 8 pm	50	15
TOTAL		325	100

Fuente: Encuestas

Elaborado: Anrango Diana, Guerra Olga.

Año: 2014

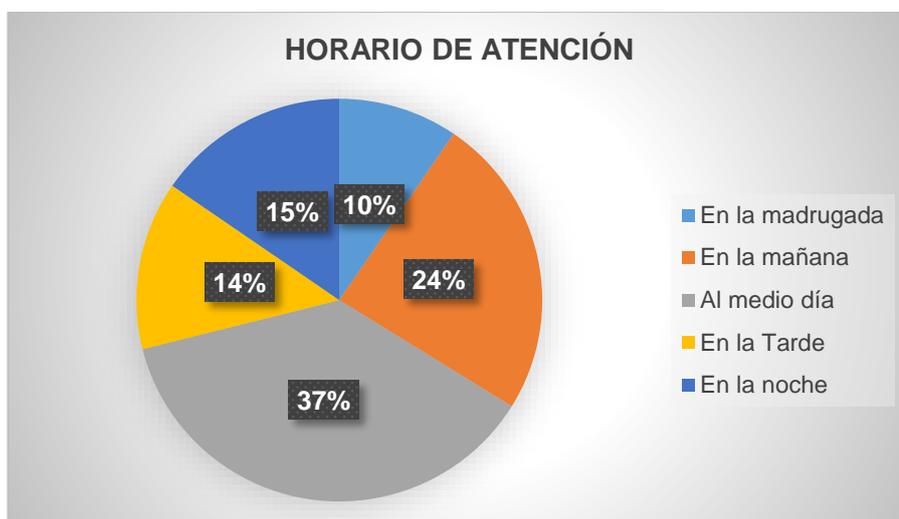


Gráfico No. 15 Horario de atención

Fuente: Encuestas

Elaborado: Anrango Diana, Guerra Olga.

Año: 2014

Análisis: La información de esta pregunta muestra que las personas acuden a realizar el mantenimiento, lubricación y lavado automotriz a sus vehículos en el horario del medio día y la tarde ya que para muchos es factible adquirir el servicio de mantenimiento para sus vehículo en estos horarios, las personas encuestados acceden a estos servicio es cuando ellos disponen de tiempo .Para muchos es difícil adquirir el servicio en otros horarios ya que por la jornada laboral no pueden ,por lo que buscan acomodarse al horario de muchas empresa que brinda este servicio.

11. ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por el servicio de:

Tabla No. 20. Lubricación y Lavado automotriz

LUBRICACIÓN			LAVADO		
VARIABLE	CANTIDAD	%	VARIABLE	CANTIDAD	%
20-25	197	60	4-6	214	66
26-30	80	25	6-8	71	22
Más de 30	48	15	Más de 9	40	12
Total	325	100	Total	325	100

Fuente: Encuestas

Elaborado: Anrango Diana, Guerra Olga.

Año: 2014

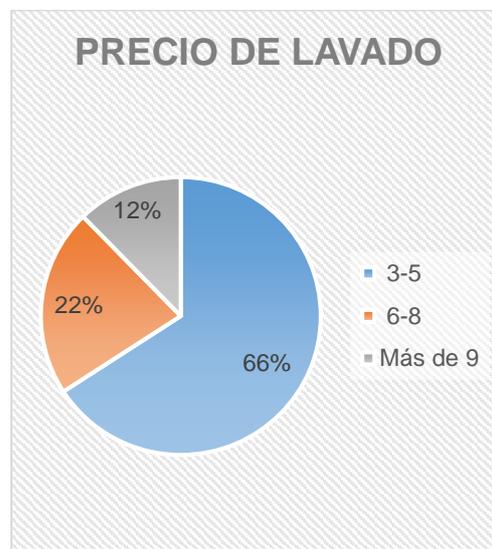


Gráfico No. 16 Lubricación y Lavado automotriz

Fuente: Encuestas

Elaborado: Anrango Diana, Guerra Olga.

Año: 2014

Análisis: Con respecto a esta pregunta, muestra que las personas prefieren pagar por el servicio de lubricación el valor de \$20 a \$25 dólares americanos, que es un valor que está accesible al alcance del bolsillo del cliente, así como también las personas encuestadas prefieren pagar por el servicio de lavado automotriz el valor de \$4,00 a \$6,00 dólares americanos, que es un valor accesible para los potenciales clientes, permitiéndoles satisfacer sus necesidades de acuerdo a su disposición económica.

12. ¿A través de qué medios le gustaría enterarse de las novedades de esta lubricadora y lavadora?

Tabla No. 21. Publicidad

VARIABLE	CANTIDAD	%
Radio	141	43
TV	11	3
Prensa	63	19
Redes sociales	19	6
Otros	91	28
Total	325	100

Fuente: Encuestas

Elaborado: Anrango Diana, Guerra Olga.

Año: 2014

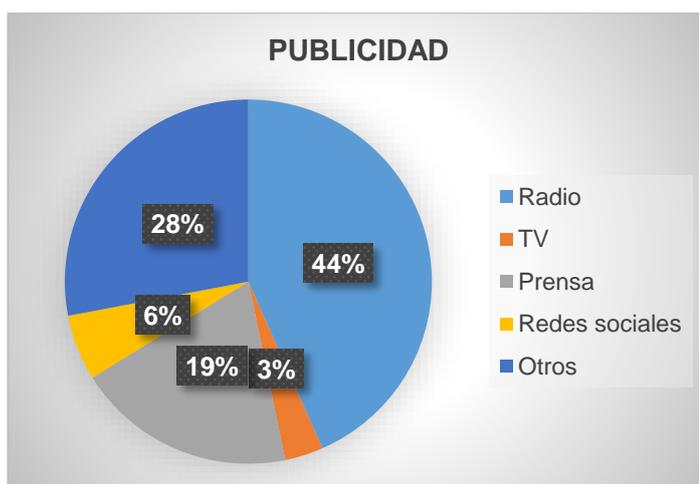


Gráfico No. 17 Publicidad

Fuente: Encuestas

Elaborado: Anrango Diana, Guerra Olga.

Año: 2014

Análisis: Con respecto a esta pregunta, muestra que el medio de comunicación más utilizado para dar a conocer un nuevo producto o servicio, es la radio el cual es un medio que la mayoría de las personas escuchan, seguido de este está otros lo cual tiene que ver con; hojas volantes, perifoneo ya que es un medio de comunicación muy factible también, lo cual es una estrategia muy buena para realizar publicidad y dar a conocer la nueva empresa que brindará el servicio de mantenimiento, lubricación y lavado automotriz en dicho Cantón.

3.9. Entrevistas

3.9.1. Entrevistas realizadas a propietarios de empresas o talleres que ofrecen servicios de mantenimiento, lubricación y lavado automotriz para vehículos de la ciudad de Ibarra provincia de Imbabura.

- Lavadora y Lubricadora Don Nabor
- Lubricantes Yáñez
- Lavadora y Lubricadora Cars Expres

DATOS INFORMATIVOS

ENTREVISTADO: Wilson Nabor

LUGAR DE LA ENTREVISTA: Lavadora y Lubricadora Don Nabor

HORA Y FECHA: 12h30 -- 25/11/2014

OBJETIVO

Recabar información la cual permitirá consolidar el estudio de factibilidad para la creación de una empresa de servicios de mantenimiento, lubricación y lavado automotriz para vehículos livianos y pesados en el Cantón Urcuquí.

Cuestionario

1. ¿Cuántos clientes tiene a diario?

Los días que más clientes hay son los fines de semana ya que la mayoría de clientes tienen a disposición tiempo libre y hay un movimiento de 12 a 15 clientes al día.

2. ¿Cuántos de los clientes que atiende a diario cree que son provenientes del Cantón Urcuquí?

No registro el lugar de procedencia de los vehículos pero yo creo que de Urcuquí han de ser unos cuatro a cinco vehículos más o menos, para cambiar el aceite pero, para realizar mantenimiento y lavado al vehículo deben ser de seis a siete carros.

3. ¿Qué tecnología utiliza?

No se utiliza tecnología de punta pero se tiene equipos que funcionan de manera adecuada y que brindan un servicio de calidad de manera que el cliente quede satisfecho.

4. ¿Cuál es el servicio que más usa?

Se utiliza más el servicio de cambio de aceite, seguido a si también del lavado automotriz ya que por cada cambio de aceite se lava el vehículo de manera gratuita, pero muchas veces el cliente solicita un lavado completo el cual ya tiene valor.

5. ¿Están los trabajadores capacitados y cuantos tiene a disposición?

Si al momento que se les contrata se procede a capacitar en las actividades que tienen que realizar, la misma que dura tres días, por el momento se cuenta con 2 trabajadores.

6. ¿Destina dinero para publicidad?

No ya que los mismos clientes se encargan de realizar la publicidad de manera verbal directa con otras personas que les interesa el servicio.

7. ¿Considera que el lugar de trabajo se encuentra en un lugar estratégico?

Si porque se tiene gran acogida por parte de los clientes y el negocio marcha bien.

8. ¿Usted cree que este tipo de negocio es rentable y cuánto considera que ha incrementado su negocio en el último año?

Si es muy rentable, y se considera que el negocio ha incrementado en un 3%.

3.9.2. Entrevistas realizadas a propietarios de empresas o talleres que ofrecen servicios de mantenimiento, lubricación y lavado automotriz para vehículos de la ciudad de Ibarra provincia de Imbabura.

DATOS INFORMATIVOS

ENTREVISTADO: José Yánez

LUGAR DE LA ENTREVISTA: Lubricantes Yánez

HORA Y FECHA: 14h00 -- 25/11/2014

OBJETIVO

Recabar información la cual permitirá consolidar el estudio de factibilidad para la creación de una empresa de servicios de mantenimiento, lubricación y lavado automotriz para vehículos livianos y pesados en el Cantón Urcuquí.

Cuestionario

1. ¿Cuántos clientes tiene a diario?

Los días que más clientes hay son los días miércoles y viernes y también los fines de semana ya que la mayoría de clientes tienen a disposición tiempo libre y hay un movimiento de 10 a 15 clientes al día.

2. ¿Cuántos de los clientes que atiende a diario cree que son provenientes del Cantón Urcuquí?

Bueno no sé cuántos vengan del Cantón Urcuquí pero se estima que unos cuatro vehículos demandan el servicio diariamente, solo para cambiar el aceite, pero para mantenimiento y lavado ya aumenta, pienso que vienen unos ocho vehículos.

3. ¿Qué tecnología utiliza?

No se cuenta con tecnología automática, sino solo manual y los productos que se tiene a disposición en las vitrinas los cuales solicitan los clientes y se procede a poner en los vehículos de forma manual pero siempre se busca que los clientes se sientan satisfechos.

4. ¿Cuál es el servicio que más usa?

Se utiliza más el servicio de cambio de aceite, seguido a si también del lavado automotriz pero también los clientes demandan el servicio de lavado de tapicería, y por cada cambio de aceite se lava el vehículo de manera gratuita tratamos de brindar el mejor servicio.

5. ¿Están los trabajadores capacitados y cuantos tiene a disposición?

Bueno se tiene a disposición tres trabajadores los cuales realizan actividades de mantenimiento, lavado, lubricación, cambio de aceites, al

momento que se les contrata se procede a capacitar a cada trabajador en las actividades que tienen que realizar, la capacitación dura dos días.

6. ¿Destina dinero para publicidad?

No porque los consumidores se encargan de publicitar el servicio.

7. ¿Considera que el lugar de trabajo se encuentra en un lugar estratégico?

Si porque se tiene gran acogida por parte de los clientes y el negocio marcha bien con un gran movimiento de clientes al día.

8. ¿Usted cree que este tipo de negocio es rentable y cuánto considera que ha incrementado su negocio en el último año?

Si ya que depende de la calidad del servicio, se considera que el negocio ha incrementado en un 3% el último año.

3.9.3. Entrevistas realizadas a propietarios de empresas o talleres que ofrecen servicios de mantenimiento, lubricación y lavado automotriz para vehículos de la ciudad de Ibarra provincia de Imbabura.

DATOS INFORMATIVOS

ENTREVISTADO: Oscar Martínez

LUGAR DE LA ENTREVISTA: Lavadora y Lubricadora Cars Express

HORA Y FECHA: 16h00 -- 26/11/2014

OBJETIVO

Recabar información la cual permitirá consolidar el estudio de factibilidad para la creación de una empresa de servicios de mantenimiento, lubricación y lavado automotriz para vehículos livianos y pesados en el Cantón Urcuquí.

1. ¿Cuántos clientes tiene a diario?

Todos los días se tiene una gran demanda de clientes que solicitan el servicio para dar mantenimiento a sus vehículos se acoge más o menos de 7 a 10 consumidores del servicio automotriz.

2. ¿Cuántos de los clientes que atiende a diario cree que son provenientes del Cantón Urcuquí?

No tengo registrado de donde vienen pero creo que cuatro, para realizar cambio de aceite, en lo que tiene que ver con mantenimiento y lavado ya son más, estimo que siete carros demandan el servicio.

3. ¿Qué tecnología utiliza?

Se trata de estar en lo que se puede actualizando los equipos para brindar un servicio y productos de calidad que satisfagan las expectativas de todos los clientes que visitan la empresa buscando satisfacer sus necesidades, pero no se cuenta con tecnología de punta.

4. ¿Cuál es el servicio que más usa?

Se utiliza más el servicio de cambio de aceite y filtro, seguido a si también del lavado automotriz ya que por cada cambio de aceite se lava el vehículo de manera gratuita.

5. ¿Están los trabajadores capacitados y cuantos tiene a disposición?

Si al momento que se les contrata se procede a capacitar en las actividades que tienen que realizar, la misma que dos días. Se tiene a disposición dos trabajadores.

6. ¿Destina dinero para publicidad?

No ya que los mismos clientes se encargan de realizar la publicidad de manera verbal con otras personas que les interesa el servicio.

7. ¿Considera que el lugar de trabajo se encuentra en un lugar estratégico?

Si se tiene gran acogida por parte de los clientes y hasta el momento el negocio marcha bien no se ha tenido ningún inconveniente.

8. ¿Usted cree que este tipo de negocio es rentable y cuánto considera que ha incrementado su negocio en el último año?

Si ya que depende de la calidad del servicio que se brinde, se considera que el negocio ha incrementado en un 2% el último año.

3.10. Análisis de las Entrevistas

Mediante la aplicación de entrevistas realizadas a los propietarios de las lavadoras y lubricadoras de vehículos en la ciudad de Ibarra, mencionaron que atienden de diez a quince vehículos diarios pero, consideran que en por lo general son doce los vehículos que acogen diariamente, dando servicios de lubricación y lavado automotriz, así como también ofrecen otros servicios adicionales como; lavado express, lavado premium que implica exteriores e interiores del vehículo, servicio de encerado entre otros.

Con respecto al número de servicios que brinda cada centro automotriz, los propietarios de los mismos, consideran que de los doce vehículos que se atiende al día, de tres a cinco automotores son provenientes del Cantón Urcuquí, pero manifiestan que solo para cambios de aceite, ya que consideran que para mantenimiento y lavado son más, porque según su criterio el vehículo necesita estar en buen estado, por lo que ostentan se atiende de seis a ocho automotores.

Con respecto a la infraestructura que poseen estos centros, para brindar un servicio de calidad a los clientes, los propietarios cuentan con un lugar espacioso y dividido en áreas para atender a los requerimientos del servicio que los consumidores requieran, para mantener en buen estado sus vehículos.

Finalmente desde el punto de vista de los entrevistados el Sr. Wilson Nabor, José Yáñez, Oscar Martínez, y Johnny Ipiales deducen que este tipo de negocio es rentable porque consideran que en el último año sus negocio ha incrementado en un promedio de 2,5%, además ésta actividad les ha permitido con el tiempo mejorar su estilo de vida y generar empleo mitigando así el desempleo en la ciudad y reactivando la economía. Por tanto, el proyecto de servicio de mantenimiento, lubricación y lavado automotriz es factible, porque al disponer de una infraestructura y tecnología adecuada, la acogida que éste tendrá será ascendente.

3.11. Análisis y Proyección de la Demanda

3.11.1. Análisis de la demanda.

En base a las encuestas aplicadas a consumidores potenciales se pudo establecer que en el Cantón Urcuquí existe una gran demanda de servicio automotriz, para lo cual se estableció la pregunta N° 4 del Anexo 1, de que si le gustaría que en el Cantón se implementara una empresa que brinde el servicio de mantenimiento, lubricación y lavado automotriz,

se conoció que el 97% de los encuestados les gustaría que en el Cantón Urcuquí haya una empresa de este tipo , mientras que el 3% de los encuestados no les interesa el proyecto ya que consideran que ellos mismo pueden realizar en mantenimiento a sus vehículos para conservarlos en buen estado; la propuesta del proyecto refleja acogida por parte de la mayoría de las personas que tienen automotores. Por lo cual la proyección de la demanda siempre será en función del 97% que es lo que afianza el ingreso del servicio al mercado.

Razón por la cual, es importante realizar un análisis de la demanda debido a que se puede establecer la cantidad, calidad del servicio, que los consumidores están dispuestos a adquirir por un precio definido.

La empresa de mantenimiento, lubricación y lavado automotriz estará en capacidad de ofrecer sus servicios a las personas que posean vehículos y deseen darles a los mismos, un mantenimiento adecuado para mantenerlos en buen funcionamiento.

Número de personas que desean que en el Cantón Urcuquí se implemente el proyecto:

Tabla No. 22. Aceptación del Proyecto

Número de vehículos	Porcentaje que desea adquirir el servicio	Total de Vehículos
2.120	97%	2.056

Fuente: Estudio de mercado

Elaborado: Anrango Diana, Guerra Olga.

Año: 2014

Demanda en función del servicio de Mantenimiento Automotriz

Para determinar la demanda en función del servicio de mantenimiento que se brinda a los automotores, se ponderará la frecuencia de la adquisición del servicio de las encuestas de la pregunta N°7 del Anexo 1, realizadas a las personas que poseen vehículos en el Cantón Urcuquí.

Para establecer la proyección de demanda que tendrá cada uno de los servicios se considera que el proyecto estará en la capacidad de cubrir en un 43% las necesidades de los pobladores del sector, en relación al mantenimiento y buen estado de sus vehículos, esta capacidad de captación es porque el proyecto es nuevo en el mercado de Urcuquí.

Tabla No. 23. Demanda del servicio de mantenimiento

Número de vehículos	Periodicidad	Porcentaje (%)	Frecuencia (f)	Demanda a captar 43%
2.056	Trimestral	73%	1.501	646
	Semestral	14%	288	124
	Anual	13%	267	115
	TOTAL	100%	2.056	884

Fuente: Estudio de Mercado

Elaborado: Anrango Diana, Guerra Olga.

Año: 2014

Luego se realizaron los siguientes cálculos:

Periodicidad	Frecuencia (f)	Frecuencia (f anual)
Trimestral	646	2.582
Semestral	124	248
Anual	115	1.379
TOTAL	884	4.209

Fuente: Estudio de Mercado

Elaborado: Anrango Diana, Guerra Olga.

Año: 2014

Demanda en función del servicio de Lubricación Automotriz

Para determinar la demanda en función del servicio de lubricación que se brinda a los automotores, se ponderará la frecuencia de la adquisición del servicio de las encuestas de la pregunta N°5 del Anexo 1, realizadas a las personas que poseen vehículos en el Cantón Urcuquí.

Tabla No. 24. Demanda en función del servicio

Número de vehículos	Periodicidad	Porcentaje (%)	Frecuencia (f)	Demanda a captar 43%
2.056	Mensual	47%	967	483
	Trimestral	34%	699	350
	Semestral	19%	391	195
	TOTAL	100%	2.056	1.028

Fuente: Estudio de Mercado

Elaborado: Anrango Diana, Guerra Olga.

Año: 2014

Luego se realizaron los siguientes cálculos:

Periodicidad	Frecuencia (f)	Frecuencia (f anual)
Mensual	483	5.799
Trimestral	350	1.398
Semestral	195	391
TOTAL	1.028	7.588

Fuente: Estudio de Mercado

Elaborado: Anrango Diana, Guerra Olga.

Año: 2014

Demanda en función del servicio de Lavado Automotriz

Para determinar la demanda en función del servicio de lubricación que se brinda a los automotores, se ponderará la frecuencia de la adquisición del servicio de las encuestas de la pregunta N°4 del Anexo 1, realizadas a las personas que poseen vehículos en el Cantón Urcuquí.

Tabla No. 25. Demanda del servicio de lavado

Número de vehículos	Periodicidad	Porcentaje (%)	Frecuencia (f)	Demanda a captar 43%
2.056	Diario	11%	226	113
	Semanal	38%	781	391
	Mensual	27%	555	278
	Trimestral	24%	494	247
TOTAL		100%	2.056	1.028

Fuente: Estudio de Mercado

Elaborado: Anrango Diana, Guerra Olga.

Año: 2014

Luego se realizaron los siguientes cálculos:

Periodicidad	Frecuencia (f)	Frecuencia (f anual)
Diario	113	40.717
Semanal	391	18.754
Mensual	278	3.331
Trimestral	247	987
TOTAL	1.028	63.790

Fuente: Estudio de Mercado

Elaborado: Anrango Diana, Guerra Olga.

Año: 2014

3.11.2. Proyección de la demanda.

Para determinar la proyección de la demanda del proyecto se ha considerado el porcentaje de crecimiento del parque automotor que es del 11% a nivel nacional, según la información brindada por la Arq. Nancy Lima de la Agencia Nacional de Tránsito Ibarra.

A continuación se muestra el análisis de la proyección de la demanda, calculado según la tasa promedio de crecimiento anual del parque automotor a nivel nacional:

Tabla No. 26. Parámetros para proyectar la demanda

PARÁMETROS	VALOR
Demanda	2.120
Tasa anual de crecimiento poblacional de la provincia de Imbabura	0,11
Tiempo de demanda a proyectar	5 años

Fuente: Arq. Nancy Lima.

Elaborado: Anrango Diana, Guerra Olga.

Año: 2014

3.11.3. Demanda proyectada por servicios.

DEMANDA PROYECTADA EN MANTENIMIENTO AUTOMOTRIZ

Tabla No. 27. Mantenimiento automotriz

Porcentaje de crecimiento del parque automotor	Años	Demanda Anual
11%	1	4.209
	2	4.672
	3	5.186
	4	5.756
	5	6.390

Fuente: Estudio de Mercado

Elaborado: Anrango Diana, Guerra Olga.

Año: 2014

Demanda proyectada = Demanda Actual (valor constante + tasa de crecimiento) ^ tiempo

$$D_p = DA (1 + i)^n$$

$$D_p = 4.209 \text{ vehículos } (1 + 0,11)^1$$

$$D_p = 4.672 \text{ para el año 2015}$$

El cuadro anterior indica la demanda potencial proyectada según la tasa de crecimiento, en sí, se observa una cantidad demandada alta de requerimiento del servicio automotriz.



Gráfico No. 18 Servicio de Mantenimiento Automotriz

Fuente: Estudio de Mercado

Elaborado: Anrango Diana, Guerra Olga.

Año: 2014

DEMANDA PROYECTADA EN LUBRICACIÓN AUTOMOTRIZ

Tabla No. 28. Lubricación automotriz

Porcentaje de crecimiento del parque automotor	Años	Demanda Anual
11%	1	7.588
	2	8.423
	3	9.349
	4	10.378
	5	11.519

Fuente: Estudio de Mercado

Elaborado: Anrango Diana, Guerra Olga.

Año: 2014

Demanda proyectada = Demanda Actual (valor constante + tasa de crecimiento) ^ tiempo

$$Dp = DA (1 + i)^n$$

$$Dp = 7.588 \text{ vehículos } (1 + 0,11)^1$$

$$Dp = 8.423 \text{ para el año 2015}$$

El cuadro anterior indica la demanda potencial proyectada según la tasa de crecimiento, en sí, se observa una cantidad demandada alta de requerimiento del servicio automotriz.

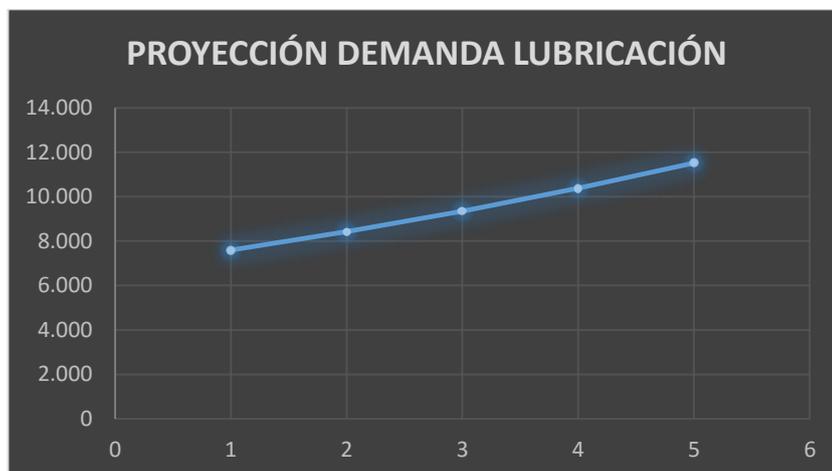


Gráfico No. 19 Servicio de Lubricación Automotriz

Fuente: Estudio de Mercado

Elaborado: Anrango Diana, Guerra Olga.

Año: 2014

DEMANDA PROYECTADA EN LAVADO AUTOMOTRIZ

Tabla No. 29. Lavado Automotriz

Porcentaje de crecimiento automotor	de parque	Años	Demanda Anual
11%		1	63.790
		2	70.806
		3	78.595
		4	87.241
		5	96.837

Fuente: Estudio de Mercado

Elaborado: Anrango Diana, Guerra Olga.

Año: 2014

Demanda proyectada = Demanda Actual (valor constante + tasa de crecimiento) ^ tiempo

$$D_p = DA (1 + i)^n$$

$$D_p = 63.790 \text{ vehículos } (1 + 0,11)^1$$

$$D_p = 96.837 \text{ para el año 2015}$$

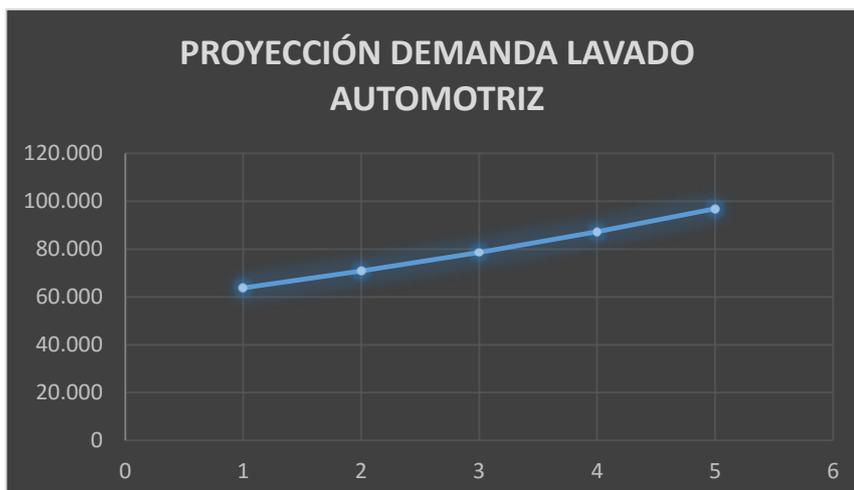


Gráfico No. 20 Servicio de Lavado Automotriz

Fuente: Estudio de Mercado

Elaborado: Anrango Diana, Guerra Olga.

Año: 2014

3.12. Análisis y Proyección de la Oferta

Consiste en analizar y proyectar la oferta actual en servicios de mantenimiento, lubricación y lavado automotriz, para lo cual se consideró los datos obtenidos en la aplicación de la entrevista a ofertantes de la ciudad de Ibarra, debido a que en el Cantón Urcuquí no hay un centro o empresa que brinde este tipo de servicio a los demandantes, por ende se ha tomado datos de la Ciudad de Ibarra como competencia directa, ya que es el lugar más cercano a donde acuden los consumidores para adquirir el servicio automotriz.

De las entrevistas realizadas a los propietarios de centros de mantenimiento, lubricación y lavado automotriz en la ciudad de Ibarra, supieron mencionar que la frecuencia de demanda de los servicios es en promedio doce vehículos diarios pero, consideran que de la cantidad antes mencionada de cuatro a cinco vehículos provienen del Cantón Urcuquí para realizar mantenimiento, pero también consideran que de seis a ocho vehículos demandan el servicio de lubricación y lavado automotriz.

Estos establecimientos que se mencionan a continuación son considerados competidores directos para el proyecto:

3.12.1. Empresas que ofrecen el servicio de mantenimiento, lubricación y lavado automotriz en la ciudad de Ibarra.

Tabla No. 30. Oferta del servicio de Mantenimiento Automotriz

Variable	Diario	Semanal	Mensual	Anual
Lavadora y Lubricadora Don Nabo	3	21	84	1.008
Lavadora y Lubricadora Lubriautos	3	21	84	1.008
Lavadora Yáñez	3	21	84	1.008
Lavadora y Lubricadora Car Express	3	21	84	1.008
Total				4.032

Fuente: Estudio de Mercado

Elaborado: Anrango Diana, Guerra Olga.

Año: 2014

Tabla No. 31. Oferta del servicio de Lubricación Automotriz

Variable	Diario	Semanal	Mensual	Anual
Lavadora y Lubricadora Don Nabo	7	49	196	2.352
Lavadora y Lubricadora Lubriautos	6	42	168	2.016
Lavadora Yáñez	5	35	140	1.680
Lavadora y Lubricadora Car Express	4	28	112	1.344
Total				7.392

Fuente: Estudio de Mercado

Elaborado: Anrango Diana, Guerra Olga.

Año: 2014

Tabla No. 32. Oferta del servicio de Lavado Automotriz

Variable	Diario	Semanal	Mensual	Anual
Lavadora y Lubricadora Don Nabo	9	63	252	3.024,00
Lavadora y Lubricadora Lubriautos	8	56	224	2.688,00
Lavadora Yáñez	8	56	224	2.688,00
Lavadora y Lubricadora Car Express	7	49	196	2.352,00
Total				10.752,00

Fuente: Estudio de Mercado

Elaborado: Anrango Diana, Guerra Olga.

Año: 2014

Según el catastro del GAD Ibarra, las entidades que brindan servicio de lubricación y lavado automotriz, existen alrededor de cuarenta empresas en la ciudad de Ibarra que están legalmente establecidas, pero para el cálculo de la oferta solo se ha tomado datos de cuatro de las empresas que se considera competencia directa ya que, de la encuesta realizada anteriormente se pudo determinar que los lugares antes mencionados en el anexo, son quienes más venden sus servicios.

3.12.2. Proyección de la oferta.

3.12.2.1. Proyección de la oferta por servicio.

La proyección de la oferta se ha procedido a realizarla tomando en cuenta la demanda del servicio de mantenimiento, lubricación y lavado automotriz anual. Para proyectar la oferta se utilizó la tasa de crecimiento de la capacidad instalada con respecto al servicio automotriz, que es un promedio de 2,5%, estos datos fueron obtenidos en la entrevista que se utilizó en la investigación de campo que se realizó a los propietarios de los centros donde brindan servicio automotriz de la ciudad de Ibarra, como lo son: Lavadora y lubricadora Don Nabor, Lubricantes Yáñez, Lavadora y Lubricadora Car Express.

PROYECCIÓN DE LA OFERTA EN MANTENIMIENTO AUTOMOTRIZ

Tabla No. 33. Mantenimiento Automotriz

Porcentaje de crecimiento del servicio automotriz	Años	Consumo de vehículos anual
2,5%	2015	4.032
	2016	4.133
	2017	4.236
	2018	4.342
	2019	4.451

Fuente: Estudio de Mercado

Elaborado: Anrango Diana, Guerra Olga.

Año: 2014

Oferta proyectada = Oferta Actual (valor constante + tasa de crecimiento) ^ tiempo

$$Op = OA (1 + i)^n$$

$$Op = 4.032(1 + 0.025)^1$$

$$Op = 4.133 \text{ para el año 2015}$$

PROYECCIÓN DE LA OFERTA EN LUBRICACIÓN AUTOMOTRIZ

Tabla No. 34. Lubricación Automotriz

Porcentaje de crecimiento del servicio automotriz	Años	Consumo de vehículos anual
2,5%	2015	7.392
	2016	7.577
	2017	7.766
	2018	7.960
	2019	8.159

Fuente: Estudio de Mercado

Elaborado: Anrango Diana, Guerra Olga.

Año: 2014

Oferta proyectada = Oferta Actual (valor constante + tasa de crecimiento) ^ tiempo

$$Op = OA (1 + i)^n$$

$$Op = 7.392 (1 + 0.025)^1$$

$$Op = 7.577 \text{ para el año 2015}$$

PROYECCIÓN DE LA OFERTA EN LAVADO AUTOMOTRIZ

Tabla No. 35. Lavado Automotriz

Porcentaje de crecimiento del servicio automotriz	Años	Consumo de vehículos anual
2,5%	2015	10.752
	2016	11.021
	2017	11.296
	2018	11.579
	2019	11.868

Fuente: Estudio de Mercado

Elaborado: Anrango Diana, Guerra Olga.

Año: 2014

Oferta proyectada = Oferta Actual (valor constante + tasa de crecimiento) ^ tiempo

$$Op = OA (1 + i)^n$$

$$Op = 10.752(1 + 0.04)^1$$

$$Op = 11.021 \text{ para el año 2015}$$

3.13. Estimación de la Demanda Potencial a Satisfacer

3.13.1. Estimación de la demanda potencial a satisfacer por servicio.

Tabla No. 36. Mantenimiento Automotriz

AÑO	PROYECCIÓN DEMANDA	PROYECCIÓN OFERTA	DEMANDA INSATISFECHA
2015	4.209	4.032	177
2016	4.672	4.133	539
2017	5.186	4.236	950
2018	5.756	4.342	1.414
2019	6.390	4.451	1.939

Fuente: Estudio de Mercado

Elaborado: Anrango Diana, Guerra Olga.

Año: 2014

Tabla No. 37. Lubricación Automotriz

AÑO	PROYECCIÓN DEMANDA	PROYECCIÓN OFERTA	DEMANDA INSATISFECHA
2015	7.588	7.392	196
2016	8.423	7.577	846
2017	9.349	7.766	1.583
2018	10.378	7.960	2.417
2019	11.519	8.159	3.360

Elaborado: Anrango Diana, Guerra Olga.

Año: 2014

Tabla No. 38. Lavado Automotriz

AÑO	PROYECCIÓN DEMANDA	PROYECCIÓN OFERTA	DEMANDA INSATISFECHA
2015	63.790	10.752	53.038
2016	70.806	11.021	59.786
2017	78.595	11.296	67.299
2018	87.241	11.579	75.662
2019	96.837	11.868	84.969

Fuente: Estudio de Mercado

Elaborado: Anrango Diana, Guerra Olga.

Año: 2014

Al realizar el análisis de la demanda y de la oferta en los cinco periodos (2015-2019), y determinando cada servicio, se puede observar que si existe una demanda insatisfecha para los servicios de mantenimiento, lubricación y lavado automotriz, considerados de forma independiente, por lo tanto la creación o la implementación de una empresa que brinde este tipo de es factible para que ayude a cubrir la demanda insatisfecha que se ha identificado en el sector.

3.14. Demanda a Captar por el Proyecto

3.14.1. Demanda a captar por servicio.

El proyecto tiene la capacidad de cubrir un 43% de la demanda potencial se espera que año tras año se incremente en un 5% la captación del servicio, tomando en cuenta la capacidad operativa y administrativa que se plantea para la empresa de servicios de mantenimiento, lubricación y lavado automotriz.

DEMANDA A CAPTAR POR EL SERVICIO DE MANTENIMIENTO

Tabla No. 39. Servicio de Mantenimiento

AÑO	DEMANDA INSATISFECHA # DE SERVICIOS	DEMANDA A CAPTAR POR EL PROYECTO EN # DE SERVICIOS	DEMANDA A CAPTAR POR EL PROYECTO EN %
2015	177	106	5%
2016	539	647	10%
2017	950	1.710	15%
2018	1.414	3.395	20%
2019	1.939	5.817	25%

Fuente: Estudio de Mercado

Elaborado: Anrango Diana, Guerra Olga.

Año: 2014

DEMANDA A CAPTAR POR EL SERVICIO DE LUBRICACIÓN

Tabla No. 40. Servicio de Lubricación

AÑO	DEMANDA INSATISFECHA # DE SERVICIOS	DEMANDA A CAPTAR POR EL PROYECTO EN # DE SERVICIOS	DEMANDA A CAPTAR POR EL PROYECTO EN %
2015	196	118	5%
2016	846	1.015	10%
2017	1.583	2.850	15%
2018	2.417	5.802	20%
2019	3.360	10.080	25%

Fuente: Estudio de Mercado

Elaborado: Anrango Diana, Guerra Olga.

Año: 2014

DEMANDA A CAPTAR POR EL SERVICIO DE LAVADO AUTOMOTRIZ

Tabla No. 41. Servicio de Lavado Automotriz

AÑO	DEMANDA INSATISFECHA # DE SERVICIOS	DEMANDA A CAPTAR POR EL PROYECTO EN # DE SERVICIOS	DEMANDA A CAPTAR POR EL PROYECTO EN %
2015	53.038	31.823	5%
2016	59.786	71.743	10%
2017	67.299	121.138	15%
2018	75.662	181.588	20%
2019	84.969	254.906	25%

Fuente: Estudio de Mercado

Elaborado: Anrango Diana, Guerra Olga.

Año: 2014

3.15. Precios

3.15.1. Análisis de precios por servicios.

La determinación de los precios se hizo a través de una investigación de campo a los propietarios de los centros de lubricación, lavadores de la ciudad de Ibarra.

A continuación se detalla precios referenciales de los servicios que ofrece la competencia, en base a estos precios y de acuerdo a los costos de operación, se podrá analizar y fijar precios para los servicios que brindará el proyecto a implementarse, dichos precios son calculados con la tasa de inflación para el año 2014 que es del 3,67%, según el INEC.

Tabla No. 42. Servicio de Mantenimiento, Lubricación y Lavado Automotriz

VARIABLE	LAVADO		
	LUBRICACIÓN	AUTOMOTRIZ	MANTENIMIENTO
PRECIOS DE LOS SERVICIOS	17,00	5,99	33,00

Fuente: Entrevistas-Competencia

Elaborado: Anrango Diana, Guerra Olga.

Año: 2014

Tabla No. 43. Servicio de Mantenimiento

VARIABLE	PROYECCIÓN DE PRECIOS DE MANTENIMIENTO				
	2015	2016	2017	2018	2019
MANTENIMIENTO	33,00	34,21	35,47	36,77	38,12

Fuente:- INEC Inflación

Elaborado: Anrango Diana, Guerra Olga.

Año: 2014

Tabla No. 44. Servicio de Lubricación

VARIABLE	PROYECCIÓN DE PRECIOS LUBRICACIÓN				
	2015	2016	2017	2018	2019
LUBRICACIÓN	17,00	17,62	18,27	18,94	19,64

Fuente: INEC Inflación

Elaborado: Anrango Diana, Guerra Olga.

Año: 2014

Tabla No. 45. Servicio de Lavado Automotriz

VARIABLE	PROYECCIÓN DE PRECIOS LAVADO AUTOMOTRIZ				
	2015	2016	2017	2018	2019
LAVADO AUTOMOTRIZ	5,99	6,21	6,44	6,67	6,92

Fuente: INEC Inflación

Elaborado: Anrango Diana, Guerra Olga.

Año: 2014

Los precios se proyectaron para los próximos 5 años, de acuerdo a cada servicio que brindara la empresa, para este cálculo se utilizó la inflación actualizada del año 2014, publicada en el portal del INEC de 3,67%.

3.16. Estrategias de Marketing

Las estrategias de marketing consisten en diseñar acciones para dar a conocer los servicios que ofrece la empresa de servicios de mantenimiento, lubricación y lavado automotriz, sea reconocido y para atraer clientes; mediante la aplicación de las 4P's que es Producto, Plaza, Precio y Promoción.

3.16.1. Estrategia para el servicio.

- La empresa de servicios de mantenimiento, lubricación y lavado automotriz se caracterizará por ofrecer un servicio de calidad, exclusivamente personalizado a todos los clientes que requieran el servicio.
- El personal que labore en la empresa de servicios estará capacitado en todas las actividades que implican el servicio automotriz, con el objetivo de realizar las tareas con; responsabilidad y amabilidad.
- La empresa de servicios de mantenimiento, lubricación y lavado automotriz estará diseñada con un ambiente acogedor que brinde seguridad y tranquilidad del servicio automotriz que está adquiriendo el cliente.
- Todo el establecimiento estará con las medidas de seguridad como señales de prevención y prohibición.

3.16.2. Estrategia para el precio.

- El precio se fijará de acuerdo a la competencia y a los costos de producción.
- Se ofrecerá descuentos en el servicio de lubricación y lavado automotriz por temporada.

3.16.3. Estrategia para la comercialización.

- Para realizar la venta del servicio se ofertará a través de medios de comunicación como lo es la radio “La Mágica” 97.9 frecuencia más sintonizada en el Cantón.
- Se formará alianzas con otros establecimientos comerciales del cantón, para que los clientes lleguen a dichos centros comerciales, también visiten la empresa de servicio automotriz.

3.16.4. Estrategia para la promoción y publicidad.

- Crear una página web propia y atractiva en el que se detallen los servicios, actividades, precios y ubicación.
- Diseñar trípticos u hoja para obsequiar a los clientes con recomendaciones para el cuidado de su vehículo.
- Promocionar el servicio a través de perifoneo en el centro de la ciudad.

3.17. Conclusiones del Estudio de Mercado

Luego de realizar el estudio de mercado con respecto a las necesidades del servicio de mantenimiento, lubricación y lavado automotriz en la ciudad de Urcuquí perteneciente al Cantón del mismo nombre, se determinó los siguientes resultados:

- A través de la encuesta se determinó las preferencias de los consumidores por el servicio. Para el objeto de nuestro estudio, estos datos nos permitirán enfocarnos en sus necesidades y emplear las estrategias necesarias que nos permitan satisfacer sus exigencias.
- Una de las variables más importantes que debemos destacar en cuanto al servicio es que el cliente siente la necesidad de que, el mantenimiento vehicular de su automotor esté en función del uso de maquinaria con tecnología adecuada para optimizar tiempo y recursos.
- Mediante el estudio de mercado, también se demostró que existe una demanda insatisfecha y creciente del servicio automotriz, por lo que se puede concluir de manera positiva para que se ejecute el presente proyecto y cubra parte del mercado insatisfecho.

CAPÍTULO IV

4. ESTUDIO TÉCNICO

4.1. Tamaño del Proyecto

La importancia de definir el tamaño que tendrá el proyecto se manifiesta principalmente en su incidencia sobre el nivel de las inversiones y costos que se calculen y, por tanto, sobre la estimación de la rentabilidad que podría generar su implementación; la decisión que se tome respecto del tamaño determinará el nivel de operación que posteriormente reflejará la estimación de los ingresos por venta.

4.2. Localización del Proyecto

Este aspecto se refiere a la localización exacta del proyecto, en el que se especificará el área geográfica y el lugar justo en el que estará ubicada la empresa de servicios de mantenimiento, lubricación y lavado automotriz.

4.2.1. Macro localización.

Para conocer la macro-localización de la empresa de servicios de mantenimiento, lubricación y lavado automotriz, se analizó en tres aspectos: Provincia, Cantón y Parroquia, estos son aspectos importantes a considerar.

El proyecto estará situado en la república del Ecuador, Provincia de Imbabura, Cantón San Miguel de Urucuquí, dicho Cantón tiene seis parroquias las cuales se describe a continuación:

4.2.1.1. Provincia de Imbabura.



Ilustración No. 8 Mapa Provincia de Imbabura

Fuente: <https://www.google.com.ec/webhp?tab=ww&ei=2NCSVKahI5GFNv7gLAO&ved=0CAYQ1S4#qmapa+de+la+provincia+de+inbabura>

Elaborado por: Anrango Diana, Olga Guerra

Año: 2015

4.2.1.2. Cantón Urcuquí.



Ilustración No. 9 Mapa Cantón Urcuquí

Cuadro No. 1 Parroquias Rurales y Urbanas del Cantón Urcuquí

PARROQUIAS RURALES DEL CANTÓN URQUQUÍ	PARROQUIAS URBANAS DEL CANTÓN URQUQUÍ
Parroquia Cahuasquí	Parroquia Urcuquí
Parroquia La Merced de Buenos Aires	
Parroquia Pablo Arenas	
Parroquia San Blas - Urcuquí	
Parroquia Tumbabiro	

Fuente: http://www.eruditos.net/mediawiki/index.php?title=Parroquias_Urbanas_del_Cant%C3%B3n_Urcuqu%C3%AD

Elaborado por: Anrango Diana, Olga Guerra

Año: 2015

4.2.2. Micro localización.

El proyecto se ejecutará en el centro de la ciudad de Urcuquí en la avenida principal (panamericana) debido a que se analizó varios factores como; disponibilidad de vías de acceso en buen estado, existencia de terreno amplio, abastecimiento de servicios básicos, disponibilidad medios de comunicación, costos de arriendo adecuados.

La empresa de servicios de mantenimiento, lubricación y lavado automotriz pondrá a disposición de los potenciales clientes el servicio; en la Av. Principal vía Urcuquí panamericana norte, La extensión del lote terreno es de 1.000 m², propiedad propia con la se cuenta.

Para la ubicación del proyecto es necesario identificar algunas variables que favorezcan la ubicación del mismo en un sitio estratégico, en el cual tenga gran acogida y movimiento fluido del servicio.

FACTORES DE LOCALIZACIÓN
Disponibilidad de espacio físico
Agua potable
Teléfono
Energía Eléctrica
Alcantarillado
Vías de comunicación
Seguridad (Policía y Bomberos)

Elaborado por: Anrango Diana, Olga Guerra

Año: 2015

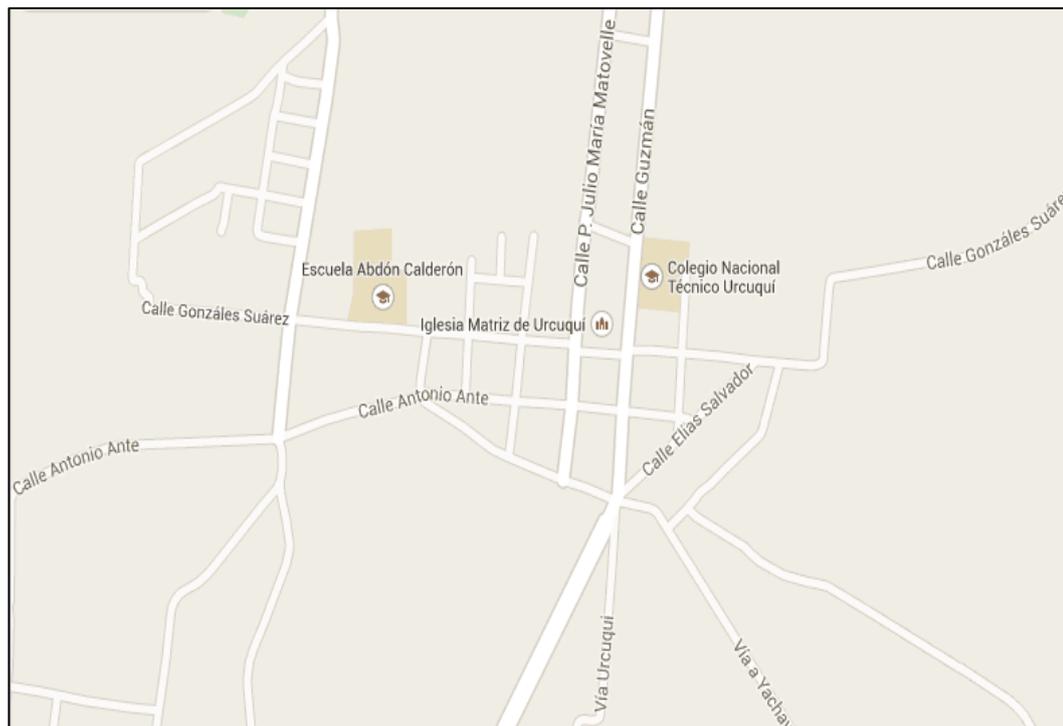


Ilustración No. 10 Mapa de micro localización

Fuente: <https://www.google.com.ec/maps/place/Urququi/@0.4174982,78.1981945,15z/data=!4m2!3m1!1s0x8e2a3a2247b65bfb:0x63ec3355fe2815a5>

Elaborado por: Anrango Diana, Guerra Olga

Año: 2015

4.3. Ingeniería del Proyecto

Este tema comprende analizar aspectos técnicos relacionados con la construcción de la empresa de servicios de mantenimiento lubricación y lavado automotriz, distribución de las áreas, procesos de prestación del servicio y la descripción de activos necesario que la empresa requiera y el manejo óptimo de los mismos.

4.3.1. Flujo grama de procesos.

Hace referencia al detalle de los procesos que deben realizar los colaboradores de la empresa, de igual manera, procesos y requisitos que deben cumplir los clientes.

Flujo grama de procesos para la adquisición del Servicio

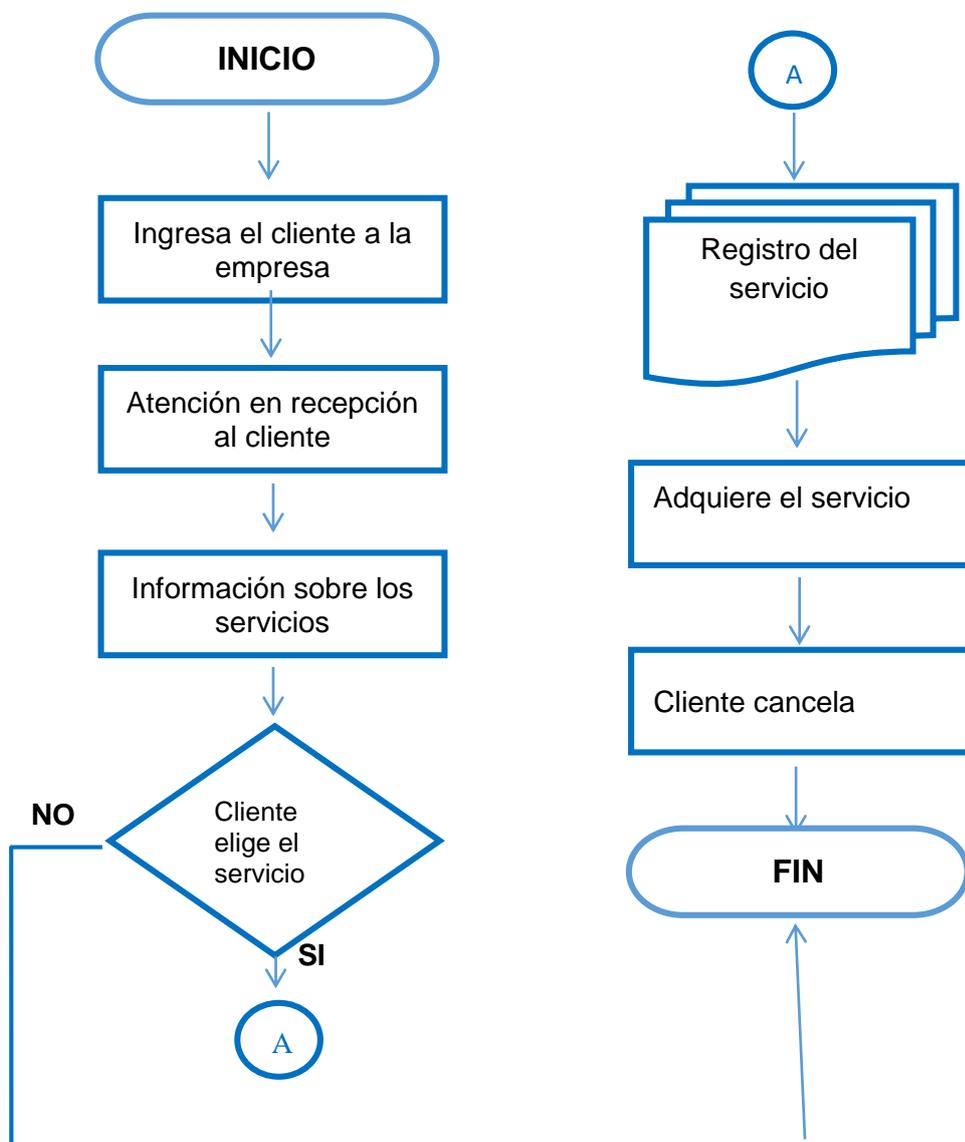


Ilustración No. 11 Flujo grama Servicio

Elaborado por: Anrango Diana, Olga Guerra
Año: 2015

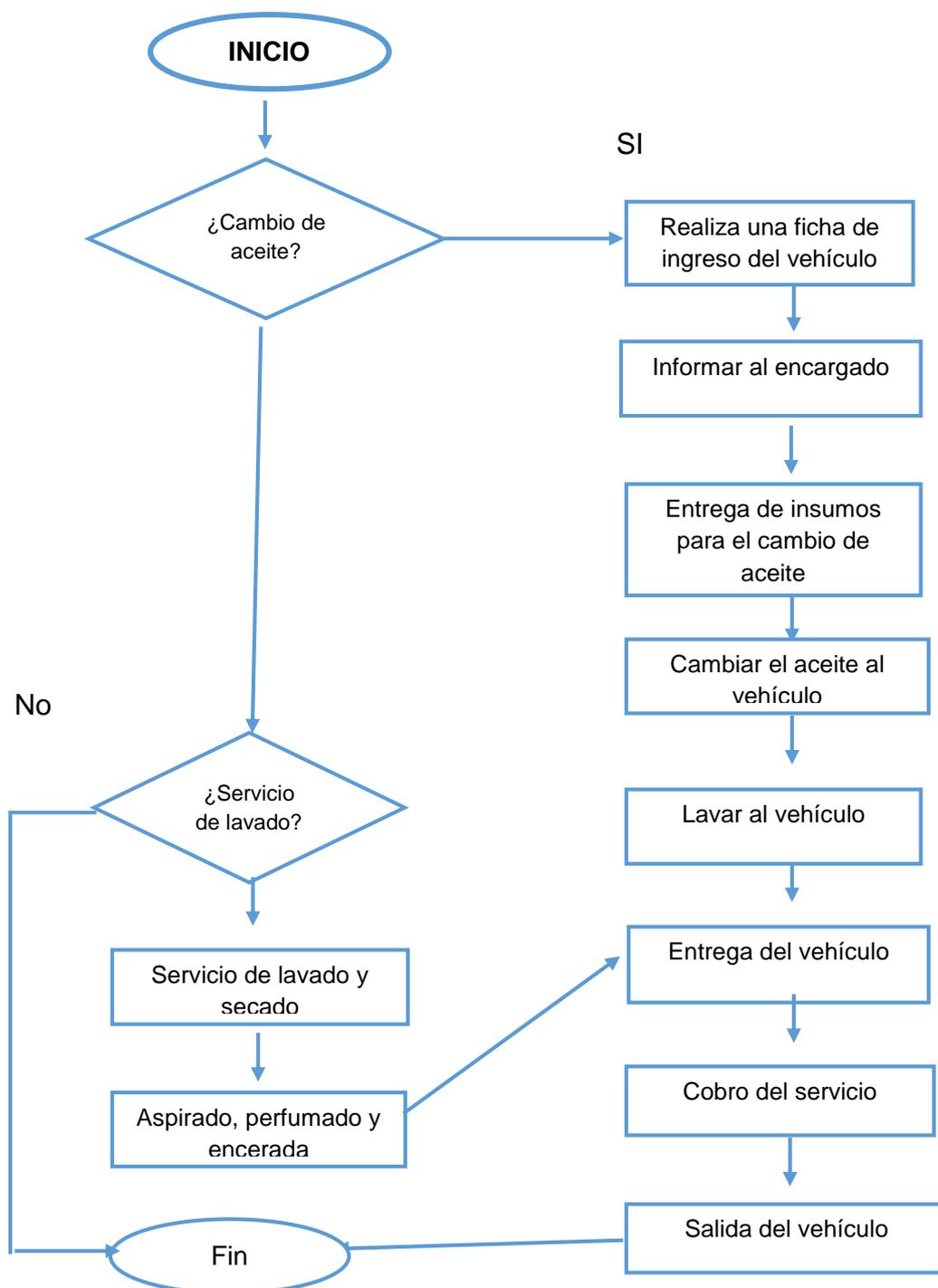


Ilustración No. 12 Flujo grama del servicio de lubricación lavado automotriz

Elaborado por: Anrango Diana, Olga Guerra
Año: 2015

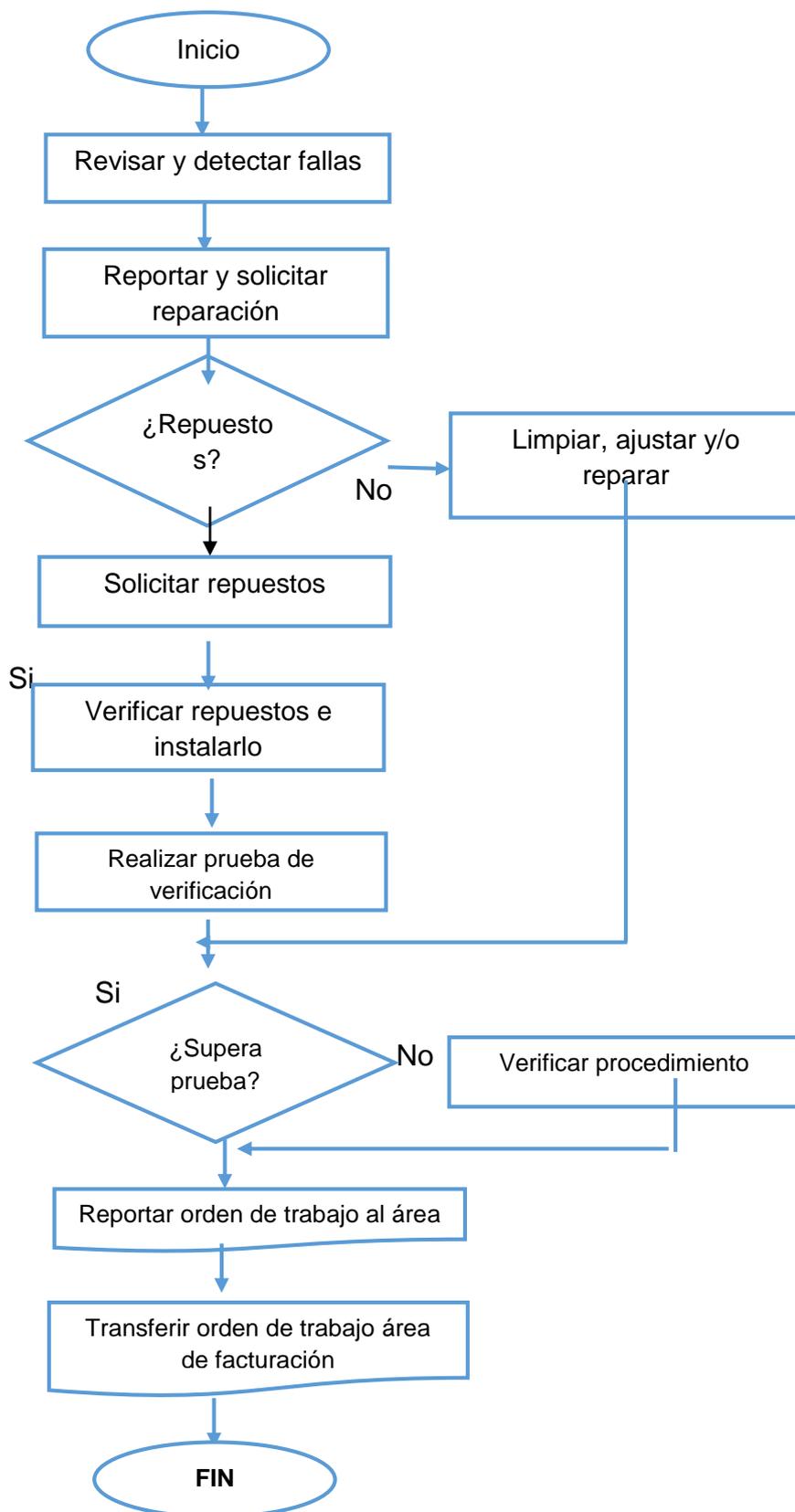


Ilustración No. 13 Flujo grama del servicio de mantenimiento automotriz

4.3.1.1. Simbología.

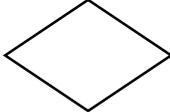
Nombre	Símbolo	Explicación
Comienzo o final del proceso		Información para iniciar el proceso
Proceso (Actividad)		Actividades del proceso
Documento		Registro de datos
Enlace del proceso		Proceso independiente
Conexión de pasos		Dirección del flujo de proceso
Decisión		Toma la decisión (si o no)

Ilustración No. 14 Simbología

Fuente: Libro de Proyectos de Inversión, Araujo David

Elaborado: Anrango Diana, Guerra Olga.

Año: 2015

4.3.2. Infraestructura.

4.3.2.1. Diseño de las instalaciones y planta.

Representa las instalaciones físicas que son los espacios necesarios en donde funcionará la lavadora y lubricadora, así como oficinas administrativas y demás requerimientos.

Las instalaciones están diseñadas para poder satisfacer la demanda potencial identificada.

La empresa de servicios estará dividida en cuatro secciones; la primera será el área donde se ubicarán las oficinas y almacén, la segunda una bodega, la tercera el taller para los servicios vehiculares; y, la cuarta para estacionamiento vehicular.

4.3.2.1.1. Área administrativa.

Esta área consta de los ambientes para: Gerencia, Contabilidad, Caja. Contará con 76 m².

4.3.2.1.2. Área comercial.

Para el área comercial se provee un local de exhibición de insumos necesarios para el mantenimiento vehicular, sala de espera. Contará con 100 m².

4.3.2.1.3. Área de bodega.

En esta área se almacenaran o guardaran los productos o insumos que serán de uso exclusivo para los vehículos, este ambiente contará con 76 m².

4.3.2.1.4. Área de taller.

El taller cuenta con 2 ranflas aptas para los vehículos pesados y 4 para vehículos livianos, esta área es suficiente para realizar las actividades de mantenimiento y lavado automotriz, también se contará con áreas exclusivas para instalación de equipos y maquinaria, así como también vestidores para los técnicos de taller. Contará con 400 m².

4.3.2.1.5. Área de estacionamiento vehicular.

Las instalaciones cuentan con 150 m² para uso exclusivo de estacionamiento vehicular para clientes y empleados con una capacidad de 10 vehículos.

4.3.2.1.6. Garita seguridad.

Se contará con un guardia de seguridad para que mantenga la integridad de los bienes que posee la empresa. Este ambiente contará con 4 m².

4.3.2.1.7. Baños.

Este ambiente consta también de tres baterías sanitarias las cuales se distribuirán en las áreas de administración, comercial, y de taller, las mismas que contarán con 12 m² cada una.

4.3.3. Diseño de las instalaciones.

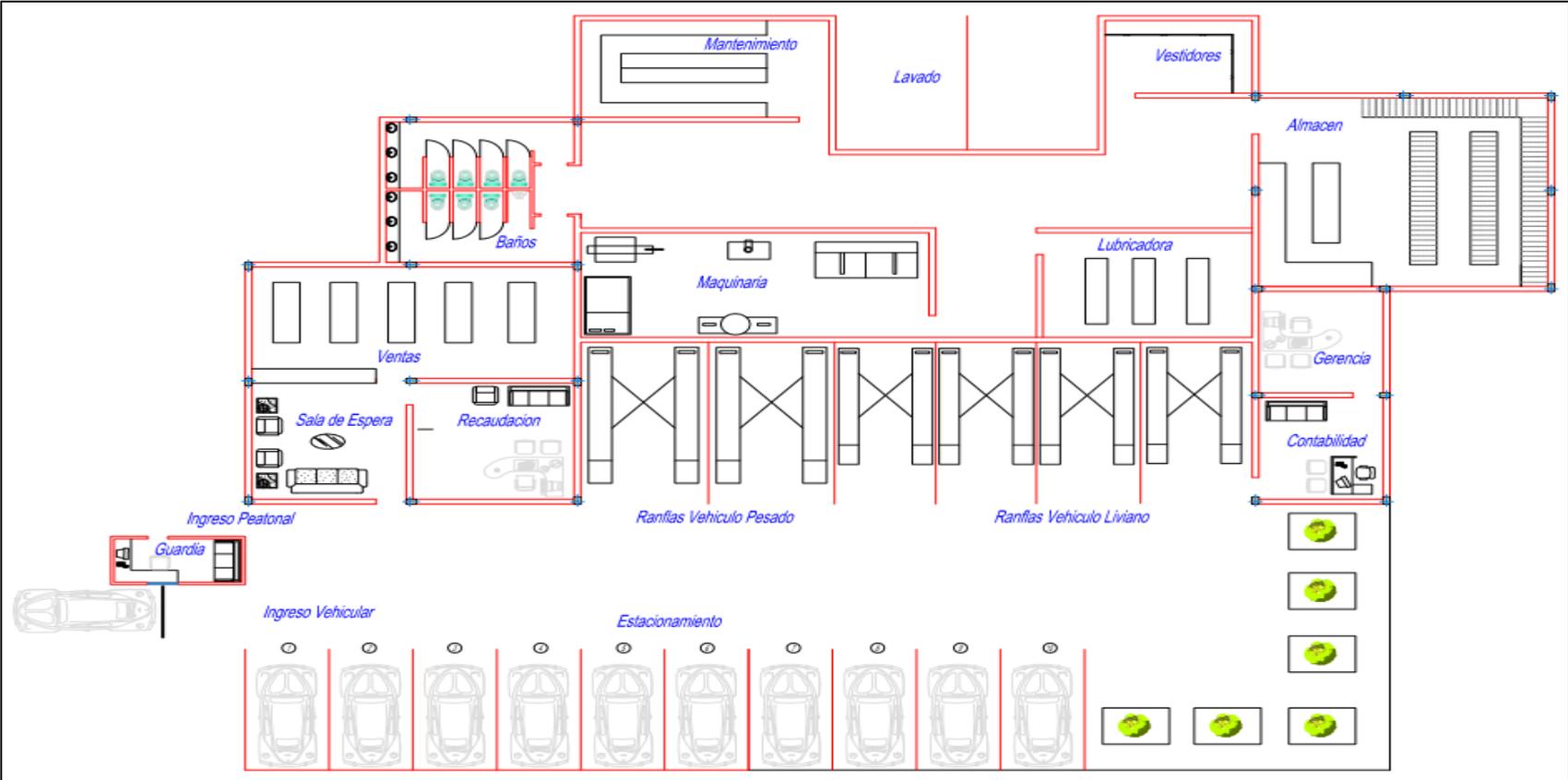


Ilustración No. 15 Diseño de las instalaciones
Elaborado: Arq. Carlos Revelo
Año: 2015

4.4. Tecnología y Maquinarias



Ilustración No. 16 Tecnología y Maquinarias

Fuente: <http://vadocorp.com/?ui=desktop>

Elaborado por: Anrango Diana. Guerra Olga.

Año: 2015

4.5. Presupuesto Técnico

4.5.1. Inversiones.

Las inversiones corresponden a los costos que tendrá la ejecución de la implantación de la empresa de servicios de mantenimiento, lubricación y lavado automotriz, se detalla los costos de cada implemento necesario para el diseño y la decoración de la empresa automotriz.

4.5.2. Inversión fija.

a. Terreno

Para la realización del actual proyecto se utilizará un terreno con una superficie de 1.000 m², cuyo valor comercial es de \$25,00 cada metro

cuadrado es decir \$25.000 de acuerdo al Avalúo Catastral del GAD Urcuquí 2014.

Tabla No. 46. Inversión del Terreno

Concepto	Extensión	Valor Total
Terreno	1.000 m2	25.000,00

Fuente: GAD Urcuquí Avalúos y Catastros

Elaborado por: Anrango Diana, Guerra Olga

Año: 2015

4.5.3. Infraestructura civil.

Para la infraestructura civil solo se utilizará 846 m2 del terreno, para la construcción de la empresa de servicio de mantenimiento, lubricación y lavado automotriz, las instalaciones están distribuidas en metros cuadrados de acuerdo a cada área.

Tabla No. 47. Obra Civil

Área	Distribución	Cantidad	Área m ²	Costo m2	Costo Total
Administrativa	Gerencia, Contabilidad	1	76	15,5	1.178,00
Comercial	Ventas, Sala de espera, Recaudación	1	100	20,5	2.050,00
Bodega	Almacén	1	76	15,5	1.178,00
Taller	Ranflas vehículo pesado	2	400	82,5	33.000,00
	Ranflas vehículo liviano	4			
	Mantenimiento				
	Lubricación				
	Lavado				
	Maquinaria y Equipos				
Vestidores					
Estacionamiento Vehicular	Estacionamiento(Capacidad 10 vehículos)	10	150	23,5	3.525,00
Fosas	Pozo para almacenamiento de agua	1	4		150,00
Garita de seguridad	Guardia	1	4	6,5	26,00
Baños	Baños	3	36	9,5	342,00
Cubierta	Cubierta	1			1.800,00
Total			846		43.249,00

Fuente: Arq. Carlos Revelo

Año: 2015

4.5.3.1. Equipo de oficina.

Son implementos relacionados con la oficina, mismos que ayudan a complementar del diseño del área administrativa.

Tabla No. 48. Equipo de oficina

Área o departamento	Cargo	Detalle	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL	
Administrativo	Gerente general	Archivadores	1	3,50	3,50	
		Resmas de papel boon	1	4,00	4,00	
	Contador	Teléfono inalámbrico	1	52,50	52,50	
		Resmas de papel boon	1	4,00	4,00	
		Archivadores	1	3,50	3,50	
	Secretaria	Grapadoras	1	2,80	2,80	
		Teléfono inalámbrico	1	52,50	52,50	
	Cajera	Central telefónica	1	450,00	450,00	
		Perforadora	1	2,50	2,50	
		Teléfono fax	1	120,00	120,00	
			Copiadora	1	450,00	450,00
			Sumadora eléctrica	1	65,00	65,00
	Suma equipos de oficina área administrativa					1.210,30
	Comercialización	Vendedor	Archivadores	1	3,5	3,5
			Perforadoras	1	2,5	2,5
Teléfono inalámbrico			1	52,00	52,00	
Suma equipos de oficina área comercial					58,00	
Vigilancia	Guardía	Teléfono inalámbrico	1	52,00	52,00	
Suma de muebles y enseres vigilancia					52,00	
Otros	Instalaciones varias	Alarma y monitoreo	1	505,50	505,5	
Suma equipos de oficina otros					505,50	
TOTAL EQUIPOS DE OFICINA					1.825,80	

Fuente: MEGATECH, Papelería Popular.

Elaborado por: Anrango Diana, Guerra Olga.

Año: 2015

4.5.3.2. Equipo de computación.

El equipo de computación es una herramienta esencial en la empresa, que permitirá realizar actividades diarias optimizando tiempo y recursos al máximo.

Según la ley Orgánica del régimen tributario interno la vida útil del equipo de computación es de 3 años por la cual, la empresa de servicios de mantenimiento, lubricación y lavado automotriz va a renovar el equipo.

Tabla No. 49. Equipo de computación

Área o departamento	Cargo	Detalle	Canti- dad	Valor Unitario	Valor Total	
Administrativa	Gerente General	Computador LG"20"	1	420,25	420,25	
		Impresora Sistema de tinta continua				
	Contador	Computador LG"20"	1	420,25	420,25	
		Impresora Sistema de tinta continua				
			Software	1	1.800,00	1.800,00
		Secretaria	Computador LG"20"	2	420,25	840,5
	Cajera	Impresora Sistema de tinta continua				
SUMAN EQUIPOS DE CÓMPUTO ÁREA ADMINISTRATIVA					3.481,00	
Comercial	Vendedor	Lapto HP "11"	1	325,00	325,00	
	Bodeguero	Computador LG"20"	1	413,39	413,39	
SUMAN EQUIPOS DE CÓMPUTO ÁREA COMERCIAL					738,39	
SUMAN EQUIPOS DE COMPUTACIÓN					4219,39	

Fuente: MEGATECH

Elaborado por: Anrango Diana, Guerra Olga

Año: 2015

4.5.3.3. Muebles y enseres.

Los muebles y enseres formarán parte de los ambientes internos tanto para el área administrativa, de comercialización, vigilancia, y taller, con una inversión que asciende a 2.814,00 dólares americanos.

Tabla No. 50. Muebles y enseres

Áreas o departamentos	Cargo	Detalle	Cantidad	Valor unitario	Valor total	
Administrativa	Gerente general	Estación de trabajo	1	255,00	255,00	
		Sillón gerencia	1	125,00	125,00	
	Contador	Estación de trabajo	1	255,00	255,00	
		Silla tipo secretaria	1	125,00	125,00	
		Archivador	2	140,00	280,00	
		Sillas visita "ecko"	2	28,00	56,00	
	Secretaria	Estación de trabajo	1	255,00	255,00	
		Silla tipo secretaria	1	115,00	115,00	
	Cajera	Estación de trabajo	1	150,00	150,00	
		Sillas visita "ecko"	2	28,00	56,00	
	Bodeguero	Escritorio	1	178,00	178,00	
		Sillón	1	128,00	128,00	
		Archivador	1	140,00	140,00	
	Suma muebles y enseres área administrativa				1.922,00	2.118,00
	Comercial	Vendedores	Mesa de reuniones	1	175,00	175,00
Sillas de espera			2	28,00	56,00	
Suma mueble y enseres áreas de comercialización				203,00	231,00	
Taller	Jefe de taller	Estación de trabajo	1	255,00	255,00	
		Sillón	1	125,00	125,00	
		Sillas visita "ecko"	2	15,00	30,00	
Suma muebles y enseres área de taller				395,00	410,00	
Vigilancia	Guardía	Mesa	1	45,00	45,00	
		Silla	1	10,00	10,00	
Suma de muebles y enseres vigilancia				55,00	55,00	
TOTAL MUEBLES Y ENSERES					2.814,00	

Fuente: Línea Nueva mobiliario Cía. Ltda.

Elaborado por: Anrango Diana, Guerra Olga.

Año: 2015

4.5.3.4. Maquinaria.

En el presente proyecto, la utilización de maquinaria para los servicios de mantenimiento, lubricación y lavado automotriz, el cual generará un valor agregado a sus clientes ofreciendo un servicio de alto nivel por el uso de tecnología adecuada.

La maquinaria a utilizar optimizará tiempo a los clientes, así como también permitirá cubrir necesidades preventivas y correctivas.

A continuación se muestra la propuesta de adquisición de maquinaria con sus respectivos precios:

Tabla No. 51. Maquinaria

Área o departamento	Descripción	Cantidad	Valor unitario	Valor total
Taller	Engrasadora aro	1	1.400,00	1.400,00
	Compresor campbell	1	1.480,00	1.480,00
	Bomba centrífuga	1	1.790,00	1.790,00
	Accesorios bomba	1	1.890,00	1.890,00
	Bombas aceite	2	750,00	1.500,00
	Piss tolzs digital aceite	2	460,00	920,00
	Aspirador dows	1	350,00	350,00
	Lubricadora manual	1	100,00	100,00
	Juego de herramientas	1	255,00	255,00
	Elevador tipo pistón	1	8.700,00	8.700,00
TOTAL SUMA MAQUINARIA Y EQUIPO			17.175,00	18.385,00

Fuente: <http://vadocorp.com/?ui=desktop>

Elaborado por: Anrango Diana, Guerra Olga

Año: 2015

4.5.3.5. Herramientas.

Las herramientas son base fundamental para que la mano de obra del personal que labora en el taller cumpla con su trabajo, en el presente proyecto las características de estos insumos han sido enfocadas para los servicios de mantenimiento automotriz, en el cual detallamos a continuación:

Tabla No. 52. Herramientas

DESCRIPCIÓN	CANTIDA D	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Gata hidráulica	1	150,00	150,00
Juego de dados y rachas	1	85,00	85,00
Juego de llaves mixtas	1	85,00	85,00
Llave de tubo	1	5,60	5,60
Prensa tipo c	1	19,60	19,60
Combo 12 libras	1	25,19	25,19
Juego playo, pinza, alicate y cortafío	1	24,40	24,40
Juego de desarmadores	1	26,50	26,50
Arco de sierra	1	4,45	4,45
Playo de presión	1	8,25	8,25
Cepillo de alambre	1	1,48	1,48
Fléxometro	1	6,66	6,66
Rong long esmeril ½	1	45,70	45,70
Medidor inflador de aire	1	6,50	6,50
Juego de machuelos y tarrajas 40 pzs	1	6,50	6,50
Mete válvulas	1	14,30	14,30
Llave de cruz	1	11,65	11,65
Juego de exágonos	1	4,35	4,35
Caballetes	4	9,75	39,00
Dado con punta exágono	1	18,40	18,40
Pulverizador de aire	1	9,59	9,59
Pistóla engrasadora	1	128,90	128,90
Intercambiables	1	33,80	33,80
Coche de mecánicos	2	11,90	23,80
Caja de herramientas metálicas	3	29,60	88,80
Llave de pico	1	19,30	19,30
Prensa espiral	1	98,50	98,50
Juego de cinceles	1	18,90	18,90
		TOTAL	1.010,12

Fuente <http://vadocorp.com/?ui=desktop>

Elaborado por: Anrango Diana, Guerra Olga

4.5.4. Resumen de inversiones fijas.

De acuerdo a los cuadros detallados en esta sección a continuación se muestra una tabla resumen de lo que representaría las inversiones fijas para la aplicación del presente proyecto.

Tabla No. 53. Inversiones Fijas

CONCEPTO	VALOR
Terreno	25.000,00
Edificaciones y obra civil	43.249,00
Equipo de oficina	1.825,80
Maquinaria y equipo	18.385,00
Muebles y enseres	2.814,00
Equipo de computación	4.219,39
Herramientas	1.010,12
TOTAL INVERSIONES FIJAS	96.503,31

Elaborado por: Anrango Diana, Guerra Olga
Año: 2014

En la tabla se presenta el total de la inversión fija que asciende a: \$ 96.503,31.

4.6. Capital de Trabajo

4.6.1. Gastos de operación.

4.6.1.1. Insumos.

Para la prestación del servicio de mantenimiento, lubricación y lavado automotriz, es necesario contar con insumos los cuales muy necesarios para brindar el servicio.

Tabla No. 54. Gasto insumos

DETALLE	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Guaípe	50	0,20	10,00
Escobas cerda suave	10	1,40	14,00
Ambientales líquidos	20	1,50	30,00
Ambientales de figuras	50	1,50	75,00
Manguera (20mt)	5	10,00	50,00
Esponjas especiales para carros	10	4,00	40,00
Fanelas	12	1,00	12,00
Guantes de lavado	10	13,50	135,00
Abrillantadores	5	7,50	37,50
Ceras	5	3,00	15,00
Limpiones de tapicería en seco	5	9,50	47,50
Filtros para vehículo liviano	20	3,00	60,00
Filtros para vehículo pesado	10	8,75	87,50
Lubricantes			2.000,00
		TOTAL	2.613,50

Fuente: Lubricantes Mesa

Elaborado por: Anrango Diana, Guerra Olga

Año: 2015

4.7. Talento Humano Requerido

Las inversiones diferidas representan al talento humano, el mismo que se diferenciará por áreas: Administrativas, Comercialización, de Taller y Vigilancia, los valores a remunerar se consideraron de acuerdo a su cargo ocupacional.

Dentro de los requerimientos del Talento Humano tenemos:

Tabla No. 55. Gasto Talento Humano

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO	Nº	SALARIO BÁSICO UNIFICADO
Vendedor	1	354,00
Jefe de taller	1	354,00
Obrero 1	1	354,00
Obrero 2	1	354,00
Vigilancia	1	354,00
TOTAL		1.770,00

Fuente: Ministerio de Relaciones Laborales

Elaborado por: Anrango Diana, Guerra Olga

Año: 2015

4.7.1. Gastos administrativos.

Para dar funcionamiento a la empresa de servicios de mantenimiento, lubricación y lavado automotriz, es necesario contar con personal, que den lineamientos precisos para el buen desempeño de las actividades a desarrollarse dentro de la empresa.

Tabla No. 56. Talento humano área administrativa

ÁREA O DEPARTAMENTO	CARGO	CANTIDAD	SUELDO MENSUAL
ADMINISTRATIVA	Gerente general	1	700,00
	Contador	1	450,00
	Secretaria	1	354,00
	Cajera	1	354,00
	Bodeguero	1	354,00
TALENTO HUMANO ÁREA ADMINISTRATIVA			2.212,00

Fuente: Ministerio de Relaciones Laborales
Elaborado por: Anrango Diana, Guerra Olga
Año: 2015

4.7.2. Gastos de operación.

Son exigencias que se debe adquirir para ofrecer un servicio completo, cumpliendo con las expectativas del cliente.

Tabla No. 57. Gastos servicios básicos

SERVICIOS BÁSICOS	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR MENSUAL
Energía eléctrica	6000 Kwh	0.11	66
Agua	50 m3		60
Telefono			50
Internet(Zona Wifi)			48,5
TOTAL			224,50

Fuente: EMELNORTE, CNT, Depto. Agua Potable GAD Urcuquí
Elaborado por: Anrango Diana, Guerra Olga
Año: 2015

Tabla No. 58. Gasto Insumos Indirectos

INSUMOS	CANTIDAD	CTO. UNITARIO	VALOR MENSUAL
Desinfectantes	4	2,60	10,40
Cloros	4	1,90	7,60
Ambientales	8	1,20	9,60
Pacas de papel Higiénico 4x6	4	10,80	43,20
Jabón Líquido	4	3,70	14,80
Detergente	4	7,50	30,00
Otros materiales		45,00	45,00
TOTAL			160,60

Fuente: Gran Akí

Elaborado por: Anrango Diana, Guerra Olga

Año: 2015

4.7.3. Gastos de venta.

Tabla No. 59. Gastos de Venta

DETALLE	CANTIDAD	CTO. UNITARIO	COSTO TOTAL
Publicidad radial	8	5,00	40,00
Otros(Hojas volantes, Perifoneos)	125		15,00
	5	8,00	40,00
TOTAL			95,00

Fuente: Radio Mágica-Radio Ecos

Elaborado por: Anrango Diana, Guerra Olga

Año: 2015

4.8. Resumen del Capital de Trabajo

El capital de trabajo está presupuestado para los primeros meses de vida del proyecto hasta que el mismo genere sus propios ingresos logrando mantenerse en el mercado a inicios de su ejecución, de modo que el capital estimado para los tres primeros meses de vida del proyecto permita iniciar y continuar con normalidad las actividades de la empresa.

Tabla No. 60. Capital de Trabajo

DETALLE	COSTO MENSUAL
Insumos	1.613,50
Talento humano	1.770,00
Gastos indirectos de operación	224,50
Gastos administrativos	2.790,47
Gastos de venta	95,00
TOTAL	6.493,47

Elaborado por: Anrango Diana, Guerra Olga
Año: 2015

4.8.1. Inversión del proyecto.

La inversión total del proyecto asciende a \$102.996,78 USD la misma que será cubierta el 40% por las personas asociadas y 60% un préstamo bancario.

Tabla No. 61. Inversión del proyecto

ESTRUCTURA DE LA INVERSIÓN	
DETALLE	VALOR
Inversiones fijas	96.503,31
Capital de trabajo	6.493,47
TOTAL	102.996,78

Elaborado por: Anrango Diana, Guerra Olga
Año: 2015

4.8.2. Financiamiento.

La inversión total del proyecto es de \$102.996,78 USD para lo cual se solicitará un préstamo al Banco del Pacífico por un monto de \$61.798,07 USD que corresponde al 60% de la inversión total de modo que permitirá iniciar con normalidad todas las operaciones de la empresa de servicios de mantenimiento, lubricación y lavado automotriz en el Cantón Urcuquí.

Tabla No. 62. Financiamiento

DESCRIPCIÓN	VALOR	%
Capital Propio	41.198,71	40%
Capital Financiado	61.798,07	60%
INVERSIÓN TOTAL	102.996,78	100%

Elaborado por: Anrango Diana, Guerra Olga
Año: 2015

CAPÍTULO V

5. ESTUDIO FINANCIERO

5.1. Introducción

Este estudio es fundamental, ya que se organiza la información económica del estudio de mercado y del estudio técnico, lo cual permite determinar si el proyecto planteado es o no factible ejecutarlo, a pesar que se tiene un mercado atractivo, es necesario identificar la utilidad o la rentabilidad que se obtendrá por brindar el servicio de mantenimiento, lubricación y lavado automotriz, se calculará y estimará beneficios netos que se esperan de la inversión para el proyecto que se llevará a cabo. Además, con el estudio financiero se va a definir el tiempo en el que se recupera la inversión inicial y como serán los flujos de caja durante los siguientes periodos o años transcurridos con el fin de obtener una representación económica, siendo esta positiva o negativa y posteriormente tomar decisiones.

5.2. Determinación de Ingresos Proyectados

Para calcular los ingresos proyectados que obtendrá la empresa de servicios de mantenimiento, lubricación y lavado automotriz se tomó en cuenta los datos de la demanda potencial a cubrir establecidos en el Estudio de Mercado para los cinco años que se va hacer la proyección y se multiplicó por los precios de venta determinados por la empresa, mismos que están de acorde al mercado, incluyendo la tasa de inflación anual del año 2014 que corresponde al 3,67% establecida por el Banco Central del Ecuador.

Tabla No. 63. Determinación de ingresos proyectados

DETALLE	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
DEMANDA PROYECTADA A SATISFACER					
Mantenimiento	53.410,68	61.170,82	69.831,69	79.493,57	90.267,75
Lubricación	177,04	539,23	949,84	1.414,39	1.939,04
Lavado automotriz	196,12	846,01	1.583,10	2.417,37	3.359,9
	53.037,53	59.785,58	67.298,76	75.661,81	84.968,80
PRECIOS DE VENTA PROYECTADO					
INFLACIÓN ANUAL	3,67%	3,67%	3,67%	3,67%	3,67%
Mantenimiento	33,00	34,21	35,47	36,77	38,12
Lubricación	17,00	17,62	18,27	18,94	19,64
Lavado automotriz	5,99	6,21	6,44	6,67	6,92
INGRESOS PROYECTADOS					
Mantenimiento	5.842,30	18.447,78	33.687,55	52.004,68	73.911,87
Lubricación	3.333,97	14.909,97	28.924,30	45.787,91	65.976,44
Lavado automotriz	317.694,79	371.258,44	433.251,49	504.966,81	587.893,55
TOTAL INGRESOS PROYECTADOS	326.871,07	404.616,20	495.863,34	602.759,40	727.781,86

Fuente: Estudio de Mercado

Elaborado por: Anrango Diana, Guerra Olga

Año: 2015

Cálculo:

Para determinar los ingresos proyectados se procede a:

Multiplicar los valores anuales de la demanda proyectada a satisfacer de cada uno de los servicios por el precio que está distribuido para cada servicio.

Servicio de mantenimiento:

$$(177,04 * 33,00) = \$5.842,30$$

Este procedimiento se realiza para los otros dos servicios, el resultado de estos se suma dando así los totales de los ingresos proyectados, (326.871,07)

5.3. Determinación de Egresos Proyectados

Los egresos que tendrá la empresa de servicios de mantenimiento, lubricación y lavado automotriz, se establecerá en forma anual, datos que permitirán tomar las decisiones, más eficaces de inversión, ya que el precio que se fijó a cada uno de los servicios de mantenimiento, lubricación y lavado automotriz está en base a los insumos que se requieren para brindar

dichos servicios; el valor de los servicios se estableció de acuerdo al precio del mercado.

Tabla No. 64. Determinación de Egresos Proyectados

DETALLE	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
MANTENIMIENTO					
Cantidad	177,04	539,23	949,84	1.414,39	1.939,04
Precio	17,00	17,62	18,27	18,94	19,64
TOTAL					
MANTENIMIENTO	3.009,67	9.503,40	17.354,19	26.790,29	38.075,81
LUBRICACIÓN					
Cantidad	196,12	846,01	1.583,10	2.417,37	3.359,91
Precio	14,00	14,51	15,05	15,60	16,17
TOTAL					
LUBRICACIÓN	2.745,62	12.278,80	23.820,01	37.707,69	54.333,54
LAVADO AUTOMOTRIZ					
Cantidad	53.037,53	59.785,58	67.298,76	75.661,81	84.968,80
Precio	3,99	4,14	4,29	4,45	4,61
TOTAL LAVADO					
AUTOMOTRIZ	211.619,74	247.299,03	288.593,23	336.363,53	391.601,88
TOTAL EGRESOS					
PROYECTADOS	217.375,03	269.081,24	329.767,44	400.861,51	484.011,23

Fuente: Estudio de Mercado

Elaborado por: Anrango Diana, Guerra Olga

Año: 2015

Cálculo:

Para determinar los egresos proyectados se procede a:

Multiplicar los valores de cada uno de los servicios de mantenimiento, lubricación y lavado automotriz por el precio que está distribuido para cada servicio de acuerdo a los insumos que incurren en el servicio.

Servicio de mantenimiento:

$$(177,04 * 17,00) = \$3.009,67$$

Este procedimiento se realiza para los otros dos servicios, el resultado de estos se suma dando así los totales de los egresos proyectados, (217.375,03)

5.3.1. Gastos operacionales.

a. INSUMOS

Tabla No. 65. Proyección de insumos

DETALLE	AÑO				
	2015	2016	2017	2018	2019
Guaípe	90,00	93,30	96,73	100,28	103,96
Escobas cerda suave	180,00	186,61	193,45	200,55	207,91
Ambientales líquidos	600,00	622,02	644,85	668,51	693,05
Ambientales de figuras	900,00	933,03	967,27	1.002,77	1.039,57
Manguera (20mt)	600,00	622,02	644,85	668,51	693,05
Espojas especiales para carros	480,00	497,62	515,88	534,81	554,44
Franelas	144,00	149,28	154,76	160,44	166,33
Guantes de lavado	1.920,00	1.990,46	2.063,51	2.139,24	2.217,76
Abrillantadores	480,00	497,62	515,88	534,81	554,44
Ceras	180,00	186,61	193,45	200,55	207,91
Limpiones de tapicería en seco	660,00	684,22	709,33	735,37	762,35
Filtros para vehículo liviano	720,00	746,42	773,82	802,22	831,66
Filtros para vehículo pesado	1.200,00	1.244,04	1.289,70	1.337,03	1.386,10
Lubricantes	12.000,00	12.440,40	12.896,96	13.370,28	13.860,97
TOTAL	20.154,00	20.893,65	21.660,45	22.455,39	23.279,50

Fuente: Estudio Técnico

Elaborado por: Anrango Diana, Guerra Olga

Año: 2015

5.3.2. Talento humano.

a. Talento Humano Operativo

De acuerdo al requerimiento de talento humano para el área de taller, considerado en el capítulo anterior, se realizó una investigación para obtener una base histórica que ayude a calcular la tasa de crecimiento, como también el valor anual y su proyección.

Tabla No. 66. Datos históricos del salario mínimo en Ecuador

AÑO	SUELDO
2010	240
2011	264
2012	292
2013	318
2014	340

Fuente: Ministerio de Relaciones Laborales, Agosto 2014

Elaborado por: Anrango Diana, Guerra Olga

Año: 2015

CÁLCULO DE LA TASA DE CRECIMIENTO

$${}^{5-1}\sqrt{\frac{340}{240}} - 1$$

Tasa de crecimiento: **0,0909**

Tasa de crecimiento: **9,0980%**

Una vez calculada la tasa de crecimiento de los salarios mínimos en los últimos 5 años, que comprende el **9,0980%**, se pueden proyectar los sueldos para los próximos cinco años; luego de realizar los cálculos se obtienen los siguientes valores:

Tabla No. 67. Proyección Talento humano operativo

DETALLE	AÑO				
	2015	2016	2017	2018	2019
Salario Básico Unificado	13.903,45	15.168,38	16.548,40	18.053,98	19.696,53
Aporte Patronal	1.550,23	1.691,27	1.845,15	2.013,02	2.196,16
Fondos de Reserva		1.263,53	1.378,48	1.503,90	1.640,72
Décimo Tercero	1.158,62	1.264,03	1.379,03	1.504,50	1.641,38
Décimo Cuarto	1.062,00	1.100,98	1.141,38	1.183,27	1.226,70
TOTAL	17.674,30	20.488,19	22.292,45	24.258,66	26.401,49

Fuente: Ministerio de Relaciones Laborales, INEC, Agosto 2014

Elaborado por: Anrango Diana, Guerra Olga

Año: 2015

5.3.3. Gastos operacionales.

Para el cálculo de los gastos operacionales proyectados que tendrá la empresa se utilizó la tasa de inflación del año 2014 del 3,67%, establecida por el Banco Central del Ecuador

Tabla No. 68. Proyección servicios básicos

DETALLE	AÑO				
	2015	2016	2017	2018	2019
Energía eléctrica	792,00	821,07	851,20	882,44	914,82
Agua	720,00	746,42	773,82	802,22	831,66
Teléfono	600,00	622,02	644,85	668,51	693,05
Internet(Zona Wifi)	582,00	603,36	625,50	648,46	672,26
TOTAL	2.694,00	2.792,87	2.895,37	3.001,63	3.111,79

Fuente: EMELNORTE, CNT, Dpto. Agua Potable GAD Urcuquí.

Elaborado por: Anrango Diana, Guerra Olga

Año: 2015

Tabla No. 69. Proyección insumos

DETALLE	AÑO				
	2015	2016	2017	2018	2019
Desinfectantes	124,80	129,38	134,13	139,05	144,15
Cloros	91,20	94,55	98,02	101,61	105,34
Ambientales	115,20	119,43	123,81	128,35	133,07
Pacas de papel Higiénico 4x6	518,40	537,43	557,15	577,60	598,79
Jabón Liquido	177,60	184,12	190,88	197,88	205,14
Detergente	360,00	373,21	386,91	401,11	415,83
Otros materiales	540,00	559,82	580,36	601,66	623,74
TOTAL	1.927,20	1.997,93	2.071,25	2.147,27	2.226,07

Fuente: Gran AKÍ

Elaborado por: Anrango Diana, Guerra Olga

Año: 2015

5.3.4. Resumen de gastos operacionales.

Tabla No. 70. Resumen proyección gastos operacionales

DETALLE	AÑO				
	2015	2016	2017	2018	2019
Insumos	217.375,03	269.081,24	329.767,44	400.861,51	484.011,23
Talento Humano Operativo	17.674,30	20.488,19	22.292,45	24.258,66	26.401,49
Gastos Indirectos Operacionales	22.081,20	22.891,58	23.731,70	24.602,65	25.505,57
TOTAL	257.130,54	312.461,01	375.791,59	449.722,83	535.918,29

Elaborado por: Anrango Diana, Guerra Olga
Año: 2015

5.3.5. Gastos administrativos.

Los gastos corresponden aquellos egresos que ocurren en el área administrativa, mismos que son fundamentales para que la empresa de servicios de mantenimiento, lubricación y lavado automotriz opere adecuadamente.

Tabla No. 71. Sueldos y beneficios

	2015	2016	2017	2018	2019
Salario Básico Unificado	30.792,00	33.593,46	36.649,79	39.984,19	43.621,95
Aporte Patronal	3.433,31	3.745,67	4.086,45	4.458,24	4.863,85
Fondos de Reserva		2.798,33	3.052,93	3.330,68	3.633,71
Décimo Tercero	2.566,00	2.799,45	3.054,15	3.332,02	3.635,16
Décimo Cuarto	2.478,00	2.568,94	2.663,22	2.760,96	2.862,29
TOTAL	39.269,31	45.505,86	49.506,54	53.866,08	58.616,96

Fuente: Ministerio de Relaciones Laborales, INEC
Elaborado por: Anrango Diana, Guerra Olga

5.3.6. Gasto de ventas.

Los gastos de venta pertenecen a valores que se asignan para la publicidad de la empresa de servicios de mantenimiento, lubricación y lavado automotriz, mediante medios de comunicación como lo son: radio,

hojas volantes y perifoneo los cuales se consideran más factibles para dar un entendimiento claro de la promoción del servicio.

Tabla No. 72. Gasto publicidad

DETALLE	AÑO				
	2015	2016	2017	2018	2019
Publicidad					
Radial	480,00	497,62	515,88	534,81	554,44
Hojas volantes	180,00	186,61	193,45	200,55	207,91
Perifoneos	480,00	497,62	515,88	534,81	554,44
VALOR TOTAL	1.140,00	1.181,84	1.225,21	1.270,18	1.316,79

Fuente: Radio Mágica-Radio Ecos

Elaborado por: Anrango Diana, Guerra Olga

5.3.7. Gastos de constitución.

Tabla No. 73. Gastos de constitución

Gastos	Valor Total
Elaboración de la Minuta	100,00
Registro Notaria Pública	100,00
Registro Mercantil	100,00
Pago Patente Municipal	10,00
Trámite RUC	12,00
Pago Bomberos	15,00
Apertura de la Cuenta	100,00
TOTAL	437,00

Fuente: Notaria Pública-Urcuquí

Elaborado por: Anrango Diana, Guerra Olga

5.4. Gastos Financieros

Son aquellos que se producen por pagos de interés, en este caso el interés que se ha producido por la adquisición de un crédito para cubrir la inversión.

Tabla No. 74. Gasto Interés

Detalle	Monto	Interés	Años
Préstamo	61.789,07		
Total	61.789,07	11,23%	5

Fuente: Banco del Pacífico

Elaborado por: Anrango Diana, Guerra Olga

Año: 2015

5.4.1. Amortización del financiamiento.

Tabla No. 75. Tabla de amortización

PERIODO MENSUAL	CAPITAL	CUOTA MENSUAL	INTERÉS MENSUAL	AMORTIZACION	SALDO
0					61.798,07
1	61.798,07	5.149,84	6.939,92	12.089,76	56.648,23
2	56.648,23	4.720,69	6.361,60	11.082,28	51.927,54
3	51.927,54	4.327,30	5.831,46	10.158,76	47.600,25
4	47.600,25	3.966,69	5.345,51	9.312,20	43.633,56
5	43.633,56	3.636,13	4.900,05	8.536,18	39.997,43
6	39.997,43	3.333,12	4.491,71	7.824,83	36.664,31
7	36.664,31	3.055,36	4.117,40	7.172,76	33.608,95
8	33.608,95	2.800,75	3.774,29	6.575,03	30.808,21
9	30.808,21	2.567,35	3.459,76	6.027,11	28.240,86
10	28.240,86	2.353,40	3.171,45	5.524,85	25.887,45
11	25.887,45	2.157,29	2.907,16	5.064,45	23.730,16
12	23.730,16	1.977,51	2.664,90	4.642,41	21.752,65
13	21.752,65	1.812,72	2.442,82	4.255,54	19.939,93
14	19.939,93	1.661,66	2.239,25	3.900,91	18.278,27
15	18.278,27	1.523,19	2.052,65	3.575,84	16.755,08
16	16.755,08	1.396,26	1.881,60	3.277,85	15.358,82
17	15.358,82	1.279,90	1.724,80	3.004,70	14.078,92
18	14.078,92	1.173,24	1.581,06	2.754,31	12.905,68
19	12.905,68	1.075,47	1.449,31	2.524,78	11.830,20
20	11.830,20	985,85	1.328,53	2.314,38	10.844,35
21	10.844,35	903,70	1.217,82	2.121,52	9.940,66
22	9.940,66	828,39	1.116,34	1.944,72	9.112,27
23	9.112,27	759,36	1.023,31	1.782,66	8.352,91
24	8.352,91	696,08	938,03	1.634,11	7.656,84
25	7.656,84	638,07	859,86	1.497,93	7.018,77
26	7.018,77	584,90	788,21	1.373,10	6.433,87
27	6.433,87	536,16	722,52	1.258,68	5.897,71
28	5.897,71	491,48	662,31	1.153,79	5.406,24
29	5.406,24	450,52	607,12	1.057,64	4.955,72
30	4.955,72	412,98	556,53	969,50	4.542,74
31	4.542,74	378,56	510,15	888,71	4.164,18
32	4.164,18	347,02	467,64	814,65	3.817,17
33	3.817,17	318,10	428,67	746,76	3.499,07
34	3.499,07	291,59	392,95	684,53	3.207,48
35	3.207,48	267,29	360,20	627,49	2.940,19
36	2.940,19	245,02	330,18	575,20	2.695,17
37	2.695,17	224,60	302,67	527,27	2.470,58
38	2.470,58	205,88	277,45	483,33	2.264,69
39	2.264,69	188,72	254,33	443,05	2.075,97
40	2.075,97	173,00	233,13	406,13	1.902,97
41	1.902,97	158,58	213,70	372,28	1.744,39
42	1.744,39	145,37	195,90	341,26	1.599,03
43	1.599,03	133,25	179,57	312,82	1.465,77
44	1.465,77	122,15	164,61	286,75	1.343,63
45	1.343,63	111,97	150,89	262,86	1.231,66
46	1.231,66	102,64	138,32	240,95	1.129,02
47	1.129,02	94,08	126,79	220,87	1.034,93
48	1.034,93	86,24	116,22	202,47	948,69
49	948,69	79,06	106,54	185,60	869,63

50	869,63	72,47	97,66	170,13	797,16
51	797,16	66,43	89,52	155,95	730,73
52	730,73	60,89	82,06	142,96	669,84
53	669,84	55,82	75,22	131,04	614,02
54	614,02	51,17	68,95	120,12	562,85
55	562,85	46,90	63,21	110,11	515,95
56	515,95	43,00	57,94	100,94	472,95
57	472,95	39,41	53,11	92,52	433,54
58	433,54	36,13	48,69	84,81	397,41
59	397,41	33,12	44,63	77,75	364,29
60	364,29	30,36	40,91	71,27	0,00

Fuente: Banco del Pacífico

Elaborado por: Anrango Diana, Guerra Olga

Año: 2015

5.5. Gastos de Depreciación

Tabla No. 76. Gasto depreciación

DETALLE	VALOR DEL ACTIVO	VIDA ÚTIL	DEPRECIACIÓN ANUAL				
			2015	2016	2017	2018	2019
Edificación	43.249,00	20	2162,45	2162,45	2162,45	2162,45	2162,45
Equipo de oficina	1.825,80	10	182,58	182,58	182,58	182,58	182,58
Equipo de computación	4219,39	3	1406,46	1406,46	1406,46		
Muebles y encerados	2.814,00	10	281,40	281,40	281,40	281,40	281,40
Maquinaria y herramientas	19.395,12	10	1939,51	1939,51	1939,51	1939,51	1939,51
TOTAL	71.503,31	53	5.972,41	5.972,41	5.972,41	4.565,94	4.565,94
Valor de Salvamento 20%	14300,662						

Elaborado por: Anrango Diana, Guerra Olga

Año: 2015

Se consideró dejar un 20% del valor de salvamento, ya que es el valor del activo que no se depreció de modo que al terminar la vida útil del activo queda ese 20% sin depreciar para representar en la contabilidad de la empresa dicho valor.

5.6. Resumen de Egresos Projectados

Tabla No. 77. Resumen de egresos proyectados

DETALLE	AÑOS				
	2015	2016	2017	2018	2019
Gasto operacional	257.130,54	312.461,01	375.791,59	449.722,83	535.918,29
Gastos					
administrativos	39.269,31	45.505,86	49.506,54	53.866,08	58.616,96
Gasto de ventas	1.140,00	1.181,84	1.225,21	1.270,18	1.316,79
Gasto de					
constitución	437,00	0	0	0	0
Gasto depreciación	5.972,41	5.972,41	5.972,41	4.565,94	4.565,94
TOTAL	303.949,25	365.121,11	432.495,74	509.425,03	600.417,98

Elaborado por: Anrango Diana, Guerra Olga
Año: 2015

5.7. Estados Financieros

Los estados permiten conocer como está financieramente y económicamente la empresa de servicios de mantenimiento, lubricación y lavado automotriz, razón por la cual es necesario realizar el estudio de los estados financieros.

5.7.1. Estado de situación financiera inicial.

El Estado de Situación Financiera Inicial, para el primer año indica la posición financiera con la que cuenta la empresa de servicios como son: activos, pasivos, patrimonio.

Cuadro No. 2 Estado de situación financiera inicial

MULTISERVICIOS URCUQUÍ
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA
AL 31 DE DICIEMBRE

ACTIVOS		PASIVO	
ACTIVOS CORRIENTES		PASIVO A	
		LARGO PLAZO	
		Préstamo	
Capital de trabajo	6.493,47	Bancario	61.798,07
TOTAL ACTIVO		TOTAL PASIVO	
CORRIENTE	6.493,47	LARGO PLAZO	61.798,07
PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO		PATRIMONIO	
		Aporte de los	
Muebles y enseres	2.814,00	propietarios	41.198,71
		TOTAL	
Equipo de oficina	1.825,80	PATRIMONIO	41.198,71
Equipo de computación	4.219,39		
Maquinaria	18.385,00		
Herramientas	1.010,12		
Edificio	43.249,00		
Terreno	25.000,00		
	<hr/>	TOTAL PASIVO	<hr/>
TOTAL ACTIVOS	102.996,78	+ PATRIMONIO	102.996,78
	<hr/> <hr/>		<hr/> <hr/>

Fuente: Estudio Técnico
Elaborado por: Anrango Diana, Guerra Olga
Año: 2015

5.7.2. Estado de resultados proyectado.

El estado que se detalla a continuación, indica el movimiento económico proyectado a cinco años de ejecución del proyecto, durante el cual gestiona y realiza sus actividades con la finalidad de reportar cada período una utilidad o pérdida.

Tabla No. 78. Estado de resultados proyectado

MULTISERVICIOS URCUQUÍ
ESTADO DE RESULTADOS
AL 31 DE DICIEMBRE

DETALLE	Año				
	2015	2016	2017	2018	2019
INGRESOS					
Ventas	326.871,07	404.616,20	495.863,34	602.759,40	727.781,86
EGRESOS					
(-) Gastos Operacionales	257.130,54	312.461,01	375.791,59	449.722,83	535.918,29
(-) Gastos Administrativos	39.269,31	45.505,86	49.506,54	53.866,08	58.616,96
(-) Gastos de Venta	1.140,00	1.181,84	1.225,21	1.270,18	1.316,79
(-) Gastos de Constitución	437,00	-	-	-	-
(-) Gastos de Depreciación	5.972,41	5.972,41	5.972,41	4.565,94	4.565,94
= UTILIDAD BRUTA	22.921,82	39.495,09	63.367,60	93.334,36	127.363,88
(-) Gastos Financieros	6.939,92	5.551,94	4.163,95	2.775,97	1.387,98
= UTILIDAD OPERACIONAL	15.981,90	33.943,15	59.203,65	90.558,39	125.975,89
(-) 15% Participación Trabajadores	2.397,28	5.091,47	8.880,55	13.583,76	18.896,38
= UTILIDAD ANTES DE IMPUESTO A LA RENTA	13.584,61	28.851,68	50.323,10	76.974,63	107.079,51
(-) 22% Impuesto a la Renta	2.988,61	6.347,37	11.071,08	16.934,42	23.557,49
= UTILIDAD NETA	10.596,00	22.504,31	39.252,02	60.040,22	83.522,02

Elaborado por: Anrango Diana, Guerra Olga
Año: 2015

El estado de resultados muestra que desde el año 2015 hasta el año 2019 hay utilidad.

5.8. Flujo de Efectivo

El estado de flujo de efectivo es un informe financiero que muestra los ingresos y egresos proyectados de la empresa de servicios de mantenimiento, lubricación y lavado automotriz, necesarios para su actividad. El saldo de este estado de flujo de efectivo da a conocer un resultado favorable o desfavorable del movimiento del efectivo.

Tabla No. 79. Flujo de efectivo

MULTISERVICIOS URCUQUÍ
FLUJO DE EFECTIVO
AL 31 DE DICIEMBRE

DETALLE	Año 0	2015	2016	2017	2018	2019
Inversión Total	102.996,78					
Utilidad Neta		10.596,00	22.504,31	39.252,02	60.040,22	83.522,02
(+) Depreciación		5.972,41	5.972,41	5.972,41	4.565,94	4.565,94
(+) Valor Rescate						14.300,66
(=) Total Ingresos		16.568,40	28.476,71	45.224,42	64.606,16	102.388,62
Egresos						
Pago Principal		12.359,61	12.359,61	12.359,61	12.359,61	12.359,61
(=) Total Egresos		12.359,61	12.359,61	12.359,61	12.359,61	12.359,61
(=) Flujo de Caja Neto	- 102.996,78	4.208,79	16.117,10	32.864,81	52.246,54	90.029,01

Elaborado por: Anrango Diana, Guerra Olga

Año: 2015

5.9. Evaluación Financiera

Para verificar la viabilidad de la ejecución de este proyecto en base a sus resultados, se analiza los parámetros y criterios de evaluación financiera, índices que se presentan a continuación:

5.9.1. Determinación del costo de oportunidad y tasa de descuento.

El costo de oportunidad es un concepto económico en que se fundamenta una decisión óptima de inversión en un entorno competitivo, al tomar la decisión de inversión; es decir, nos permite saber si es mejor invertir el capital en el proyecto o simplemente no hacerlo.

Tabla No. 80. Costo de oportunidad

DETALLE	VALOR	%	TASA PONDERADA	VALOR PONDERADO
Inversión Propia	41.198,71	40%	9,76%	3,90%
Inversión Financiada	61.798,07	60%	10,21%	6,13%
TOTAL	102.996,78	100%	19,97%	10,03%

Fuente: Banco del Pacífico

Elaborado por: Anrango Diana, Guerra Olga

Año: 2015

- Cálculo de la tasa de redescuento o rendimiento medio

DATOS:

Coste de Capital: 10,03%

Inflación promedio Anual: 3,67%

$$\text{TRM} = (1 + C_k) * (1 + i_f) - 1$$

$$\text{TRM} = (1 + 0,1003) * (1 + 0,0367) - 1$$

$$\text{TRM} = (1,1003) * (1,0367) - 1$$

$$\text{TRM} = 14,07\%$$

5.9.2. Valor actual neto (VAN)

El VAN corresponde a la sumatoria actualizada de todos los flujos de efectivo, de los años proyectados, a una tasa de redescuento de 14,07%.

Tabla No. 81. Valor actual Neto

AÑO	FLUJOS DE EFECTIVO NETO	TRM 14,07%	FLUJOS DE EFECTIVO ACTUALIZADO	TRM 18%	FLUJOS DE EFECTIVO ACTUALIZADO
0			-102.996,78		
1	4.208,79	1,14068101	3.689,72	1,180000000	3.566,77
2	16.117,10	1,30115317	12.386,78	1,392400000	11.575,05
3	32.864,81	1,48420071	22.143,10	1,643032000	20.002,54
4	52.246,54	1,69299956	30.860,34	1,938777760	26.948,19
5	90.029,01	1,93117245	46.618,83	2,287757757	39.352,51
	TOTAL		12.701,99		-1.551,73

Elaborado por: Anrango Diana, Guerra Olga
Año: 2015

Fórmula:

$$\text{VAN} = \frac{FNE_1}{(1+i)^1} + \frac{FNE_2}{(1+i)^2} + \frac{FNE_3}{(1+i)^3} + \frac{FNE_4}{(1+i)^4} + \frac{FNE_5}{(1+i)^5} - \text{Inversión.Inicial}$$

Donde:

FNE = Flujos Netos de Efectivo proyectados

i = Tasa de redescuento.

n = Tiempo u horizonte de vida útil del proyecto o inversión.

CÁLCULO:

$$VAN = -102,996,78 + \frac{4.208,79}{(1 + 0,1407)^1} + \frac{16.117,10}{(1 + 0,1407)^2} + \frac{32.864,81}{(1 + 0,1407)^3} \\ + \frac{52.246,54}{(1 + 0,1407)^4} + \frac{90.029,01}{(1 + 0,1407)^5}$$

$$VAN = 3.689,65 + 12.386,36 + 22.141,99 + 30.858,28 + 46.614,95$$

$$VAN = \mathbf{12.701,99}$$

El resultado de la fórmula se analiza así:

VAN > 0	Financieramente es factible
VAN = 0	Financieramente es indiferente
VAN < 0	Financieramente no es factible

El cálculo del valor actual neto para cada uno de los periodos se realizó con una tasa del 14,07%, determinando un valor positivo de **\$12.701,99** mismo que representa una rentabilidad viable para la creación de la Empresa de servicios de mantenimiento, lubricación y lavado automotriz.

5.9.3. Tasa interna de retorno.

La tasa interna de retorno, constituye la tasa de interés más alta que un inversionista puede pagar sin perder dinero, es decir; muestra la rentabilidad que va tener el inversionista durante la vida del proyecto.

Para determinar la TIR se requiere de un VAN positivo y un VAN negativo, anteriormente se obtuvo un VAN positivo con una tasa inferior de 14,07%, entonces se buscó un VAN negativo con una tasa superior a 18% de esta manera se conocerá la rentabilidad que devuelve el proyecto, para lo cual se, reemplaza los valores en la siguiente fórmula matemática:

$$TIR = TRi + (TRs - TRi) \left(\frac{VAN_{Ti}}{VAN_{Ti} - VAN_{Ts}} \right)$$

En donde:

TRi = Tasa Inferior

TRs = Tasa Superior

VAN_{Ti} = Valor Actual Neto con Tasa inferior

$VANTs$ = Valor Actual Neto con Tasa Superior

$$TIR = 0,1407 + (0,18 - 0,1407) \left[\frac{12.701,99}{12.701,99 - (-1551,73)} \right]$$

$$TIR = 0,18 * 0,8911350861$$

$$\mathbf{TIR = 17,54}$$

La Tasa Interna de Retorno es 17,54% según los parámetros definidos, el proyecto es viable y supera el costo de oportunidad que fue de 14,07%; es decir, que el proyecto tendrá rentabilidad.

5.9.4. Costo beneficio.

Es la relación entre la sumatoria de los ingresos actualizados operacionales sobre la sumatoria de los egresos actualizados operacionales, utilizando la tasa de redescuento del costo de capital y/o tasa de interés del financiamiento.

La fórmula es la siguiente:

Fórmula 1:

$$\mathbf{Costo - Beneficio} = \frac{\sum \text{Flujos Netos Actualizados}}{\text{Inversión}}$$

$$\mathbf{Costo - Beneficio} = \frac{115.698,78}{102996,78}$$

$$\mathbf{Costo - Beneficio} = \$1,12$$

El Costo Beneficio es mayor a 1, es decir, que se obtendrá \$1,12 de ingreso adicional por cada dólar invertido.

Fórmula 2:

$$C / B = \left(\frac{\sum (\text{Ingresos} / (1+i)^n)}{\sum (\text{Egresos} / (1+i)^n)} \right)$$

Tabla No. 82. Flujos de ingresos y egresos actualizados

INGRESOS	TRM 14,07%	INGRESOS ACTUALIZADOS	EGRESOS	EGRESOS ACTUALIZADOS
326.871,07	1,140681010	286.557,82	310.889,17	272.546,99
404.616,20	1,301153167	310.967,39	370.673,05	284.880,41
495.863,34	1,484200708	334.094,53	436.659,70	294.205,29
602.759,40	1,692999563	356.030,45	512.201,00	302.540,54
727.781,86	1,931172451	376.860,11	601.805,96	311.627,25
2.557.891,87		1.664.510,30		1.465.800,48

Elaborado por: Anrango Diana, Guerra Olga
Año: 2015

Reemplazando en la Fórmula se tiene:

RBC	1.664.510,30
	1.465.800,48
RBC	1,14

El análisis de este indicador se efectúa en base a lo siguiente:

B/C >1 VIABLE
B/C =1 INDIFERENTE
B/C <1 NO VIABLE

El Costo beneficio es de 1,14; esto significa que por cada dólar, el proyecto generará 0,14 centavos, entonces los ingresos que se han obtenido, están cubriendo los costos y gastos, esto indica que los ingresos percibidos cubren los egresos, y habrá utilidad.

5.9.5. Periodo de recuperación de la inversión.

El periodo de recuperación, es el índice financiero que refleja en cuanto tiempo será recuperada la inversión inicial.

Tabla No. 83. Periodo de Recuperación de la Inversión

AÑOS	FLUJOS ACTUALIZADOS	FLUJOS ACUMULADOS
2015	3.689,72	
2016	12.386,78	16.076,50
2017	22.143,10	38.219,60
2018	30.860,34	69.079,94
2019	46.618,83	115.698,78
TOTAL	115.698,78	

Elaborado por: Anrango Diana, Guerra Olga
Año: 2015

CÁLCULO

INVERISON INICIAL=\$102.996.78

\$69.079,94 \sum 4 años= 4 años

INVERSION – Valor del Año 4

=\$102.996,78 -\$ 69.079,94

=\$33.916,84

La inversión de \$ 102.996,78se recuperará en 4 años, el cual, indica que el tiempo de recuperación es óptimo y la inversión será rentable y recuperable a un plazo propicio.

5.9.6. Punto de equilibrio.

El punto de equilibrio es el punto focal en el cual la empresa de servicios relaciona ingresos y costos, para definir el nivel de servicios y ventas en el que la empresa no gana ni pierde; es decir, los ingresos totales son iguales a los costos totales, con el objeto de cubrir gastos operacionales y financieros que tiene la empresa.

Tabla No. 84. Punto de equilibrio

DETALLE	PUNTO DE EQUILIBRIO				
	2015	2016	2017	2018	2019
COSTOS FIJOS					
Gastos administrativos	39.269,31	45.505,86	49.506,54	53.866,08	58.616,96
Gastos de venta	1.140,00	1.181,84	1.225,21	1.270,18	1.316,79
Gasto depreciaciones	5.972,41	5.972,41	5.972,41	4.565,94	4.565,94
Gastos financieros	6.939,92	5.551,94	4.163,95	2.775,97	1.387,98
TOTAL COSTOS FIJOS	53.321,64	58.212,04	60.868,11	62.478,17	65.887,67
COSTOS VARIABLES					
Gastos Operacionales	257.130,54	312.461,01	375.791,59	449.722,83	535.918,29
TOTAL COSTOS VARIABLES	257.130,54	312.461,01	375.791,59	449.722,83	535.918,29
VENTAS	326.871,07	404.616,20	495.863,34	602.759,40	727.781,86
PUNTO DE EQUILIBRIO EN DOLARES	249.916,37	255.585,54	251.368,56	246.080,44	249.926,83

Elaborado por: Anrango Diana, Guerra Olga
Año: 2015

5.10. Resumen de los Evaluadores Financieros

Tabla No. 85. Resumen evaluación financiera

DETALLE	VALOR
VAN	12.701,99
TIR	17,54%
Costo Beneficio	
Flujo Neto Actualizado/Inversión	\$ 1,12
Ingresos Actualizados/Egresos Actualizados	\$ 1,14
Recuperación de la inversión	4 años

Elaborado por: Anrango Diana, Guerra Olga
Año: 2015

5.11. Conclusiones del Estudio Financiero

Del estudio financiero se determina que el proyecto de la creación de una empresa de servicios de mantenimiento, lubricación y lavado automotriz es factible, ya que al análisis de ingresos y costos de operación presentados en el flujo de caja, son positivos y demuestran que la empresa tendrá liquidez para asumir las responsabilidades financieras.

- El VAN (Valor Actual Neto) de los socios es positivo por tanto el proyecto es aparentemente rentable.
- La tasa interna de retorno, nos muestra la rentabilidad que devuelve el proyecto con el paso del tiempo, considerando los flujos de caja proyectados o el momento en que el VAN es cero.
- El beneficio costo es mayor a uno, el proyecto es aceptable, entonces se puede decir que por cada dólar gastado se genera 1.12 dólares de ingreso.
- El Costo beneficio es mayor a 1, el cual nos indica que los ingresos que se han obtenido, están cubriendo los costos y gastos, esto indica que los ingresos percibidos cubren los egresos, y habrá utilidad.

CAPÍTULO VI

6. PROPUESTA ESTRATÉGICA

6.1. La Empresa

Del estudio realizado se desprende que la alternativa para efectuarse y proporcionar un servicio diferenciado en mantenimiento, lubricación y lavado automotriz, en un mismo sitio es lo ideal ya que la demanda actual supera a la oferta del servicio, buscando que el consumidor pueda adquirir fácilmente los servicios puestos a disposición.

6.1.1. Nombre y razón social.

Las actividades de servicio y comercialización de la empresa se realizarán bajo el nombre de “MULTISERVICIOS URCUQUÍ”.

Dicho nombre se escogió por que la empresa, pone a disposición del mercado meta diferentes servicios para mantener en buen estado los vehículos y también porque; será implantada en el Cantón Urcuquí.

6.1.1.1. Slogan.

La filosofía que tendrá “MULTISERVICIOS URCUQUÍ” y que se describirá las características en una sola frase será: **“El mejor aliado para su vehículo”**.

6.1.1.2. Logo.

EL logotipo es la representación gráfica de la empresa de servicios de mantenimiento, lubricación y lavado automotriz, en el que se representa los

colores e imágenes del sector y de la empresa de servicios de mantenimiento, lubricación y lavado automotriz, el diseño del logotipo es el siguiente:



Ilustración No. 17 Logo de la empresa

6.1.2. Conformación jurídica.

“MULTISERVICIOS URCUQUÍ” Se constituirá como una compañía limitada porque se contrae entre tres o más personas que solamente responden por las obligaciones sociales hasta el monto de sus aportaciones individuales y hacen el comercio bajo una razón social.

Tabla No. 86. Conformación jurídica

ORGANIZACIÓN LEGAL COMPAÑÍA LIMITADA	
Ley que regula	Ley de Compañías.
Proceso de Constitución	Minuta suscrita por un abogado que contendrá el estatuto de la compañía.
Nombre	MULTISERVICIOS URCUQUÍ
Capital Social	El aporte de los socios para compañías limitadas no será inferior a USD 400,00 del capital suscrito y como capital pagado el equivalente al 50% de dicho valor. Las aportaciones pueden consistir en numerario (dinero) o en especies (bienes) muebles o inmuebles e intangibles, o incluso, en dinero y especies a la vez.
Número de socios	La ley exige mínimo 3 socios capitalistas.
Responsabilidad	Los socios solamente responden por un máximo equivalente al monto de su participación individual.
Plazo de duración	Se establece un mínimo de 15 años.
Administración	El máximo organismo que regirá a la empresa será la Junta General de Socios. Las responsabilidades de esta se señalarán en el contrato social de las disposiciones de la junta; y será ésta quien designará a sus representantes.
Responsabilidad de la sociedad	Brindar servicio en mantenimiento, lubricación y lavado automotriz

6.2. Base filosófica.

La empresa se ha constituido para brindar el servicio de mantenimiento, lubricación y lavado automotriz.

6.2.1. Misión.

“Multiservicios Urcuquí Cía. Ltda. Es un empresa que se dedica a la prestación de servicios de mantenimiento automotriz de alta calidad satisfaciendo las necesidades del cliente en el parque automotor en la ciudad de Urcuquí.”

6.2.2. Visión

“Multiservicios Urcuquí Cía. Ltda. En el año 2020 será reconocida a nivel cantonal por sus clientes, calidad del servicio, poseyendo técnicos y tecnología actualizada, permitiendo ser la pionera en el mercado automotor en la ciudad de Urcuquí.”

6.3. Principios y Valores Institucionales

6.3.1. Principios

- **Cuidar la imagen de la empresa.** Es indispensable cuidar la imagen e integridad de la empresa de servicios para conservar a sus clientes y seguir progresando.
- **Lograr buen clima organizacional.-** Mejora continuamente el ambiente organizacional para un mejor desempeño de las actividades.
- **Mejoramiento continuo en la calidad del servicio.-** La innovación y creación de nuevas estrategias para una mejora atención al cliente.
- **La gestión debe ser rápida y flexible.-** Cuando el cliente solicite un pedido, el empleado debe cumplir con lo requerido de forma inmediata.

6.3.2. Valores.

- Amabilidad en el servicio
- Integridad personal como expresión de disciplina orden, respeto, honestidad y entusiasmo.
- Actuar con transparencia, confianza e igualdad.

- Puntualidad manejando de manera adecuada los horarios establecidos.
- Tratar a los demás con respeto, como queremos ser tratados.

6.3.3. Políticas.

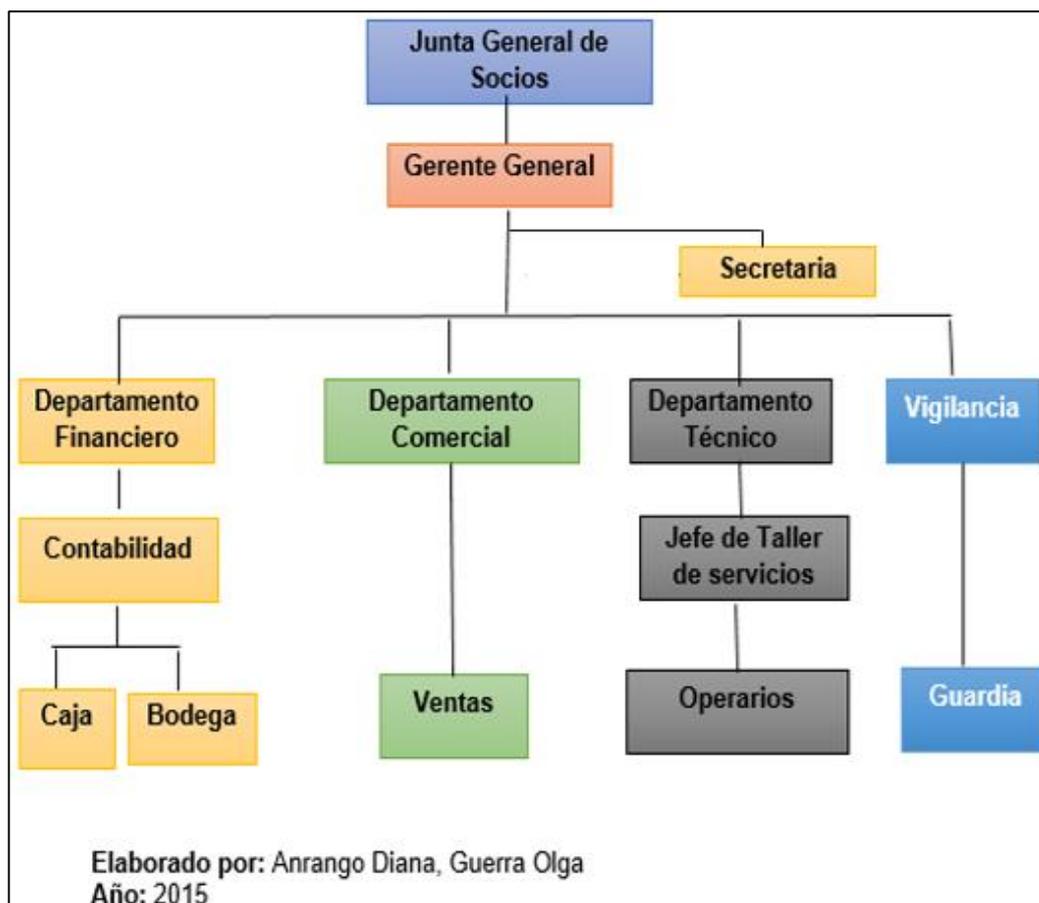
- Trato justo a los colaboradores y al cliente.
- Cumplir con las normas internas y externas establecidas.
- Tener un adecuado clima y cultura organizacional, que ayuden a mantener una buena imagen corporativa.
- Orientarse a contribuir con el medio ambiente.

6.3.4. Estrategias de la empresa “Multiservicios Urcuquí”.

- Promocionar los servicios que la empresa pone a disposición del mercado
- Brindar a los propietarios de los vehículos un servicio con productos de calidad.
- Contar con el talento humano más idóneo para garantizar el servicio brindado.
- Lograr el crecimiento continuo de la empresa, mediante la aplicación de técnicas innovadoras al momento de ofrecer el servicio.

6.4. Estructura Organizacional

Permite tener una idea clara de los niveles que conforma la empresa y del personal necesario para dar inicio a las actividades de la misma.

Ilustración No. 18 Organigrama Organizacional

En el organigrama se presenta como está estructurada la empresa, en el primer nivel está la Junta General de Socios, que representa el Directorio seguido por la administración con Gerencia General con departamentos de apoyo tanto financiero, comercial y de taller.

6.4.1. Puestos y funciones.

Cuadro No. 3 Junta general de socios

<p>Área de Trabajo -Departamento: Junta General de Socios Localización: Urcuquí-Panamericana</p>
<p>Descripción del Puesto:</p> <p>Está constituido por los socios de la empresa y serán los responsables de la conducción de la misma, hacia la obtención de los objetivos que ella persigue, que es brindar servicios de mantenimiento, lubricación y lavado automotriz.</p>
<p>Funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Legislar las políticas que deben ser encaminadas por la empresa ✓ Aprobar la planificación y las metas anuales. ✓ Tomar decisiones sobre la marcha de la organización. ✓ Dictar reglamentos internos y reparto de utilidades. ✓ Aprobar los planes, programas, presupuestos anuales y sus reformas, responsabilizar al gerente por su ejecución.

REQUERIMIENTO DE PERSONAL DEL ÁREA ADMINISTRATIVA

Cuadro No. 4 Funciones gerente general.

<p>Nombre del Puesto: Gerente General. Área de Trabajo - Departamento: Administración Localización: Urcuquí-Panamericana</p>
<p>Descripción del Puesto:</p> <p>Cumplir y hacer cumplir con los reglamentos establecidos dentro de la organización. Es el encargado de manejar y conocer las actividades administrativas, ya que ocupa el segundo nivel jerárquico en el organigrama estructural.</p>
<p>Funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Presentar judicial y extrajudicialmente a la empresa. ✓ Formular los planes y programas que debe cumplir la empresa. ✓ Dirigir y coordinar las actividades de la empresa y velar por la correcta y eficiente marcha de la misma. ✓ Gestionar préstamos y efectivizarlos. ✓ Ejecutar las decisiones que se tome para velar la integridad de la empresa. ✓ Cumplir y hacer cumplir las disposiciones legales dentro del ámbito de la empresa. ✓ Administrar de forma eficiente y efectiva los recursos de la empresa.

Cuadro No. 5 Funciones secretaria

<p>Nombre del Puesto: Secretaria</p> <p>Área de trabajo - Departamento: Administración</p> <p>Localización: Urcuquí-Panamericana</p>
<p>Descripción del Puesto:</p> <p>El puesto de secretaria/o es un puesto de confianza ya que sus funciones son básicamente de apoyo a la Gerencia de la empresa, ya que está encargada del registro y archivo de documentos de la empresa de servicios.</p> <p>Debido a sus funciones las aptitudes comprenden básicamente las de una persona, con ética y responsabilidad.</p>
<p>Funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Prepara y ordenar los archivos. ✓ Elaborar las facturas. ✓ Archivar documentos. ✓ Hacer pedidos y reservaciones de mercadería. ✓ Encargarse de enviar oficios a los diferentes niveles de la empresa.
<p>PERFIL DEL PUESTO:</p> <p>Nivel de Instrucción: Estudios en secretariado ejecutivo</p> <p>Experiencia: 1 años en el cargo de Secretaria.</p>

Cuadro No. 6 Funciones contador

<p>Nombre del Puesto: Contador Área de trabajo - Departamento: Financiero Localización: Urcuquí-Panamericana Descripción del Puesto:</p>
<p>El puesto de Contador es un puesto de alta confianza ya que sus funciones son básicamente de apoyo a la dirección de la empresa, ya que está encargado del registro y control de todas las operaciones contables acorde con las necesidades operativas de la empresa de servicios.</p> <p>Debido a sus funciones las aptitudes comprenden básicamente las de una persona, de alto nivel de responsabilidad, de experiencia y de buen nivel profesional-académico.</p> <p>Funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Elaborar las declaraciones mensuales y anuales de SRI. ✓ Recaudar los pagos y registros el valor de las facturas emitidas por el servicio. ✓ Revisar la documentación contable y su soporte previo al servicio. ✓ Revisar y legalizar con su firma los estados financieros. ✓ Analizar y preparar oportunamente informes sobre la situación económica y financiera de la empresa. ✓ Elaborar reportes financieros para la toma de decisiones. ✓ Asesorar a los asociados en materia crediticia, cuando sea requerido.
<p>PERFIL DEL PUESTO:</p> <p>Nivel de Instrucción: Ingeniero, Contador Público Autorizado CPA. Experiencia: 1 años en el cargo de Contador.</p>

Cuadro No. 7 Funciones cajera

<p>Nombre del Puesto: Cajera Área de trabajo - Departamento: Financiero Localización: Urcuquí-Panamericana</p>
<p>Descripción del Puesto:</p> <p>Será el encargado (a) de receiptar los cobros por ventas directas de los servicios y productos, garantizar las operaciones de una unidad de caja efectuando actividades de recepción, entrega, custodia de dinero en efectivo, cheques, giros y demás documentos de valor, así como efectuar actividades inherentes a ésta actividad.</p>
<p>Funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Proveer un excelente servicio al cliente. ✓ Emitir la factura respectiva de las ventas y servicios que se efectúan. ✓ Recibir cheques, dinero en efectivo depósitos bancarios, planillas de control. ✓ Receiptar las órdenes de servicio efectuado en el taller para su cobro. ✓ Registrar los movimientos de entrada y salida del dinero. ✓ Atención de llamadas telefónicas de clientes. ✓ Realizar cierres de caja diarios. ✓ Suministrar a su superior los recaudos diarios del movimiento de caja. ✓ Informe mensual de la actividad realizada.
<p>PERFIL DEL PUESTO:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Nivel de Instrucción: Superior en Carreras administrativas ✓ Experiencia: Mínima 1 año en el cargo

REQUERIMIENTO DE PERSONAL DEL ÁREA DE COMERCIALIZACIÓN

Cuadro No. 8 Funciones vendedor

<p>Nombre del Puesto: Vendedor Área de trabajo - Departamento: Comercialización Localización: Urcuquí-Panamericana</p>
<p>Descripción del Puesto:</p> <p>Será el encargado de efectuar las ventas directas de los productos así como las actividades inherentes a ésta actividad realizada con la pericia requerida en estas funciones para su correcto curso.</p>
<p>Funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Atender al público. ✓ Realizar la facturación de las ventas que se efectúan. ✓ Tomar pedidos de los clientes. ✓ Atención de llamadas telefónicas de clientes. ✓ Envío de cotización a los clientes que lo soliciten. ✓ Programación de ventas ✓ Entregar pedidos. ✓ Verificar el cargue y descargue de mercancías vendidas juntamente con el bodeguero. ✓ Debe hacer aprobar las facturas emitidas. ✓ Entregar las facturas a contabilidad. ✓ Revisar constantemente el libro de costo para actualizarse en los precios. ✓ Surtir las estanterías y mostradores. ✓ Realizar inventario físico de la mercancía existente.
<p>Perfil del Puesto: Nivel de Instrucción: Superior marketing o afines Experiencia: Un año como vendedor.</p>

Cuadro No. 9 Funciones bodeguero

<p>Nombre del Puesto: Bodeguero Área de trabajo - Departamento: Departamento de Comercialización Localización: Urcuquí- Panamericana</p>
<p>Descripción del Puesto:</p> <p>Será el responsable de manejar y controlar adecuadamente la mercadería que ingresa, llevando los registros de inventario remitiendo las existencias al departamento de contabilidad.</p>
<p>Funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Realizar el almacenamiento de la mercadería ✓ Mantener un control efectivo de inventario ✓ Clasificación del producto recibido ✓ Llevar un registro de entradas y salidas de mercadería ✓ Realizar un informe mensual del inventario existente ✓ Controlar el movimiento de existencias mediante formularios
<p>PERFIL DEL PUESTO:</p> <p>Nivel de Instrucción : Bachiller Tecnólogo en Administración Experiencia: Mínimo 1 año en el cargo.</p>

REQUERIMIENTO DE PERSONAL DEL ÁREA DE TALLER-TÉCNICO

Cuadro No. 10 Funciones jefe de taller

<p>Nombre del Puesto: Jefe de taller</p> <p>Área de trabajo - Departamento: Departamento Técnico</p> <p>Localización: Urcuquí-Panamericana</p>
<p>Descripción del Puesto:</p> <p>Se encargará de la recepción de los transportes livianos y pesados, para una adecuada ubicación hasta que el trabajo esté terminado.</p> <p>Por su adecuado perfil será el responsable de supervisar y controlar el proceso de mantenimiento vehicular a ofrecer.</p>
<p>Funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Receptar la unidad de transporte que ingrese al taller para dar el respectivo mantenimiento requerido por el cliente. ✓ Controlar y supervisar el trabajo realizado por los operarios de mantenimiento. ✓ Organizar el uso de herramientas ✓ Asignar las actividades del personal a su cargo. ✓ Inspeccionar que el taller se encuentre en condiciones óptimas de trabajo en seguridad, limpieza, estado de la maquinaria, para el adecuado funcionamiento de los operarios. ✓ Mantener un control del número de vehículos asistidos. ✓ Suministrar al personal a su cargo los materiales y equipos de trabajo para la realización de sus tareas. ✓ Controlar al personal para que den una correcta utilización de la herramienta y maquinaria. ✓ Reportar informes de mantenimientos realizados a gerencia. ✓ Supervisar el cumplimiento de los procesos de la ejecución del mantenimiento, lubricación y lavado automotriz. ✓ Supervisar la calidad del trabajo realizado por el operario.
<p>Perfil del Puesto: Tecnólogo o Ingeniero en Mecánica Automotriz</p> <p>Experiencia: Mínima 1 año en talleres automotrices.</p>

Cuadro No. 11 Funciones operario

<p>Nombre del Puesto: Operario Área de trabajo - Departamento: Departamento Técnico Localización: Urcuquí-Panamericana</p>
<p>Descripción del Puesto:</p> <p>El personal debe tener conocimientos y práctica en el mantenimiento automotriz, para lograr la entera satisfacción del cliente.</p>
<p>Funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Cumplir con las actividades que se programan. ✓ Llevar a cabalidad los procedimientos para realizar un servicio de calidad. ✓ Realizar el mantenimiento básico de los equipos y herramientas del taller. ✓ Realizar las tareas en los tiempos previstos. ✓ Producir las cantidades encomendadas para cumplir puntualmente con los requerimientos del servicio.
<p>Perfil del Puesto: Mecánic@ Automotriz Experiencia: Mínima 1 año en talleres automotrices.</p>

Cuadro No. 12 Funciones Guardia de seguridad

<p>Nombre del Puesto: Guardia de Seguridad Área de trabajo - Departamento: Vigilancia Localización: Urcuquí-Panamericana</p>
<p>Descripción del Puesto:</p>
<p>Será el responsable de velar por la integridad de los recursos humanos y económicos de la empresa de servicios, manejando y controlando adecuadamente su función de vigilancia y seguridad.</p>
<p>Funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ejercer la vigilancia y protección de bienes muebles o inmuebles, así como la protección de las personas ✓ Efectuar controles de identidad en el acceso o en el interior de la compañía ✓ Controlar el acceso de personas o introducción de vehículos, equipos a las instalaciones de la compañía ✓ Periódicamente, efectuar recorridos por toda su área de labores ✓ Realizar reportes de novedades y entregarlos a la Gerencia de la compañía
<p>PERFIL DEL PUESTO: Nivel de Instrucción : Bachiller Experiencia: Mínimo 1 año en el cargo.</p>

CAPITULO VII

7. IMPACTOS DEL PROYECTO

Los impactos constituyen los posibles efectos que podría causar la implementación del proyecto en un momento determinado, es por eso que en este capítulo se realiza un análisis de los posibles impactos a generarse en el ámbito social, económico, y ambiental.

Para efectuar un análisis cuantitativo y cualitativo se utilizó una matriz de valoración de impactos, en la que se determinaron indicadores a los cuales se les asignó posteriormente una valoración numérica positiva o negativa dependiendo del nivel de impacto de dicho indicador.

Tabla No. 87. Valoración de impactos

Valoración cuantitativa	Valoración cualitativa
-3	Impacto Alto Negativo
-2	Impacto Medio Negativo
-1	Impacto Bajo Negativo
0	No hay impacto
1	Impacto Bajo Positivo
2	Impacto Medio Positivo
3	Impacto Alto Positivo

Elaborado por: Anrango Diana, Guerra Olga

Año: 2015

Esta matriz ayuda a determinar el nivel de afectación que está ocasionando los impactos que el proyecto presenta, para poder ser controlados a tiempo y no sufrir complicaciones a futuro.

Para el análisis de cada uno de los impactos se utiliza la siguiente fórmula.

$$\text{Nivel de impacto} = \frac{\Sigma}{n}$$

Σ = Sumatoria de la calificación

n = Número de indicadores

7.1. Impacto Social

La creación de “Multiservicios Urcuquí Cía. Ltda.” en la ciudad, permitirá el mejoramiento de la calidad de vida de los clientes, quienes podrán acceder a este lugar y adquirir los servicios de mantenimiento, lubricación y lavado automotriz y de esta manera satisfacer sus necesidades al momento de adquirir el servicios.

Los indicadores a considerar en el impacto social, se detallan a continuación en el siguiente cuadro:

Tabla No. 88. Matriz de Impacto Social

Indicadores	Positivo			Indiferente	Negativo			Total
	3	2	1	0	-3	-2	-1	
Satisfacción de las necesidades del cliente	X							3
Mejoramiento de la calidad de vida		x						2
Contribuir al desarrollo socio-económico			x					2
Calidad del servicio	X							3
Total	6	4						10

Elaborado por: Anrango Diana, Guerra Olga.

Año: 2015

$$\text{Nivel de Impacto social} = \frac{10}{4} = 2,5$$

ANÁLISIS:

El proyecto generará un impacto social medio positivo (2,5), favorable para el mercado meta identificada, por cuanto el servicio a ofrecerse pretende satisfacer las necesidades y cumplir con cada una de sus exigencias y expectativas en cuanto al mantenimiento, lubricación y lavado automotriz de su vehículo, mejorando de esta manera el funcionamiento de sus vehículos y su seguridad al conducir.

Además la creación de esta empresa permitirá contribuir al desarrollo socioeconómico de la ciudad, el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes de la ciudad.

7.2. Impacto Económico

La ejecución de este proyecto será una fuente generadora de empleo con el fin de mejorar la estabilidad económica de las familias, estas fortalezas se convertirán en una carta de entrada para fortalecer el comercio en la ciudad logrando así un bienestar equitativo y evitando las posibles migraciones de la población a otras plazas.

Los indicadores a considerar en el impacto económico, se detallan a continuación en el siguiente cuadro.

Tabla No. 89. Matriz de impacto económico

Indicadores	Positivo				Indiferente			Negativo			Total
	3	2	1	0	-3	-2	-1				
Generación de Empleo	X										3
Estabilidad Laboral	X										3
Rentabilidad			x								2
Servicio y productos de calidad	X										3
Total	9	2									11

Elaborado por: Anrango Diana, Guerra Olga.

Año: 2015

Nivel de Impacto económico = $\frac{11}{4} = 2,75$ Impacto medio positivo

ANÁLISIS:

El puntaje de la matriz de impacto económico se encuentra en un nivel medio positivo (2,75). Con la ejecución del proyecto de mantenimiento, lubricación y lavado automotriz, se generan fuentes de empleo, mitigando así el desempleo, obteniendo mayores ingresos económicos de los involucrados sean directos e indirectos en un ambiente de laboral seguro. Además se obtendrá mejores beneficios económicos y a su vez mayor rentabilidad a través de una correcta prestación de servicios utilizando maquinaria con tecnología de punta y venta de productos que brindan seguridad al conductor.

7.3. Impacto Ambiental

Tabla No. 90. Matriz impacto ambiental

Indicadores	Positivo			Indiferente			Negativo			Total
	3	2	1	0			-3	-2	-1	
Disminución de desechos sólidos	x									3
Tratamiento de aceites usados	x									3
Tratamiento de plásticos			2							2
Conservación del medio ambiente	x									3
Total	9	2								11

Elaborado por: Anrango Diana, Guerra Olga.

Año: 2015

Nivel de Impacto económico = $\frac{11}{4} = 2,75$ Impacto medio positivo

ANÁLISIS:

Este tipo de negocios generan impactos ambientales por cuanto los desechos de aceite y uso de materiales para vehículos contaminan el

ambiente. Será una de las principales responsabilidades de la empresa de servicios de mantenimiento, lubricación y lavado automotriz salvaguardar el cuidado del medio ambiente, por ello se ha considerado en la normativa legal algunos decretos que involucran el cuidado del medio ambiente en lo que respecta a este tipo de negocios, como son el consumo de sustancias peligrosas, consumo de agua, generación de emisiones atmosféricas, generación de residuos inertes, etc.

Para complementar las medidas que permitan mitigar la emisión de desechos tóxicos, la empresa establecerá medios para reciclar los envases y repuestos provenientes de los productos que serán empleados para cambios de aceite y filtros, limpiezas Express y Premium, mantenimiento del vehículo en general.

El compromiso ambiental que asumen día a día las empresas, sean éstas grandes o pequeñas y fuese cual fuese su actividad económica, permite crear un equilibrio eficiente entre las exigencias propias de sus actividades diarias como negocios y la sostenibilidad.

CONCLUSIONES

Al culminar con el presente Estudio de Factibilidad para la creación de una Empresa de Servicios de Mantenimiento, Lubricación y Lavado Automotriz, se puede manifestar las siguientes conclusiones:

- En el diagnóstico situacional se identificó las necesidades más significativas, evaluando los servicios a ofrecer como lo son: el de mantenimiento, lubricación y lavado automotriz, donde se obtuvo resultados que clarificaron quienes son nuestros aliados que hará posible generar réditos económicos para los inversionistas, aprovechando las oportunidades.
- Al desarrollar el marco teórico, se obtuvo mayor conocimiento de ciertos conceptos, que son importantes en la vida profesional, con la definición que cada autor describe se tiene ideas claras de diferentes temas y podemos fundamentar con opiniones personales. Los conceptos del marco teórico sustentaron el desarrollo del estudio de mercado, estudio técnico, estudio financiero y evaluación financiera e impactos.
- De acuerdo al estudio de mercado, el proyecto propuesto es aceptado por las personas que poseen vehículos, ya que en el Cantón Urcuquí, en donde se pretende implementar no existe una empresa que brinde los servicios de mantenimiento, lubricación y lavado automotriz, razón por la cual es de gran oportunidad la implementación del mismo.
- En el desarrollo del estudio técnico, se pudo conocer detalladamente los requerimientos económicos, materiales y recurso humano, para llevar a cabo las actividades de la empresa. Además se pudo ver donde es más factible que se encuentre el proyecto a través de la macro y micro localización, también se pudo determinar el valor que demandará las instalaciones del proyecto.

- Luego de realizar el estudio financiero, el resultado de los evaluadores financieros indican que el proyecto es factible debido a que se obtuvo el VAN positivo, la TIR es superior a la tasa de descuento, el proyecto tendrá rentabilidad, y los ingresos obtenidos cubren los gastos incurridos al año; además, el periodo de recuperación es óptimo.

- En la propuesta estratégica se determinó la base legal de la empresa, el nombre comercial, su constitución, filosofía, estructura organizativa, manual de funciones, de igual manera se estableció la misión, visión y los valores con los que se manejará la empresa.

- Por último, se puntualizan los impactos que ocurrirán en la implementación del proyecto, mediante el análisis se determinó que los impactos ocasionados son positivos, sin tener perjuicio alguno frente al medio en que se encuentra.

RECOMENDACIONES

- Crear una empresa de servicios de mantenimiento, lubricación y lavado automotriz en el Cantón Urcuquí provincia de Imbabura con la finalidad de brindar los servicios mencionados a las personas que poseen vehículos en dicho cantón.
- Relacionarse con los conceptos de los aportes bibliográficos detallados en el marco teórico del presente estudio, con el fin de ampliar el horizonte, conocer y tener claro sobre los ejes fundamentales del proyecto.
- Se debe estar siempre al tanto de las necesidades de los clientes y también en la innovación de los productos y servicios.
- Enfocarse en el presupuesto técnico que servirá como guía de los costos y gastos que la empresa incurrirá en el tiempo determinado.
- Un control periódico de los indicadores financieros permitirá prevenir posibles pérdidas o reducción en las utilidades.
- Para que la empresa sea líder y pueda mantenerse en el mercado es necesario que la filosofía empresarial sea conocida y aplicada por todos los miembros de la empresa.
- Realizar un estudio de impactos futuros porque de esa forma se podrán determinar las políticas que permitan el beneficio de la sociedad en lo económico y en lo ambiental.

BIBLIOGRAFÍA

- ARAUJO Arévalo, D. (2012). *Proyectos de inversión :Análisis,Formulación y Evaluación Práctica*. México: Trillas.
- ARMSTRONG, G. K. (2013). *Fundamentos de Marketing*. México: Pearson Educación.
- BATEMAN.Thomas. (2005). *Administración un nuevo panorama competitivo* . México: Mc Graw Hill.
- BENÍTEZ Estrada, N. (2011). *Principios de calidad al servicio*. Bogotá: Eco Ediciones.
- BESLEY, S. B. (2009). *Fundamentos de Administración Financiera*. México: Cengage Learning Editores S.A.
- BRAVO Valdivieso, M. (2013). *Contabilidad General*. Quito: Escobar Impresores.
- CATUCUAMBA, N. (2013). *Estudio de factibilidad para la creación de una microempresa dedicada a la comercialización de productos de aseo en la Ciudad de Cayambe Provincia de Pichincha* . Ibarra: S/N.
- CHAIN Nassir, S. (2011). *Proyectos de Inversión Formulación y Evaluación*. Chile: Pearson.
- CHARCOPA, F. (05 de 01 de 2015). *Insumos para vehículo*. Obtenido de <http://store.carcareeurope.com/guantes-para-lavar-coche/>
- CHASE, R. J. (2009). *La administración de la calidad en la organización*. México: McGraw-Hill.
- CHIAVENATO, I. (2008). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: Mc Graw Hill.

- CHIAVENATO, Idalberto. (2008). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: Mc Graw Hill.
- CHULDE, D. (2012). *Estudio de factibilidad para la implementación de un taller de enderezada y pintura al horno de vehículos en la ciudad de San Gabriel provincia del Carchi*. Ibarra : S/N.
- DOMÍNGUEZ, K. (2012). *Estudio de Factibilidad para la creación de una empresa de granos enlados en la Ciudad de Ibarra Provincia de Imbabura* . Ibarra: S/N.
- ENRÍQUEZ, L., & VITERI, P. (2013). *Estudio de Factibilidad para la creación de una empresa de servicios de enllantaje, alineación, balanceo y comercialización de neumáticos para vehículos de transporte pesado en la Ciudad de Ibarra Provincia de Imbabura*. Ibarra: S/N.
- ESTEVEZ, J. (2013). *Estudio de Factibilidad para la creación de una microempresa de servicio de lavado de ropa, secado y entrega a domicilio en la Ciudad de Ibarra Provincia de Imbabura*. Ibarra: S/N.
- FERNÁNDEZ, V. R. (2007). *Manual para elaborar un plan de mercadotecnia*. México: McGraw-Hill.
- FIERRO Martínez, A. M. (2001). *Contabilidad General*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- FISCHER, L. E. (2011). *Mercadotecnia*. México: Mc Graw Hill Educación.
- FREIRE, A. (2012). *Estudio de factibilidad para la creación de una empresa procesadora y comercializadora de hortalizas en la Ciudad de Ibarra Provincia de Imbabura* . Ibarra: S/N.
- Hermógenes, M. G. (2012). *Manual Práctico del Automóvil: Reparación, Mantenimiento y Práctica* . Madrid- España : CULTURAL S.A. .

- HERNANDEZ, S., & RODRÍGUEZ, G. P. (2012). *Administración teoría, procesos, áreas funcionales y estrategias para la competitividad* (Tercera ed.). México: The McGraw-Hill.
- IZAR Landeta, J. M. (2013). *Ingeniería Económica y Financiera* . México: Trillas.
- MEZA Orozco, J. d. (2010). *Evaluación Financiera de Proyectos*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- MÜNCH, L. (2012). *Nuevos Fundamentos de Mercadotecnia hacia el Liderazgo del Mercado*. México: TRILLAS.
- MURCIA M, J. D. (2009). *Proyectos Formulación y criterios de evaluación*. México: Alfaomega.
- MURCIA, J. D. (2009). *Proyectos Formulación y Criterios de Evaluación* . México: Alfaomega.
- ORTEGA Castro, A. (2010). *Proyectos de Inversión*. México: Grupo Patria Cultural S.A.
- PRIETO Herrera, J. E. (2013). *Investigación de Mercados*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- PULAMARÍN, C. (2014). *Estudio de Factibilidad para la Creación de un Complejo Turístico en el Sector Ancholag Cantón Cayambe Provincia de Pichincha*. Cayambe: S/N.
- TAIPE, P. (2010). *Estudio de factibilidad para la creación de un empresa de mantenimiento automotriz en la ciudad de Quito*. Ibarra: S/N.
- VARELA Villegas, R. (2010). *Evaluación Económica de Proyectos de Inversión*. Colombia: McGraw-Hill Interamericana S.A.
- VARELA Villegas, R. (2010). *Evaluación Económica de Proyectos de Inversión*. Bogotá: McGraw-Hill.

YÁNEZ, H., & YÁNEZ, E. (2012). *estudio de factibilidad para la creación de una pequeña empresa de servicios de lubricación, mantenimiento de frenos y lavado automotriz en la ciudad de Ibarra provincia de Imbabura*. Ibarra: S/N.

LINKOGRAFÍA

- (s.f.). Obtenido de http://www.municipiourcuqui.gob.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=5&Itemid=24
- (s.f.). Obtenido de <http://parroqui.blogspot.com/2012/03/imbabura-urcuqui.html>
- (s.f.). Obtenido de <https://www.google.com.ec/webhp?tab=ww&ei=2NCSVKahl5GFNvv7gLAO&ved=0CAYQ1S4#qmapa+de+la+provincia+de+inbabura>
- (s.f.). Obtenido de <https://www.google.com.ec/maps/place/Urcuqui/@0.4174982,78.1981945,15z/data=!4m2!3m1!1s0x8e2a3a2247b65bfb:0x63ec3355fe2815a5>
- (s.f.). Obtenido de <http://metropolitana.evisos.cl/fotos-del-anuncio/empresa-dedicada-a-la-industria-del-lavado-automotriz-id-72680>
- (s.f.). Obtenido de <http://servicioautomotriz.co/taller-automotriz/sistema-de-lubricacion/>
- Fernández, J. (07 de octubre de 2013). *Estados de Cambios en el Patrimonio Neto*. Obtenido de Gestión: <http://gestion.pe/tendencias/estado-cambios-patrimonio-neto-2078005>
- LEY DE COMPAÑIAS. (2006). *Congreso Nacional*. Quito: s/f.
- Ley Orgánica, d. R. (12 de 02 de 2015). *Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno*. Obtenido de Obligaciones de Compañías con LRTI: <http://rem.gmtulcan.gob.ec/Leyes/LEY%20ORGANICA%20DE%20REGIMEN%20TRIBUTARIO%20INTERNO.pdf>

- MANTENIMIENTO, T. d. (12 de 11 de 2014). *Mantenimiento vehículos pesados*. Obtenido de Fuente: <http://coche-comodo.riceptik.ru/talleres-de-mantenimiento-de-vehiculos-pesados/>
- Laborales, M. d. (10 de 01 de 2015). *Sistema informático integrado de talento humano* . Obtenido de <http://www.trabajo.gob.ec/el-ministerio/>
- Ministerio, d. R. (12 de 02 de 2015). *Sistema de Salario*. Obtenido de Beneficio y Utilidades decimo 13ro y 14to: https://www.google.com.ec/search?q=MINISTERIO+DE+RELACIONES+LABORALES&oq=ministerio+de+re&aqs=chrome.1.69i57j69i59.7332j0j1&sourceid=chrome&es_sm=93&ie=UTF-8
- MX, D. (s/f de s/f de s/f). *Definición miles de términos explicados*. Obtenido de Definición de Gastos Operacionales: definicion.mx/gastos-operaciones/
- s/n. (15 de 01 de 2015). *Vadocorp*. Obtenido de http://vadocorp.com/index.php?option=com_jshopping&controller=product&task=view&category_id=263&product_id=109&Itemid=121
- SRI. (s/f de s/f de 2010). *Servicio de Rentas Internas*. Obtenido de Obligaciones Tributarias: <http://www.sri.gob.ec/de/136>
- Urcuquí, G. A. (12 de 03 de 2014). Obtenido de Reseña Histórica Urcuquí: <http://www.municipiourcuqui.gob.ec/munurcuqui/index.php/2014-08-15-16-40-26/historia>
- Urcuquí, G. A. (30 de 11 de 2014). *Eruditos Net*. Obtenido de Fuente:http://www.eruditos.net/mediawiki/index.php?title=San_Blas__Urcuqu%C3%AD_%28Parroquia%29
- Ventanilla Única Empresarial, O. (5 de 11 de 2014). *Requisitos para constituir una compañía*. Obtenido de

http://www.otavaloempresarial.com/index.php?option=com_content&view=article&id=31&itemid=10.

- SRI. (s/f de s/f de 2013). *Servicio de Rentas Internas*. Obtenido de <http://tramites.ecuadorlegalonline.com/comercial/servicio-de-rentas-internas/como-sacar-el-ruc-en-ecuador/>

ANEXOS

ANEXO 1.- ENCUESTA
UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Objetivo: La presente encuesta tiene por objetivo obtener datos estadísticos de la demanda de: mantenimiento, lubricación y lavado automotriz.

Instrucciones: Marque con una X la respuesta correcta, la información obtenida en la presente encuesta es para fines académicos por lo que no le compromete a nada. Siendo confidencial permitirá garantizar la veracidad de la información.

Cuestionario:

1. ¿Qué tipo de vehículo posee?

- | | |
|----------------|-----|
| Automóvil | () |
| Camioneta | () |
| Camión Mediano | () |
| Furgoneta | () |
| Camión | () |
| Bus | () |

2. ¿El motor de su vehículo es a?

- | | | | | |
|--------|-----|--|----------|-----|
| Diésel | () | | Gasolina | () |
|--------|-----|--|----------|-----|

3. ¿Realiza usted mantenimiento, lubricación y lavado automotriz en la ciudad de Ibarra?

- | | | | | |
|----|-----|--|----|-----|
| Sí | () | | No | () |
|----|-----|--|----|-----|

4. Para realizar el mantenimiento, lubricación y lavado automotriz usted acude en Ibarra a:

- Lavadora y Lubricadora Don Nabo ()
- Lavadora y Lubricadora Lubriautos ()
- Lubricantes Yáñez ()
- Lavadora y Lubricadora Car Express ()
- Otro ()

5. ¿Con qué frecuencia realiza un lavado de su vehículo en una lavadora automotriz?

- Diario ()
- Semanal ()
- Mensual ()
- Trimestral ()

6. ¿Con qué frecuencia realiza el cambio de aceite de motor de su vehículo?

- Semanal ()
- Mensual ()
- Trimestral ()
- Semestral ()

7. ¿Cada que kilometraje realiza el cambio de aceite y filtro a su vehículo?

Diésel

- 5.000km ()
 6.000km ()
 7.000km ()
 8.000km ()
 9.000km ()
 10.000km ()

Gasolina

- 3.000km ()
 4.000km ()
 5.000km ()
 6.000km ()
 7.000km ()
 8.000km ()
 9.000km ()
 10.000km ()

8. ¿Con qué frecuencia realiza mantenimiento a su vehículo?

- Trimestral ()
 Semestral ()
 Anual ()

9. ¿Cuál es el mayor problema que usted tiene cuando realiza el mantenimiento, lubricación, y lavado automotriz de su vehículo?

- Horario de atención (ocupar tiempo de trabajo)()
 No encuentra un taller adecuado ()
 Los talleres no cuentan con tecnología ()
 Mala calidad de servicio ()
 Otro ()

10. Le gustaría disponer de un lugar que brinde servicios de mantenimiento, lubricación y lavado automotriz en el Ciudad Urcuquí?

Sí () No ()

11. A usted le gustaría que en la lubricadora haya:

Aspira lado ()

Pulimento de pintura ()

Ambienta lado ()

Lavado de tapicería ()

12. ¿En qué horario a usted le gustaría realizar el mantenimiento de su vehículo, lubricación y lavado automotriz?

6 am- 9am ()

9am- 12pm ()

12pm- 3pm ()

3pm- 6pm ()

6pm- 8pm ()

13. ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por el servicio de:

**Lubricación
automotriz**

lavado

Entre 20-25 ()

4 - 5 ()

Entre 26-30 ()

6- 8 ()

Más de 30 ()

Más de 9 ()

14. ¿A través de qué medios le gustaría enterarse de las novedades de esta lubricadora y lavadora?

- | | | |
|----------------|-----|-------------|
| Radio | () | ¿Cuál?..... |
| TV | () | ¿Cuál?..... |
| Prensa | () | |
| Redes sociales | () | |
| Otro | () | |

Gracias por su colaboración



ANEXO 2.- ENCUESTA A PROPIETARIOS UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Encuesta dirigida a los propietarios de las lavadoras y lubricadoras de la Ciudad de Ibarra.

OBJETIVO

- Recabar información la cual permitirá consolidar el estudio de factibilidad para la creación de una empresa de servicios de mantenimiento, lubricación y lavado automotriz para vehículos livianos y pesados en el Cantón Urcuquí.

Cuestionario.-

1. ¿Cuántos clientes tiene a diario?
2. ¿Cuántos de los clientes que atiende a diario cree que son provenientes del Cantón Urcuquí?
3. ¿Qué tecnología utiliza?
4. ¿Cuál es el servicio que más usa?
5. ¿Están los trabajadores capacitados y cuántos tiene a disposición?
6. ¿Destina dinero para publicidad?
7. ¿Considera que el lugar de trabajo se encuentra en un lugar estratégico?
8. ¿Usted cree que este tipo de negocio es rentable y cuánto considera que ha incrementado su negocio en el último año?



**ANEXO 3.- ENTREVISTA
UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

ENTREVISTA REALIZADA A LA ARQUITECTA NANCY LIMA COLABORADORA DE LA AGENCIA NACIONAL DE TRÁNSITO DE LA CIUDAD DE IBARRA PROVINCIA DE IMBABURA.

ENTREVISTADA: Nancy Lima

LUGAR DE LA ENTREVISTA: **Agencia Nacional de Tránsito Ibarra
Provincia de Imbabura.**

HORA Y FECHA: 10h00 -- 27/11/2014

Objetivo: Conocer el crecimiento del parque automotor año tras año a nivel nacional.

1. ¿Cuál es la tasa de crecimiento del parque automotor?

A nivel nacional el 11%

ANEXO 4.- IMPUESTO PREDIAL

AVALUO		RUBROS		VALORES	
Terrano: \$	4,193.97	Impuesto Predial Rural: \$			0.00
Construcción: \$	0.00	Servicios Administrativos: \$			4.00
Otras Inversiones: \$	0.00				
Valor de la Propiedad: \$	4,193.97	Bomberos: \$			0.63
Rebaje Hipotecario:	0.00	Prevención de Riesgos: \$			1.00
Base Imponible:	0.00				
Fecha de Emisión:	01/01/2014	VALOR EMITIDO: \$			5.63
Fecha Recaudación:	04/02/2014 14:56	DESCUENTO: \$			0.00
		RECARGOS: \$			0.00
		INTERESES: \$			0.00
		TOTAL A PAGAR: \$			5.63

CONTRIBUYENTE: ANRANGO ANRANGO - SARA ESPERANZA Y HNAS.
 RUC/CC: 1003046974
 Dirección Domicilio: ARMAS TOLA

CLAVE CATASTRAL: 100650510103218000
 SITIO/BARRIO: ARMASTOLA
 NOMBRE DEL PREDIO: ESPERANZA-LOTE # 1

GOBIERNO MUNICIPAL DE URCUQUI Nº 013693
 DEPARTAMENTO FINANCIERO
 IMPUESTO PREDIAL RURAL TITULO DE CREDITO No.: 2014-000931-PB
 Urcuqui Gobierno Municipal

DIRECTOR FINANCIERO _____ JEFE DE RENTAS _____ TESORERO _____ RECAUDADOR _____

CANCELADO 04 FEB 2014

Gobierno Municipal

ANEXO 5.- PROFORMA



LINEA NUEVA
mobiliario cía ltda.

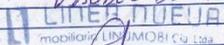
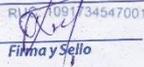
Nuevo Local y Fábrica: Juan Montalvo 6-59 y Pedro Moncayo Telf.: 261 2791 / 260 9094
Almacén: Pedro Moncayo y Olmedo (Esquina) Telf.: 295 3400 / Fax: 261 1107
E-mail: lineanuevamobiliario@gmail.com Ibarra - Ecuador

PROFORMA 0000278

Cliente: OLGA GONZALEZ Ibarra, a 21 de ENE de 2014

Dirección: URQUQUI RUC: 040155822-1

Email: _____ Telf: 0988860398

CANT.	DESCRIPCIÓN	V. UNIT.	V. TOTAL
3	ESTACIONES DE TRABAJO EN "Z" 140X170 3 CAJONES CON OBBURAND 1 PUERTA TRILLO, 1 PASADIZO	290	810
3	SILLONES BENETTES 1102 CHONDO CON MARCHA CUBIERTA ALBA	135	405
3	SILLAS OPERATIVAS FOCUS C/A. CUBIERTA ALB	87	261
2	ANILAJES 4 PUERTAS MAXI 180X90X140 CON SEGURIDAD	260	520
4	SILLAS VISITA "ECHO" TAPIZ CUBIERTA ALBA S/S.	33	132
3	ARMADILLOS HEMICOS 46 UNITS CON SEGURIDAD	215	645
1	MESA REUNIONES PARA 6 PERSONAS TAPIZADO 1.60X0.90		195
1	ESCRITORIO INDIVIDUAL 1.20X0.60 con ruedas		187
<i>Los precios ya incluyen IVA</i>			
			SUBTOTAL
Observaciones: <u>VALOR DE LA PROFORMA 50MS</u>			IVA 0 %
 <small>RUC: 109134547001</small>			IVA 12 %
 Firma y Sello	 Cliente	Tiempo de Entrega: _____ Forma de Pago: _____	
Muebles para Oficina y Hogar			

Ibarra - Ecuador

ANEXO 6.- PROFORMA NOVATEC



- COMPUTADORES
- SUMINISTROS
- MANTENIMIENTO
- REPARACION
RUC. 1002194197001

Cliente : DIANA ANRANGO
Fecha : 21 de enero de 2015
Ruc :

Telf:

Detalle	Cant.	V. Unit.	V. Total
Computador ATX Mainboard Biostar H81 (Audio, Video, Red) Procesador Intel Core i3 3,5Ghz Disco Duro 1000 GB SATA de 72000 rpm WD Memoria Ram 4GB DDR3 Kingston Puerto de Red 10/100/1000 MBPS Dvdwriter Sata LG Puertos USB/ Lector de Memorias Monitor SVGA 20" LG LED Teclado Multimedia, Mouse Optico, Parlantes Estereo Regulador de Voltaje 1200VA Impresora Canon Mp2410 Multifuncion Mesa de Computador 2 Niveles Pad Mouse, Cobertores	1	USD. 593,75	USD. 593,75
Validéz de la oferta: 10 días laborables			
			SUBTOTAL USD. 593,75
			12% IVA USD. 71,25
			TOTAL USD. 665,00

Atentamente,


Francisco Guerra
Asesor Informático


RUC. 1002194197001



Olmedo 8-59 y Pedro Moncayo

Telefax: 2 645-214

ANEXO 7.- PROFORMA MEGATECH



RUC: 1002450748001

TELF: 2954978

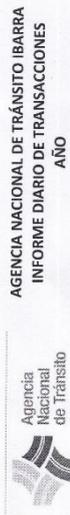
DIRECCIÓN: SANCHEZ Y CIFUENTES / JUAN DE VELASCO

FECHA 21/01/2015
 CLIENTE GUERRA OLGA
 DIRECCIÓN URQUQUI

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	V. UNIT	V. TOTAL
4	MAINBOARD GIGABYTE CELERON DISCO 500 GB SO-DIMM 2GB DVD WRITER LG COMBO CASE MONITOR LG 20" IMPRESORA SISTEMA DE TINTA CONTINUA MESA DE MADERA SILLA REGLETA FLASH 8 GB WEB CAM COBERTOR PAD MOUSE	\$ 513,39	\$ 2.053,57
2	COMBO TELEFONO PANASONIC KX-TEC212	\$ 62,50	\$ 125,00
PROFORMA		SUBTOTAL	\$ 2.178,57
VALIDA HASTA 15 DIAS DESPUES DE LA FECHA		12 % IVA	\$ 261,43
		TOTAL	\$ 2.440,00

MEGATECH
 QUITO - IBARRA - TULCAN

ANEXO 8.- INFORME DE TRANSACCIONES



AGENCIA NACIONAL DE TRÁNSITO IBARRA
INFORME DIARIO DE TRANSACCIONES
AÑO

2014

Elaborado por: ING. PAUL RUALES

ANALISTA DE RECAUDACION

FECHAS	MATRICULAS			LICENCIAS EMITIDAS	CERTIF. DE ARCHIVO	TOTAL USUARIOS ATENDIDOS	Promedio por hora Atendidos	REVISIONES FÍSICAS		Revisiones Promedio x hora
	RENOVACIONE VEH.	TRASPASOS Y DUPLICADOS	TOTAL MATRIC.					VH Particulares	VH Públicos	
ENERO	1007	449	2,027	1,105	1544	6518	815	1521	321	230
FEBRERO	2036	642	3,405	904	3100	10449	1306	2377	663	380
MARZO	3327	478	4,471	828	785	9400	1175	2481	835	415
ABRIL	3328	569	4,644	876	1165	9907	1238	2577	645	403
MAYO	3554	574	5,047	952	1033	10816	1352	3009	775	473
JUNIO	3006	568	4,321	952	1369	10338	1292	2726	970	462
JULIO	3129	582	4,495	1003	1284	10551	1319	2874	895	471
AGOSTO	2951	586	4,420	894	1550	10667	1333	2906	897	475
SEPTIEMBRE	2798	574	4,298	1561	1225	10738	1342	2850	804	457
OCTUBRE	2653	544	4,223	1404	1332	10246	1281	2522	765	411
TOTALES	27789	5566	41351	10479	14387	99630	12454	25843	7570	

11/2 anual anual racional.
Ing. Nancy Lima.