



**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE
GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE INGENIERÍA EN COMERCIO Y FINANZAS
INTERNACIONALES BILINGÜE**

TEMA:

FORTALECIMIENTO DEL NEGOCIO

“MULTILLANTAS ADOLFO”

AUTORES:

MARÍA BELÉN VEGA ALCÍVAR

JONATHAN ANDRÉS BUELE BECERRA

DIRECTOR DE TESIS:

EC. URIEL CASTILLO

GUAYAQUIL, MAYO 2011

PÁGINA DE AUTORÍA

El contenido del presente proyecto de Tesis es único y exclusivo de nuestra responsabilidad, y el patrimonio intelectual del mismo le corresponde a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

María Belén Vega Alcívar

Jonathan Andrés Buele Becerra

DEDICATORIA

Nuestra tesis la dedicamos con todo nuestro amor y cariño a Dios, quien nos dio la fe, la perseverancia para salir adelante pese a las dificultades, por encaminarnos por el sendero del bien, y por darnos la salud y la esperanza para culminar este trabajo.

A nuestros padres por su incomparable comprensión y ayuda en buenos y malos momentos. Nos han enseñado a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento. Nos han dado todo lo que somos como persona, nuestros valores, principios, nuestra perseverancia y empeño con una gran dosis de amor y sin pedir nunca nada a cambio. De igual manera deseamos dedicar nuestra tesis a las personas que confiaron en nosotros en todo momento y siempre estuvieron dispuestas a brindarnos su más sincero apoyo.

Gracias a Todos.

AGRADECIMIENTO

Deseamos mostrar nuestro más sincero agradecimiento a todas aquellas personas que de algún modo u otro nos brindaron su apoyo para que esta tesis se pudiera llevar a cabo.

En primer lugar, queremos agradecer a Dios, por permitirnos estar con vida un día más para poder llevar a cabo todos nuestros proyectos y planes. De la misma forma queremos mostrar nuestro más sincero agradecimiento al Ec. Uriel Castillo, tutor de esta tesis, para nosotros es un honor haber realizado este trabajo bajo su dirección ya que nos supo guiar para el desarrollo de la misma, por lo cual le estaremos siempre muy agradecidos por dedicarnos un poco de su valioso tiempo y de su comprensión.

Agradecemos a nuestros padres Mercedes Alcívar, Rubén Vega, Germania Becerra, Adolfo Buele y demás familiares por darnos su apoyo incondicional a lo largo de nuestra carrera. Por sabernos apoyar en momentos difíciles, así como en los momentos más alegres por los que pasamos durante estos cuatro años en la universidad.

A todos nuestros profesores desde el primer semestre hasta el octavo por la dedicación, paciencia y experiencia que nos supieron brindar día a día para poder formar a los profesionales en los que estamos a punto de convertirnos. Nuestro agradecimiento más profundo a la Sra. Gina Alcívar por su generosidad ya que fue una de las personas que más ayuda nos ofreció con la realización de este proyecto.

De esta manera buscamos demostrar todo nuestro afecto a todas aquellas personas que han contribuido en la elaboración de este proyecto.

Muchas gracias a todos.

Contenido

INTRODUCCIÓN	8
CAPITULO I	10
1.1. ANTECEDENTES.....	10
1.2 CARACTERÍSTICAS DEL NEGOCIO	10
1.3 ANÁLISIS DEL ACTUAL NEGOCIO.....	12
1.3.1 ÁREA ADMINISTRATIVA	12
1.3.1.1 Control de la Contabilidad.....	12
1.3.1.2 Control de Documentos Comerciales.....	13
1.3.1.3 Área de Recursos Humanos	13
1.3.1.4 Manejo de Estados Financieros.....	13
1.3.2 ÁREA OPERATIVA	16_Toc296020828
1.3.2.1 Control del inventario	16
1.3.2.2 Reposición de mercadería	16
1.3.3 ÁREA COMERCIAL.....	17
1.3.3.1 Volumen de ventas.....	18
1.4 EL PROBLEMA.....	19
1.5 Justificación e importancia.....	19
1.6 OBJETIVOS	20
1.6.1 Generales.....	20
1.6.2 Específicos.....	20
CAPITULO II	22
2.1 CONSTITUCIÓN DE NUEVA EMPRESA	22
2.1.1 LA EMPRESA	22
2.1.1.1 MISIÓN:.....	22
2.1.1.2 VISIÓN:.....	23
2.1.1.3 VALORES:	23
2.1.2 CLAVES DE ÉXITO	23
2.1.3 CALIDAD:	24
CAPITULO III	25
3.1 MARCO TEÓRICO	25
3.1.1 MARCO TEÓRICO	25
3.2 MARCO LEGAL DE LA COMPAÑÍA	26
3.2.1 Formación comercial.	26
3.3 UBICACIÓN DE LA COMPAÑÍA.....	29
3.4.1 ORGANIGRAMA	31
3.4.2 ORGANIGRAMA FUNCIONAL	32
3.5 ANÁLISIS SITUACIONAL.....	34
3.5.1 Macro entorno.....	34
3.5.2 Micro entorno.....	34
3.6 ANÁLISIS FODA.....	34
_Toc296020869	

3.7.1 MARKETING MIX.....	36
3.7.1.1 <i>Producto – servicio</i>	37
3.7.1.2 <i>Precio</i> :.....	37
3.7.1.3 <i>Plaza</i> :.....	37
3.7.1.4 <i>Promoción</i> :.....	37
CAPITULO IV.....	39
4.1 ANÁLISIS DE MERCADO.....	39
4.1.2 INVESTIGACIÓN DE MERCADO.....	41
4.2 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN DE MERCADO.....	47
4.2.1 <i>Objetivos generales</i>	47
4.2.2 <i>Objetivos específicos</i>	48
4.3 ANÁLISIS DE LA COMPETENCIA.....	48
4.4 ANÁLISIS DE LA DEMANDA.....	52
4.4.1 BASE DE DECISIÓN DE COMPRA DE LOS CLIENTES.....	52
4.4.2 PODER ADQUISITIVO DE LOS CONSUMIDORES.....	53
4.5 ANÁLISIS DE LA OFERTA.....	53
4.5.1 CLIENTES POTENCIALES.....	53
4.6 BARRERAS DE ENTRADA Y SALIDA.....	54
4.7 SEGMENTO DE MERCADO.....	54
4.7.1 <i>Geográfico</i>	54
4.7.2 <i>Demográfico</i>	54
4.7.3 <i>Psicográfico</i>	54
4.8 INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS DE GRÁFICOS.....	55
CAPÍTULO V.....	71
5.1 ESTUDIO OPERACIONAL.....	71
5.1.1 DISEÑO O DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO O SERVICIO.....	71
5.1.1.1 <i>Productos</i>	71
5.1.1.2 <i>Servicios</i>	72
5.1.1.3 PROCESO DE SERVICIOS.....	73
5.1.2 DESCRIPCIÓN DE LA TECNOLOGÍA Y MAQUINARIA A UTILIZARSE.....	74
5.2 COSTO DE TERRENO Y OBRAS CIVILES.....	76
5.2.1 <i>Estimación de costos</i>	76
5.4 DISEÑO DE LA PLANTA.....	77
5.5 VIDA ÚTIL DEL NEGOCIO.....	77
CAPITULO VI.....	78
6.1 ESTRUCTURACIÓN FINANCIERA DEL NEGOCIO.....	78
6.1.1 PLAN DE INVERSIONES, CLASIFICACIÓN Y FUENTES DE FINANCIAMIENTO.....	78
6.1.2 <i>Inversiones en equipos</i>	79
6.4 PROGRAMA Y CALENDARIO DE INVERSIONES.....	92
6.4.1.1 <i>Descripción del cronograma de inversión</i>	93
6.4.2 DETALLE DE LAS PROYECCIONES DE INGRESOS (VENTAS PROYECTADAS).....	94
6.5 <i>Políticas de créditos</i>	95

6.6.1 FLUJO DE CAJA	95
6.6.1.1 Descripción del flujo de caja	97
6.6.2 ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS PROYECTADAS	99
6.7 EVALUACIÓN DEL NEGOCIO.....	101
6.7.1 Principales criterios de evaluación	101
6.7.1.4 PUNTO DE EQUILIBRIO.....	102
6.7.2 IMPACTO DEL NEGOCIO	104
6.7.2.1 Valor agregado	104
6.7.2.2 Generación de divisas y empleo	104
7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	105
7.1 CONCLUSIONES	105
7.2 RECOMENDACIONES.....	106
BIBLIOGRAFÍA	107
ANEXOS.....	108

INTRODUCCIÓN

En la ciudad de Piñas, provincia de El Oro no hay instituciones que fomenten la creación y crecimiento de las pequeñas y medianas empresas, a pesar de que la ciudad goza de ser un sector industrial, muy productivo y comercial se requiere del apoyo de instituciones como las cámaras de Comercio, de la Pequeña industria, de Agricultores, etc. quienes a través de capacitaciones y seminarios pueden aportar con el desarrollo de las Pymes, al analizar esta problemática, se observa que existe la necesidad del servicio que brinda un tecnicentro automotriz para el mantenimiento del sistema de transmisión de neumáticos de los vehículos. Se ha realizado un estudio de mercado a través de encuestas y recolección de datos, tanto primarios como secundarios, los cuales determinaron las necesidades potenciales de consumidores de los servicios que se brindan en un tecnicentro. Finalmente, habiéndose percibido un interés y una necesidad por parte de los propietarios de vehículos, se justifica el desarrollo de un plan de inversión para la instalación de un tecnicentro en esta ciudad.

El fortalecimiento del negocio implica incrementar los servicios de enllantaje, balanceo, alineación e inflado de neumáticos con nitrógeno, con el fin de brindar a los clientes satisfacción en sus requerimientos

El objetivo general es diseñar un modelo organizativo empresarial de forma rentable para el negocio "Multillantas Adolfo." Este proyecto busca determinar la ejecutabilidad y factibilidad que tendría la instalación de un tecnicentro automotriz en la ciudad de Piñas. Específicamente se pretende analizar el mercado de reparación de vehículos automotores para tener una mejor perspectiva al brindar el servicio en el tecnicentro. Luego se establecerá los requerimientos técnicos y físicos para la instalación de dicho establecimiento dentro de la ciudad, determinando la factibilidad de la instalación del mismo. Finalmente se hará un análisis económico y financiero, para determinar si el proyecto es viable o no.

La realización de este proyecto consiste en expandir el negocio dentro del mercado, poniendo a la venta lo requerido para los vehículos de nuestros clientes: desde llantas para autos, camionetas y camiones en todas las medidas, para todo vehículo ya sea convencional o radial; aros de todas las medidas, tubos y defensas para todo tipo de llanta. Además se brindará el servicio de enllantaje, balanceo, alineación e inflado de neumáticos con nitrógeno para vehículos livianos y pesados.

El proyecto presente está diseñado en 5 capítulos, que se describen a continuación:

Capítulo I: Antecedentes, características del negocio, análisis del negocio actual, problema y objetivos.

Capítulo II: La empresa, misión, visión, valores, claves de éxito, calidad.

Capítulo III: marco teórico, marco legal de la compañía, ubicación de la compañía, organigrama, análisis situacional, marketing mix.

Capítulo IV: Investigación de mercado, objetivos de la investigación de mercado, análisis de la competencia, análisis de la demanda, base de decisión y compra de los clientes, poder adquisitivo de los consumidores, análisis de la oferta, clientes potenciales, barreras de entradas y salidas, segmento de mercado, interpretación y análisis de gráficos.

Capítulo V: Diseño o descripción del producto, proceso de producción, descripción de la tecnología y maquinaria a utilizarse, ubicación del proyecto, costo de terrenos y obras civiles, proveedores, recursos humanos, diseño de la planta, vida útil del negocio.

Capítulo VI: Plan de inversiones, clasificación y fuentes de financiamiento, programa y calendario de inversiones, detalle de ventas proyectadas, flujo de caja comparativo con y sin financiamiento, estado de pérdidas y ganancias proyectado, balance general proyectado, evaluación del negocio, punto de equilibrio, impacto del negocio; conclusión y recomendaciones.

CAPITULO I

1.1. Antecedentes

La empresa "Multillantas Adolfo" tiene 25 años de actividad comercial y su gerente propietario es el señor Adolfo Buele, quien administra el negocio.

Durante más de dos décadas "Multillantas Adolfo" ha ofrecido neumáticos de todas las marcas nacionales e Importadas y modelos de alta calidad para automóviles, camionetas, camiones, vehículos todo terreno y remolques, aros en diferentes marcas y modelos, tubos, defensas, satisfaciendo los requerimientos de sus clientes.

En sus inicios el establecimiento estuvo ubicado en la parte céntrica de la ciudad de Huaquillas solamente brindando la venta de llantas, aros, tubos y defensas, cerca del puente Internacional, para comercializar con los clientes vecinos del Perú. Luego se adquirió un terreno mucho más amplio ubicado en la Avenida República, frente al estadio, donde se remodeló el espacio para brindar mejor servicio, cumpliendo su objetivo principal que es satisfacer las necesidades de los clientes.

Con representación en Huaquillas, "Multillantas Adolfo" es uno de los negocios de mayor trayectoria en la ciudad.

A lo largo de su trayecto, "Multillantas Adolfo" ha logrado posicionar su nombre, ganándose la confianza de un selecto grupo de clientes, quienes prefieren los servicios que se ofrecen en las instalaciones del negocio por su calidad, rapidez, eficiencia y profesionalismo que se les brinda.

1.2 Características del negocio

Dentro de la economía del país, un rubro de gran impacto del presupuesto del Estado, es el sector comercial que impacta por lo tanto

merece una especial atención de todos quienes forman parte de este importante segmento económico nacional.

Los microempresarios con visión futurista tienden siempre a captar un mayor segmento de la demanda en cada uno de los sectores productivos. En el caso especial del sector automotriz cuenta con un gran número de potenciales clientes los mismos que en la actualidad no son satisfechos en su totalidad tanto en calidad de producto como en precios de los mismos.

El sector económico de la ciudad de Piñas incluye muy poca competencia en los servicios automotrices, puesto que cuenta únicamente 5 vulcanizadoras, que mezclan servicios empíricos de enllantaje, llenado de llantas con sistema aire, y vulcanización rústica, cuando esta zona del país es muy concurrida por la afluencia de transportes comerciales y turísticos. De lo que se deduce que el sector automotriz no se encuentra totalmente atendido por lo que existe un segmento de mercado disponible a cualquier empresa que quiera incursionar en la satisfacción de estas necesidades.

El hecho de brindar un mejor servicio es una de las razones que motivo al negocio "Multillantas Adolfo" fortalecer sus niveles de operación en una nueva plaza como es la ciudad de Piñas manteniendo su matriz en Huaquillas.

Todo lo que comprende en adecuaciones a vehículo significa buenos ingresos a la empresa, por lo tanto "Multillantas Adolfo" busca a través de los clientes dos objetivos: servir y satisfacer sus necesidades y obtener mejores ingresos que le permitan un crecimiento empresarial resultados que serán vistos a corto plazo.

1.3 Análisis del actual negocio

Para realizar el análisis interno del "Multillantas Adolfo" es necesario dividirla en tres secciones:

- Área administrativa
- Área operativa
- Área comercial

1.3.1 Área administrativa

El área administrativa establece primordialmente las funciones de cómo "Multillantas Adolfo" lleva su contabilidad para cumplir con sus objetivos planteados y para establecer una base de datos para el pago de sus obligaciones. De esta forma también se hace un análisis del área de recursos humanos para tener conocimiento de todo el personal que forma parte de la empresa.

1.3.1.1 Control de la Contabilidad

De acuerdo al Reglamento para la Aplicación de la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno, "Multillantas Adolfo" actualmente está obligada a llevar contabilidad debido a lo establecido en la ley¹, por lo que se ha elegido el programa de sistema contable "Mutante" para su control, y para los cálculos del Impuesto a la Renta se procedió de acuerdo a la misma.

¹ Ver Anexo 1

1.3.1.2 Control de Documentos Comerciales

Esta empresa realiza la elaboración de documentos comerciales como facturas, proformas, cheques, retenciones y letras de cambios de manera computarizada por lo que se utilizando el programa Mutante, que facilita el trabajo en volumen, que es el caso de "Multillantas Adolfo".

1.3.1.3 Área de Recursos Humanos

"Multillantas Adolfo" cuenta con 10 empleados para cumplir las diferentes funciones que se deben realizar. El Gerente propietario se encarga de delegar las funciones administrativas. La secretaria es responsable de emitir facturas y del ingreso de mercadería. El contador es el encargado del presupuesto, la planificación tributaria, del control de los registros de las transacciones y de la planificación financiera. La asistente contable es la encargada de realizar las cobranzas, el ingreso de las transacciones, el control de inventarios y las obligaciones con el servicio de rentas internas. El Jefe del Personal Técnico es el encargado de supervisar las actividades que realizan los tres técnicos asignados para cada proceso. Por último, hay dos personas de Atención al cliente, las cuales se encargan de atender de forma personalizada las dudas, inquietudes o requerimientos de los clientes.

1.3.1.4 Manejo de Estados Financieros

Los estados financieros, como toda empresa obligada a llevar contabilidad, son los que van a definir la situación de la empresa en un determinado período, los mismos que exigen las instituciones reguladoras para el cálculo y pago de los impuestos.

"Multillantas Adolfo", maneja los principales estados como son los: Balance de Situación Financiera, Flujo de Caja y Balance de Situación Inicial.

A continuación se detallan los estados financieros del período 2010 de "Multillantas Adolfo" matriz en Huaquillas:

Tabla #1 Balance de "Multillantas Adolfo" al 31 de Diciembre del 2010

MULTILLANTAS ADOLFO			
BUELE MAZA ESMAR ADOLFO			
BALANCE GENERAL			
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2010			
ACTIVOS			35.590,44
ACTIVOS CORRIENTES		886,44	
ACTIVOS DISPONIBLES			
CAJA BANCOS		886,44	
CAJA	100,00		
BANCO PICHINCHA C.A.	786,44		
INVENTARIO DE PRODUCTOS TERMINADOS		-	
MERCADERIAS EN ALMACEN Y BODEGA	-		
ACTIVO NO CORRIENTE			
PROPIEDAD PLANTA DE DE EQUIPO			34.704,00
INMUEBLES		20.000,00	
TERRENO	20.000,00		
MUEBLES		14.704,00	
MUEBLES Y ENSERES	3.000,00		
MAQUINARIA , EQUIPO E INSTALACIONES	2.000,00		
EQUIPO DE COMPUTACION Y SOFTWARE	1.200,00		
VEHICULOS Y EQUIPOS DE TRANSPORTE	13.000,00		
DEPRECIACION ACUMULADA DE ACTIVOS F	(4.496,00)		
PASIVOS			27.000,00
PASIVOS CORREINTES			27.000,00
CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR PROVEEDORES	12.000,00		
NO RELACIONADOS LOCALES	12.000,00		
OBLIGACIONES CON INSTITUCIONE FINANCIERAS LOCA	15.000,00		
BANCO DE FOMENTO	5.000,00		
BANCO PICHINCHA	10.000,00		
PATRIMONIO			35.189,98
CAPITAL		32,93	
CAPITAL	32,93		
RESULTADOS		35.157,05	
RESULTADO DEL PERIODO	35.157,05		
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO			62.189,98
HUAQUILLAS, 15 DE FEBRERO DE 2011			
SR. ADOLFO BUELE MAZA PROPIETARIO		ING. GEOVANY GONZALE CONTADOR	

Fuente: "Multillantas Adolfo"

Elaboración: Autores

Tabla #2 Estados de Resultados de "Multillantas Adolfo" año 2010

**MULTILLANTAS ADOLFO
BUELE MAZA ESMAR ADOLFO
ESTADOS DE RESULTADOS
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2010**

INGRESOS		1.076.482,08	
VENTAS NETAS LOCALES 12%			
VENTAS BIENES			
	1.076.482,08		
COSTO		994.948,22	
INVENTARIO INICIAL DE BIENES MUEBLES			
COMPRAS NETAS LOCALES DE BIEN	94.235,63		
INVENTARIO FINAL DE BIENES NO	927.312,13		
UTILIDAD BRUTA EN VENTAS	26.599,54		81.533,86
GASTOS			46.376,81
SUELDOS Y SALARIOS		19.984,91	
HONORARIOS PROFESIONALES Y DIETAS		640,00	
MANTENIMIENTO Y REPARACIONES		12.840,32	
COMBUSTIBLES		787,84	
PROMOCION Y PUBLICIDAD		600,00	
SUMINISTROS Y MATERIALES		835,75	
TRANSPORTES		5.029,40	
SERVICIOS PUBLICOS		3.528,86	
PAGO POR OTROS SERVICIOS		2.129,73	
RESULTADO DEL EJERCICIO			35.157,05

HUAQUILLAS, 15 DE FEBRERO DE 2011

SR. ADOLFO BUELE MAZA
PROPIETARIO

ING. GEOVANY GONZALEZ SUAREZ
CONTADOR

Fuente: "Multillantas Adolfo"

Elaboración: Autores.

1.3.2 Área operativa

El área operativa se encarga del control de inventarios y reposición de ellos, de su venta y cobranza. Todas estas funciones se centraliza en el departamento contable. La compra es realizada por la Gerencia General, quien tiene contacto directo con los proveedores

1.3.2.1 Control del inventario

El control de inventario estará a cargo del asistente contable, que tendrá como función el verificar los saldos de inventarios, tanto físicos como contables, además, reportar cuando se llega al mínimo de stock para que la administración haga la reposición del inventario.

1.3.2.2 Reposición de mercadería

El Tecnicentro "Multillantas Adolfo" pertenece a las Pymes de la provincia El Oro, las mismas que tienen políticas de control pero, como es de conocimiento general, las empresas familiares no se ajustan a dichas políticas y no son seguidas al pie de la letra, tomando generalmente decisiones arbitrarias.

Como medida de corrección, en la administración del negocio en la provincia del Oro, se han establecido manuales de procedimiento y políticas para ejercer control de la organización.

Como política de control en el tema de reposición de inventario, se ha establecido un mínimo de stock de 4 unidades por ítem para realizar el pedido al proveedor correspondiente. Existen excepciones cuando los

proveedores promocionan un producto y aunque haya stock se toma la promoción para adquirir productos a un precio más bajo.²

Tabla #3 Proveedores "Multillantas Adolfo"

PRODUCTO	NOMBRE DE LA COMPANIA	MARCA DEL PRO	PROCEDENCIA	AGENTE DE VENTAS	TELEFONO
LLANTAS	ANTONIO PINO YCAZA	GOODYEAR	COLOMBIA	TYRONE ARISTEGA	(04) 2284500
	REJAPON SA	ALLIANCE	CHINA	CARLOS ANDRADE	(04) 2273793
	OTANI S.A	LONG MARCH	CHINA	ERNESTO RODRIGUEZ	(04) 2111655
		CHENG SHAN	CHINA	ERNESTO RODRIGUEZ	(04) 2111655
		ORNET	CHINA	ERNESTO RODRIGUEZ	(04) 2111655
	UNIVERSAL TYRES	TRIANGLE	CHINA	RICHARD PINTADO	(04) 2293908
		ROADSHINE	CHINA	RICHARD PINTADO	(04) 2293908
	IMPORTADORA TOMBAMB	MAXXIS	TAIWAN	WALTER TOMBAMBA	(04) 2982631
	OROLLANTA	GENERAL	ECUADOR	GENARO EGAS	
	COMPANIA FERREMUNDO	TOYO	JAPON	PABLO PACHECO	(04) 2291714
AROS	AUTOMAXFIVE S.A	ROSS WHEEL	TAIWAN	DARLIN MANZANO	(04) 2360021
TUBOS Y DEF	MPMIMPORT CIA LTDA	RUBERMIXX	COLOMBIA	EUGENIO MOLINA	(04) 2805297

Fuente: "Multillantas Adolfo"

Elaboración: Autores.

1.3.3 Área Comercial

Esta área se encarga las negociaciones directas con los clientes. "Multillantas Adolfo" cuenta con una cartera de clientes muy amplia, los cuales han sido calificados en su capacidad crediticia, obteniendo créditos por 30, 60, y 90 días, dependiendo este del monto de su compra.

Las funciones de esta área son amplias puesto que además de la calificación crediticia, también se determina las características de los productos, buscando siempre la calidad, para la satisfacción de los clientes; así como también lograr una venta cruzada.

² Ver Anexo 2

Entre la cartera de clientes de "Multillantas Adolfo" están primordialmente todos los consumidores finales conformados por propietarios de los vehículos, choferes e intermediarios del vecino país del Perú, de la ciudad y otros lugares de diferentes provincias. Además de estos, son considerados como clientes también ciertos mecánicos de vulcanizadoras, tecnicentros pequeños donde necesitan ciertos productos del negocio.

1.3.3.1 Volumen de ventas

El volumen de ventas de "Multillantas Adolfo" se lo determina mediante en un periodo anual, es decir, que anualmente se mide las ventas alcanzadas en el transcurso del año con el fin de comparar con las ventas de periodos anteriores. Como medida práctica, "Multillantas Adolfo", mide las ventas por segmentos de productos ya que de otra forma sería complicado trabajar con todos los precios y detalles de cada uno de los productos.

En la actualidad, el volumen de ventas de "Multillantas Adolfo" está determinado por el nivel de inventario con el que cuenta la empresa.

A continuación detallaremos la tabla de ventas donde se demostrara como está estructurado por línea de producto:

Tabla #4 Ventas de "Multillantas Adolfo" año 2010

Línea de Productos	Monto total
Llantas	\$ 979.548,08
Aros	\$ 72.677,16
Tubos	\$ 1.919,27
Defensas	\$ 950,57
Alineación	\$ 18.600
Balanceo	\$ 2.587
Enllantaje	\$ 200
Total ventas	\$ 1.076.482,08

Fuente: "Multillantas Adolfo"

Elaboración: Autores.

1.4 El Problema

El problema fundamental por el que se decide fortalecer el negocio "Multillantas Adolfo" en la ciudad de Piñas, se centra en la insatisfacción de los clientes de esta ciudad, quienes tienen que trasladarse hasta la ciudad de Huaquillas para obtener el servicio requerido, ya que en Piñas no existe un lugar adecuado con los servicios completos de un Tecnicentro es decir del servicio de alineación, balanceo, enllantaje, inflado de llantas con nitrógeno y vulcanización, que por falta de maquinaria especializada para dicho trabajo, no se ha podido implementar.

La tecnología que se utilizará en el tecnicentro marcará la diferencia entre los otros negocios por la calidad y experiencia, así los clientes preferirán confiar sus vehículos a la empresa "Multillantas Adolfo" para dar un mantenimiento seguro y confiable a sus vehículos.

Esta confianza representará y justificará el nivel de acumulación tanto de capital humano, puesto que se creará nuevos puestos de trabajo y fomentaremos el crecimiento comercial del lugar.

1.5 Justificación e importancia

El propósito fundamental de este proyecto es el fortalecimiento del negocio "Multillantas Adolfo", en la ciudad de Piñas, con el fin de que sea reconocida como una empresa automotriz que brinda un servicio completo, de gran trayectoria, para el beneficio de sus clientes. Resaltamos la importancia del sector económico del que goza la ciudad de Piñas, al ser una de las rutas del país más transitadas para el intercambio comercial, por lo que se ha vuelto imprescindible la creación de este tipo de empresas de servicios dedicados al mantenimiento de transportes vehiculares,

convirtiendo al negocio "Multillantas Adolfo" en una organización empresarial rentable.

La investigación se basa en la retroalimentación obtenida directamente de los clientes potenciales, quienes solicitan servicios que, en muchos casos, tiene que adquirirlos en otras ciudades, ya que en la ciudad de Piñas no existen, por la falta de implementación e inversión.

El fortalecimiento de "Multillantas Adolfo" reviste suma importancia ya que se busca captar todos esos clientes insatisfechos con este tipo de servicios, puesto que en la ciudad de Piñas no existe tecnología igual, ni estructura organizacional como la que se planifica.

Si este proyecto no se pone en práctica, se tiene la seguridad que el número de clientes insatisfechos aumentaría; los negocios empíricos seguirían creciendo sin la técnica necesaria para la seguridad de los servicios; además que la ciudad de Piñas no se beneficiaría con inversiones y proyectos nuevos que engranden la misma.

1.6 Objetivos

1.6.1 Generales

- Diseñar una estructura de procesos organizacionales viables para que el negocio "Multillantas Adolfo" acumule valor de forma sostenida.

1.6.2 Específicos

1. Establecer el tamaño y capacidad de los procesos por área y definir funciones.
2. Realizar una investigación de mercados que permita ubicar las características y dimensiones del mercado.
3. Proponer una estructura de desarrollo organizacional para el personal.
4. Realizar estudio de factibilidad del proyecto.

5. Satisfacer las necesidades del cliente.
6. Obtener mejores ingresos que le permitan un crecimiento empresarial resultados que serán vistos a corto plazo.

CAPITULO II

2.1 Constitución de Nueva Empresa

2.1.1 La empresa

La sucursal de "Multillantas Adolfo S.A", estará ubicada en Piñas, provincia de El Oro, Avenida de la Independencia, junto a la gasolinera del Sindicato de Choferes de esa ciudad, donde se aprovechará un espacio libre destinado para el parqueo de los vehículos, con el fin de brindar comodidad de los clientes.

El proyecto en mención investiga la posibilidad de implementar los servicios de enllantaje, balanceo, alineación, vulcanización de llantas, inflado de llantas con aire y nitrógeno para vehículos pesados y livianos.

La nueva sucursal constará de dos secciones: un almacén de exhibición de llantas, que será atendido directamente por el gerente de la sucursal, además de personal capacitado para la atención al cliente; y la segunda sección será el taller, donde van a ir ubicadas las maquinarias: enllantadora, balanceadora, compresor de aire, de nitrógeno y alineadora, que van a ser maniobradas por técnicos profesionales para la debida instalación de los neumáticos y servicios a ofrecer.

Una de las prioridades de la empresa es brindar los servicios con total calidad puesto que este es el valor agregado que marca la diferencia con la competencia del sector.

2.1.1.1 Misión:

Nos esforzamos por ofrecer la mejor calidad, cuando el cliente percibe que los servicios y productos adquiridos satisfacen plenamente sus requerimientos, en el menor tiempo posible, y con la más alta tecnología.

2.1.1.2 Visión:

Convertirnos en el mayor Tecnicentro de la ciudad y de Provincia de El Oro, ofreciendo todos los servicios requeridos para el mantenimiento de vehículos pesados y livianos.

2.1.1.3 Valores:

Responsabilidad:

La administración y todo el personal serán capacitados para cumplir sus funciones de manera estricta, sin opción a errores.

Integridad:

El compromiso con los clientes obedece a las normas éticas de la sociedad.

Honestidad:

El aprecio a nuestros clientes nos obliga a actuar con honestidad en cada uno de nuestros actos.

2.1.2 Claves de éxito

Basados en nuestra experiencia en la sucursal de Huaquillas, podemos asegurar que la clave principal del éxito será la confianza que se ha ganado por la calidad de los servicios y por la atención personalizada al cliente, logrando su preferencia total. Esta confianza percibida por los clientes hará que podamos lograr los objetivos que se prometen.

Otra de las claves del éxito será liderar el sector, puesto que en la ciudad de Piñas no existe otro Tecnicentro con los servicios a ofrecer y como punto clave también se enfocará en la limpieza del local para que los clientes se sientan a gusto de visitar el taller.

Además, como ventaja competitiva tenemos que mencionar el reconocimiento de la marca en la ciudad de Huaquillas, por lo que resultará más fácil relacionarla en la ciudad de Piñas.

2.1.3 Calidad:

Podemos asegurar la calidad en productos y servicios cuando decimos que cuando el principal objetivo de la empresa es la satisfacción del cliente, por tanto la administración prefiere entregar productos de calidad para lo cual, invierte en productos importados; y para ofrecer servicios de calidad, invierte en maquinaria con tecnología de punta y personal capacitado para su manejo.

La calidad es un valor agregado de la empresa Tecnicentro "Multillantas Adolfo S.A", así como la experiencia de todo su personal.

CAPITULO III

3.1 Marco Teórico

3.1.1 Marco teórico

Según Lester R. Bittel, y Jackson E. Ramsey, año 2008 comentan sobre Estructura y organigrama de una organización:

"Las estructuras son las funciones, reglas, relaciones y responsabilidades que sirven de escenario marco para las actividades de la organización; son importantes ya que, idealmente, pueden facilitar el logro de los objetivos de la organización a través de las actividades de sus miembros. Por desgracia, en las organizaciones contemporáneas, existe un número considerable que surge al azar. Sin embargo, son igual de malas las situaciones en las que los enfoques de diseño estructural han sido hechos deficientemente y, por consiguiente, dan lugar a consecuencias inesperadas o indeseables". (Pág. 509).

El Tecnicentro "Multillantas Adolfo S.A", buscando erradicar los servicios empíricos, ha estructurado su organización de forma lineal y sencilla nombrando como gerente al propietario, señor Adolfo Buele; bajo su autoridad se encontrará la secretaria, señorita Liliana Paz; bajo la misma autoridad se encuentran: el contador, el personal de servicio técnico y el personal de atención a clientes. Así mismo se cree que es necesario establecer manuales de procedimientos ya que este es un paso para sustituir los manejos empíricos, errores y desperdicios en los servicios. Los empleados podrán recurrir a ellos para realizar sus actividades de forma segura. Ellos fueron hechos sobre un estudio analítico de las situaciones que se presentan

y las fortuitas, de modo que podrán dar solución a todos los problemas que se originen en la empresa.

De la misma manera, "Multillantas Adolfo S.A" apuesta por la importancia de los estados financieros ya que son los documentos que se deberán preparar, con la finalidad de conocer la situación financiera y los resultados económicos obtenidos por medio de las actividades que realizará la empresa a lo largo de un período. Esta información que se presenta en los estados financieros es de suma importancia para la administración; para la toma de decisiones, después de conocer el rendimiento, crecimiento y desarrollo de la empresa durante un periodo determinado. Así mismo interesa a los propietarios para conocer el progreso financiero del negocio y la rentabilidad de sus aportes.

3.2 Marco legal de la compañía

Para la constitución y formación de una empresa de ventas al por menor de accesorios, partes y piezas de vehículos en la ciudad de Piñas, es necesario cumplir con una serie de requisitos básicos para lograr el buen funcionamiento de acuerdo con las normas existentes para este efecto en el país.

3.2.1 Formación comercial.

La sociedad anónima no adquiere personalidad jurídica hasta que no se produce su inscripción en el Registro Mercantil correspondiente, y dicha inscripción exige el cumplimiento de una serie de formalidades, y entre ellas que la escritura de constitución contengan determinadas menciones.

De conformidad con el art. 8 de la LSA, y art. 114 del RRM, en la escritura de constitución de la sociedad anónima debe constar:

- La identificación de los fundadores.

- La voluntad de los socios fundadores de fundar una sociedad anónima.
- La naturaleza de las aportaciones de cada socio, ya sea metálico, bienes o derechos, el título en virtud del cual se hace y el número de acciones atribuidas en pago.
- La cuantía total aproximada de los gastos de constitución.
- Los estatutos sociales.
- La denominación social.
- El objeto social.
- La duración.
- La fecha de comienzo de sus operaciones.
- El capital social.
- La fecha de cierre del ejercicio social.

Elaborar los estudios de la sociedad donde figuran como mínima los siguientes datos:

✓ **NOMBRE O RAZON SOCIAL:**

"Multillantas Adolfo S.A"

✓ **OBJETO SOCIAL:**

Ventas al por menor de accesorios, partes y piezas de vehículos en la ciudad de pinas.

✓ **NOMBRE DE LOS SOCIOS:**

Adolfo Buele Becerra

Wilfrido Añazco

✓ **APORTES DE CAPITAL:**

El aporte será del primer socio de \$50,000.00 en efectivo y el segundo socio aportara la suma de \$ 50,000.00 en inventario y activos para dar un total de \$100,000.00.

✓ **REPRESENTACIÓN LEGAL Y SUS FUNCIONES:**

Adolfo Buele será el responsable de la parte administrativa y velará por los bienes de la empresa.

Wilfrido Añazco será el coordinador de la parte de los empleados y el encargado de la parte de los proveedores

✓ **DISTRIBUCIÓN DE UTILIDADES:**

Las utilidades se repartirán por partes iguales, todo será muy equitativo.

✓ **DURACIÓN:**

La duración de esta empresa de venta de llantas y prestación de servicios para el mantenimiento del vehículo es por tiempo indefinido

✓ **DOMICILIO:**

La dirección es av. La independencia junto a la gasolinera del sindicato de choferes

✓ **NACIONALIDAD:**

Ecuatoriana

3.3 Ubicación de la compañía

PAÍS: Ecuador

PROVINCIA: El Oro

CANTÓN: Piñas

CIUDADELA: El Prado

DIRECCIÓN: Avenida la Independencia, junto a la gasolinera del Sindicato de Choferes.

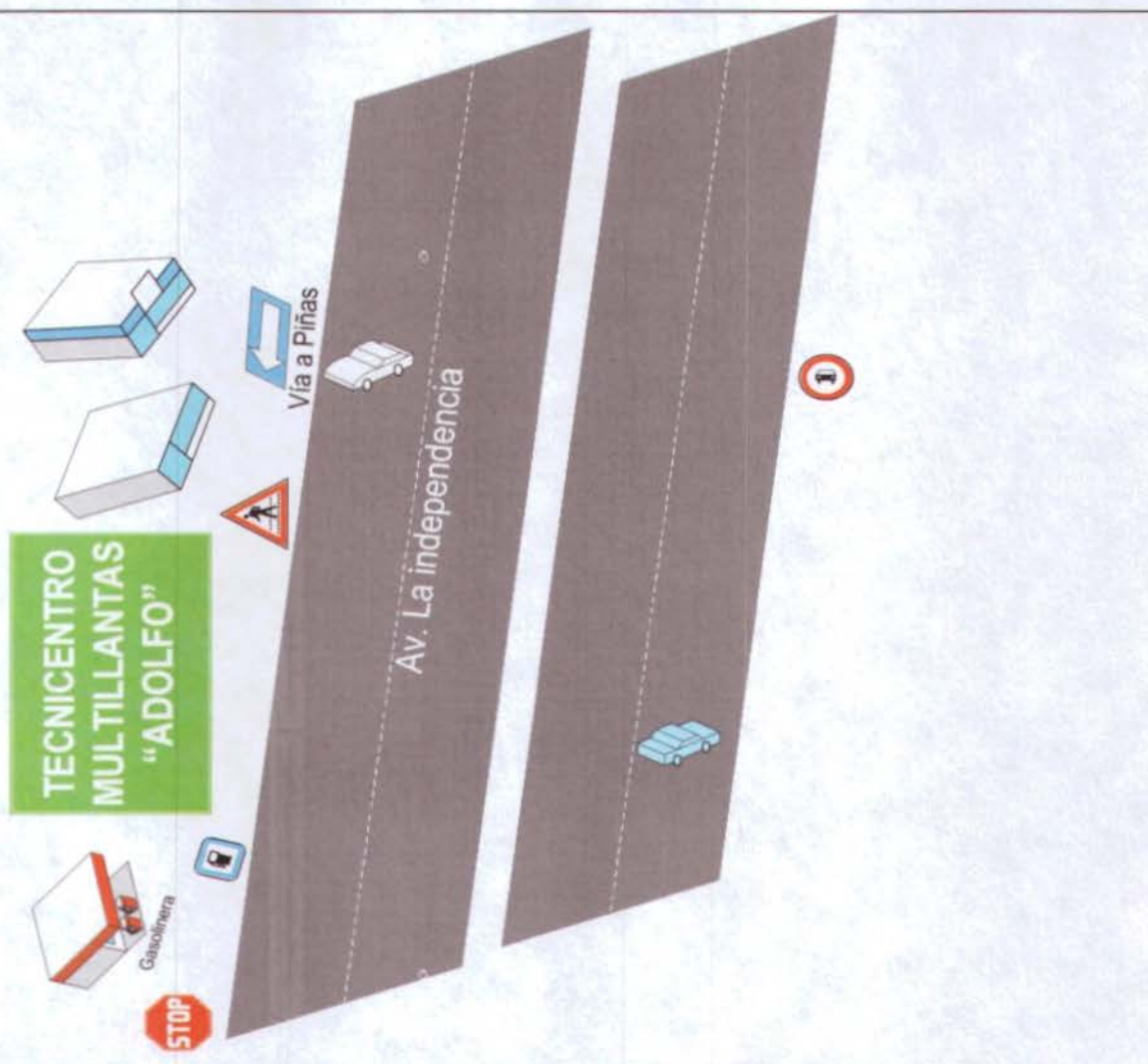
LEMA: "El mejor servicio para su vehículo"

LOGO:



Croquis

Gráfico#1 "Multillantas Adolfo S.A"



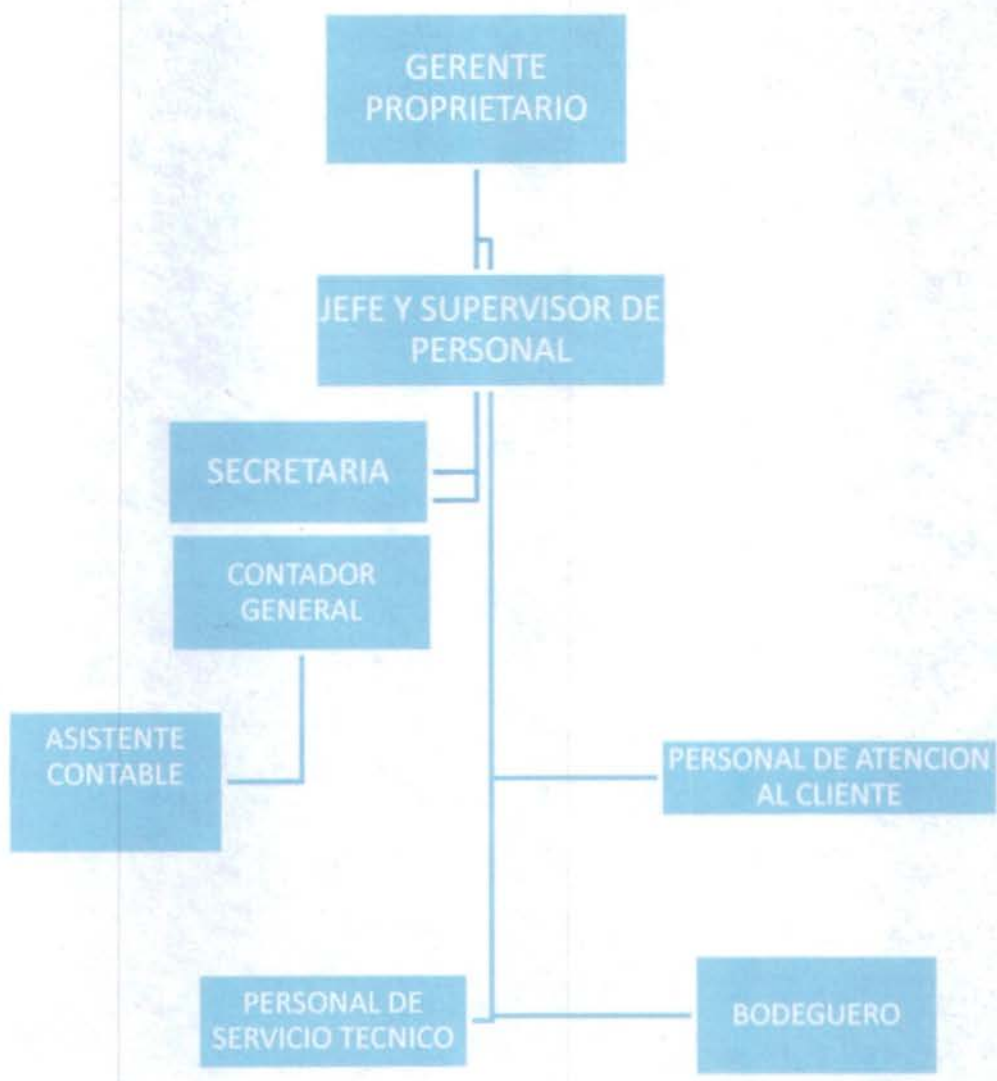
Fuente: "Multillantas Adolfo"

Elaboración: Autores

3.4 ORGANIGRAMA

3.4.1 Organigrama

Gráfico #2 Organigrama de "Multillantas Adolfo"



Fuente: "Multillantas Adolfo"

Elaboración: Autores.

3.4.2 Organigrama funcional

Tabla # 5 Organigrama de "Multillantas Adolfo"

ORGANIGRAMA FUNCIONAL
GERENTE PROPIETARIO
<ul style="list-style-type: none">• Contratar al personal interno y externo de la empresa.• Contactar a los posibles proveedores• Coordinar con el personal administrativo y técnico para asegurarse que los procedimientos se estén llevando de la mejor manera.• Establecer y mantener buenas relaciones con los clientes y proveedores• Lograr que el personal tenga el desempeño que los clientes requieren
SECRETARIA
<ul style="list-style-type: none">• Relación con clientes y proveedores• Cobros de cuentas.• Gestión de RRHH
CONTADOR GENERAL
<ul style="list-style-type: none">• Planificación tributaria• Realizar presupuestos• Planificación financiera• Supervisa controles
ASISTENTE CONTABLE
<ul style="list-style-type: none">• Maneja el control de inventarios• Ingresa transacciones• Anexa transacciones

JEFE Y SUPERVISOR DEL PERSONAL
<ul style="list-style-type: none"> • Encargado de supervisar al personal de servicios técnicos
PERSONAL DE SERVICIO TECNICO
<ul style="list-style-type: none"> • Técnico 1 • Técnico 2 • Técnico 3
<ul style="list-style-type: none"> • Diagnósticos de fallas o averías en la parte del neumático y reparar averías leves por pequeños golpes. • Verificar y controlar sistemas eléctricos del funcionamiento de la batería. • Servicio de revisión de la batería mensualmente • Colocación de la llanta • Servicio de Alineación de la suspensión del vehículo • Servicio de vulcanización del neumático • Servicio de Balanceo del neumático
PERSONAL DE ATENCION AL CLIENTE
<ul style="list-style-type: none"> • Personal de ventas 1 • Personal de ventas 2
<ul style="list-style-type: none"> • Atención personalizada a los clientes. • Dar precios de los productos a los clientes
BODEGUERO
<ul style="list-style-type: none"> • Encargado del ingreso y salida de mercadería • Encargado de la limpieza del local

Fuente: "Multillantas Adolfo"

Elaboración: Autores.

3.5 Análisis situacional

3.5.1 Macro entorno

El Tecnicentro "Multillantas Adolfo S.A" en la ciudad de Piñas va a invertir en maquinaria de tecnología moderna y confiable como es el sistema de nitrógeno para el llenado de llantas, proceso que en muchas provincias del país todavía no se lo conoce. Además se va adquirir maquinaria nueva para los procesos de balanceo, alineación y enllantaje; así también se va adquirir un stock de componentes y repuestos de vehículo de alta calidad, con el fin de brindar a los clientes el mejor servicio de la provincia.

3.5.2 Micro entorno

El ambiente que rodea el mercado donde se desarrollaran las actividades del Tecnicentro "Multillantas Adolfo S.A" está compuesto por clientes, principalmente relacionados al transporte de pasajeros y mercaderías entre provincias y a un selecto grupo de cliente que les gusta tener en perfectas condiciones su vehículo dándole un toque distinguido que las demás personas. También enfocamos el servicio al cliente común de una ciudad pequeña de situación económica mediana-alta, quienes requieren los servicios de mantenimiento y control para sus vehículos, tanto livianos como pesados.

3.6 Análisis FODA

FORTALEZAS

- **CALIDAD:** los productos que ofrecerá "Multillantas Adolfo S.A" aseguran al cliente la total calidad en cada uno de ellos. Al hablar de llantas, se ofrecerá llantas importadas ya que tienen mayor durabilidad. Los procesos de balanceo, alineación, enllantaje y vulcanización serán

realizados con maquinaria nueva y de alta tecnología, y con personal totalmente capacitado.

- **GARANTÍA:** Cada producto y servicio que ofrecerá el tecnicentro "Multillantas Adolfo S.A" tendrá garantía, ya que estamos seguros de que el trabajo realizado será hecho con responsabilidad y eficacia, por lo tanto podremos responder sobre cualquier reclamo.
- **EXPERIENCIA:** Podemos asegurar que el personal del tecnicentro "Multillantas Adolfo S.A" tendrá la experiencia necesaria, puesto que la misma fue adquirida, a modo de escuela en la matriz del Tecnicentro, en Huaquillas.

OPORTUNIDADES

- **COMPETENCIA MÍNIMA:** Por estar ubicados en una ciudad de poca población, podemos asegurar, por resultados de estudios de mercados, que la competencia a la que nos enfrentamos es mínima, tanto en tecnología, como en capacidad.
- **PREFERENCIA DEL CLIENTE:** Basados en las necesidades de los clientes, se tomó la decisión que la ciudad de Piñas era la indicada para la instalación de la sucursal del tecnicentro "Multillantas Adolfo S.A", ya que por referencia de los mismos nos exigían brindar servicios en esta ciudad.
- **CONFIABILIDAD:** La experiencia que posee el personal del tecnicentro "Multillantas Adolfo S.A" asegura a los clientes la total confianza para poner el mantenimiento de sus vehículos en manos de este Tecnicentro, ya que conocen la calidad de trabajo que se realiza en esta empresa.
- **UBICACIÓN:** La ciudad de Piñas está ubicada en una posición geográfica favorable para el comercio, por lo que aprovechamos la necesidad de surtir de servicios de mantenimiento automotriz en el lugar.

DEBILIDADES

- Gran inversión inicial debido a la calidad de las maquinarias adquiridas; se recuperará la inversión a mediano plazo.

- Dependencia de los proveedores, ya que el alza de aranceles en ciertos productos podría afectar a la importación de llantas y accesorios, provocando falta de stock.

AMENAZAS

- La introducción al mercado del producto: sistema de nitrógeno, requerirá la inversión en publicidad, puesto que en el mercado solo se conoce el uso del aire para inflar llantas.
- Crecimiento abrupto de clientela contra la falta de empleados asignados para el servicio, puesto que al inicio de las actividades, nuestro roll estará rigurosamente definido.

3.7 ESTRATEGIAS DE MARKETING

La estrategia describe la forma en que una organización ajusta sus propias capacidades a las oportunidades del mercado con el fin de lograr sus objetivos globales. Al plantear su estrategia, la organización tiene que comprender profundamente la industria en la que opera.

3.7.1 Marketing Mix.

Hablaremos de los cuatro puntos que determinan el Marketing Mix, como son:

1. PRODUCTO
2. PRECIO
3. PLAZA
4. PROMOCIÓN

3.7.1.1 Producto – servicio.

El tecnicentro "Multillantas Adolfo S.A" ofrece entre sus productos, llantas importadas, tubos, defensas, aros y el servicio de enllantaje, balanceo, inflado con nitrógeno y alineación. Toda esta gama de productos y servicios tendrá como objetivo la satisfacción del cliente logrando de esta manera ser su primera opción de compra.

3.7.1.2 Precio:

"Multillantas Adolfo S.A" ha considerado, para la fijación de precios, factores determinantes como el costo del producto más el margen de utilidad, por lo que se ha decidido establecer los siguientes precios.³

3.7.1.3 Plaza:

Después de realizar el estudio de mercado para definir el lugar indicado para su instalación, el tecnicentro "Multillantas Adolfo S.A" tendrá su ubicación en la carretera principal de la ciudad de Piñas con la finalidad de tener un alcance visual de todo el sector vehicular que se traslade por dicha vía para facilitar la obtención de los servicios que se brindarán.

3.7.1.4 Promoción:

Para la promoción de los productos y servicios se utilizara anuncios en radios, vallas publicitarias ubicadas en la entrada a Piñas, además se

³ Ver Anexo3

contara con la promoción de enllantaje y balanceo por la compra de un juego de llantas, y por la compra de cualquier producto se incluye el enllantaje gratis, además por la compra de llantas de camión gratis inflado de llantas con nitrógeno. ⁴

⁴ Ver Anexo 4

CAPITULO IV

4.1 Análisis de mercado

4.1.1 MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN DE MERCADO

La metodología es el instrumento que enlaza el sujeto con el objeto de la investigación, Sin la metodología es casi imposible llegar a la lógica que conduce al conocimiento científico.

El proyecto presentado define la metodología de la investigación a utilizar mediante los tipos, métodos, técnicas e instrumentos, con los que se obtendrá información fidedigna y veraz para concluir con razones contundentes para su ejecución.

Según Horacio Mercado Vargas y Marisol Palmerín Cerna:

El estudio de mercado tiene como finalidad medir el número de individuos, empresas u otras entidades económicas que generan una demanda que justifique la puesta en marcha de un determinado programa de producción de bienes o servicios, sus especificaciones y el precio que los consumidores están dispuestos a pagar. Sirve de base para tomar la decisión de llevar adelante o no la idea inicial de inversión; pero además, proporciona información indispensable para las investigaciones posteriores del proyecto, como son los estudios para determinar su tamaño, localización e integración económica.

Permite identificar importantes elementos que deben tomarse en cuenta, no sólo en la evaluación del proyecto de inversión, sino también en la estrategia de construcción y operación de la unidad económica que se analiza.

Es conveniente destacar que la correcta evaluación de la dimensión del mercado es fundamental para el proyecto.

Cuando el estudio de mercado determina que no hay demanda insatisfecha actual, ni posibilidades futuras para que una nueva unidad empresa la cubra; pero la decisión de los interesados es entrar a competir y pretender desplazar oferentes, éstos deberán tener claro que su insistencia se verá reflejada en mayores esfuerzos comerciales y por tanto mayores costos y menores utilidades (por lo menos en la primera etapa) a menos que se cuente con una adecuada estrategia competitiva, generalmente basada en la diferenciación de productos o servicios.

a) FUENTES PRIMARIAS DE INFORMACIÓN

Las fuentes primarias de información están constituidas por el propio usuario o consumidor del producto o servicio y se obtienen de tres formas:

1) Observar directamente la conducta del usuario. Es el llamado método de observación, que consiste en acudir a donde está el usuario y observar la conducta que manifiesta al comprar.

2) Método de experimentación. Aquí el investigador obtiene información directa del usuario disponiendo y observando cambios de conducta. Por ejemplo, se cambia el envase de un producto, o la forma de proporcionar un servicio y se observa si por ese hecho, el producto o servicio tiende a consumirse más o menos. Estos dos métodos se aplican a productos o servicios ya existentes en el mercado.

3) Acercamiento y conversación directa con el usuario. Si en la evaluación de un producto nuevo lo que interesa es detectar ¿qué le gustaría consumir al usuario? y ¿cuáles son los problemas actuales existentes en el abastecimiento de productos o servicios parecidos?, no existe una mejor forma de saberlo que preguntando directamente a los interesados por medio de un cuestionario.

b) FUENTES SECUNDARIAS DE INFORMACIÓN

Se denominan fuentes secundarias aquellas que reúnen la información escrita que existe sobre el tema: estadísticas gubernamentales, libros, revistas, datos de la propia empresa y otros. Estas fuentes son fáciles de encontrar, de bajo costo y pueden ayudar a formular diferentes hipótesis y así contribuir a la planeación de la recopilación de datos de fuentes primarias.

4.1.2 Investigación de mercado

La metodología utilizada para la realización de este estudio de mercado se efectuó en dos fases:

Investigación primaria, que consistió de entrevistas con posibles clientes poseedores de vehículos, que transitaban por las calles de la ciudad de Piñas y opinaron sobre necesidades individuales sobre sus vehículos.

Investigación Secundaria, consistió en la obtención de estadísticas del mercado e información a través de medios alternos de información, tales como internet, bibliotecas y organismos promotores de comercio.

La finalidad de esta investigación de mercado es buscar la posibilidad de brindar un mejor servicio automotriz y técnico a la ciudad de Piñas, en la provincia de El Oro. Obedeciendo al método de observación se prepararon dos investigadores para recoger información de una manera sistemática, con registros y análisis de datos acerca de problemas relacionados con el servicio que se va a ofrecer. Esta información se utilizará para establecer oportunidades, problemas de comercialización y realizar las respectivas mejoras, además de buscar los medios para llegar a los clientes con los diferentes servicios ofrecidos.

Además de la encuesta preparada a través de un formulario con 14 preguntas dirigidas a establecer preferencias y necesidades del consumidor

directo de servicios automotrices, también se observaron la cantidad de vehículos que ingresan a la ciudad de Piñas, datos que servirán para sacar conclusiones de los datos estadísticos.

4.1.2.1 Tamaño del Mercado:

Según el INEC para el año 2011 la ciudad de Piñas contaba con una población de 22.986 habitantes, por lo que se estima que en la actualidad ascienda aproximadamente a 35.000.

La ciudad de Piñas tiene un área de 614,9 km² con una temperatura promedio entre 17 y 21 °C

Según dice Simón Illesca en el 2010

"Es el número absoluto de unidades muestrales seleccionadas del universo. Debe ser suficientemente amplio para que permita deducir el valor futuro de una variable en función de sus valores anteriores de una manera correcta"

Para definir el tamaño de la muestra partimos del promedio del movimiento vehicular que se registró durante los cinco días de investigación de campo realizada en las calles de la ciudad de Piñas y que dio un resultado de aproximadamente 130 vehículos diarios.

Tabla #6 Vehículos que ingresan a la ciudad de Piñas

**VEHICULOS QUE INGRESAN A LA
CIUDAD DE PIÑAS EN 5 DIAS DE
OBSERVACION**

TIPO DE VEHICULO	CANTIDAD
LIVIANOS	203
CONTENEDORES	120
TRANSPORTE INTERPROVINCIALES	20
TRANSPORTE DE CARGA	177
TOTAL	520
MEDIA (PROMEDIO)	130

Fuente: "Multillantas Adolfo"

Elaborado por: Autores.

Representatividad:

Según dice Simón Illesca en el 2010

"Los diferentes elementos que componen una población tienen que encontrarse comprendidos proporcionalmente en la muestra".

Según D'Onofre, año 2003, página 361 dice:

Población o universo es el conjunto o agregado del número de elementos, con caracteres comunes, en un espacio y tiempo determinados sobre los cuales se puede realizar observaciones"

4.1.2.1.1 Fórmula para tomar una muestra:

$$n = \frac{PQN}{(N-1) \frac{E^2}{K^2} + PQ}$$

Simbología:

n = Tamaño de la muestra

PQ = Constante de la varianza poblacional (0.95)

N = Tamaño de la población (130)

E = Error máximo admisible, a mayor error probable, menos
Tamaño de la muestra 3% (0.03)

K = Coeficiente de corrección del error (2)

$$n = \frac{0.95 \times 130}{0.03^2}$$

(130-1)

$$n = \frac{\quad}{\quad + 0.95}$$

2²

$$n = \frac{123,50}{0,979025}$$
$$n = 126$$

4.1.2.2 Recolección de datos:

El día 14, 15, 16, 17 y 18 de septiembre de 2010 los investigadores Andrés Buele y Ma. Belén Vega se trasladaron a la ciudad de Piñas, ubicándose en la entrada de la ciudad en la Avenida la Independencia, donde se apostaron a la toma de información durante 8 horas a partir de las 9:00 am hasta las 17:00 pm, donde se observó el paso vehicular.

Por los datos obtenidos a través del método de observación, se puede decir que en forma aproximada, diariamente ingresan a la ciudad de Piñas 203 vehículos livianos, de la misma manera ingresan 120 contenedores, 20 transportes Interprovinciales y 177 transportes de cargas. Hay una gran afluencia en transportes de cargas y contenedores, los cuales son los que requieren de más mantenimiento por el tipo de carga que transportan.

A estos datos le hemos sacado la media la cual es de 130, lo que quiere decir que en 5 días se tendrá un promedio de 130 vehículos en el Tecnicentro.

Realización de la encuesta:

El principal objetivo es conocer a los consumidores que requieren de este servicio. A través de encuestas a 30 individuos de diferentes edades, que conforman la población investigada, dentro de la ciudad y sus alrededores, como Zaruma y Portovelo, lugares que recurren a Piñas en busca de servicios de mantenimiento vehicular, se investigó la problemática sobre el tema propuesto.

El proceso de investigación que se llevó a cabo contó de 4 fases que a continuación detallamos:

Primero se definió el problema, es decir, conocer completamente el problema que se va a investigar, para así plantear la solución más conveniente y medir las posibles consecuencias.

Segundo, analizar los tipos de información: las fuentes primarias que en este caso serían encuestas y las fuentes secundarias que son datos internos de la empresa y en base a esto definir donde se realizará la investigación.

Tercero, la recopilación y el tratamiento estadístico de los datos.

Cuarto, el procesamiento y análisis de los datos para lo cual es muy importante que los datos recopilados se conviertan en información útil que sirva como base en la toma de decisiones.

El estudio de la investigación descriptiva incluye 30 encuestas realizadas en la ciudad de Piñas del 14 al 18 de Septiembre de 2010, las cuales fueron

realizadas en diferentes sectores de la ciudad como son estacionamientos, gasolineras, pueblos cercanos de la ciudad (Zaruma y Portovelo).

Estas encuestas fueron dirigidas a todas las personas que tienen vehículos y poder de decisión para realizar el mantenimiento adecuado a sus neumáticos. Es importante mencionar los recursos utilizados al realizar las encuestas puesto que se requirió el traslado de 2 investigadores a la ciudad de Piñas, Zaruma y Portovelo, provincia de El Oro, además imprimir las encuestas para la población Investigada, con el fin de obtener información detallada y concluyente enfocadas a las interrogantes.

Con esta conducta se pudo obtener información con respecto a las preferencias de los consumidores de lo que esperan recibir en cuanto al servicio, esperando poder explicar con validez estadística el comportamiento de los habitantes de Piñas con respecto al servicio que obtienen al momento de darle mantenimiento a su vehículo.

4.2 Objetivos de la investigación de mercado

El estudio de mercado tiene como objetivo analizar la posible demanda existente para el producto o servicio a ofrecer, de tal manera que se pueda considerar, si tal demanda se sentirá satisfecha en relación al servicio o producto ya establecido.

4.2.1 Objetivos generales

- Conocer las necesidades no satisfechas de los consumidores
- Conocer las preferencias del consumidor al momento de ir a un Tecnicentro a realizar el mantenimiento a sus vehículos.

- Determinar cuáles son las debilidades y oportunidades en el mercado a lo que se refiere a Tecnicentros para lograr una mejora del nuestro.

4.2.2 Objetivos específicos

- Analizar la capacidad de consumo del servicio.
- Encontrar cuál es el servicio que los consumidores realizan con mayor frecuencia al momento de dar mantenimiento a sus vehículos.
- Determinar qué tan importante es para los consumidores, el sitio donde se encuentra ubicado el Tecnicentro.
- Analizar el rango de precios vigentes en la actualidad.
- Analizar la competencia que tendrá Multillantas Adolfo S.A.
- Determinar las preferencias y gustos del consumidor para saber si los clientes estarían dispuestos a cambiar su Tecnicentro actual por el nuestro.

4.3 Análisis de la competencia

Nuestra competencia son todas las empresas que distribuyen y ofrecen el mismo servicio o producto que nosotros, a los mismos consumidores y en el mismo mercado.

A la competencia es estrictamente necesario investigarla y analizarla, para esto es imprescindible la recopilación de datos para estudiarla de forma correcta y aplicar medidas para la toma de decisiones.

Los puntos a tomar en cuenta sobre la competencia son:

- ¿Dónde están ubicados?
- ¿Cuántos son?
- ¿Qué productos o servicios ofrecen?
- ¿Quiénes son sus clientes?
- ¿Por qué les compran?

- ¿Qué piensan sus clientes de sus productos?
- ¿Cuáles son sus tácticas y formas de publicidad?
- ¿Cuáles son sus formas de distribución?
- Precios de productos más vendidos
- Fortalezas, debilidades.

En la ciudad de Piñas recopilamos datos de la competencia:

Tabla #7 Datos de la competencia de "Multillantas Adolfo S.A"

Tabla # 7.1 Competencia de "Multillantas Adolfo S.A"

Empresa	Ubicación	Producto	Servicios	Tipo de vehículos
OROLLANTA	AV. RUMINAHUI	LLANTAS Y AROS	VENTA DE LLANTAS	LIVIANOS
SU LLANTA	AV. SAN JOSE	LLANTAS	VENTA DE LLANTAS	PESADOS
DURA BANDA	AV. INDEPENDENCIA	LLANTAS REENCAUCHADAS	VENTA DE LLANTAS	LIVIANOS
ARO LLANTAS	AV. 8 NOVIEMBRE	LLANTAS	VENTA DE LLANTAS	LIVIANOS Y PESADOS

Fuente: "Multillantas Adolfo"

Elaborado por: Los autores.

**Tabla #7.2 Datos de Productos Sustitutos (Competencia Indirecta) de
"Multillantas Adolfo S.A"**

Empresa	Producto	Servicio	Tipo de Vehículos
LLANTA BAJA	-	REPARACION	LIVIANOS Y PESADOS
ENLLANTA	-	ENLLANTADORA	LIVIANOS Y PESADOS
PARE AQUÍ	-	PARCHADORA	LIVIANOS
LLANTA MAX	-	PARCHADORA	PESADOS
VULCA-CAR	-	REPARACION	LIVIANOS
AUTO CAR	-	ENLLANTADORA	PESADOS

Fuente: "Multillantas Adolfo"

Elaborado por: Autores.

Tabla #7.3 Fortalezas y Debilidades de la competencia de "Multillantas Adolfo S.A"

Empresa	Fortalezas	Debilidades
OROLLANTA	BRINDA BUENA COMBINACION EN LA VENTA DE LLANTAS Y AROS	AUSENCIA DE LLANTAS PARA VEHICULO PESADOS
SU LLANTA	VENTA DE LLANTAS AMERICANAS	AUSENCIA DE LLANTAS Y ARTICULOS PARA VEHICULOS LIVIANOS
DURA BANDA	FACILIDAD DE PRECIOS	POCA DURABILIDAD
ARO LLANTAS	BUEN ABASTECIMIENTO DE PRODUCTO	ALTOS COSTOS
LLANTA BAJA	EFICACIA EN VEHICULOS LIVIANOS Y PESADOS	ESCASEZ DE PERSONAL
ENLLANTA	BRINDA EL SERVICIO DE ENLLANTAJE A TODO TIPO DE VEHICULO	DEFECIENCIA AL ENLLANTAR
PARE AQUÍ	PARCHE DE BUENA CALIDAD	NO CUENTA CON ENLLANTADORA
LLANTA MAX	PARCHE A BUEN PRECIO	SOLO PARCHA CARRO GRANDE
VULCA-CAR	EFICIENCIA EN LO QUE OFRECE	SOLO OFRECE EL SERVICIO A VEHICULO LIVIANO
AUTO CAR	EFICAZ AL MOMENTO DE ENLLANTAR	SOLO ENLLANTA VEHICULO PESADOS

Fuente: "Multillantas Adolfo"

Elaboración: Autores.

4.4 Análisis de la demanda

El servicio que se ofrecerá al momento de dar el mantenimiento adecuado a los vehículos está dirigido a personas de nivel socioeconómico medio y alto, los cuales se ven en la necesidad de darle mantenimiento a sus vehículos, ya sea alineación, balanceo, vulcanización.

Hoy en día una gran mayoría de personas tienen automóviles, furgonetas, buses, camionetas, requeridas para el trabajo diario, o para uso personal o simplemente para movilizarse de un lugar a otro de una manera cómoda y segura.

Es de conocimiento público la facilidad con que actualmente se adquiere un vehículo nuevo, por las comodidades crediticias del mercado, por lo que podemos estimar que toda esa demanda requiere de servicios técnicos para el mantenimiento adecuado de su vehículo. Este es el mercado que se requiere captar en el sector de Piñas y sus cercanías.

4.4.1 Base de decisión de compra de los clientes

Se considera que la demanda de servicios de mantenimiento vehicular se inclinará a utilizar los servicios de "Multillantas Adolfo S.A", en vez de los ya existentes, por las siguientes ventajas:

- Precios convenientes
- Rapidez del servicio
- Asesoramiento técnico
- Atención personalizada al cliente
- Promociones y descuentos
- Comodidades que brinda el Tecnicentro (parqueo, cafetería)

4.4.2 Poder adquisitivo de los consumidores

Este servicio está dirigido a las personas de un nivel socio-económico medio y alto, ya que poseen los medios y recursos necesarios para adquirir un vehículo, comprar repuestos y darle mantenimiento al mismo. En la actualidad los clientes buscan servicios rápidos y eficientes, puesto que no cuentan con tiempo suficiente para estas actividades que revisten suma importancia para la seguridad de los conductores y pasajeros; es por esa razón que Tecnicentro "Multillantas Adolfo S.A" ofrecerá servicios de calidad, eficientes y rapidez en los mismos.

4.5 Análisis de la oferta

La ciudad de Piñas, por ser una ciudad pequeña, no posee muchas empresas que ofrecen un servicio de mantenimiento vehicular como el que queremos ofrecer. Existen varias vulcanizadoras que se dedican a la venta de llantas, pero que sólo brindan un servicio, ya sea enllantaje o vulcanización.

En comparación a otros locales ya establecidos, "Multillantas Adolfo S.A", ofrece responsabilidad, cumplimiento, garantía, eficiencia y confianza en cada servicio y producto ofrecido a los clientes, para de esta forma satisfacer sus requerimientos.

4.5.1 Clientes potenciales

El mercado potencial para el cual nos queremos dirigir serán todas las personas que posean vehículos, tanto en la ciudad de Piñas como en sus alrededores.

4.6 Barreras de entrada y salida

Este proyecto no cuenta con un análisis de las barreras de entrada y salida puesto que es una compañía existente en el mercado por tanto no tiene necesidad de medir los obstáculos o ventajas que surgen en el camino para ingresar en un nuevo mercado.

4.7 Segmento de mercado

Considerando la ubicación de "Multillantas Adolfo S.A", se decidió segmentar la población investigada de la siguiente forma:

4.7.1 Geográfico

- Altiplano: Ciudad de Piñas.

4.7.2 Demográfico

- Sexo: Masculino y femenino.
- Edad: Mayores de 18 años.
- Condición: Para personas que están en continuo uso de sus vehículos y tengan poder de decisión para realizar mantenimiento a los mismos.

4.7.3 Psicográfico

Se dividió el nivel socioeconómico en dos niveles sociales, dado que son personas que cuentan con los recursos necesarios para poder adquirir un vehículo y darle mantenimiento:

- Clase media
- Clase alta

4.8 Interpretación y análisis de gráficos

1. ¿Conoce lo que es un Tecnicentro automotriz?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	128	98%
NO	2	2%
Total	130	100%

Tabla #8

Elaboración: Autores

ASPECTOS MÁS IMPORTANTES EN UN TECNICENTRO

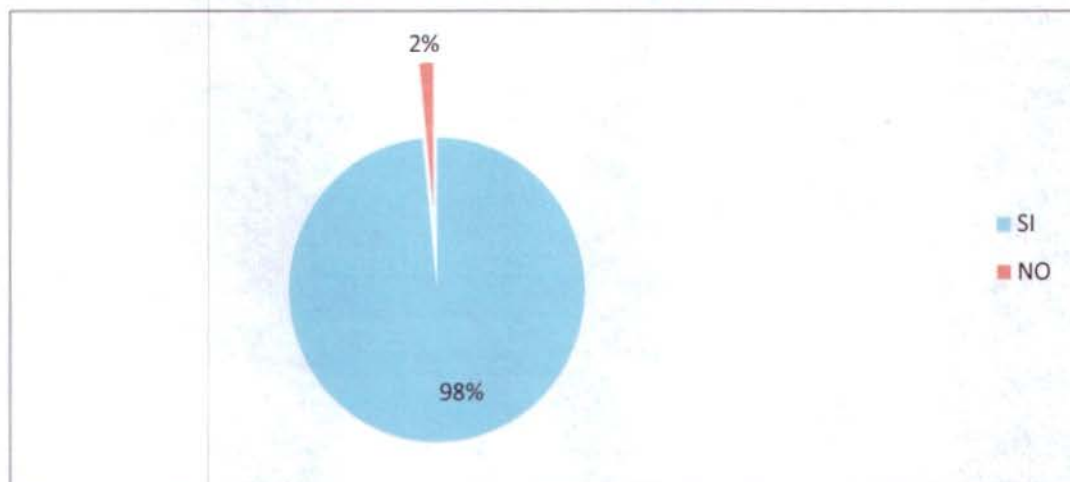


Gráfico # 3

Elaboración: Autores

INTERPRETACIÓN:

Según la población investigada, el 98% opina que tiene conocimiento sobre los servicios de un Tecnicentro; el 2% no conoce. Podemos concluir que la mayoría de la población si conoce los servicios de un Tecnicentro.

2. A la hora de acudir a un Tecnicentro ¿Qué aspectos considera más importantes?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
CERCANIA	3	3%
PRECIOS	100	91%
ATENCION	7	6%
Total	110	100%

Tabla # 9

Elaboración: Autores

ASPECTOS MÁS IMPORTANTES EN UN TECNICENTRO

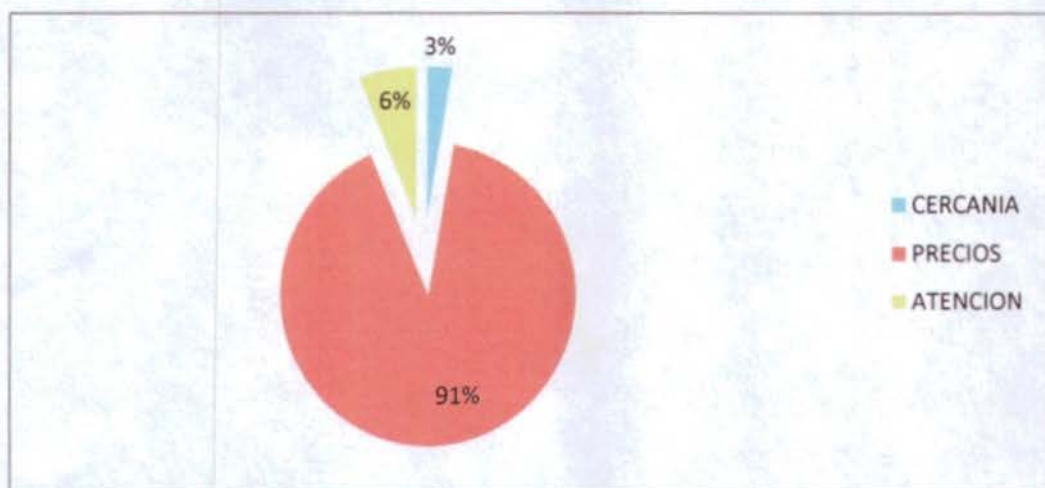


Gráfico # 4

Elaboración: Autores

INTERPRETACIÓN:

Según la población investigada, el 91% opina que el aspecto más importante al acudir a un Tecnicentro son los precios; el 6% opina que es la atención que reciben y el 3% opina que es por la cercanía del Tecnicentro. Podemos concluir que la mayoría de la población prefiere los precios al momento de acudir a un Tecnicentro.

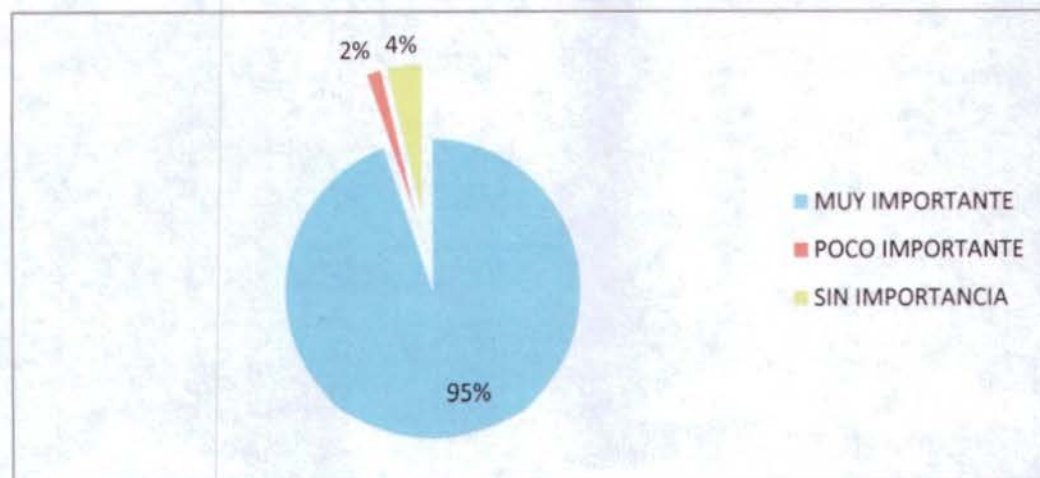
3. ¿Cuán importante es para usted que exista en Piñas un Tecnicentro con servicio técnico completo para su vehículo?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY IMPORTANTE	123	95%
POCO IMPORTANTE	2	2%
SIN IMPORTANCIA	5	4%
Total	130	100%

Tabla # 10

Elaboración: Autores

IMPORTANCIA DE UN TECNICENTRO EN PIÑAS



MOTIVOS POR EL QUE VA AL TECNICENTRO

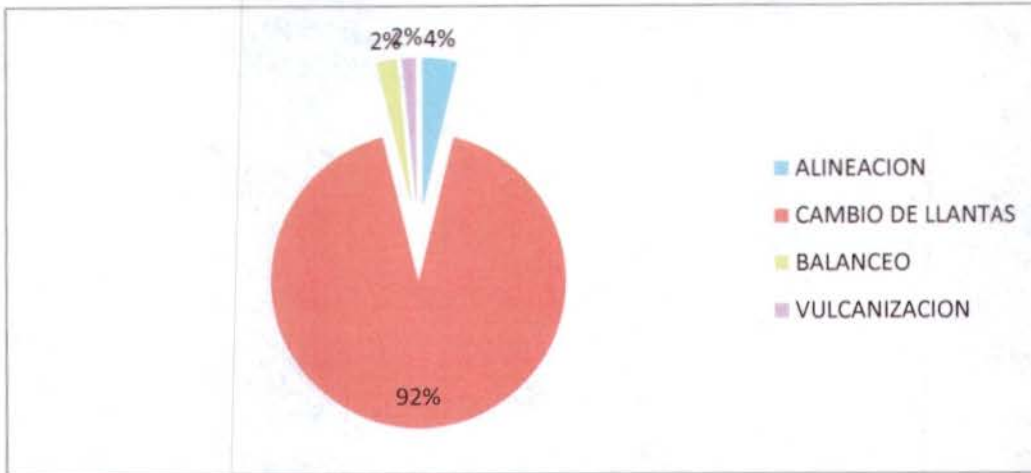


Gráfico # 6

Elaboración: Autores

INTERPERTACIÓN:

Según la población investigada, el 92% opina que el principal motivo para acudir a un Tecnicentro es el cambio de llantas; el 4% acude por alineación, el 2% acude balancear sus llantas y el 2% acude por vulcanizar sus llantas. Podemos concluir que la mayoría de la población acude a un Tecnicentro por cambio de sus llantas.

5. ¿Con qué frecuencia cambia las llantas?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
CADA 3 MESES	9	7%
CADA 6 MESES	118	91%
CADA AÑO	3	2%
Total	130	100%

Tabla # 12

Elaboración: Autores

FRECUENCIA EN QUE CAMBIAR LAS LLANTAS

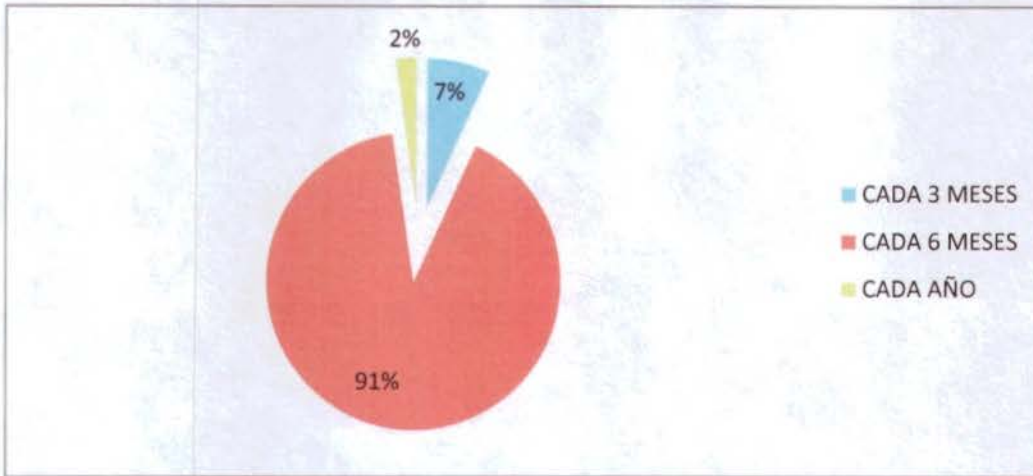


Gráfico # 7

Elaboración: Autores

INTERPRETACIÓN:

Según la población investigada, el 91% opina que cada 6 meses cambian sus llantas, el 7% cambian cada 3 meses y 2% cambia sus llantas una vez al año. Podemos concluir que la mayoría de la población si conoce los servicios de un Tecnicentro.

6. ¿Cada cuánto tiempo alinean las llantas?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
CADA MES	2	2%
CADA 3 MESES	4	3%
CADA CAMBIO DE LLANTAS	124	95%
total	130	100%

Tabla # 13

Elaboración: Autores

FRECUENCIA EN QUE CAMBIA LAS LLANTAS

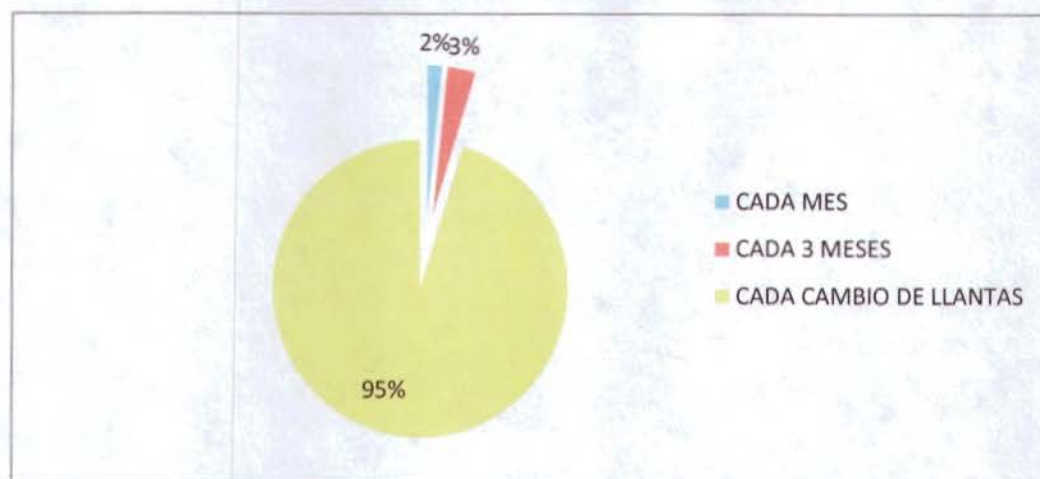


Gráfico # 8

Elaboración: Autores

INTERPRETACIÓN:

Según la población investigada, el 95% alinea sus llantas cada vez que cambian sus llantas; el 3% alinea su carro cada 3 meses y el 2% alinea sus llantas cada mes. Podemos concluir que la mayoría de la población alinea su carro cuando cambian sus llantas.

7. ¿Cada cuánto tiempo balancean sus llantas?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
CADA MES	2	2%
CADA 3 MESES	5	4%
CADA CAMBIO DE LLANTAS	123	95%
Total	130	100%

Tabla # 14

Elaboración: Autores

FRECUENCIA EN QUE BALANCEAR LAS LLANTAS

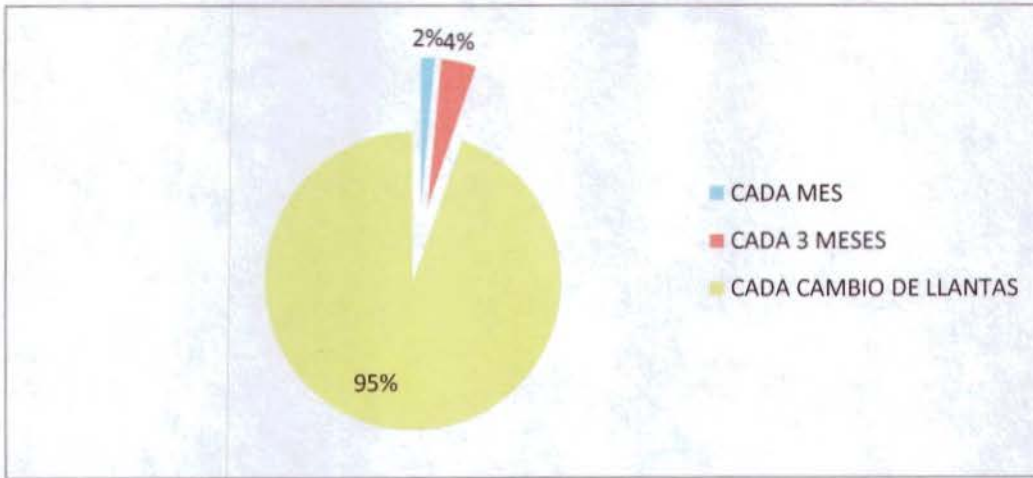


Gráfico # 9

Elaboración: Autores

INTERPRETACIÓN:

Según la población investigada, el 95% balancea sus llantas cada vez que cambian sus llantas; el 4% balancean sus llantas cada 3 meses y el 2% balancean sus llantas cada mes. Podemos concluir que la mayoría de la población balancea sus llantas cuando cambian por unas nuevas.

8. ¿Cada cuánto tiempo hace inflar las llantas?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
CADA MES	111	85%
CADA 3 MESES	13	10%
CADA 6 MESES	6	5%
Total	130	100%

Tabla # 15

Elaboración: Autores

TIEMPO QUE CAMBIA SUS LLANTAS

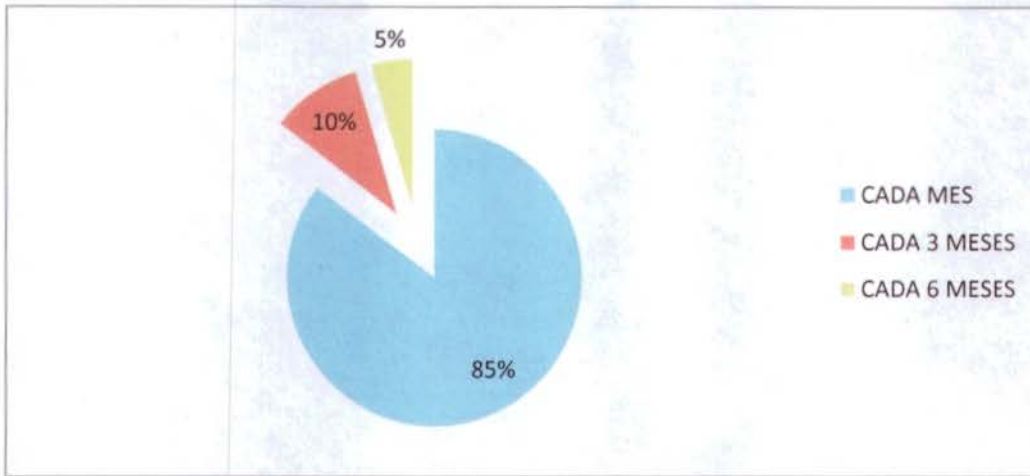


Gráfico # 10

Elaboración: Autores

INTERPRETACIÓN:

Según la población investigada, el 85% inflan sus llantas cada 3 meses; el 10% infla su carro cada mes y el 5% infla sus llantas cada 3 meses. Podemos concluir que la mayoría de la población inflan sus llantas cuando cambian sus llantas.

9. ¿Conoce otra alternativa, a parte del aire, para inflar sus llantas?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	11	8%
NO	119	92%
Total	130	100%

Tabla # 16

Elaboración: Autores

ALTERNATIVA PARA INFLAR LLANTAS APARTE DEL AIRE

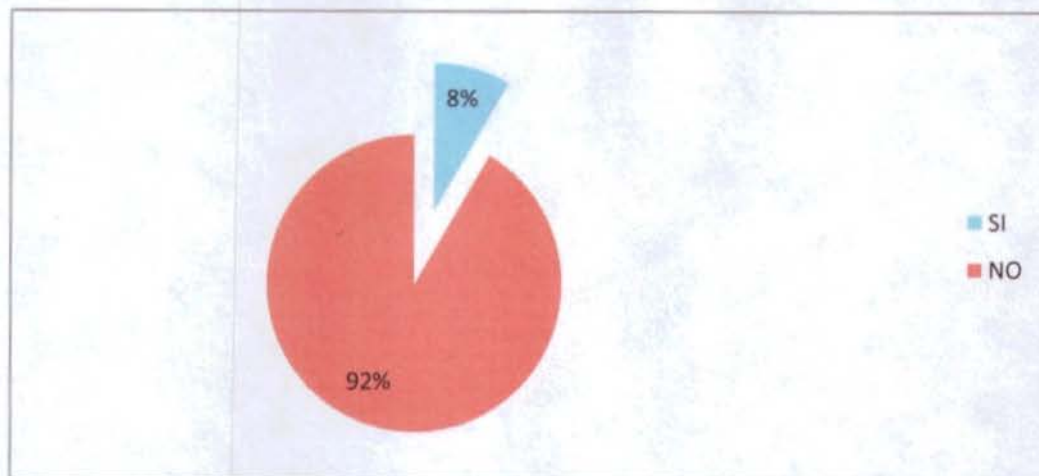


Gráfico # 11

Elaboración: Autores

INTERPRETACIÓN:

Según la población investigada, el 92% desconocen otra alternativa para inflar sus llantas aparte del aire y el 8% conoce otra alternativa para cambiar sus llantas. Podemos concluir que la mayoría de la población desconoce otra alternativa para cambiar sus llantas

10. ¿Sabía que el nitrógeno es utilizado para inflar llantas?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	7	5%
NO	123	95%
total	130	100%

Tabla # 17

Elaboración: Autores

SABEN DEL NITROGENO PARA INFLAR LAS LLANTAS

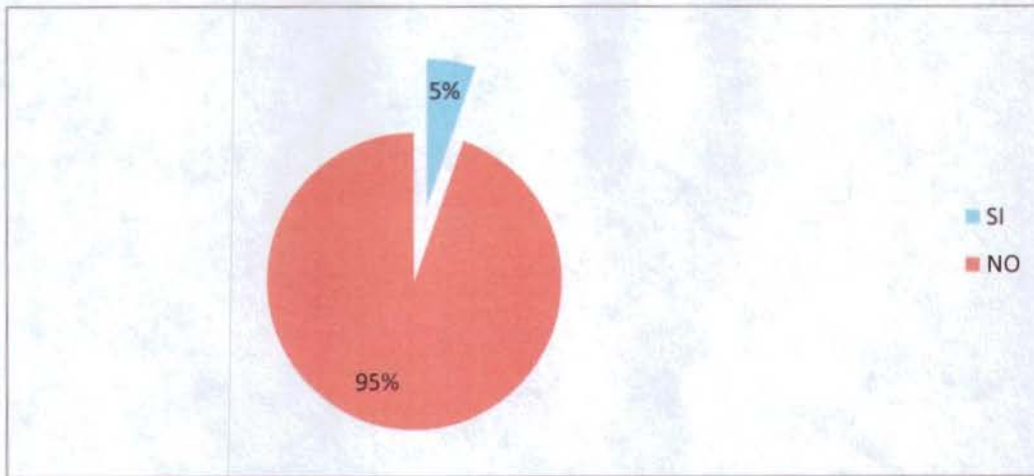


Gráfico # 12

Elaboración: Autores

INTERPRETACIÓN:

Según la población investigada, el 95% conocen que el nitrógeno sirve para inflar sus llantas y el 5% desconoce. Podemos concluir que la mayoría de la población conoce que el nitrógeno sirve para inflar sus llantas.

11. ¿Sabía que hay más riesgo que explote una llanta con aire que con nitrógeno?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	4%
NO	125	96%
Total	130	100%

Tabla # 18

Elaboración: Autores

MAS RIESGO DE INFLAR CON AIRE POR NITROGENO

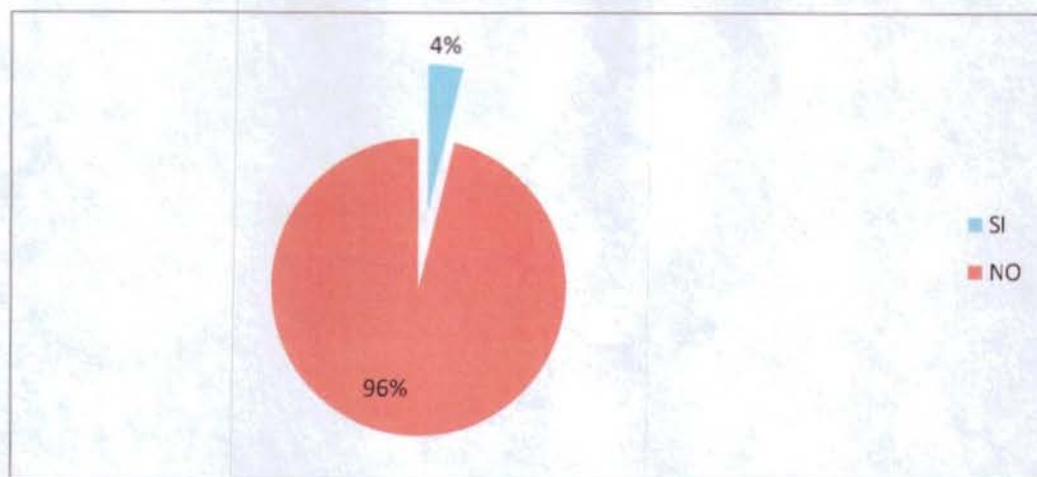


Gráfico # 13

Elaboración: Autores

INTERPRETACIÓN:

Según la población investigada, el 96% saben que hay más riesgo que explote una llanta con aire que con nitrógeno y el 4% si lo sabe. Podemos concluir que la mayoría de la población sabe que hay más riesgo que explote una llanta con aire que con nitrógeno.

12. ¿Sabía que el nitrógeno alarga la vida de sus llantas?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	9	7%
NO	121	93%
Total	130	100%

Tabla # 19

Elaboración: Autores

EL NITROGENO ALARGA LA VIDA DE SUS LLANTAS

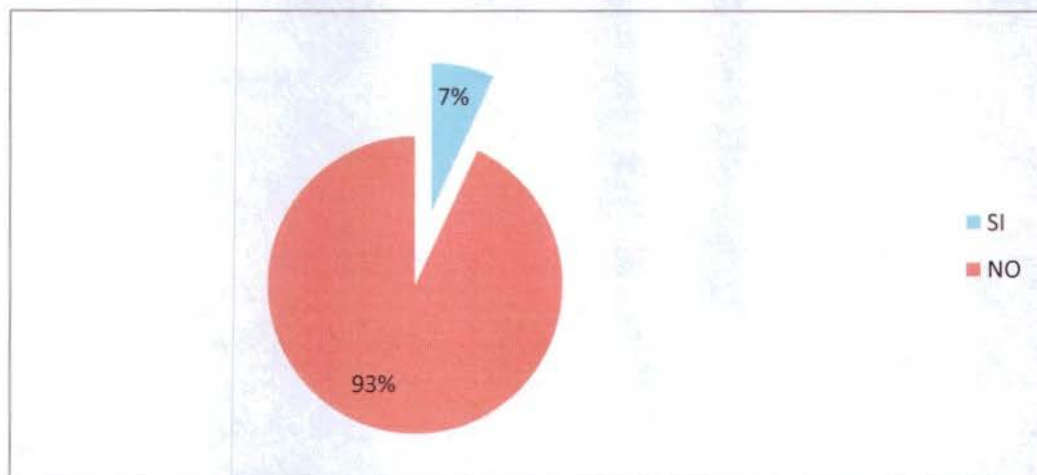


Gráfico # 14

Elaboración: Autores

INTERPRETACIÓN:

Según la población investigada, el 93% saben que inflar sus llantas con nitrógeno alarga la vida de sus llantas que con aire y el 7% si lo sabe.

Podemos concluir que la mayoría de la población sabe que inflar sus llantas con nitrógeno alarga la vida de sus llantas.

13. ¿Sabía que el nitrógeno permite el ahorro de gasolina?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	7	5%
NO	123	95%
Total	130	100%

Tabla #20

Elaboración: Autores

EL NITROGENO AHORRA GASOLINA

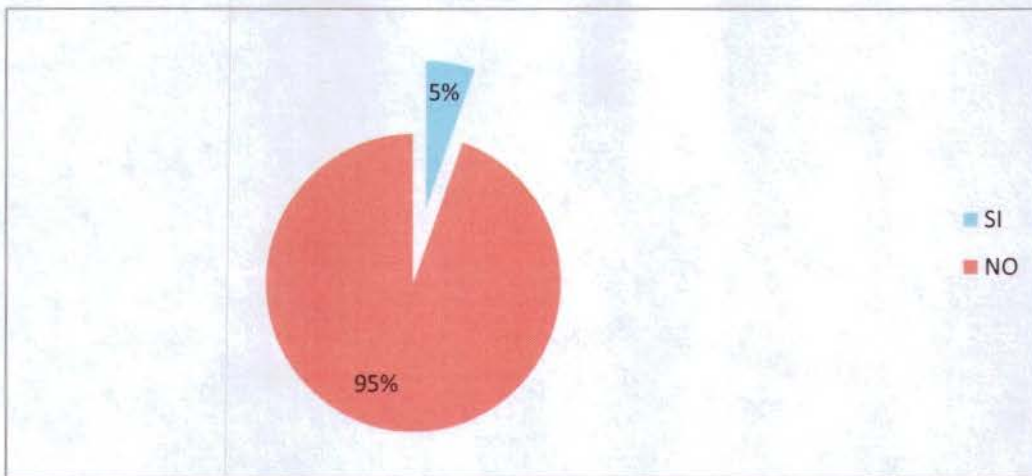


Gráfico # 15

Elaboración: Autores

INTERPRETACIÓN:

Según la población investigada, el 95% saben que el nitrógeno permite el ahorro de gasolina y el 5% no lo sabe. Podemos concluir que la mayoría de la población sabe que el nitrógeno permite el ahorro de gasolina que con aire.

14. ¿Conociendo las ventajas del nitrógeno, estaría dispuesto a cambiar el aire por el nitrógeno?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	126	97%
NO	4	3%
Total	130	100%

Tabla # 21

Elaboración: Autores

ESTA DISPUESTA A CAMBIAR EL AIRE POR NITROGENO

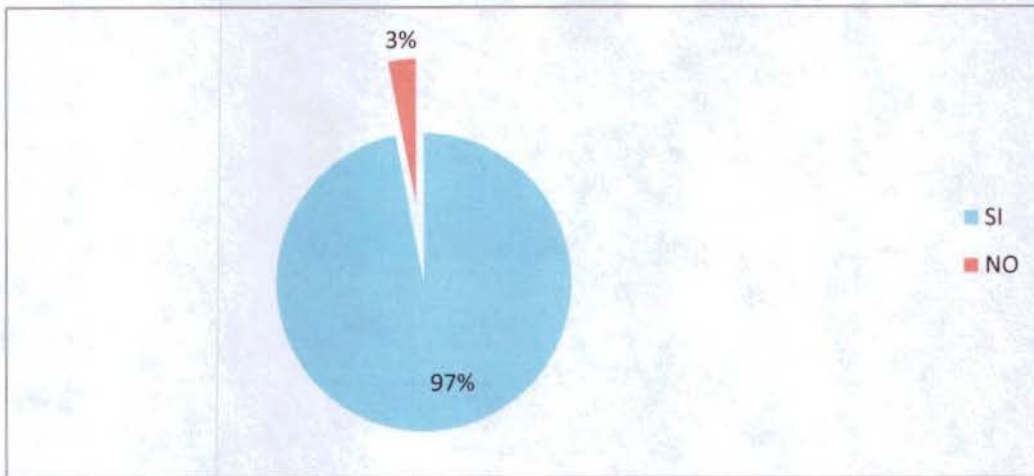


Gráfico # 16

Elaboración: Autores

INTERPRETACIÓN:

Según la población investigada, el 93% está dispuesto a cambiar el aire por el nitrógeno y el 7% no. Podemos concluir que la mayoría de la población está dispuesta a cambiar el aire por el nitrógeno

Interpretación general

Según los datos obtenidos, se pudo llegar a la conclusión de que es necesaria la instalación de un Tecnicentro con los servicios y productos que "Multillantas Adolfo" tiene en mente ofrecer a los habitantes de la ciudad de Piñas y a los carros que ingresan a la ciudad. Por lo tanto se requiere un gran Tecnicentro ya que en dicha ciudad solo hay pequeñas vulcanizadoras y no abastecen las necesidades que los clientes requieren; es por este motivo que se ha solicitado un local con una gran capacidad para adecuarlo al modelo del "Multillantas Adolfo" y poder brindar sus servicios y productos. Se

manejarán precios no accesibles para las personas que posean vehículos y requieran un mantenimiento adecuado y confiable.

A través de los resultados de las encuestas a los habitantes de la ciudad de Piñas los cuales poseen vehículos y están dispuestos a darles el debido mantenimiento, se puede asegurar que nuestro producto estrella va a ser el inflado de llantas con nitrógeno y el 97% de las personas encuestadas estarían dispuestos a cambiar el tipo de inflado de llantas de su vehículo. Por lo tanto "Multillantas Adolfo", en busca de satisfacer las necesidades de sus clientes, está dispuesto ofrecer un Tecnicentro adecuado para dar el debido mantenimiento a los vehículos de los habitantes de Piñas e innovar con sus productos y servicios de última tecnología.

CAPÍTULO V

5.1 Estudio operacional

5.1.1 Diseño o descripción del producto o servicio

5.1.1.1 Productos

LLANTAS:

El Tecnicentro "Multillantas Adolfo S.A" ofrecerá entre sus productos, llantas importadas que están compuestas de 2 capas de poliéster, 2 capas de acero, 1 capa de nailon y 1 capa de caucho sintético. Esta última tiene como objetivo vulcanizar la banda de rodamiento.⁵

AROS:

Los aros modernos de aleación están hechos en base a aluminio y aleaciones de silicio o magnesio y sus beneficios van más allá de los puramente estéticos. Son más livianos, pudiendo pesar hasta 60% menos que sus similares de acero estampado, este menor peso incide en la performance del automóvil, desde una mejor respuesta a la aceleración, hasta en reducir el consumo de combustible.

Son más anchos, permitiendo el uso de neumáticos de mejor desempeño, disipan mejor el calor optimizando el poder de los frenos. Absorben mejor los golpes que los aros de acero y son mucho más resistentes. Por todas estas ventajas es que son usados por los modelos Top de todas las marcas de autos y en competencias deportivas. ⁶

⁵ VER ANEXO 5

⁶ VER ANEXO 6

TUBOS:

Algunas camionetas y grandes vehículos, como tractores, están diseñados para un uso con cámaras o también conocidas como tubos. Las cámaras son globos de forma toroidal hechos con un material impermeable para impedir las fugas de aire. Las cámaras se insertan dentro del neumático y se inflan para retener el aire en su interior. Las medidas de estas cámaras son desde el aro 12 hasta el aro 24.⁷

5.1.1.2 Servicios

El Tecnicentro "Multillantas Adolfo S.A" ofrecerá los servicios de Enllantaje, Balanceo y Alineación.

ENLLANTAJE:

Este proceso consiste en retirar la llanta en uso del vehículo, luego se lleva la misma a la máquina para hacer el desmontaje del aro. Posteriormente se procede a poner la llanta nueva en el aro que se retiró al inicio. Finalmente, se ajustan todas las partes para tener una llanta segura y si poder colocarla en el vehículo.⁸

BALANCEO:

Este proceso se lo realiza de la siguiente manera, llevamos la llanta nueva con su respectivo aro a la maquina balanceadora. Se la coloca en la misma y mediante un proceso automático y computarizado se determina el peso indicado para la llanta, así aseguramos de no sufrir alguna falla y

⁷ VER ANEXO 7

⁸ VER ANEXO 8

obtener una mayor duración de la misma. Este proceso se lo debe realizar con todas las llantas del carro.⁹

ALINEACION:

Para realizar este proceso, el vehículo es ingresado en una maquina alineadora y mediante unos sensores que van conectados a una computadora se determina las correcciones y ajustes que se necesita hacerle al vehículo mecánicamente, para que los neumáticos tengan una mayor duración y no un desgaste uniforme.¹⁰

5.1.1.3 Proceso de servicios

Grafico # 17 Proceso de Producción Tecnicentro "Multillantas Adolfo S.A"



⁹ VER ANEXO 9

¹⁰ VER ANEXO 10

5.1.2 Descripción de la tecnología y maquinaria a utilizarse

- Elevador

Marca: CORYHI

Modelo: JCY 2000¹¹

- 2 Enllantadora de auto:

Marca: CORYHI

Modelo: GT 777 ¹²

- Enllantadora camión:

Marca: CORYHI

Modelo GT 888-1¹³

- Balanceadora de auto

Marca: CORYHI

Modelo: SBM 99¹⁴

- Balanceadora de camión:

¹¹ Ver anexo 11

¹² Ver Anexo 12

¹³ Ver Anexo 13

¹⁴ Ver Anexo 14

Marca: CORYHI

Modelo: CB 1200¹⁵

- Alineadora de camión

Marca: CORYHI

Modelo: SWA A380¹⁶

- Alineadora de auto

Marca: CORYHI

Modelo: CY 6001¹⁷

¹⁵ Ver Anexo 15

¹⁶ Ver Anexo 16

¹⁷ Ver anexo 17

5.2 Costo de terreno y obras civiles

5.2.1 Estimación de costos

"Multillantas Adolfo S.A" cree necesario que la determinación de costos es una parte esencial para llevar a cabo el éxito del negocio. Esto se debe a que es indispensable para el Tecnicentro conocer a tiempo si el precio ya determinado para la venta permitirá cubrir beneficios para la empresa, así como, los costos de la misma.

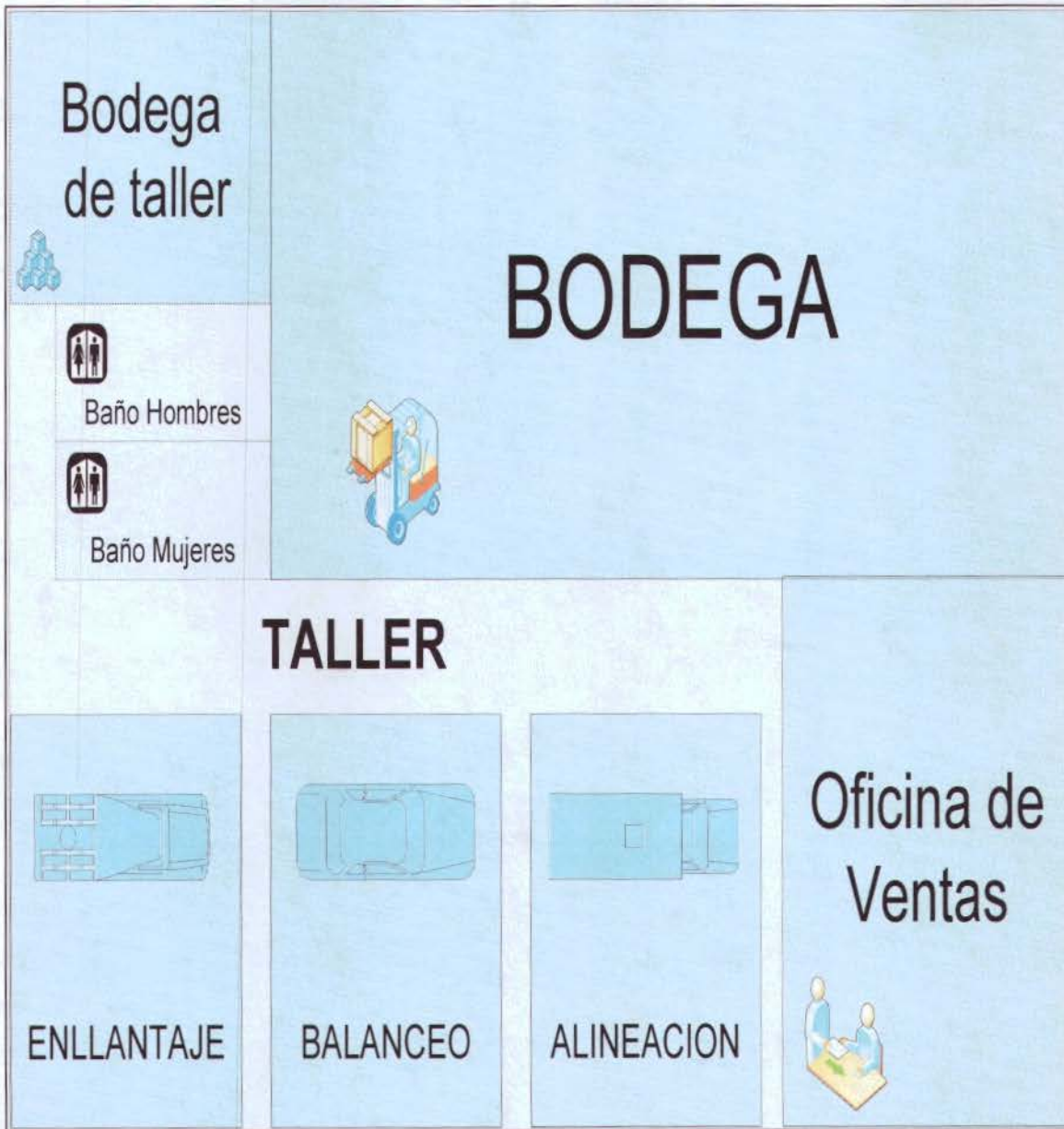
El Tecnicentro estimó los costos fijos y los costos variables. Entre los costos fijos tenemos: los salarios de todo el personal administrativo y técnico; los servicios básicos tales como: la energía eléctrica, el agua potable y el servicio telefónico y de internet. Entre los costos variables, tenemos las herramientas que afectan directamente en el servicio.

El Tecnicentro cree indispensable alcanzar un considerable nivel de ventas, ya que recién se empieza con el negocio, para poder generar utilidades las cuales permitirán que la empresa crezca favorablemente. Para esto los costos serán cubiertos por las ventas estimadas para no tener pérdidas y lograr nuestro objetivo.

El propietario del Tecnicentro no cree necesario realizar un gasto al adquirir un terreno, debido a que recién se está iniciando con el negocio, no se cuenta con el capital necesario para hacer una inversión como esta. Por lo cual se ha decidido alquilar un local acorde a las actividades que el Tecnicentro realiza.

5.4 Diseño de la planta

Grafico #18 Diseño de la planta del Tecnicentro "Multillantas Adolfo S.A"



CAPITULO VI

6.1 Estructuración financiera del negocio

6.1.1 Plan de inversiones, clasificación y fuentes de financiamiento

A pesar que se encontró un espacio adecuado para el uso del Tecnico, se deberán realizar cierto tipo de inversiones para que éste dé el funcionamiento debido. Las inversiones que se deberán realizar son mínimas pero necesarias para dar la debida atención y comodidad a los futuros clientes. El área de oficinas, también conocida como Ventas, contarán con:

- Piso de cerámica
- Aire acondicionado
- Compresores de aire
- Paredes enlucidas y pintadas
- Tumbados.

Y el área de taller cuentan con:

- Infraestructura bien diseñada
- Galpones extensos
- Maquinaria adecuada
- Cuarto de bodega del taller
- Baños

Es indispensable indicar que para la comodidad de los empleados y de los clientes, los baños constarán con extractores de aire.

6.1.2 Inversiones en equipos

El Tecnicentro cree necesario hacer una buena inversión en los equipos que se utilizarán para realizar los trabajos necesarios, por lo que luego de una extensa búsqueda, se decidió invertir en equipos de alta calidad y durabilidad para no tener que hacer una re inversión en equipos en un corto tiempo. Los equipos en los que se decidió hacer una inversión se detallarán a continuación:

6.1.2.1 Elevador de autos de dos postes

El Tecnicentro constará con 1 levantador de autos de dos postes, sus especificaciones son detalladas a continuación:

6.1.2.1.2 Elevador JCY 2000

Capacidad de elevación: 4000Kg

Altura de elevación: 1800mm

Tiempo de elevación: 60s

Peso neto: 800Kg

Potencia del motor: 2.2KW(400-230V)

Ruido: <70dB

Altura total: 3606mm

Ancho total: 3420mm

Fuente de alimentación: 520×680×2900(1Pc)

Distancia entre postes: 2794mm

Presión máxima de la bomba: 31.5MPa

Presión de trabajo: 18MPa

Funciones:

- 4082.33 kg de capacidad de elevación
- El diseño es independiente
- Perfecto para el tipo de servicio que se brinda en el Tecnicentro.

- Cabida a las pistas de ancho o estrecho vehículos.

Ver anexo 11

6.1.2.2 Enllantadora de autos

El Tecnicentro contará con 2 enllantadoras CORYHI modelo GT 777 la cual sirve para todo tipo de auto y camionetas dentro de un rango de ruedas entre 11.5 "-23.5", capaz de manejar neumáticos para llantas de 21" de aleación de aluminio sin necesidad de utilizar algún dispositivo especial, también es capaz de manejar medidas extras en el ancho neumático.

6.1.2.2.1 Enllantadora CORYHI GT 777

- El brazo de ayuda para la instalación es opcional.
- Brazo vertical y horizontal automático con doble dispositivo de bloqueo.
- Dispositivo central autónomo.
- Cuenta con una función de deslizadores para el paso.
- Caja de herramientas debajo del polo.
- Dispositivo de inflando sin cámara.
- Reserva de aire con tanque completo.
- Dispositivo de inflado para la cámara por boquillas.
- Manómetros para control de presión al inflar y equipado con botón automático para desinflar.

Parámetros de la montadora/desmontadora de neumáticos completamente automática:

- Abrazadera de la llanta por fuera: 11.5"-21"
- Abrazadera de la llanta por dentro: 13.5"-23.5"
- Diámetro máximo del neumático: 960mm(37.8")
- Máxima anchura de la rueda: 350mm(13.8")
- Palanca para remover el cilindro (fuerza 10 bar): 2500kg

- Presión de operación: 10bar-140psi
- Fuente de alimentación: 110/220v 1ph
- 220/380v3ph
- Potencia del motor: 0.75-1.1kw
- Par máximo del eje: 110kgm
- Limitador de presión intacta: 10bar
- Objetos máximos: 140psi
- Ruido: <70db
- Peso neto: 250kg
- Espesura máxima: 16mm¹⁸

6.1.2.2.2 Enllantadora de camión CORYHI T-598

Montadora / Desmontadora de neumáticos de camión semiautomática T598

(Máquina de montar y desmontar neumáticos)

Descripción de la montadora / desmontadora de neumáticos de camión:

Cargador de ruedas de camión T598 universal semi-automático para ruedas industriales, agrícolas y de equipamientos de remoción de tierra tiene una capacidad de llanta de 14-42", plato bi-direccional con dos velocidades de rotación.

Parámetros técnicos de la montadora / desmontadora de neumáticos de camión:

Diámetro de la llanta: 14"~42"

Peso de la rueda máx: 1600kg

Ancho de la rueda máx: 1065mm

Diámetro del neumático máx: 2300mm

¹⁸ Ver anexo 12

Motor de la bomba hidráulica: 2.2KW.380V-3PH-50HZ(220V)
Motor de la caja de cambios: 2.2KW.380V-3PH-50HZ(220V)
Peso de la máquina aproximado: 570kg
Peso bruto: 850kg
Nivel de ruido: ≤70db
Voltaje del control de operación: 24V
Dimensión general: 2500*2000mm
Dimensión externa: 2130*1750*1100mm¹⁹

6.1.2.3 Máquinas de balanceo:

Unas llantas balanceadas son importantes para tener comodidad al conducir y una larga vida útil. Si no lo están provocarán una fuerte vibración o zigzagueo.

6.1.2.3.1 Máquina balanceadora de ruedas electrónica SBM99

Descripciones de la máquina balanceadora de ruedas electrónica:

- ARRANQUE/DETENIMIENTO automático.
- Medida de distancia y diámetro de ruedas automática.
- Auto diagnóstico.
- Auto calibrado.
- Cambiable entre gramo y onza.
- Cambiable entre milímetros y pulgadas.
- Cubierta de protección para la balanceadora de ruedas.
- Funciones 4 ALU para ruedas de aleación liviana.
- Visor de pantalla completa para lectura A.B.D.

Parámetros técnicos de la máquina balanceadora de ruedas electrónica:

- Tiempo de ciclo: 8 segundos

¹⁹ Ver anexo 13

- Peso de la rueda máx.: 70kg
- Absorción de potencia máx: 350~500W
- Fuente de potencia estándar: 110V/220V 1ph
- 220V/380V 3ph
- Velocidad de equilibrio: 200 rpm
- Precisión de equilibrio: ± 1 g
- Diámetro de la llanta: 10"-24" (265-615mm)
- Ancho de la llanta: 1.5"-20" (40-510mm)
- Peso neto con cubierta: 100kg
- Ruido: <70db²⁰

6.1.2.3.2 Balanceadora de camión CORYHI CB 1200

Descripciones de la máquina balanceadora de ruedas de camión:

- ARRANQUE/DETENIMIENTO automático.
- Programa de elevación neumático.
- Auto diagnóstico.
- Auto calibrado.
- Cambiable entre gramo y onza.
- Cambiable entre milímetros y pulgadas.
- Cubierta de protección.
- Funciones 3 ALU para ruedas de aleación liviana.
- Parada de posición de control por pedal.
- La balanceadora de ruedas puede operar en ruedas camiones o vehículos de pasajeros.
- Rango de uso de la balanceadora de neumáticos: compañía de reparación automotriz.
- Compañía de transporte, ciclomotor.

²⁰ Ver anexo 14

- Estación de servicio especializada en neumáticos.

Parámetros técnicos de la máquina balanceadora de ruedas de camión:

- Ancho de la llanta: 1.5'-20'
- Diámetro de la llanta: 10'-28"
- Diámetro de la rueda máx: 1200mm
- Peso de la rueda máx: 1500kg
- Programa de balanceo: Programa dinámico, estático y ALU
- Tiempo de control: 8s
- Cubierta de protección: (opcional)
- Elevador neumático empotrado: Suministrado
- Dimensiones generales (Ancho X Longitud) aprox: 1500*2000mm
- Fuente de energía: 380V/3PH; 220v/1PH (opcional)
- Peso bruto ²¹

6.1.2.4 Alineadora de camión

6.1.2.4.1 Alineadora de camión CORYHI A380

Descripciones de la máquina alineadora de ruedas de camión:

- Sistema de medición de imagen CCD de 8 rayos avanzado, con una alta precisión, buena repetición y alta resistencia para interfaz ambiental;
- Sensor completamente digital, estructura de nivel electrónico LED, que se mantiene actualizada numéricamente;
- Comunicación bluetooth reforzada, que es estable y fehaciente, también una comunicación a larga distancia;
- Sensor especial con pantalla LCD sensible a la luz, que muestra los resultados de medición directamente en la pantalla, y con la función de trabajo constante durante todo el día sin potencia ni iluminación;

²¹ Ver anexo 15

- Sistema de auto-diagnóstico cerrado avanzado para alineación de 4 ruedas puede descubrir e indicar el error del sistema y resolverlo, lo que hace que se seguro para el uso del cliente;
- Agrega un nuevo sistema de información instantánea, y soporte en línea mejorado;
- Este tipo de máquina de alineación de ruedas de camión es principalmente usada para varios vehículos, como camiones de resistencia duradera 8X4, 8X2, 4X2, semirremolques, van normales y autobuses.
- Puede controlar y ajustar para su suspensión independiente, suspensión no independiente, puente del vehículo de chasis de suspensión relevante, control y ajuste para la alineación de neumáticos;
- Puede controlar dicha deflexión y desviación para puentes de camiones de resistencia duradera 8X4, 8X2.

Parámetros técnicos de la máquina alineadora de ruedas de camión:

- Medida Precisión: Campo de medición
- Convergencia/divergencia: $\pm 0.06^\circ \pm 10^\circ$
- Caída: $\pm 0.06^\circ \pm 10^\circ$
- Avance de pivote: $\pm 0.08^\circ \pm 20^\circ$
- Pasador de chaveta: $\pm 0.08^\circ \pm 20^\circ$
- Ángulo de dirección: $\pm 0.5^\circ \pm 8^\circ$
- Ángulo de empuje: $\pm 0.06^\circ \pm 8^\circ$
- Atraso: $\pm 0.06^\circ \pm 8^{o22}$

²² Ver anexo 16

6.1.2.4.2 Máquina para alineado de ruedas de automóvil CORYHI CY6001

Descripciones de la máquina para alineado de ruedas de automóvil:

- Sistema de medición de sensor CCD completamente inalámbrico para la alineación de 4 ruedas;
- El sistema monitorea toda la alineación y visualiza el proceso automáticamente;
- Sistema operativo Windows 98 y monitor de pantalla pura de 17 pulgadas para la alineación de ruedas;
- Más de 13.000 tipos de vehículos locales de diferentes especificaciones disponibles;
- Fácil de cuidar por el cliente con memoria de almacenaje para todo tipo de vehículos.

Parámetros técnicos de la máquina para alineado de ruedas de automóvil:

- Fuente de energía: 220V1ph
- Convergencia/divergencia: $+4^{\circ} \sim -4^{\circ} (\pm 0.01^{\circ})$
- Caída: $+10^{\circ} \sim -10^{\circ} (\pm 0.01^{\circ})$
- Avance de pivote: $+15^{\circ} \sim -15^{\circ} (\pm 0.01^{\circ})$
- Pasador de chaveta inclinable: $+15^{\circ} \sim -15^{\circ} (\pm 0.01^{\circ})$
- Atraso: $+5^{\circ} \sim -5^{\circ} (\pm 0.01^{\circ})$
- Ángulo de inclinación: $+25^{\circ} \sim -25^{\circ} (\pm 0.01^{\circ})$
- Atraso: $+5^{\circ} \sim -5^{\circ} (\pm 0.01^{\circ})$ ²³

6.1.2.5 Equipo de inflado de neumáticos con nitrógeno FS-8000

Descripción del equipo de inflado de neumáticos con nitrógeno:

- Carbón Molecular Sieve de alto octanaje BF-200#, aprobado y adoptado así como todos sus accesorios son importados.

²³ Ver anexo 17

- Tanque de almacenamiento de gran capacidad.
- Manómetro de aceite de silicio con una buena función a prueba de golpes.
- Por medio compatibles, el aire comprimido se filtra dos veces.
- Filtración primaria: Tiene tres clases de filtros aprobados de precisión de alta calidad.
- Filtración secundaria: Tiene un dispositivo de filtración por carbón activo de alta calidad y capacidad.
- Cuenta con un turbo compresor de amplia capacidad necesario para la alta presión de neumáticos.
- Sistema de refrigeración de agua con temperatura constante.
- Modo de visualización: Pantalla Digital LED.
- Configuraciones: Incorpora dispositivos eléctricos para el control de vacío.
- Tanque de almacenamiento del nitrógeno está construido para 300L-.
- La manguera utilizada es de 10m resistente a la alta presión.

Aplicaciones del equipo de inflado de neumáticos con nitrógeno:

Este equipo es idóneo para utilizarse dentro del Servicio Automotriz principalmente para autos, camionetas, mini-autobuses y camiones ligeros.

Parámetros técnicos del equipo de inflado de neumáticos con nitrógeno:

- Fuente de alimentación: AC220V 50Hz
- Pureza del nitrógeno: 95-99.5%
- Presión del aire al entrar: 8-10kg/cm² 116-145Psi
- Presión del aire al salir: 0-5kg/cm² 0-72Psi
- Incremento de nitrógeno al salir: 10-16kg/cm² 145-232Psi
- Velocidad de producción del nitrógeno: 10-15m³/h
- Dimensión: 1600X800X700(mm)
- Peso neto: 260kg
- Tamaño del paquete: 1930X970X770(mm)
- Peso: Gr. 292kg
- Tamaño del paquete del tanque de almacenamiento: 620X1750(mm)

- Peso del tanque de almacenamiento: 97kg²⁴

6.1.2.6 Compresor de aire

Características del inflador de neumáticos:

1. Proceso de inflado completo, automático, inteligente y digital / el desinflado también lo proporciona esta máquina a través de un sistema de pruebas de presión.
2. El MPU controla el proceso de inflado, desinflado y las pruebas de presión de los neumáticos.
3. Se han adoptado las tecnologías más avanzadas en sensores con alta precisión hechos por la empresa América Novasensor.
4. Cuenta con una gran pantalla LCD con retroiluminación, digital que se utiliza para este práctico y portátil inflador de neumáticos.
5. Ofrece una prueba de la presión de veracidad.
6. Uso de la pantalla: 14" x 7" Pantalla LCD con luz de fondo.
7. Accesorios Estándar: 10m de manguera de alta presión para carga, clip universal para inflar.

Aplicaciones del inflador de neumáticos:

Como un importante equipo de servicio automotriz, es utilizado principalmente para motos, coches, autobuses y mínima de camiones ligeros.

Parámetros técnicos del inflador de neumáticos:

- Modelo FS-302
- Fuente de alimentación AC220V 50Hz
- Temperatura idónea para trabajo -20°C~+70°C
- Presión del aire de salida 0~10kg / cm² 0~150psi

²⁴ Ver anexo 18

- Rango de medida 0.4~9.99kg / cm2 5~150psi
- Exactitud $\pm 1\% + 0.5 \text{ psi}^{25}$

6.2 INVERSIONES DE ACTIVOS

El cuadro a continuación detalla las inversiones de activos que tendrá el Tecnicentro "Multillantas Adolfo S.A"

Tabla # 22 Inversión de activos Tecnicentro "Multillantas Adolfo S.A"

TECNICENTRO "MULTILLANTAS ADOLFO S.A"				
PRESUPUESTO DE INVERSIONES EN ACTIVOS				
	UNIDADES	PRECIO UNITA	VALOR TOTAL	SUBTOTAL
INVERSION DE INFRAESTRUCTURA				\$ 6.500,00
RAMPA PARA ALINEADORA DE CAMION	1	\$ 6.000,00	\$ 6.000,00	
ELEVADOR DE AUTO	1	\$ 500,00	\$ 500,00	
INVERSION DE ACTIVOS FIJOS				
MAQUINARIAS Y EQUIPOS				\$ 73.000,00
ELEVADOR DE AUTO	1	\$ 7.000,00	\$ 7.000,00	
ENLLANTADORA DE AUTO	1	\$ 3.500,00	\$ 3.500,00	
ENLLANTADORA DE CAMION	1	\$ 12.000,00	\$ 12.000,00	
BALANCEADORA DE AUTO	1	\$ 3.500,00	\$ 3.500,00	
BALANCEADORA DE CAMION	1	\$ 6.000,00	\$ 6.000,00	
ALINEADORA DE AUTO	1	\$ 12.000,00	\$ 12.000,00	
ALINEADORA DE CAMION	1	\$ 22.000,00	\$ 22.000,00	
EQUIPO DE INFLADO DE NITROGENO	1	\$ 4.000,00	\$ 4.000,00	
COMPRESOR DE AIRE	1	\$ 3.000,00	\$ 3.000,00	
VEHICULOS				\$ 35.000,00
CAMION	1	\$ 30.000,00	\$ 30.000,00	
EQUIPOS DE COMPUTACIÓN				\$ 2.750,00
COMPUTADORAS	3	\$ 800,00	\$ 2.400,00	
IMPRESORAS	2	\$ 150,00	\$ 300,00	
MODEM DE INTERNET	1	\$ 50,00	\$ 50,00	
EQUIPOS DE OFICINA				\$ 375,00
TELEFONOS	3	\$ 100,00	\$ 300,00	
FAX	1	\$ 75,00	\$ 75,00	
MUEBLES Y ENSERES				\$ 2.020,00
ESCRITORIOS	2	\$ 350,00	\$ 700,00	
MUEBLES	1	\$ 500,00	\$ 500,00	
SILLAS PARA ESCRITORIO	5	\$ 50,00	\$ 250,00	
ASIENTOS PARA CUENTES	6	\$ 95,00	\$ 570,00	
TOTAL DE ACTIVOS				\$ 119.645,00

Fuente: "Multillantas Adolfo"

Elaboración: Autores

²⁵ Ver anexo 19

6.3 Inversiones en Inventario

Tabla # 23 Inversión de inventario Tecnicentro "Multillantas Adolfo S.A"

TECNICENTRO MULTILLANTAS ADOLFO S.A						
INVERSIONES EN INVENTARIO						
MEDIDA	CANT	MOD	MARCA	TOTAL UNID	COSTO UNIT	TOTAL COST
ARO 12						
165-60-12	4	1	1	4	\$ 75,00	\$ 300,00
165-70-12	4	1	1	4	\$ 50,00	\$ 200,00
175-70-12	4	1	1	4	\$ 53,00	\$ 212,00
ARO 13						
165-70-13	4	1	2	8	\$ 50,00	\$ 400,00
175-70-13	4	1	3	12	\$ 55,00	\$ 660,00
175-60-13	4	1	2	8	\$ 50,00	\$ 400,00
185-70-13	4	1	3	12	\$ 62,00	\$ 744,00
185-60-13	4	1	1	4	\$ 58,00	\$ 232,00
ARO 14						
185-60-14	4	2	1	8	\$ 60,00	\$ 480,00
185-65-14	4	1	2	8	\$ 60,00	\$ 480,00
185-70-14	4	1	2	8	\$ 63,00	\$ 504,00
195-60-14	4	1	1	4	\$ 70,00	\$ 280,00
205-70-14	4	1	2	8	\$ 80,00	\$ 640,00
215-75-14	8	1	2	16	\$ 102,00	\$ 1.632,00
600-14	8	1	1	8	\$ 90,00	\$ 720,00
650-14	8	1	1	8	\$ 90,00	\$ 720,00
ARO 15						
195-50-15	4	1	2	8	\$ 75,00	\$ 600,00
195-55-15	4	1	2	8	\$ 80,00	\$ 640,00
195-R15	4	1	2	8	\$ 92,00	\$ 736,00
205-50-15	4	1	2	8	\$ 85,00	\$ 680,00
205-70-15	4	1	2	8	\$ 105,00	\$ 840,00
215-75-15	4	2	2	16	\$ 108,00	\$ 1.728,00
225-70-15	4	1	2	8	\$ 120,00	\$ 960,00
235-60-15	4	1	1	4	\$ 100,00	\$ 400,00
235-75-15	4	2	1	8	\$ 120,00	\$ 960,00
245-60-15	4	1	1	4	\$ 110,00	\$ 440,00
31-10.5-15	4	1	1	4	\$ 150,00	\$ 600,00
700-15	4	2	2	16	\$ 115,00	\$ 1.840,00

ARO 16						
205-45-16	4	1	2	8	\$ 90,00	\$ 720,00
205-50-16	4	2	1	8	\$ 95,00	\$ 760,00
205-55-16	4	1	2	8	\$ 102,00	\$ 816,00
215-65-16	4	1	1	4	\$ 105,00	\$ 420,00
225-75-16	4	1	1	4	\$ 135,00	\$ 540,00
235-60-16	4	1	2	8	\$ 115,00	\$ 920,00
245-70-16	4	2	2	16	\$ 135,00	\$ 2.160,00
245-75-16	4	2	2	16	\$ 160,00	\$ 2.560,00
255-70-16	4	2	2	16	\$ 150,00	\$ 2.400,00
265-75-16	4	1	1	4	\$ 170,00	\$ 680,00
650-16	4	2	2	16	\$ 108,00	\$ 1.728,00
750-16	4	2	3	24	\$ 180,00	\$ 4.320,00
825-16	4	2	2	16	\$ 220,00	\$ 3.520,00
825-R16	4	2	3	24	\$ 270,00	\$ 6.480,00
ARO 17						
205-40-R17	4	1	1	4	\$ 105,00	\$ 420,00
215-45-R17	4	1	1	4	\$ 108,00	\$ 432,00
215-75-R17.5	4	1	2	8	\$ 210,00	\$ 1.680,00
265-70-R17	4	1	1	4	\$ 180,00	\$ 720,00
9.5-R17.5	4	1	2	8	\$ 260,00	\$ 2.080,00
ARO 20	4					
750-20	4	1	2	8	\$ 230,00	\$ 1.840,00
825-R20	4	1	2	8	\$ 300,00	\$ 2.400,00
900-R20	4	1	2	8	\$ 360,00	\$ 2.880,00
1000-R20	4	1	2	8	\$ 410,00	\$ 3.280,00
1100-20	4	1	2	8	\$ 460,00	\$ 3.680,00
1200-20	4	1	2	8	\$ 430,00	\$ 3.440,00
1200-R20	4	2	2	16	\$ 500,00	\$ 8.000,00
11-R22.5	4	2	2	16	\$ 400,00	\$ 6.400,00
12-R22.5	4	2	2	16	\$ 450,00	\$ 7.200,00
275-80-R22.5	4	2	2	16	\$ 450,00	\$ 7.200,00
295-80-R22.5	4	2	2	16	\$ 450,00	\$ 7.200,00
315-80-R22.5	4	2	2	16	\$ 500,00	\$ 8.000,00
TOTAL DE INVENTARIO PROYECTADO				568		\$ 113.904,00

Fuente: "Multillantas Adolfo"

Elaboración: Autores

6.4 Programa y calendario de inversiones

6.4.1 CRONOGRAMA DE INVERSIÓN

Tabla # 24 Programa y Calendario de Inversiones de Tecnicentro "Multillantas Adolfo"

ACTIVIDADES	ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
PLANIFICAR STOCK INVENTARIO		■																		
SOLOCITAR CREDITO PROVEEDORES			■																	
CONTRATAR OBRA INFRAESTRUCTURA					■	■														
APROBACION CREDITO BANCO PICHINCHA											■									
APROBACION CREDITO BANCO NACIONAL DE FOMENTO											■									
COMPRAS EQUIPOS DE COMPUTACION, MUEBLES Y ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA														■	■					
COMPRAS MAQUINARIAS Y EQUIPOS																		■	■	

Fuente: "Multillantas Adolfo"

Elaborado por: Los autores.

6.4.1.1 Descripción del cronograma de inversión

Para la planificación del stock de inventario se lo realizara durante la segunda semana del mes de Enero, por lo que se hará el pedido de mínimo 4 unidades de cada tipo de medida de llantas (son 66 tipos), dependiendo de la medida que sea más demanda.

Para solicitar el crédito de los proveedores se lo realizará en la tercera semana del primer mes del año y el Gerente se reunirá con cada uno de los proveedores para establecer el crédito al igual que se le da a la agencia de Huaquillas es decir, a 30, 60, 90 y 120 días.

Durante la cuarta semana de Enero y la primera de Febrero se contratará la obra para la infraestructura. Esto tomará 2 semanas ya que debemos hacer la debida selección del personal realmente calificado para las actividades del Tecnicentro.

En la última semana de Febrero y la primera de Marzo se reunirá el gerente con los Jefes de Agencia de los bancos Pichincha y Fomento, en donde se ha solicitado una línea de crédito.

En las 2 primeras semanas del mes de Abril se adquirirán los equipos de computación valorados por \$2.750, equipos de oficina por un valor de \$375, así como de muebles y enseres por un valor de \$2.020.

Finalmente durante la primera y segunda semana de Mayo se adquirirán las Maquinarias y equipos por un valor de \$73.000.

6.4.2 Detalle de las proyecciones de ingresos (ventas proyectadas)

Tabla # 25 Detalle de las Ventas Proyectadas para el año 2011

MULTILLANTAS ADOLFO S.A.
PRESUPUESTO DE INGRESOS

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
	76.026,57	76.026,57	76.026,57	76.026,57	76.026,57	76.026,57	76.026,57	76.026,57	76.026,57	76.026,57	76.026,57	76.026,57	912.318,84
	13.684,78	13.684,78	13.684,78	13.684,78	13.684,78	13.684,78	13.684,78	13.684,78	13.684,78	13.684,78	13.684,78	13.684,78	164.217,34
	2.534,22	2.534,22	2.534,22	2.534,22	2.534,22	2.534,22	2.534,22	2.534,22	2.534,22	2.534,22	2.534,22	2.534,22	30.410,62
IS	2.027,38	2.027,38	2.027,38	2.027,38	2.027,38	2.027,38	2.027,38	2.027,38	2.027,38	2.027,38	2.027,38	2.027,38	24.328,50
TAJE	506,84	506,84	506,84	506,84	506,84	506,84	506,84	506,84	506,84	506,84	506,84	506,84	6.082,12
EO	3.041,06	3.041,06	3.041,06	3.041,06	3.041,06	3.041,06	3.041,06	3.041,06	3.041,06	3.041,06	3.041,06	3.041,06	36.492,74
ION	3.041,06	3.041,06	3.041,06	3.041,06	3.041,06	3.041,06	3.041,06	3.041,06	3.041,06	3.041,06	3.041,06	3.041,06	36.492,74
ENO	506,84	506,84	506,84	506,84	506,84	506,84	506,84	506,84	506,84	506,84	506,84	506,84	6.082,12
	101.368,75	101.368,75	101.368,75	101.368,75	101.368,75	101.368,75	101.368,75	101.368,75	101.368,75	101.368,75	101.368,75	101.368,75	1.216.425,00

Fuente: "Multillantas Adolfo S.A"

Elaborado por: Los autores.

6.5 Políticas de créditos

Las ventas se harán de contado y a crédito dependiendo del monto de la compra. El crédito otorgado es de, máximo 90 días. Para ser sujeto de crédito se requerirá un garante y la firma de una letra de cambio. Se exigirá una entrada del 30% de la compra. Para la aprobación del crédito, el contador deberá revisar la historia del cliente en la central de riesgo.

6.6 Estados Financieros.

6.6.1 Flujo de caja

Tabla #26 Flujo de caja comparativo con Financiamiento

MULTILLANTAS ADOLFO S.A.
 FLUJO DE CAJA PROYECTADO
 ENERO A DICIEMBRE 2011

INGRESOS OPERACIONALES	2011											
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
SALDO INICIAL	34.696,46	70.698,15	73.088,29	75.506,30	77.953,30	80.430,45	82.938,94	85.480,05	88.055,06	90.665,34	93.312,29	95.997,40
VENTAS	101.368,75	101.368,75	101.368,75	101.368,75	101.368,75	101.368,75	101.368,75	101.368,75	101.368,75	101.368,75	101.368,75	101.368,75
CUENTAS POR COBRAR	12.520,00	13.020,80	13.541,63	14.083,30	14.646,63	15.232,49	15.841,79	16.475,47	17.134,48	17.819,86	18.532,66	19.936,80
APORTE SOCIO	50.000,00											
PRESTAMO BANCARIO	100.000,00											
TOTAL INGRESOS	298.585,21	185.087,70	187.998,67	190.958,35	193.968,68	197.031,69	200.149,49	203.324,26	206.558,30	209.853,96	213.213,70	217.302,95
GASTOS OPERACIONALES												
COSTO DE VENTAS	87.959,96	87.959,96	87.959,96	87.959,96	87.959,96	87.959,96	87.959,96	87.959,96	87.959,96	87.959,96	87.959,96	87.959,98
PROVEEDORES	11.850,00	12.324,00	12.816,96	13.329,64	13.862,82	14.417,34	14.994,03	15.593,79	16.217,54	16.866,24	17.540,89	18.518,74
GASTOS ADMINISTRATIVOS	8.432,10	8.432,10	8.432,10	8.432,10	8.432,10	8.432,10	8.432,10	8.432,10	8.432,10	8.432,10	8.432,10	8.432,07
GASTO INTERES	-	933,33	911,40	889,26	866,92	844,36	821,60	798,62	775,43	752,03	728,40	704,55
COMPRA DE ACTIVOS	119.645,00											
PRESTAMO BCO. MACHALA		2.350,02	2.371,95	2.394,09	2.416,43	2.438,99	2.461,75	2.484,73	2.507,92	2.531,33	2.554,95	2.578,80
TOTAL EGRESOS	227.887,06	111.999,41	112.492,37	113.005,05	113.538,23	114.092,75	114.669,44	115.269,20	115.892,95	116.541,66	117.216,30	118.194,14
SALDO FINAL	70.698,15	73.088,29	75.506,30	77.953,30	80.430,45	82.938,94	85.480,05	88.055,06	90.665,34	93.312,29	95.997,40	99.108,81

Fuente: "Multillantas Adolfo S.A"

Elaboración: Autores.

6.6.1.1 Descripción del flujo de caja

Las ventas anuales se estiman que sean \$1.216.425,00

\$720.000, obedeciendo a una política de venta de 60% de contado y el 40% a 30 días plazo.

La compra de inventario se determina a través de una política de control de inventarios para tener un stock 4 veces al año y los proveedores nos proporcionan créditos de 4 meses con pagos mensuales.

Los sueldos se determinan a través del rol de pagos.

Ver anexo rol de pagos

En el reglón de proveedores se fijan los pagos y los plazos así como fueron establecidas por cada proveedor.

En otros gastos se incluyen, el pago de servicios básicos y mantenimientos de oficina.

En el rubro de impuestos se incluyen el pago del impuesto del IVA mensual.

Se ha decidido hacer un préstamo al Banco de Machala por la cantidad de 100 con las siguientes condiciones.

TABLA DE AMORTIZACION

MONTO DE PRESTAMO: 100.000,00

TASA DE INTERES NOMINAL: 11,20%

Nº. de cuota	Abono Capital	Interes	Cuota	Saldo
				100,000.00
1	2,350.02	933.33	3,309.35	97,649.98
2	2,371.95	911.40	3,308.74	95,278.03
3	2,394.09	889.26	3,308.12	92,883.94
4	2,416.43	866.92	3,307.50	90,467.51
5	2,438.99	844.36	3,306.87	88,028.52
6	2,461.75	821.60	3,306.24	85,566.77
7	2,484.73	798.62	3,305.60	83,082.04
8	2,507.92	775.43	3,304.95	80,574.12
9	2,531.33	752.03	3,304.30	78,042.80
10	2,554.95	728.40	3,303.64	75,487.84
11	2,578.80	704.55	3,302.98	72,909.05
12	2,602.87	680.48	3,302.31	70,306.18
13	2,627.16	656.19	3,301.63	67,679.02
14	2,651.68	631.67	3,300.95	65,027.34
15	2,676.43	606.92	3,300.26	62,350.91
16	2,701.41	581.94	3,299.56	59,649.50
17	2,726.62	556.73	3,298.86	56,922.88
18	2,752.07	531.28	3,298.15	54,170.81
19	2,777.76	505.59	3,297.44	51,393.05
20	2,803.68	479.67	3,296.71	48,589.37
21	2,829.85	453.50	3,295.98	45,759.52
22	2,856.26	427.09	3,295.25	42,903.25
23	2,882.92	400.43	3,294.51	40,020.33
24	2,909.83	373.52	3,293.76	37,110.51
25	2,936.99	346.36	3,293.00	34,173.52
26	2,964.40	318.95	3,292.24	31,209.12
27	2,992.07	291.29	3,291.47	28,217.06
28	3,019.99	263.36	3,290.69	25,197.06
29	3,048.18	235.17	3,289.90	22,148.88
30	3,076.63	206.72	3,289.11	19,072.26
31	3,105.34	178.01	3,288.31	15,966.91
32	3,134.33	149.02	3,287.50	12,832.59
33	3,163.58	119.77	3,286.69	9,669.01
34	3,193.11	90.24	3,285.87	6,475.90
35	3,222.91	60.44	3,285.03	3,252.99
36	3,252.99	30.36	3,284.20	0.00
	100,000.00	18,200.60	118,707.67	

6.6.2 Estado de pérdidas y ganancias proyectadas

Tabla # 27 Estado de pérdidas y ganancias proyectado para el año 2011

MULTILLANTAS ADOLFO S.A BUELE MAZA ESMAR ADOLFO ESTADO DE RESULTADOS PRESUPUESTADO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2011		
INGRESOS		1.216.425,00
VENTAS NETAS BIENES	1.131.275,00	
VENTAS SERVICIOS	85.150,00	
COSTO		905.019,54
INVENTARIO INICIAL DE BI	26.599,54	
COMPRAS NETAS LOCALE	1.028.920,00	
INVENTARIO FINAL DE BIE	150.500,00	
UTILIDAD BRUTA EN VENTAS		311.405,46
GASTOS		119.859,46
SUELDOS Y SALARIOS	48.552,00	
BENEFICIOS SOCIALES	8.973,00	
APORTE PATRONAL	5.899,06	
HONORARIOS PROFESIONALES	4.800,00	
ARRIENDOS DE INMUEBLES	7.200,00	
GASTOS DE CONSTITUCION	1.000,00	
GASTOS DE GESTION	1.657,18	
COMBUSTIBLES	1.440,00	
SUMINISTROS Y MATERIALES	960,00	
TRASPORTE	6.240,00	
PUBLICIDAD	1.200,00	
INTERESES	9.025,90	
IMPUESTOS CONTRIBUCIONES Y OTROS	1.500,00	
DEPRECIACION DE ACTIVOS FIJOS	18.892,32	
PAGO POR OTROS SERVICIOS	2.520,00	
RESULTADO DEL EJERCICIO		191.546,00
(-15%) UTILIDAD A TRABAJADORES		28.731,90
(=)UTILIDAD ANTES DE IMPUESTO A LA RENTA		162.814,10
(-) IMPUESTO A LA RENTA		40.703,53
UTILIDAD NETA		122.110,57
SR. ADOLFO BUELE MAZA GERENTE	ING. GEOVANNY GONZALEZ SUAREZ CONTADOR	

Fuente: "Multillantas Adolfo S.A"

Elaboración: Autores

MULTILLANTAS ADOLFO S.A.
BALANCE GENERAL PRESUPUESTADO
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2011

ACTIVOS		554.851,41
ACTIVOS CORRIENTES		438.394,73
ACTIVOS DISPONIBLES		
CAJA BANCOS	99.108,81	
CAJA	3.145,83	
BANCO PICHINCHA C.A.	95.962,98	
INVENTARIO DE PRODUCTOS TERMINADOS	150.500,00	
MERCADERIAS EN ALMACEN	150.500,00	
ACTIVO EXIGIBLE	188.785,92	
CUENTAS POR COBRAR	188.785,92	
ACTIVO NO CORRIENTE		
PROPIEDAD PLANTA DE DE EQUIPO		116.456,68
INMUEBLES		
TERRENO		
MUEBLES	116.456,68	
MUEBLES Y ENSERES	4.720,00	
MAQUINARIA , EQUIPO E IN:	81.675,00	
EQUIPO DE COMPUTACION	3.554,00	
VEHICULOS Y EQUIPOS DE TI	45.400,00	
DEPRECIACION ACUMULADA	(18.892,32)	
PASIVOS		332.740,84
PASIVOS CORRIENTES		259.831,10
CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR P/F	259.831,10	
PROVEEDORES	178.332,00	
IVA POR PAGAR	22.500,60	
RETENCIONES EN LA FTA POR F	857,43	
15% TRABAJADORES POR PA	28.731,90	
IESS POR PAGAR	869,89	
IMPUESTO A LA RENTA POR	28.539,28	
PASIVO NO CORRIENTE		72.909,74
OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINAN	72.909,74	
BANCO PICHINCHA	72.909,74	
PATRIMONIO		222.110,57
CAPITAL	100.000,00	
CAPITAL	100.000,00	
RESULTADOS	122.110,57	
UTILIDAD NETA	122.110,57	
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO		554.851,41

HUAQUILLAS, 31 DE MAYO DE 2011

SR. ADOLFO BUELE MAZA
GERENTE

ING. GEOVANNY GONZALEZ SUAREZ
CONTADOR

Fuente: "Multillantas Adolfo S.A"

Elaboración: Autores

6.7 Evaluación del negocio

6.7.1 Principales criterios de evaluación

6.7.1.1 Tiempo de retorno de la inversión:

Basándonos en las políticas de ventas que habla de un 60% al contado y el 40% a 30 días plazo, se puede determinar que el tiempo de retorno de la inversión será máximo de 45 días.

El control de inventarios nos asegura que la rotación del mismo será de máximo 4 veces al año, para recuperar la inversión en inventarios.

6.7.1.2 Alto potencial de crecimiento del negocio:

El Tecnicentro "Multillantas Adolfo S.A", desde su creación, tuvo como objetivo la expansión de su matriz de Huaquillas, y se estudió su posicionamiento en Piñas, y dependiendo de su éxito también se expandirá a otras principales ciudades de la provincia. En el sector no existe competencia directa de un Tecnicentro ya que solo hay unos cuantos lugares con servicios básicos para los vehículos, pero lo que se propone con la expansión es un Tecnicentro completo con las innovaciones como el inflado con nitrógeno y servicios y técnicos de calidad con los que, se está seguro que la clientela quedará satisfecha en sus requerimientos.

6.7.1.3 Competencias Emprendedoras dentro del Negocio:

La sucursal en Piñas del Tecnicentro "Multillantas Adolfo S.A" ha sido planificada estructuralmente por personal calificado en gestión de empresa con conocimientos superiores para sacar adelante un negocio poniendo en práctica los conocimientos adquiridos en la profesión. Además, se cuenta con personal calificado en cada área, para desarrollar sus actividades con inventiva y creatividad, marcando la diferencia de un negocio convencional.

6.7.1.4 Punto de equilibrio

Se ha calculado el punto de equilibrio para establecer el monto de ventas requeridas en un mes para cubrir los gastos y conocer el límite entre la pérdida y la utilidad.

$$PE_{ventas} = \frac{CF}{1 - \frac{CVT}{VT}}$$

PE VENTAS	=	$\frac{199.859,46}{1 - \frac{962.290,72}{1.216.425,00}}$
PE VENTAS	=	$\frac{199.859,46}{0,208918988}$
PE VENTAS	=	956.636,17
PE VENTAS MENSUALES	=	79.719,68

COSTOS FIJOS

SUELDOS	48.552,00
BENEFICIOS SOCIALES	8.973,00
APORTE PATRONAL	5.899,06
HONORARIOS PROFESIONALES	4.800,00
ARRIENDO DE INMUEBLES	7.200,00
GASTOS DE CONSTITUCION	1.000,00
GASTOS DE GESTION	1.657,18
COMBUSTIBLES	1.440,00
SUMINISTROS Y MATERIALES	960,00
TRANSPORTE	6.240,00
PUBLICIDAD	1.200,00
INTERESES	9.025,90
IMPUESTOS CONTRIBUCIONES Y OTROS	1.500,00
DEPRECIACION DE ACTIVOS	18.892,32
OTROS SERVICIOS	2.520,00
TOTAL	119.859,46

COSTOS VARIABLES

COSTO DE VENTA	905.019,54
IMPUESTO A LA RENTA	28.539,28
15% PARTICIPACION A TRABAJADORES	28.731,90
TOTAL	962.290,72

Fuente: "Multillantas Adolfo S.A"

Elaboración: Autores

Según el cálculo del punto de equilibrio mensual, se ha establecido una venta obligatoria de \$ 79.719,68 mensuales la cual cubrirá los gastos sin dejar ninguna utilidad; es decir a partir de esta cantidad la empresa obtendrá beneficios en sus ventas.

6.7.2 Impacto del Negocio

6.7.2.1 Valor agregado

Para una empresa nueva, el valor agregado es un punto muy importante para poder llegar a los clientes potenciales y satisfacer sus necesidades. El Tecnicentro "Multillantas Adolfo S.A" cree necesario adquirir servicios o productos que le den dicho valor al negocio. Es por ello que se contará con el sistema de inflado de llantas con nitrógeno ya que al inflar las llantas con nitrógeno se incrementa el desempeño de las mismas y reduce el desgaste de los neumáticos.

También se cuenta con el servicio de enllantaje para camiones que no es muy popular en ninguno de los Tecnicentros. Se cree necesario su uso por la frecuente visita de vehículos pesados.

6.7.2.2 Generación de divisas y empleo

La empresa generara ingresos anuales de aproximadamente de \$1.216.425,00 que irán en beneficio de los accionistas, de los empleados y del sector geográfico mencionado.

El Tecnicentro "Multillantas Adolfo S.A, generará puestos de trabajos para diez personas beneficiando a muchas familias y la comunidad de Piñas.

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.1 Conclusiones

Buscando el crecimiento laboral y comercial del Negocio "Multillantas Adolfo" se decide expandir y fortalecer sus instalaciones teniendo como cursal de este nuevo proyecto la ciudad de Piñas, se escogió esta ciudad por su ubicación y fácil acceso de lugares aledaños con déficit de servicio y un Tecnicentro cercano. Analizando la problemática del lugar se ha decidido implementar en el Tecnicentro "Multillantas Adolfo S.A" los servicios de enllantaje balanceo, inflado con nitrógeno y alineación logrando así transformarlos en un tecnicentro que brinde productos y atención de calidad a sus nuevos y potenciales clientes. Una de las razones para tomar la decisión son las continuas visitas de clientes que tenían que recurrir al negocio de Huaquillas para recibir el servicio que requerían debida a la ausencia de grandes Tecnicentros en la ciudad de Piñas.

Es por eso que se realizó la encuesta a personas mayores de 18 años de clase media y alta obteniendo los siguientes resultados

Es importante mencionar que se va a realizar la publicidad correspondiente sobre nuestro nuevo producto estrella, que es el sistema de inflado de llantas con nitrógeno. De la misma manera, hay que brindar una intensa capacitación al personal elegido tras una ardua búsqueda, para que atiendan de forma muy amable y aclaren todas las inquietudes de los futuros clientes, ya que ese sería el valor agregado que el Tecnicentro "Multillantas Adolfo S.A" desea ofrecer, a diferencia de los pequeños locales dentro de la ciudad de Piñas los cual están solo brindan el cambio de llantas y la vulcanización.

7.2 Recomendaciones

Se recomienda para los primeros meses, mantener el stock bajo hasta ir abriendo mercado y no perder mercadería. También se recomienda mantener claros los objetivos de la empresa para poder cumplirlos diariamente y satisfacer las necesidades de los clientes para que tengan y mantengan una buena impresión del Tecnicentro.

Bibliografía

BITTEL, Lester R y RAMSEY, Jackson, E; "Enciclopedia del Management"

Grupo editorial Oceano, New York; EE.UU., 2008.

http://www.derechoecuador.com/index.php?Itemid=457&id=4424&option=com_content&task=view

<http://www.monografias.com/trabajos14/sociedad-anonima/sociedad-anonima.shtml>

<http://www.portalcoches.net/Balanceo-y-alineacion-de-ruedas/131.html>

<http://tuning.deautomoviles.com.ar/articulos/herramientas/maquina-de-balancear.html>

<http://www.widman.biz/mantenimiento/alineacion.html>

<http://www.tirechanger.es/5-2-post-car-3.html>

<http://www.tirechanger.es/1-1-full-automatic-2.html>

<http://www.tirechanger.es/2-semi-auto-3.html>

<http://www.tirechanger.es/3-1-electronic-wheel-1.html>

<http://www.tirechanger.es/3-2-cb-balancer-1.html>

<http://www.tirechanger.es/4-1-truck-wheel.html>

<http://www.tirechanger.es/4-2-car-wheel-6.html>

<http://www.tirechanger.es/8-2-tire-nitrogen-machine-3.html>

<http://www.tirechanger.es/8-1-tire-inflation-1.html>

Capítulo V de la contabilidad, Sección I, art. 34 Ley de Régimen Tributario Interno

Anexos

Anexo #1

REGLAMENTO PARA LA APLICACIÓN DE LA LEY ORGÁNICA DE RÉGIMEN TRIBUTARIO INTERNO

CAPITULO V

DE LA CONTABILIDAD

Sección I

Contabilidad y Estados Financieros

Art. 34.- Contribuyentes obligados a llevar contabilidad.- Todas las sucursales y establecimientos permanentes de compañías extranjeras y las sociedades definidas como tales en la Ley de Régimen Tributario Interno, están obligadas a llevar contabilidad.

Igualmente, están obligadas a llevar contabilidad, las personas naturales y las sucesiones indivisas que realicen actividades empresariales y que operen con un capital propio que al inicio de sus actividades económicas o al 1o. de enero de cada ejercicio impositivo hayan superado los USD 60.000 o cuyos ingresos brutos anuales de esas actividades, del ejercicio fiscal inmediato anterior, hayan sido superiores a USD 100.000 o cuyos costos y gastos anuales, imputables a la actividad empresarial, del ejercicio fiscal inmediato anterior hayan sido superiores a USD 80.000. Se entiende como capital propio, la totalidad de los activos menos pasivos que posea el contribuyente, relacionados con la generación de la renta gravada.

En el caso de personas naturales que tengan como actividad económica habitual la de exportación de bienes deberán obligatoriamente llevar

contabilidad, independientemente de los límites establecidos en el inciso anterior.

Para el caso de personas naturales cuya actividad habitual sea el arrendamiento de bienes inmuebles, no se considerará el límite del capital propio.

Las personas naturales que, de acuerdo con el inciso anterior, hayan llevado contabilidad en un ejercicio impositivo y que luego no alcancen los niveles de capital propio o ingresos brutos anuales o gastos anuales antes mencionados, no podrán dejar de llevar contabilidad sin autorización previa del Director Regional del Servicio de Rentas Internas.

La contabilidad deberá ser llevada bajo la responsabilidad y con la firma de un contador legalmente autorizado.

Los documentos sustentatorios de la contabilidad deberán conservarse durante el plazo mínimo de siete años de acuerdo a lo establecido en el Código Tributario como plazo máximo para la prescripción de la obligación tributaria, sin perjuicio de los plazos establecidos en otras disposiciones legales.

Anexo 2

TECNICENTRO MULTILLANTAS ADOLFO						
INVERSIONES EN INVENTARIO DE DEFENZAS						
MEDIDA	UNIDADES	MODELO	MARCA	TOTAL UNIDADES	COSTOS	TOTAL COSTOS
15.00	10	1	2	20	4,5	90
16.00	10	1	2	20	5	100
20P	10	1	1	10	8,5	85
20G	10	1	1	10	9	90
22.5	10	1	1	10	15	150
TOTAL				70		515

TECNICENTRO MULTILLANTAS ADOLFO
INVERSIONES EN INVENTARIO DE AROS

MEDIDA	UNIDADES	MODELO	MARCA	TOTAL UNIDADES	COSTOS	TOTAL COSTOS
12x5x4	4	2	1	8	\$ 53,00	\$ 424,00
12x6x4	4	2	1	8	\$ 75,00	\$ 600,00
13x5.5x4	4	2	1	8	\$ 57,00	\$ 456,00
13x6x4	4	2	1	8	\$ 58,00	\$ 464,00
14x6x4	4	2	1	8	\$ 64,00	\$ 512,00
14x6x8	4	2	1	8	\$ 65,00	\$ 520,00
15x6.5x4	4	2	1	8	\$ 82,00	\$ 656,00
15x6.5x8	4	2	2	16	\$ 88,00	\$ 1.408,00
15x7.5x6	4	2	2	16	\$ 92,00	\$ 1.472,00
15x8x6	4	2	1	8	\$ 97,00	\$ 776,00
15x5	4	1	1	4	\$ 60,00	\$ 240,00
16x7.5x5	4	2	1	8	\$	\$ 824,00

					103,00	
					\$	
16x8x5	4	2	1	8	112,00	\$ 896,00
					\$	
16x8x6	4	2	2	16	95,00	\$ 1.520,00
					\$	
16x5	4	1	2	8	65,00	\$ 520,00
					\$	
17x7.5x10	4	2	1	8	195,00	\$ 1.560,00
					\$	
17.5x6	4	1	2	8	75,00	\$ 600,00
					\$	
8.00x20	4	1	1	4	100,00	\$ 400,00
					\$	
7.5x22.5	4	1	1	4	125,00	\$ 500,00
					\$	
8.25x22.5	4	1	1	4	90,00	\$ 360,00
					\$	
9.00x22.5	4	1	1	4	95,00	\$ 380,00
TOTAL		35		172		\$ 15.088,00

TECNICENTRO MULTILLANTAS ADOLFO
INVERSIONES EN INVENTARIO DE TUBOS

MEDIDA	UNIDADES	MODELO	MARCA	TOTAL UNIDADES	COSTOS	TOTAL COSTOS
12.00	10	1	2	20	4,5	90
13.00	10	1	2	20	6	120
14.00	10	1	2	20	7,3	146
15pc	10	1	2	20	8	160
15pl	10	1	1	10	9,5	95
16pc	10	1	2	20	8,8	176
16pl	10	1	1	10	10,72	107,2
825x16	10	1	1	10	13	130
7.50x20	10	1	1	10	14	140
8.25x20	10	1	1	10	15	150
9.00x20	10	1	1	10	18	180
10.00x20	10	1	1	10	21	210
11.00x20	10	1	1	10	21	210
12.00x20	10	1	1	10	22	220
22.5	10	1	1	10	25	250
TOTAL				200		2384,2

TECNICENTRO MULTILLANTAS ADOLFO
INVERSIONES EN INVENTARIO DE DEFENZAS

MEDIDA	UNIDADES	MODELO	MARCA	TOTAL UNIDADES	COSTOS	TOTAL COSTOS
15.00	10	1	2	20	4,5	90
16.00	10	1	2	20	5	100
20P	10	1	1	10	8,5	85
20G	10	1	1	10	9	90
22.5	10	1	1	10	15	150
TOTAL				70		515

ANEXO 3

TECNICENTRO MULTILLANTAS ADOLFO
LISTA DE PRECIOS DE LLANTAS

A	UNIDAD ES	MODELO	MARCA	TOTAL UNIDADES	COSTOS	20%	PRECIO VENTA	TOTAL VENTAS
2								
12	4	1	1	4	\$ 75,00	\$ 15,00	\$ 90,00	\$ 360,00
12	4	1	1	4	\$ 50,00	\$ 10,00	\$ 60,00	\$ 240,00
12	4	1	1	4	\$ 53,00	\$ 10,60	\$ 63,60	\$ 254,40
3								
3	4	1	2	8	\$ 50,00	\$ 10,00	\$ 60,00	\$ 480,00
3	4	1	3	12	\$ 55,00	\$ 11,00	\$ 66,00	\$ 792,00
3	4	1	2	8	\$ 50,00	\$ 10,00	\$ 60,00	\$ 480,00

							\$	\$
13	4	1	3	12	\$ 62,00	\$ 12,40	74,40	892,80
13	4	1	1	4	\$ 58,00	\$ 11,60	69,60	278,40
4								
14	4	2	1	8	\$ 60,00	\$ 12,00	72,00	576,00
14	4	1	2	8	\$ 60,00	\$ 12,00	72,00	576,00
14	4	1	2	8	\$ 63,00	\$ 12,60	75,60	604,80
14	4	1	1	4	\$ 70,00	\$ 14,00	84,00	336,00
14	4	1	2	8	\$ 80,00	\$ 16,00	96,00	768,00
14	8	1	2	16	\$ 102,00	\$ 20,40	122,40	1.958,40
4	8	1	1	8	\$ 90,00	\$ 18,00	108,00	864,00
4	8	1	1	8	\$ 90,00	\$ 18,00	108,00	864,00
5								
15	4	1	2	8	\$ 75,00	\$ 15,00	90,00	720,00
15	4	1	2	8	\$ 80,00	\$ 16,00	96,00	768,00
5	4	1	2	8	\$ 92,00	\$ 18,40	110,40	883,20
15	4	1	2	8	\$ 85,00	\$ 17,00	\$ 102,00	\$ 816,00

15	4	1	2	8	\$ 105,00	\$ 21,00	\$ 126,00	\$ 1.008,00
15	4	2	2	16	\$ 108,00	\$ 21,60	\$ 129,60	\$ 2.073,60
15	4	1	2	8	\$ 120,00	\$ 24,00	\$ 144,00	\$ 1.152,00
15	4	1	1	4	\$ 100,00	\$ 20,00	\$ 120,00	\$ 480,00
15	4	2	1	8	\$ 120,00	\$ 24,00	\$ 144,00	\$ 1.152,00
15	4	1	1	4	\$ 110,00	\$ 22,00	\$ 132,00	\$ 528,00
15	4	1	1	4	\$ 150,00	\$ 30,00	\$ 180,00	\$ 720,00
5	4	2	2	16	\$ 115,00	\$ 23,00	\$ 138,00	\$ 2.208,00
6								
16	4	1	2	8	\$ 90,00	\$ 18,00	\$ 108,00	\$ 864,00
16	4	2	1	8	\$ 95,00	\$ 19,00	\$ 114,00	\$ 912,00
16	4	1	2	8	\$ 102,00	\$ 20,40	\$ 122,40	\$ 979,20
16	4	1	1	4	\$ 105,00	\$ 21,00	\$ 126,00	\$ 504,00
16	4	1	1	4	\$ 135,00	\$ 27,00	\$ 162,00	\$ 648,00
16	4	1	2	8	\$ 115,00	\$ 23,00	\$ 138,00	\$ 1.104,00
16	4	2	2	16	\$ 135,00	\$ 27,00	\$ 162,00	\$ 2.592,00
16	4	2	2	16	\$ 160,00	\$ 32,00	\$ 192,00	\$ 3.072,00

16	4	2	2	16	\$ 150,00	\$ 30,00	\$ 180,00	\$ 2.880,00
16	4	1	1	4	\$ 170,00	\$ 34,00	\$ 204,00	\$ 816,00
							\$	\$
5	4	2	2	16	\$ 108,00	\$ 21,60	129,60	2.073,60
							\$	\$
5	4	2	3	24	\$ 180,00	\$ 36,00	216,00	5.184,00
							\$	\$
5	4	2	2	16	\$ 220,00	\$ 44,00	264,00	4.224,00
							\$	\$
6	4	2	3	24	\$ 270,00	\$ 54,00	324,00	7.776,00
7								
							\$	\$
17	4	1	1	4	\$ 105,00	\$ 21,00	126,00	504,00
							\$	\$
17	4	1	1	4	\$ 108,00	\$ 21,60	129,60	518,40
							\$	\$
	4	1	2	8	\$ 210,00	\$ 42,00	252,00	2.016,00
							\$	\$
17	4	1	1	4	\$ 180,00	\$ 36,00	216,00	864,00
							\$	\$
.5	4	1	2	8	\$ 260,00	\$ 52,00	312,00	2.496,00
0	4							
							\$	\$
0	4	1	2	8	\$ 230,00	\$ 46,00	276,00	2.208,00
							\$	\$
0	4	1	2	8	\$ 300,00	\$ 60,00	360,00	2.880,00
							\$	\$
0	4	1	2	8	\$ 360,00	\$ 72,00	432,00	3.456,00
20	4	1	2	8	\$ 410,00	\$ 82,00	\$ 492,00	\$ 3.936,00

0	4	1	2	8	\$ 460,00	\$ 92,00	\$ 552,00	\$ 4.416,00	
0	4	1	2	8	\$ 430,00	\$ 86,00	\$ 516,00	\$ 4.128,00	
							\$	\$	
0	4	2	2	16	\$ 500,00	\$ 100,00	600,00	9.600,00	
							\$	\$	
5	4	2	2	16	\$ 400,00	\$ 80,00	480,00	7.680,00	
							\$	\$	
5	4	2	2	16	\$ 450,00	\$ 90,00	540,00	8.640,00	
							\$	\$	
	4	2	2	16	\$ 450,00	\$ 90,00	540,00	8.640,00	
							\$	\$	
	4	2	2	16	\$ 450,00	\$ 90,00	540,00	8.640,00	
							\$	\$	
	4	2	2	16	\$ 500,00	\$ 100,00	600,00	9.600,00	
AL DE VENTAS PROYECTADO				568				\$	136.684,80

TECNICENTRO MULTILLANTAS ADOLFO

LISTA DE PRECIOS DE AROS

UNIDADES	MODELO	MARCA	TOTAL UNIDADES	COSTOS	20%	PRECIO VENTA	TOTAL VENTAS
4	2	1	8	\$ 53,00	\$ 10,60	\$ 63,60	\$ 508,80
4	2	1	8	\$ 75,00	\$ 15,00	\$ 90,00	\$ 720,00
4	2	1	8	\$ 57,00	\$ 11,40	\$ 68,40	\$ 547,20
4	2	1	8	\$ 58,00	\$ 11,60	\$ 69,60	\$ 556,80
4	2	1	8	\$ 64,00	\$ 12,80	\$ 76,80	\$ 614,40
4	2	1	8	\$ 65,00	\$ 13,00	\$ 78,00	\$ 624,00
4	2	1	8	\$ 82,00	\$ 16,40	\$ 98,40	\$ 787,20
4	2	2	16	\$ 88,00	\$ 17,60	\$ 105,60	\$ 1.689,60
4	2	2	16	\$ 92,00	\$ 18,40	\$ 110,40	\$ 1.766,40
4	2	1	8	\$ 97,00	\$ 19,40	\$ 116,40	\$ 931,20
4	1	1	4	\$ 60,00	\$ 12,00	\$ 72,00	\$ 288,00
4	2	1	8	\$ 103,00	\$ 20,60	\$ 123,60	\$ 988,80
4	2	1	8	\$ 112,00	\$ 22,40	\$ 134,40	\$ 1.075,20
4	2	2	16	\$ 95,00	\$ 19,00	\$	\$

							114,00	1.824,00
							\$	\$
4	1	2	8	\$ 65,00	\$ 13,00	78,00	624,00	
							\$	\$
4	2	1	8	\$ 195,00	\$ 39,00	234,00	1.872,00	
							\$	\$
4	1	2	8	\$ 75,00	\$ 15,00	90,00	720,00	
							\$	\$
4	1	1	4	\$ 100,00	\$ 20,00	120,00	480,00	
							\$	\$
4	1	1	4	\$ 125,00	\$ 25,00	150,00	600,00	
							\$	\$
4	1	1	4	\$ 90,00	\$ 18,00	108,00	432,00	
							\$	\$
4	1	1	4	\$ 95,00	\$ 19,00	114,00	456,00	

35

172

\$
18.105,60

TECNICENTRO MULTILLANTAS ADOLFO

LISTA DE PRECIOS DE TUBOS

UNIDADES	MODELO	MARCA	TOTAL UNIDADES	COSTOS	20%	PRECIO VENTA	TOTAL VENTAS
10	1	2	20	\$ 4,50	\$ 0,90	\$ 5,40	\$ 108,00
10	1	2	20	\$ 6,00	\$ 1,20	\$ 7,20	\$ 144,00
10	1	2	20	\$ 7,30	\$ 1,46	\$ 8,76	\$ 175,20
10	1	2	20	\$ 8,00	\$ 1,60	\$ 9,60	\$ 192,00
10	1	1	10	\$ 9,50	\$ 1,90	\$ 11,40	\$ 114,00
10	1	2	20	\$ 8,80	\$ 1,76	\$ 10,56	\$ 211,20
10	1	1	10	\$ 10,72	\$ 2,14	\$ 12,86	\$ 128,64
10	1	1	10	\$ 13,00	\$ 2,60	\$ 15,60	\$ 156,00
10	1	1	10	\$ 14,00	\$ 2,80	\$ 16,80	\$ 168,00
10	1	1	10	\$ 15,00	\$ 3,00	\$ 18,00	\$ 180,00
10	1	1	10	\$ 18,00	\$ 3,60	\$ 21,60	\$ 216,00
10	1	1	10	\$ 21,00	\$ 4,20	\$ 25,20	\$ 252,00
10	1	1	10	\$ 21,00	\$ 4,20	\$ 25,20	\$ 252,00
10	1	1	10	\$ 22,00	\$ 4,40	\$ 26,40	\$ 264,00

10	1	1	10	\$ 25,00	\$ 5,00	\$ 30,00	\$ 300,00
			200				\$ 2.861,04

TECNICENTRO MULTILLANTAS ADOLFO

LISTA DE PRECIOS DE DEFENZAS

UNIDADES	MODELO	MARCA	TOTAL UNIDADES	COSTOS	20%	PRECIO VENTA	TOTAL VENTAS
10	1	2	20	4,5	0,9	5,4	108
10	1	2	20	5	1	6	120
10	1	1	10	8,5	1,7	10,2	102
10	1	1	10	9	1,8	10,8	108
10	1	1	10	15	3	18	180
			70				515




TECNICENTRO MULTILLANTAS ADOLFO

PRECIOS DE SERVICIOS

MEDIDA	PRECIO DE SERVICIO
ENLLANTAJE AUTO	\$ 2,00
BALANCEO AUTO	\$ 3,00
ENLLANTAJE CAMION	\$ 5,00
BALANCEO CAMION	\$ 6,00
ALINEACION AUTO	\$ 1,00
ALINEACION CAMION	\$ 5,00
VULCANIZACION	\$ 2,00

ANEXO 4

MULTILLANTAS
ADOLFO



**Ahora
en Piñas**

AVENIDA DE LA INDEPENDENCIA
JUNTO A LA GASOLINERA DEL
SINDICATO DE CHOFERES

TELEFONOS: (593)2996120 / 2510130

Email: adolfo2@hotmail.com

ANEXO 5



ANEXO 6



ANEXO 7



ANEXO 8



ANEXO 9



ANEXO 10



ANEXO 11



ANEXO 12



ANEXO 13



ANEXO 14



ANEXO 15



ANEXO 16



ANEXO 17



ANEXO 18



ANEXO 19



Anexo 20

FORMULARIO DE ENCUESTA

1. ¿Conoce lo que es un Tecnicentro automotriz?

SI

NO

2. A la hora de acudir a un Tecnicentro ¿Qué aspectos considera más importantes?

CERCANIA

PRECIOS

LUGAR

3. ¿Cuán importante es para usted que exista en Piñas un Tecnicentro con servicio técnico completo para su vehículo?

MUY IMPORTANTE

POCO IMPORTANTE

SIN IMPORTANCIA

4. ¿Cuál es el motivo principal por el que Ud. lleva sus vehículos a un Tecnicentro?

ALINEACION

CAMBIO DE LLANTAS

BALANCEO

VULCANIZACION

5. ¿Con qué frecuencia cambia las llantas?

CADA 3 MESES

CADA 6 MESES

CADA AÑO

6. ¿Cada cuánto tiempo alinean las llantas?

CADA MES

CADA 3 MESES

CADA CAMBIO DE LLANTAS

7. ¿Cada cuánto tiempo balancean sus llantas?

CADA MES

CADA 3 MESES

CADA CAMBIO DE LLANTAS

8. ¿Cada cuánto tiempo hace inflar las llantas?

CADA MES

CADA 3 MESES

CADA 6 MESES

9. ¿Conoce otra alternativa, a parte del aire, para inflar sus llantas?

SI

NO

10. ¿Sabía que el nitrógeno es utilizado para inflar llantas?

SI

NO

11. ¿Sabía que hay más riesgo que explote una llanta con aire que con nitrógeno?

SI

NO

12. ¿Sabía que el nitrógeno alarga la vida de sus llantas?

SI

NO

13. ¿Sabía que el nitrógeno permite el ahorro de gasolina?

SI

NO

14. ¿Conociendo las ventajas del nitrógeno, estaría dispuesto a cambiar el aire por el nitrógeno?

SI

NO

15. ¿Cree que necesario que se implemente un establecimiento donde se ofrezca un servicio completo y adecuado para el mantenimiento de los neumáticos?

SI

NO