

**FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA PRESTADORA DE  
SERVICIOS DE ASISTENCIA Y MANTENIMIENTO PARA MOTOCICLETAS EN  
LA CIUDAD DE BARRANCABERMEJA**

**DIEGO ARMANDO RAMÍREZ CASTELLANOS**

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER  
INSTITUTO DE PROYECCIÓN REGIONAL Y EDUCACIÓN A DISTANCIA  
GESTIÓN EMPRESARIAL  
BUCARAMANGA  
2013**

**FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA PRESTADORA DE  
SERVICIOS DE ASISTENCIA Y MANTENIMIENTO PARA MOTOCICLETAS EN  
LA CIUDAD DE BARRANCABERMEJA**

**DIEGO ARMANDO RAMÍREZ CASTELLANOS**

**TRABAJO DE GRADO PRESENTADO COMO REQUISITO PARA OBTENER EL  
TÍTULO DE PROFESIONAL EN GESTIÓN EMPRESARIAL**

**TUTOR:  
M.A. LUIS FRANCISCO HERNÁNDEZ**

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER  
INSTITUTO DE PROYECCIÓN REGIONAL Y EDUCACIÓN A DISTANCIA  
GESTIÓN EMPRESARIAL  
BUCARAMANGA  
2013**

## **DEDICATORIA**

Este trabajo lo dedico primeramente a Dios, que con su amor y fortaleza me ha dado el coraje de culminar esta tan importante etapa de mi vida, así mismo lo dedico a la persona que más ha dedicado en mí su tiempo, su vida y sus tiernos brazos, mi madre que con su ejemplo ha dado lo mejor de sí para que hoy podamos ver un resultado tan significativo.

## **AGRADECIMIENTOS**

A Dios, por su bondad y apoyo, por la fortaleza y majestad, por el privilegio de vida que me regala cada mañana, por regalarme de su perdón y su gran sabiduría, a El que todo me lo ha dado mis más grandes agradecimientos.

A mi madre, TERESA CASTELLANOS VARGAS, que con su ejemplo y perseverancia han puesto en mi vida muchas virtudes y características que hacen de mí, una persona sobresaliente en diferentes áreas de la vida.

A mi director de proyecto, LUIS FRANCISCO HERNANDEZ, por su incondicional apoyo y dedicación al trabajo de enseñar y dar su vida para el conocimiento de todos los estudiantes que de alguna forma hemos formado una familia universitaria alrededor de sus enseñanzas y buen carácter.

A familiares y amigos, que con su apoyo y ganas me han alentado en los momentos difíciles y han permitido que sus vidas sean de bendición para mi propia vida.

## TABLA DE CONTENIDO

	<b>Pág.</b>
INTRODUCCIÓN	22
1. GENERALIDADES	24
1.1 MUNICIPIO DE BARRANCABERMEJA-SANTANDER	24
1.2 ANÁLISIS DEL SECTOR	25
1.2.1. Sector Local.	25
1.2.2 Sector Nacional	26
1.2.3 Contexto Internacional	28
1.3 TENDENCIAS	29
1.4 ASPECTOS LEGALES	30
2. ESTUDIO DE MERCADOS	34
2.1 OBJETIVOS	34
2.1.1 General.	34
2.1.2 Específicos	34
2.2 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	35
2.2.1 Definición, Usos y especificaciones del servicio	35
2.2.2 Servicios Sustitutos	36
2.2.3 Servicios Complementarios	36
2.2.4 Atributos diferenciadores del servicio	37
2.3 MERCADO POTENCIAL Y OBJETIVO	37
2.3.1 Mercado Potencial	37
2.3.2 Mercado objetivo	37
2.4 DEMANDA	37
2.4.1 Investigación de mercados	37
2.4.1.1 Planteamiento del problema	37

2.4.1.2 Necesidades de Información	38
2.4.1.3 Ficha Técnica	38
2.4.2 Tabulación, Presentación y análisis de Resultados	40
2.4.3. Estimación de la demanda	57
2.4.4 Evolución Histórica de la demanda del servicio	58
2.4.5 Proyección de la demanda	58
2.5 OFERTA	59
2.5.1 Relación Entre Demanda Y Oferta.	59
2.5.2 Análisis de la situación actual de la competencia	59
2.5.3 Análisis de la Competencia	60
2.6. CANALES DE COMERCIALIZACIÓN	61
2.6.1 Estructura De Los Canales Actuales	61
2.6.2 Ventajas y desventajas de los canales actuales Venta Indirecta	61
2.6.3 Selección de los canales de comercialización	62
2.7 PRECIOS	62
2.7.1 Análisis de precios	62
2.7.2 Estrategias de fijación de precios	63
2.8 PUBLICIDAD Y PROMOCIÓN	63
2.8.1. Objetivos	63
2.8.2 Logotipo.	64
2.8.3 Lema	64
2.8.4 Análisis de medios.	64
2.8.5 Selección de medios	65
2.8.6 Estrategias Publicitarias	66
2.8.7 Presupuesto De Publicidad Y Promoción	66
2.8.7.1 De lanzamiento	66
2.8.7.2 De operación anual	67
2.9 CONCLUSIONES Y POSIBILIDADES DEL PROYECTO	67
3. ESTUDIO TÉCNICO	69

3.1 TAMAÑO DEL PROYECTO	69
3.1.1 Descripción del tamaño del proyecto.	69
3.1.2 Factores que determinan el tamaño del proyecto.	70
3.1.3 Capacidad del proyecto	70
3.1.3.1 Capacidad total diseñada.	71
3.1.3.2 Capacidad instalada	71
3.1.3.3 Capacidad utilizada y proyectada	72
3.2. LOCALIZACIÓN	72
3.2.1 Macro localización.	72
3.3. INGENIERÍA DEL PROYECTO	74
3.3.1 Descripción De Servicios	75
3.3.1.1 Servicios Principales	75
3.3.1.2 Diseño del Producto.	75
3.3.2 Descripción técnica del proceso	76
3.3.3 Diagrama de operación, proceso y procedimiento	77
3.3.4 Control de Calidad	79
3.3.5. Recursos	79
3.3.5.1 Recurso humano	79
3.3.5.2 Recurso Físico	80
3.3.5.3 Recursos de insumos.	81
3.3.6 Estudio de proveedores	81
3.3.7 Distribución de planta.	81
3.3.8 Logística de Distribución	82
3.4 CONCLUSIONES SOBRE LA VIABILIDAD TÉCNICA DEL PROYECTO	83
4. ESTUDIO ADMINISTRATIVO Y LEGAL	84
4.1 FORMA DE CONSTITUCIÓN DE LA EMPRESA	84
4.1.1 Tipo de Empresa	85
4.1.2 Trámites para constituir una empresa de sociedad Limitada	86
4.2 CONSTITUCIÓN DE LA EMPRESA	87

4.2.1 Misión	87
4.2.2 Visión	87
4.2.3 Objetivos	87
4.2.4 Principios Corporativos.	88
4.2.5 Políticas	89
4.2.5.1 De personal	89
4.2.5.2 De compras	89
4.2.5.3 de Ventas	90
4.3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	90
4.3.1 Descripción de cargos	91
4.3.2 Estructura salarial	99
5. ESTUDIO FINANCIERO	101
5.1 INVERSIONES	101
5.1.1 Inversiones fijas	101
5.1.1.1 Construcción y adecuación	101
5.1.1.2 Maquinaria y Equipos	101
5.1.1.3 Muebles y encerres	102
5.1.1.4 Equipo de oficina	102
5.1.1.5 Herramientas	103
5.1.1.6 Total de inversión fija.	103
5.1.2 Inversión diferida.	103
5.1.3 Inversión de Capital de trabajo.	104
5.1.3.1 Costos de servucción.	104
5.1.3.1.1 Mano de obra directa.	105
5.1.3.1.2 Costos indirectos de servuccion.	105
5.1.3.1.3 Total costo de servuccion.	106
5.1.3.2 Gastos de administración y ventas.	107
5.1.3.3 Gastos financieros.	108
5.1.3.4 Total capital de trabajo	108

5.1.4 Inversión Total.	109
5.1.5 Fuentes de financiación	109
5.2 COSTOS	111
5.2.1 Costos fijos	111
5.2.2. Costos variables	112
5.2.3 Costos totales unitarios	112
5.3 PRECIO DE VENTA	113
5.4 ESTADOS FINANCIEROS PROYECTADOS A 5 AÑOS	114
5.4.1 Estado de resultado proyectado a 5 años.	114
5.4.2 Flujo de caja proyectado.	115
5.4.3 Balance General a 5 años.	116
5.5. CONCLUSIONES SOBRE LA VIABILIDAD DEL PROYECTO	117
6. EVALUACIÓN DEL PROYECTO	119
6.1 PUNTO DE EQUILIBRIO	119
6.2 IMPACTO SOCIAL.	120
6.3 IMPACTO AMBIENTAL	121
6.4 IMPACTO FINANCIERO	121
6.4.1 Valor presente neto.	121
6.4.2 Tasa interna de Retorno	123
6.4.3 Periodo de recuperación de la inversión	123
6.4.4 Análisis de las Razones Financieras	124
7. CONCLUSIONES	128
8. RECOMENDACIONES	129
BIBLIOGRAFÍA	130
ANEXO	133

## LISTA DE CUADROS

	<b>Pág.</b>
Cuadro 1. Importaciones de autopartes	28
Cuadro 2. Servicios y productos a comercializar	36
Cuadro 3. Ficha Técnica	38
Cuadro 4. Cuadro de pertenencia	41
Cuadro 5. Edad del motociclista	42
Cuadro 6. Importancia del mantenimiento.	43
Cuadro 7. Revisión técnica.	44
Cuadro 8. elección de taller.	45
Cuadro 9. Asistencia al hogar.	46
Cuadro 10. Tipo de mantenimiento.	47
Cuadro 11. Precio de mantenimiento.	48
Cuadro 12. Marcas.	49
Cuadro 13. Servicio móvil.	50
Cuadro 14. Cambio de aceite.	51
Cuadro 15. Lavado.	52
Cuadro 16. Atención prestada.	53
Cuadro 17. Mantenimiento defectuoso.	54
Cuadro 18. Taller especializado.	55
Cuadro 19. Servicio adicional.	56
Cuadro 20. Uso del servicio.	57
Cuadro 21. Estimación de la demanda	58
Cuadro 22. Demanda por preferencia de servicio.	58
Cuadro 23. Evolución Histórica de la Demanda	58
Cuadro 24. Proyección de la demanda	59
Cuadro 25. Negocios que Ofrecen otros servicios.	60
Cuadro 26. Presupuesto publicidad de lanzamiento	66
Cuadro 27. Publicidad permanente anual	67

Cuadro 28. Descripción del tamaño	69
Cuadro 29. Capacidad del proyecto	71
Cuadro 30. Capacidad total diseñada	71
Cuadro 31. Capacidad utilizada	72
Cuadro 32. Análisis de factores para la ubicación de la empresa	73
Cuadro 33. Ponderación de factores	74
Cuadro 34. Mantenimiento General	75
Cuadro 35. Mantenimiento de Prevención	75
Cuadro 36. Mantenimiento Revisión	76
Cuadro 37. Asistencia Técnico Mecánica	76
Cuadro 38. Diagrama de operaciones	77
Cuadro 39. Personal administrativo y ventas	80
Cuadro 40. Equipo de oficina y herramientas	80
Cuadro 41. De insumos	81
Cuadro 42. Información proveedores	81
Cuadro 43. Distribución de planta	82
Cuadro 44. Costos de constitución de la empresa	87
Cuadro 45. Descripción de cargos - Gerente	91
Cuadro 46. Descripción de cargos – Secretaria Auxiliar Contable	93
Cuadro 47. Descripción de cargos - Técnico Mecánico	95
Cuadro 48. Descripción de cargos Vendedor.	97
Cuadro 49. Base de liquidación de salarios	99
Cuadro 50. Estructura salarial	99
Cuadro 51 Construcciones - Adecuaciones	101
Cuadro 52 Maquinaria y Equipo (implementos Cafetería)	102
Cuadro 53 Muebles y enseres	102
Cuadro 54 Equipos de oficina	102
Cuadro 55 Herramientas	103
Cuadro 56 Inversión Fija	103
Cuadro 57 Inversión Diferida	104

Cuadro 58 Total costos de Servucción	104
Cuadro 59 Costos Indirectos de prestación servicio	104
Cuadro 60 Mano de Obra Directa	105
Cuadro 61 Factor prestacional	105
Cuadro 62 Depreciaciones	105
Cuadro 63 Costos Indirectos de prestación servicio	106
Cuadro 64 Total costos de Servucción	106
Cuadro 65 Gasto de Personal Administrativo	107
Cuadro 66 Gastos de Administración	107
Cuadro 67 Gasto de Personal Ventas	108
Cuadro 68 Gasto de Administración y Ventas	108
Cuadro 69 Gastos Financieros	108
Cuadro 70 Capital de Trabajo	108
Cuadro 71 Inversión Total	109
Cuadro 72 Resumen del Crédito	109
Cuadro 73 Costos Fijos	111
Cuadro 74 Costos Variables	112
Cuadro 75 Costos Totales Unitarios	112
Cuadro 76 Proyección de Unidades a Vender	113
Cuadro 77 Cálculo del Precio de Venta Mtto General	113
Cuadro 78 Cálculo del Precio de Venta Mtto Preventivo	113
Cuadro 79 Cálculo del Precio de Venta Revisión	113
Cuadro 80 Cálculo del Precio de Venta Asistencia TécnicoMecánica	114
Cuadro 81 Estado de resultado proyectado a 5 años.	114
Cuadro 82 Flujo de Caja Proyectado	115
Cuadro 83 Balance General Proyectado	116
Cuadro 84 Punto de Equilibrio	119
Cuadro 85 Valor presente neto.	122
Cuadro 86 Cálculo de la Tasa Interna de Retorno TIR	123
Cuadro 87 Cálculo del Período de Recuperación	123

Cuadro 88. Razón corriente	124
Cuadro 89. Capital de trabajo	124
Cuadro 90. Nivel de endeudamiento	125
Cuadro 91. Rotación de activos.	126
Cuadro 92. Margen bruto de ganancia.	126
Cuadro 93. Margen de Utilidad Neta.	127

## LISTA DE GRAFICAS

	<b>Pág.</b>
Gráfica 1. Logotipo de Barrancabermeja	24
Gráfica 2. Propiedad de motocicleta.	41
Gráfica 3. Edad de motociclistas.	42
Gráfica 4. Importancia del mantenimiento.	43
Gráfica 5. Revisión técnica.	44
Gráfica 6. Elección de taller.	45
Gráfica 7. Asistencia al hogar.	46
Gráfica 8. Tipo de mantenimiento.	47
Gráfica 9. Precio de mantenimiento.	48
Gráfica 10. Marcas.	49
Gráfica 11. Servicio móvil.	50
Gráfica 12. Cambio de aceite.	51
Gráfica 13. Lavado.	52
Gráfica 14. Atención prestada.	53
Gráfica 15. Mantenimiento defectuoso.	54
Gráfica 16. Taller especializado.	55
Gráfica 17. Servicio adicional.	56
Gráfica 18. Uso del servicio.	57
Gráfica. 19. Canales de Comercialización actuales	61
Gráfica 20. Localización de Barrancabermeja, Santander	73
Gráfica 21. Distribución de planta	82
Gráfica 22. Estructura Organizacional.	91
Gráfica 23 Punto de equilibrio	120

## RESUMEN

**TÍTULO: FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE ASISTENCIA Y MANTENIMIENTO PARA MOTOCICLETAS EN LA CIUDAD DE BARRANCABERMEJA\***

**AUTOR**DIEGO ARMANDO RAMÍREZ CASTELLANOS\*\*

**PALABRAS CLAVES**Asistencia, mantenimiento, motos, accesorios, lujos

### DESCRIPCIÓN

El proyecto tiene como objetivo determinar la factibilidad para la creación de una empresa prestadora de servicio de mantenimiento y asistencia, además de accesorios y lujos para motocicletas en el municipio de Barrancabermeja Santander. Con el fin de implementar una empresa que busque cubrir el mercado de accesorios y lujos para motocicleta en el municipio, teniendo en cuenta que en este lugar no existe un ente dedicado a esta actividad específica y los motociclistas deben desplazarse hacia otras ciudades para poder adquirir estos servicios y elementos generándoles el gasto adicional de desplazamiento a municipios vecinos.

Inicialmente el trabajo trata de algunas generalidades del sector seguidamente de un estudio de mercados arrojando una existencia de demanda del 100% constituida por los dueños de las motocicletas de este municipio.

Para el estudio técnico trata de la ubicación de la comercializadora en el municipio como punto estratégico, la infraestructura necesaria para el desarrollo de los servicios a comercializar. La fracción de capacidad Utilizada que se está empleando; en el primer año se participará del 70% de la capacidad instalada, correspondiente a 11.200 servicios para el primer año y aumentando al 5 % para el 5 año.

El estudio organizacional de la empresa se constituye como una S.A.S la cual está conformada por dos socios. Con los diferentes puestos de trabajo según el organigrama con su respectivo manual de funciones.

---

\* Trabajo de Grado

\*\* Instituto de Proyección Regional y Educación a Distancia. Programa de Gestión Empresarial.

\*\* Instituto de Proyección Regional y Educación a Distancia. Programa de Gestión Empresarial.  
Director: M.A. Luis Francisco Hernández.

## SUMMARY

**TITLE: FEASIBILITY STUDY FOR CREATING A BUSINESS SUPPORT SERVICES PROVIDER AND MAINTENANCE FOR MOTORCYCLES IN THE CITY OF BARRANCABERMEJA\***

**AUTHOR: DIEGO ARMANDO RAMÍREZ CASTELLANOS\*\***

**KEYWORDS** Support, maintenance, motorcycle, accessories, luxury

### DESCRIPTION

The project aims to determine the feasibility of creating a company that provides maintenance and support services, as well as accessories and luxuries for motorcycles in the city of Barrancabermeja, Santander. With feasibility of in order to implement a company seeking cover and luxuries aftermarket motorcycle in the city, considering that in this place there is an entity dedicated to this specific activity and motorcyclists should move to other cities in order to purchase these services generating elements and the additional expense of travel to neighboring municipalities.

Initially, the work is then sector some generalities of a market research there throwing a 100% demand made by the owners of motorcycles of this county.

For technical study is the location of the trading in the town as a strategic point, the necessary infrastructure for the development of services to market. Used capacity fraction that is being used, in the first year is part of the 70% of the installed capacity, corresponding to 11.200 services for the first year and increasing to 5% for the five years.

The company's organizational study was established as a limited company which is formed by two partners. With the different jobs according to the organization with its manual of functions.

---

\* degree work

\*\* Institute for Regional Projection and Distance Education. Business Management Program. Directed by M. A. Luis Francisco Hernandez.

## GLOSARIO

**ACCESORIOS:** Son los elementos o componentes que forman parte de equipamiento complementario de una máquina y que no se usa de manera continuada sino cuando es requerido su servicio.

**AUTOPARTES:** Llámese a los accesorios o elementos que hacen parte de equipamiento de los autos, para ser utilizado en requerimiento.

**ASISTENCIA TÉCNICA:** se trata de un término utilizado, al menos, en empresas de informática y consultoría. Se dice que una persona está realizando una asistencia técnica cuando está cedida a un cliente y hace labores que en principio no tienen fin (a diferencia de un proyecto de precio cerrado). Desde el punto de vista financiero, las asistencias técnicas son tremendamente lucrativas y de poco riesgo, dado que la persona en este régimen cobra para su empresa cada mes y de forma indefinida.

Éstas son algunas de las labores susceptibles de ser realizadas como asistencia técnica:

- Soporte a sistemas y plataformas.
- Soporte a arquitecturas de software.
- Mantenimiento (instalación, migraciones, etc.) de bases de datos.
- Soporte al desarrollo de aplicaciones.

**COSTO:** Es el gasto económico que representa la fabricación de un producto o la prestación de un servicio.

**DEMANDA:** Representa la cantidad de productos o servicios que le público objetivo quiere y puede adquirir para satisfacer sus necesidades o deseos.

**EMPRESA:** Es la unidad económico-social, con fines de lucro, en la que el capital, el trabajo y la dirección se coordinan para realizar una producción socialmente útil, de acuerdo con las exigencias del bien común. Los elementos necesarios para formar una empresa son: capital, trabajo y recursos materiales.

**FACTIBILIDAD:** Se refiere a la disponibilidad de los recursos necesarios para

llevar a cabo los objetivos o metas señalados. Generalmente la factibilidad se determina sobre un proyecto.

**FLUJO DE CAJA:** Cifra que refleja los recursos (beneficios, amortizaciones y provisiones) generados por una empresa en un determinado periodo.

**GASTOS:** Acción de emplear dinero en un bien o servicio.

**INVERSIÓN:** Es el acto mediante el cual se adquiere ciertos bienes con el ánimo de obtener unos ingresos o rentas a lo largo del tiempo.

**LUJOS:** Es todo arreglo, fabricación o compostura que excede lo necesario, enfocado hacia la vanidad.

**MANTENIMIENTO:** La *European Federation of National Maintenance Societies* define mantenimiento como: todas las acciones que tienen como objetivo mantener un artículo o restaurarlo a un estado en el cual pueda llevar a cabo alguna función requerida. Estas acciones incluyen la combinación de las acciones técnicas y administrativas correspondientes.

**MERCADO:** Es el área dentro de la cual los vendedores y los compradores de una mercancía mantienen estrechas relaciones comerciales, y llevan a cabo abundantes transacciones de tal manera que los distintos precios a que éstas se realizan tienden a unificarse.

**MERCANCÍAS:** es todo "aquello que se puede vender o comprar", usualmente el término se aplica a bienes económicos.

**MOTOCICLETAS:** es un vehículo automóvil de dos ruedas impulsado por un motor que acciona la rueda trasera. El cuadro y las ruedas constituyen la estructura fundamental del vehículo. La rueda directriz es la delantera.

**PUNTO DE EQUILIBRIO:** Es el punto en donde los ingresos totales recibidos se igualan a los costos asociados con la venta de un producto ( $IT = CT$ ). Un punto de equilibrio es usado comúnmente en las empresas u organizaciones para determinar la posible rentabilidad de vender un determinado producto. Para

calcular el punto de equilibrio es necesario tener bien identificado el comportamiento de los costos; de otra manera es sumamente difícil determinar la ubicación de este punto.

**REPUESTOS:** Son pieza de recambio con una serie de descripción y características que poseen los equipos y maquinarias

**VALOR AGREGADO:** Valor agregado o valor añadido es una característica o servicio extra que se le da a un producto o servicio, con el fin de darle un mayor valor comercial, generalmente se trata de una característica o servicio poco común, o poco usado por los competidores, y que le da al negocio o empresa, cierta diferenciación.

**T.I.R.:** La TIR puede utilizarse como indicador de la rentabilidad de un proyecto: a mayor TIR, mayor rentabilidad, así, se utiliza como uno de los criterios para decidir sobre la aceptación o rechazo de un proyecto de inversión. Para ello, la TIR se compara con una tasa mínima o tasa de corte, el coste de oportunidad de la inversión (si la inversión no tiene riesgo, el coste de oportunidad utilizado para comparar la TIR será la tasa de rentabilidad libre de riesgo). Si la tasa de rendimiento del proyecto - expresada por la TIR- supera la tasa de corte, se acepta la inversión; en caso contrario, se rechaza.

## INTRODUCCIÓN

Desde tiempos remotos el hombre ha buscado la forma de trasladarse de un lugar a otro utilizando medios que le permitan ser más rápido; en la antigüedad se construyeron diferentes máquinas basadas en la creación de la rueda y sus beneficios; tales como los trenes, motocicletas, coches de tracción animal, automóviles, bicicletas de diferentes estilos, capacidades y cada vez con mayor tecnología se han ido perfeccionando y en la actualidad en el mercado se encuentra gran variedad de medios de transporte que le permiten al hombre no solo desplazarse si no sentirse cómodo y transportarse cada vez con mayor velocidad y seguridad.

Dentro de los diversos medios de transporte, actualmente, uno de los más utilizados es la motocicleta por ser un medio de transporte rápido, práctico y de menor consumo en combustible, repuesto, e impuesto.

En el municipio de Barrancabermeja Santander el medio de transporte de mayor utilización es la motocicleta, debido a que las personas necesitan trasladarse de manera rápida en distancias pequeñas o con otros municipios; aunque existen diferentes rutas de buses intermunicipales la mayoría de personas prefieren desplazarse en moto por razones de comodidad, agilidad y economía que benefician sus bolsillos.

Con el desarrollo de este proyecto se quiere ampliar la visión que se tiene acerca de lo que puede llegar a ser esta empresa de asistencia, razón por la cual se tendrán en cuenta los diferentes estudios que ayudarán a discernir la viabilidad de este proyecto.

El documento presenta una investigación a través del estudio de mercados en el cual se buscó como principales objetivos determinar la demanda, oferta, precios, canales de comercialización, participación en el mercado y la publicidad para poner en marcha este proyecto.

A través del estudio técnico se determinó el tamaño del proyecto, la localización óptima y la forma en que se prestará el servicio.

Por otra parte se dimensiona la importancia del estudio administrativo y legal

paragenerar la puesta en marcha de la empresa, constituyéndose en Cámara de Comercio, de acuerdo, al monto de capital, socios, actividad comercial y tipo de sociedad, así como también, la constitución del recurso humano, en cuanto al perfil de los funcionarios a desempeñarse en la empresa.

Así mismo se realizó el estudio financiero y evaluación financiera, que conllevan a mostrar las inversiones, los egresos, ingresos y gastos que se proyectarán en un periodo dado, donde se presentara el estado financiero y se realizara el análisis de los indicadores financieros que servirán como base para la parte final y definitiva de la evaluación económica y demostrar la viabilidad financiera del proyecto.

Por otra parte, se tendrá en cuenta el impacto ambiental que pueda generar el proyecto en los aspectos ecológicos y las consideraciones a tener en cuenta para no violar ninguna normativa ambiental que perjudique la conservación del medioambiente.

Como resultado se tendrá una empresa estable, visionaria e innovadora en la prestación de servicios y asistencia para la comunidad del municipio de Barrancabermeja y sus sectores aledaños.

## 1. GENERALIDADES

### 1.1 MUNICIPIO DE BARRANCABERMEJA-SANTANDER

**Gráfica 1. Logotipo de Barrancabermeja**



Fuente: Barrancabermeja.gov.co<sup>1</sup>

Fecha de fundación: 26 de abril de 1922

Nombre de los fundadores: Gonzalo Jiménez de Quezada

Reseña histórica:

La historia del valle medio del Río Magdalena se remonta a la época Precolombina, allí el puerto de la Tora o Toca, hoy Barrancabermeja, era uno de los más importantes lugares de intercambio de productos y sitio de llegada del camino que comunicaba el río con el altiplano a través de los cerros del Opón. La memoria histórica del Puerto Petrolero registra a una generación de hombres valientes que tienen sus antepasados en Los Yariguies, el grupo étnico que poblaba la zona comprendida entre la desembocadura del Río Lebrija hasta la desembocadura del Río Carare en el Río Magdalena.

---

<sup>1</sup> Nuestra ciudad /Barrancabermeja consultado: 30/05/2013  
[http://www.barrancabermeja.gov.co/alcaldia/index.php?option=com\\_content&view=article&id=448&Itemid=688](http://www.barrancabermeja.gov.co/alcaldia/index.php?option=com_content&view=article&id=448&Itemid=688)

Los Yarigües se dedicaban a la cacería, la recolección de frutos, la pesca, el cultivo de maíz, entre otros, eran además buenos nadadores y navegantes. Su eficaz adaptación al medio selvático les permitió mantenerse independientes y bélicos bajo el mando de un solo jefe, el cacique Pipatón, en su lucha de resistencia contra la invasión española.

En 1536 llega la expedición española al mando de Gonzalo Jiménez de Quezada descubriendo un caserío que llamó “Barrancas Bermejas” por el color rojizo de sus tierras.

En 1601 se realizó la fundación de Barrancabermeja y se construye la primera iglesia pajiza con el nombre de San Luis Beltrán.

En 1884 Geo Von Lenguerque toma muestra del producto de la quina y la lleva a los laboratorios en Alemania, y en 1902, llega a Barrancabermeja el señor José Joaquín Bohórquez Domínguez, quien recoge muestras del petróleo con el fin de interesar a los capitalistas colombianos y formar una sociedad.

En 1922, el día 26 de abril, Barrancabermeja es erigida Municipio por medio de la Ordenanza No. 25 del mismo año.

La historia registra que la industria petrolera abrió el pequeño poblado de Barrancabermeja a una nueva avalancha de influencias foráneas y externas y la vinculación con la economía nacional con el capital internacional. Barrancabermeja ha sido desde su creación como Municipio el motor petroquímico de Colombia y el centro económico y político alrededor del cual ha girado las actividades de las regiones vecinas.<sup>2</sup>

## 1.2 ANÁLISIS DEL SECTOR

**1.2.1. Sector Local.** Favoreciendo la cercanía con Venezuela, socio principal de Colombia en los negocios del sector automotriz y de auto partes, El sector automotriz en el departamento de Santander se ha venido desarrollando en la misma forma que a nivel país, debido a los problemas políticos con el vecino país,

---

<sup>2</sup> Nuestra ciudad /Barrancabermeja consultado: 30/05/2013  
[http://www.barrancabermeja.gov.co/alcaldia/index.php?option=com\\_content&view=article&id=448&Itemid=688](http://www.barrancabermeja.gov.co/alcaldia/index.php?option=com_content&view=article&id=448&Itemid=688)

en los últimos años se ha disminuido el mercado en un alto porcentaje; aunque existen grandes expectativas de recuperar el mercado con los cambios políticos en las dos naciones.

En la ciudad de Barrancabermeja no se cuenta aún con distribuidoras pero se encuentra a un par de horas la ciudad de Bucaramanga donde existen empresas distribuidoras y ensambladores de reconocido nombre como son: Neo Cross, Ubicada en el centro de la ciudad, concesionarios de Suzuki, Honda, Yamaha, como Motoriente, La Máquina, Auteco, entre muchas otras que hacen la diversidad de la oferta en la región santandereana.

La venta de 324.570 vehículos en Colombia el año pasado significó un aumento del 27.4%. La bonanza económica jalonó en todos los sectores y la fortaleza de la moneda permitió precios razonables.<sup>3</sup>

La sorprendente cantidad de vehículos que compraron los colombianos va en clara contravía con los desarrollos viales y de infraestructura que se requieren, y la visión de congestión y atoro de la movilidad se convierte cada vez más en un problema de estado, más allá de los alcaldes y autoridades locales.

Esta fantástica dinámica del sector no es atajable pues es el vehículo por el cual se mueven las locomotoras de progreso que impulsa el gobierno, y a ello hay que agregarle el no menos importante movimiento de autos usados y de más de 300 mil motocicletas que, afortunadamente, generan movilidad y servicios sin tanta ocupación de las vías.

**1.2.2 Sector Nacional.** La industria automotriz colombiana está conformada por la actividad de ensamble de vehículos, de producción de autopartes y de ensamble de motocicletas.

Según últimas cifras del DANE (Encuesta Anual Manufacturera) esta industria contribuyó con el 4% del total de la producción industrial del país, del cual el 1.1% corresponde a la actividad de ensamble de motocicletas.<sup>4</sup>

---

<sup>3</sup>REVISTA MOTOR. Record de ventas de autos [http://www.motor.com.co/revista-motor/venta-record-de-carros-en-el-pais\\_10987662-4](http://www.motor.com.co/revista-motor/venta-record-de-carros-en-el-pais_10987662-4). Consultado febrero 7 2013.

<sup>4</sup><http://www.andi.com.co/pages/comun/infogeneral.aspx?Id=76&Tipo=2>

La industria automotriz y de autopartes en Colombia está conformada por dos Actividades:

- Elaboración y distribución de autopartes.
- Ensamble de vehículos.

Teniendo en cuenta la industria automotriz colombiana comienza su implementación en la década de los años 50, cuando el gobierno implementa la primera propuesta para el establecimiento de una planta de ensamble pero solo hasta el año de 1956 se acepta la solicitud estableciéndose la planta de Colmotores. A raíz del inicio de la industria ensambladora en Colombia, se fue desarrollando la fabricación de autopartes y piezas para estos vehículos y posteriormente para motos, en la década de los 60 se inicia la producción de los componentes con un uso mayor de tecnología, y la asistencia técnica de empresas americanas que hicieron acuerdos de joint venture con socios Colombianos. En esta etapa se iniciaron empresas como la planta de mecanizado de motores SOFASA y las industrias de ejes transejes en Bucaramanga.

Es así que actualmente en Colombia la fabricación de autopartes se estima en aproximadamente 177 empresas, que fabrican alrededor de 200 productos, dentro de los que se encuentran: llantas, neumáticos, baterías, líquidos de frenos, motores de arranque, empaques, retenedores, filtros, tapicerías, limpia brisas, cinturones de seguridad, guardafangos, amortiguadores, radiadores, accesorios y juegos entre otros. Gran parte de estos productos son los que componen la cadena de ensamble que reúne productos relativamente homogéneos en cuanto a sus características técnicas de producción: como son materias primas comunes, usos finales o intermedios comunes y tecnologías productivas similares, la cadena no responde a una línea de transformación de materias primas, sino a una actividad de ensamble de vehículos (armada, montaje y pintura).<sup>5</sup>

Por otra parte, el DANE calcula el valor total de la producción de cada establecimiento con base en el precio promedio de venta en fábrica. Estos valores se agregan para obtener la producción nominal del sector correspondiente. A partir de allí, la producción real se obtiene deflactando la producción nominal del sector con el Índice de Precios del Productor de los bienes producidos y consumidos internamente (IPP-PyC) del respectivo grupo CIIU que calcula el Banco de la República.

---

<sup>5</sup>DANA nuestras plantas. <http://rei.gov.co/index2>. <http://www.transejes.com/plantas/bucaramanga/>

Además el Gobierno Nacional para la importación de motocicletas, determinó diferir el arancel nacional con aumentos de 15 puntos porcentuales, es decir, del 20% al 35% para las subpartidas que presentan registro de producción nacional correspondientes a motocicletas clasificadas por las subpartidas arancelarias 8711.20.00.00 (cilindraje superior a 50 cm<sup>3</sup>, inferior o igual a 250 cm<sup>3</sup>); la 8711.30.00.00 (cilindraje superior a 250 cm<sup>3</sup>, inferior o igual a 500 cm<sup>3</sup>); y la subpartida 8711.40.00.00 (cilindraje superior a 500 cm<sup>3</sup>, inferior o igual a 800 cm<sup>3</sup>), por el término dos años.<sup>6</sup>

Según el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, la medida busca preservar las condiciones de competitividad del sector productivo de motos. Este sector está constituido por ocho empresas: Suzuki Motor de Colombia, Fanalca, Auteco, Corbeta, Incolmotos, Yamaha, Jialing, Jincheng y Distécnica. De estas las cuatro primeras concentran más del 95%.<sup>7</sup>

En este cuadro se observa las importaciones realizadas por Colombia a 2.009, según su capacidad.

**Cuadro 1. Importaciones de autopartes**

SUBPARTIDA	CANTIDAD
Inferior o igual a 50cc	284
50cc a 249cc	7.750
250cc a 499cc	61
500cc a 799cc	436
Superior a 800cc	134
Otras	97
Total	8772 mensual
Fuente: Publimotos <sup>8</sup>	

**1.2.3 Contexto Internacional.** La industria automotriz es una de las más importantes a nivel mundial. Su producto, los vehículos, son esenciales para el funcionamiento de la economía global.

Además, es una gran generadora de empleo directo e indirecto, y es también, una de las mayores contribuyentes a los ingresos gubernamentales alrededor

<sup>6</sup>Dirección General de impuestos internos [www.dgii.gov.do/estudios/GastoTributario2012](http://www.dgii.gov.do/estudios/GastoTributario2012) consulta:30/5/2013

<sup>7</sup> Dinero.com. <http://www.dinero.com/Imprimir.aspx?idItem=43596> consulta:30/5/2013

<sup>8</sup>Publimotos: <http://www.publimotos.com/website/index.php/internacionales> consulta:30/5/2013

del mundo.

Es así que, al sector automotor pertenecen algunas de las más grandes empresas a nivel mundial, como lo son: General Motors (GM), Toyota y Ford, entre otras. Sin embargo, estas empresas han cedido participación de mercado a favor de otras bastante más pequeñas, procedentes principalmente del continente asiático (China, especialmente).

En el caso de China, gracias al número de sus habitantes y a sus ventajas competitivas (mano de obra barata, entre otras), ha duplicado su producción en el sector tanto en automóviles como en motocicletas. En tan solo tres años China ha invertido USD 3,600 millones para construir un gigantesco parque industrial en el que se instalarán fábricas de motos y vehículos. Se estima que su demanda interna crece al 60% anual.<sup>9</sup>

En latino América, el mercado de motocicletas creció un 300% en los últimos 3 años, según indicadores (revistas Motor, Semana y Publimoto). Esto no es más que una gran muestra de las posibilidades que presenta este mercado en donde gracias a esta bonanza, están entrando al país, muchas empresas que comercializan marcas de motocicletas, que en su mayoría son asiáticas, con precios muy bajos y cuyo respaldo y calidad son dudosos.<sup>10</sup>

### **1.3 TENDENCIAS**

El sector automotriz sigue con un buen ritmo a pesar de los problemas en el intercambio con nuestro principal socio comercial, Venezuela, la apreciación del peso, las altas tasas de interés, el incremento en los precios del petróleo. En el año 2007, se vendieron cerca de 258 mil unidades y se espera que en el 2008 superen los 240 mil vehículos. La revaluación ha tenido una influencia positiva en el hecho de que los precios de venta al público han disminuido en forma considerable lo mismo que la reforma del IVA que hizo el Gobierno.

Las Autopartes también reflejan el desarrollo económico de una región, este sector a diferencia del automotriz puede verse afectado positiva o negativamente dependiendo de si son importados o fabricados localmente, con la revaluación las importaciones se abaratan pero los fabricantes locales difícilmente pueden disminuir sus precios y si a esto le agregamos el costo del dinero en el sistema bancario, se está desincentivando al empresario con el riesgo de aumentar

---

<sup>9</sup>Picaval: <http://www.picaval.com>. Consulta: 30/05/2013

<sup>10</sup><http://historico.elpais.com.co/paisonline/notas/Agosto202006/eco2.html>

el nivel de desempleo en el país.<sup>11</sup>

El promedio de la participación de la actividad ensamble en el mercado colombiano, durante los últimos 10 años ha sido de 51%. A partir de 2004, la industria automotriz disfruta de menos de la mitad del mercado, con una tendencia decreciente (en 2010 la participación del ensamble alcanza el 44%)<sup>12</sup>

## 1.4 ASPECTOS LEGALES

Es así que se determinan los instrumentos legales que regulan este sector.

Constitución Política de Colombia de 1991. En la constitución política de Colombia se derivan las libertades, derechos y garantías en materia trabajo, economía y desarrollo empresarial, pertinentes a este proyecto, las cuales se definen en los siguientes artículos.

Artículo 1. Colombia es un Estado Social de Derecho, organizado en forma de República unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general.

Artículo 2. Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación.

Artículo 25. El trabajo es un derecho y una obligación social y goza, en todas sus modalidades, de la especial protección del Estado. Toda persona tiene derecho a un trabajo en condiciones dignas y justas.

Artículo 26. Toda persona es libre de escoger profesión u oficio.

---

<sup>11</sup> Revaluación del peso: <http://www.buenastareas.com/ensayos/Revaluacion-Del-Peso/2208966.html> Editorial Aso notas, Bucaramanga. Consulta: 30/05/2013

<sup>12</sup> ANDI. [www.andi.com.co/downloadfile.aspx?id=d0a5227f-9b21-4e08-9f87](http://www.andi.com.co/downloadfile.aspx?id=d0a5227f-9b21-4e08-9f87)

Artículo 38. Se garantiza el derecho de libre asociación para el desarrollo de las distintas actividades que las personas realizan en sociedad.

Artículo 58. Se garantizan la propiedad privada y los demás derechos adquiridos con arreglo a las leyes civiles, los cuales no pueden ser desconocidos ni vulnerados por leyes posteriores.

Las disposiciones legales que reglamentan el tráfico terrestre, los requisitos que deben cumplir los conductores de motocicletas y las condiciones de comercio mercantiles en el país son:

Ley 769 de 2002. "Por la cual se expide el Código Nacional de Tránsito Terrestre y se dictan otras disposiciones"

Esta ley establece los requisitos que deben cumplir los conductores al transitar por las carreteras del país.

Por su parte, en relación con los accesorios para motocicletas, la misma norma señala, en su Artículo 94:

Artículo 94. Normas generales para bicicletas, triciclos, motocicletas, motociclos y mototriciclos. Los conductores de los anteriores estarán sujetos a las siguientes normas:

Los conductores y los acompañantes cuando hubiese, deberán utilizar casco de seguridad, de acuerdo como fije el Ministerio de Transporte. La no utilización del casco de seguridad cuando corresponda dará lugar a la inmovilización del vehículo.

Igualmente el artículo 96 manifiesta:

Podrán llevar un acompañante en su vehículo, el cual también deberá utilizar casco y elementos de seguridad.

Deberán usar de acuerdo con lo estipulado para vehículos automotores, las luces

direccionales.

Cuando transiten por las vías de uso público deberán hacerlo con las luces delanteras y traseras encendidas.

El conductor deberá portar siempre chaleco reflectivo identificado con el número de la placa del vehículo en que se transite.

El Decreto 950 de 1999: Al chaleco reflectivo

Artículo 1º. El color del fondo del chaleco será amarillo puro, amarillo arena o amarillo naranja y tendrá por lo menos dos bandas blancas reflectivas horizontales en la parte superior anterior y posterior de cinco (5) cm. de ancho y con una separación entre ellas de 14 cm. En medio de las bandas reflectivas llevará impreso en letras y números blancos reflectivos, el número de la placa de la motocicleta. La dimensión mínima de cada letra y número de placa será de diez (10) cm. de alto, seis (6) cm. de ancho y el ancho interno de cada letra de 1.5 cm. El chaleco debe tener como mínimo un largo de 65 cm y un ancho de 40 cm.

La banda reflectiva debe tener una retroreflectividad de mínimo 400 candelas Lux por metro cuadrado.

Artículo 2º. La banda reflectiva tendrá los siguientes requerimientos: La tela reflectiva debe ser una tela de lentes expuestas, compuesta de microesfera de vidrio aseguradas a la superficie, de un respaldo de tela durable. Durante el día debe ser color gris plata y debe permanecer con alto nivel de reflectividad cuando es visto desde diferentes ángulos. Los chalecos deben tener el 60% de reflectividad en seco cuando son expuestos a un nivel de lluvia de ½ pulgada por hora. En medio de las bandas reflectivas llevará impreso en letras y números reflectivos y con el mismo material de las bandas, el número de las placas de la motocicleta. La dimensión mínima de cada letra y número de placa será de diez (10) cm de alto, seis (6) cm de ancho y un ancho interno de cada letra de 1.5 cm.

Artículo 3º. Además de la inclusión del número de la placa en el chaleco reflectivo, este deberá ser colocado en material reflectivo, en el casco. Los números deberán tener un tamaño de 3.5 cm. de alto por 3.5 cm. de ancho, con un ancho interno de cada letra de un (1) cm.

Decreto 410 de 1971. "Por el cual se expide el Código de Comercio y se dictan otras disposiciones"

Entre otros aspectos, este Código reglamenta el comercio y los asuntos mercantiles que se desarrollan en la Nación por parte de los particulares.

El Gobierno, mediante el decreto 525 de 2009 ha decidido aliviar la carga parafiscal de las medianas y pequeñas empresas.

Este decreto, reglamenta el artículo 43 de la ley\_590 del 200.

El alivio en los aportes al SENA, ICBF y Cajas de compensación familiar será de la siguiente forma:

1. Setenta y cinco por ciento (75%) para el primer año de operación.
2. Cincuenta por ciento (50%) para el segundo año de operación; y
3. Veinticinco por ciento (25%) para el tercer año de operación.

## 2. ESTUDIO DE MERCADOS

### 2.1 OBJETIVOS

**2.1.1 General.** Realizar un estudio de mercados que permita conocer la demanda, oferta, estrategias del producto, canales de distribución y comercialización y la proyección de la demanda de asistencia y mantenimiento de motos en el Municipio de Barrancabermeja Santander a través de un análisis de fuentes primarias y secundarias.

### 2.1.2 Específicos

- Realizar la definición del servicio que se va a comercializar, así como también sus servicios o productos complementarios y sustitutos mediante la consecución y análisis de información para conocer la tendencia del mercado, mediante trabajo de campo.
- Determinar el mercado potencial y objetivo mediante la aplicación de instrumentos que permitan conocer cuál es la población a la cual se dirige el producto, para conocer las necesidades a cubrir.
- Establecer la demanda recopilando información por medio de las fuentes primarias y secundarias, realizando un proceso de muestreo, aplicado en una encuesta para tabular, presentar gráficos con su respectivo análisis y realizar el análisis y proyección de la demanda proyectada a 5 años.
- Establecer la oferta mediante la aplicación de instrumentos que permitan conocer los competidores existentes en el mercado e identificarlos, así mismo, realizar una proyección de la oferta.
- Precisar y establecer si existe demanda insatisfecha para entrar al mercado a competir por medio de un análisis de la competencia, mediante la investigación.
- Analizar los precios que se van a lanzar al mercado, empleando estrategias para determinar la fijación de precios de venta, para determinar un precio óptimo que nos haga competitivos en el mercado.
- Determinar los canales de comercialización del producto que se

estoy ofreciendo, sus ventajas y desventajas y la selección de los mismos, analizando cual canal de distribución es el más efectivo.

- Desarrollar un presupuesto de publicidad y promoción para informar, recordary persuadir al público para que adquieran los artículos deportivos del ciclismo, a través del diseño de estrategias de mercadeo.
- Realizar las conclusiones según los datos arrojados en el estudio de mercados para determinar la viabilidad del mercado del proyecto.

## **2.2 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO**

**2.2.1 Definición, Usos y especificaciones del servicio.** El índice de las motocicletas va creciendo por las ventajas que ofrece este medio de transporte en las ciudades y municipios y algunas veces no se tienen accesorios para la protección del mismo o para el desplazamiento en caso de lluvias que protejan este activo productivo para las personas poder trabajar o movilizarse por las diferentes avenidas.

Para tal efecto, se estudia la factibilidad de crear en Barrancabermeja un almacén especializado en la asistencia y mantenimiento para motos, la diversidad en accesorios y marcas que están abarcando los gustos y preferencias de los clientes que cada vez están utilizando este medio de transporte por su economía, y practicidad en su movilidad en los escenarios urbanos y rurales que en la actualidad existen en el Municipio de Barrancabermeja.

La finalidad de la empresa es llevar a los motociclistas de Barrancabermeja Santander Asistencia y mantenimiento con miras a evitarles los costos de desplazamiento a otra ciudad para poder adquirir los servicios; estos productos y servicios cuentan con alta calidad en cuanto a materiales y obra de mano que garantizan resistencia y a su vez son innovadores en cuanto a diseño para colmar las expectativas de los compradores.

## SERVICIOS Y PRODUCTOS A COMERCIALIZAR

### Cuadro 2. Servicios y productos a comercializar

	<p>Se prevé que el mantenimiento de la moto se realizará en un local instalado como centro de acopio, donde se desarrollará eficientemente el servicio, en caso contrario el servicio será directamente en el predio del cliente. Entonces se procederá a desarrollar dicha labor solicitada en dicho lugar.</p>
	<p>La asistencia es un servicio donde se interactúa directamente con el cliente, es decir en la mayoría de ocasiones se acude a la residencia del cliente o usuario para posteriormente brindarle un diagnóstico de los problemas que presenta su velocípedo.</p>
	<p>Los accesorios y lujos son productos complementarios que se manejan a petición del cliente y gusto del mismo, por lo general en esta área se tiene un concepto más estético e innovador para lo cual es necesario contar con el personal apto para desempeñar y desarrollar de manera exitosa la transformación y puesta a punto de las motocicletas.</p>

Fuente: Autor del proyecto

**2.2.2 Servicios Sustitutos.** Dentro de los servicios sustitutos se pueden encontrar los almacenes y talleres que pueden ofrecer un servicio de mantenimiento y/o asistencia técnica garantizada etc.

**2.2.3 Servicios Complementarios.** Para complementar la prestación de servicio para motocicletas se encuentran: la venta de motocicletas, la venta de repuestos

para motocicletas, venta de aceites y venta de combustible, venta de accesorios, entre otros.

**2.2.4 Atributos diferenciadores del servicio.** Lo que llama la atención del público, es la capacidad de llevar el taller de mantenimiento a cualquier lugar, incluso mientras el cliente realiza sus labores cotidianas o sus compras, su vehículo puede estar siendo inspeccionado e intervenido, de tal forma que genera ganancias integrales para todos los usuarios que soliciten este servicio, ellos gozaran de mucho tiempo libre y además disminuirán costos de desplazamiento.

## 2.3 MERCADO POTENCIAL Y OBJETIVO

**2.3.1 Mercado Potencial.** El mercado potencial de la empresa de servicios y comercialización se establece en Barrancabermeja y el Magdalena Medio, comprendiendo las ciudades de Puerto Wilches, Yondó, Canta Gallo, San Pablo, Cimitarra, el Centro de Ecopetrol.

**2.3.2 Mercado objetivo.** El servicio y asistencia para motocicletas será enfocado principalmente en el municipio de Barrancabermeja Santander, a motociclistas que deseen economizar y mantener sus motocicletas en un buen estado. Según la plataforma del RUNT, la cantidad de motos registradas en su sistema, a Agosto 30 de 2010, asciende a 3'030.317, de las cuales Barrancabermeja tiene 38.218<sup>13</sup>

## 2.4 DEMANDA

### 2.4.1 Investigación de mercados

**2.4.1.1 Planteamiento del problema.** El municipio de Barrancabermeja se dedica principalmente a la explotación petrolera y trabajos relacionados a esta área, tiene poco desarrollo en las aplicaciones de nuevos métodos y tecnologías para el mejoramiento de la movilización urbana.

---

<sup>13</sup> VIVE TU MOTO <http://www.vivetumoto.com/foros/comunicados-autoridades-848/mas-3-millones-motos-colombia-11012.html>. Consulta 30/05/2013,  
PUBLIMOTOS, <http://www.publimotos.com/cuantsamotoshayencolombia/?id=981>. Consultado 30/05/2013

Por tanto se ha notado la gran demanda que existe por parte de los motociclistas y la poca oferta que existe en relación a la asistencia y mantenimientos de sus vehículos de 2 ruedas.

Hasta el momento existen pocas empresas legítimamente constituidas que brinden asistencia al motociclista en su propio hogar, creando así una oportunidad de incursionar en zonas y mercados que no han sido explorados, por tanto esto se convierte en un problema para las personas que no

**2.4.1.2 Necesidades de Información.** Para la realización del presente proyectose precisa la cantidad y ubicación de usuarios o dueños de motocicletas en elMunicipio de Barrancabermeja, para poder tener en cuenta la ubicación de la empresa el mercado objetivo, el precio, demanda, oferta, canales de comercialización y demás ítems relacionados.

Determinar el interés, frecuencia de compra, repuestos, gustos, marcas según elperfil del cliente de Barrancabermeja.

**2.4.1.3 Ficha Técnica:** Para la elaboración de la ficha Técnica se tendrán en cuenta los siguientes aspectos:

**Cuadro 3. Ficha Técnica**

<b>TIPO DE INVESTIGACIÓN</b>	<p>Investigación descriptiva: Mediante este tipo de investigación, que utiliza el método de análisis, se logra caracterizar un objeto de estudioo situación concreta, señalar sus características y propiedades.</p> <p>Combinada con ciertos criterios de clasificación sirve para ordenar,agrupar o sistematizar los objetos involucrados en el proyecto</p> <p>Investigación exploratoria: Este tipo de investigación es apropiadaen las primeras etapas del proceso de la toma de decisiones. Permiteobtener una investigación preliminar sobre la situación del entornoque rodea a la comercialización de Artículos accesorios y Lujos paramotos.</p> <p>También es adecuada para identificar los problemas o lasoportunidades potenciales de nuevos enfoques de ideas o dehipótesis relacionadas con este proyecto de Artículos</p>
------------------------------	---

	accesorios y lujos para motos.
<b>METODO DE INVESTIGACIÓN</b>	Método inductivo: Proceso de conocimiento que se inicia por la observación de fenómenos particulares con el propósito de llegar a conclusiones y premisas generales que pueden ser aplicadas a situaciones similares a la observada. El procedimiento inductivo permite que en el proyecto se pueda realizar un proceso por el cual se deducen (inferen) propiedades o características de la población que demanda artículos accesorios y lujos para motos a partir de una muestra significativa acerca de una población adecuada o universo.
<b>FUENTES DE INFORMACIÓN</b>	<p>Primarias: Información escrita que es recopilada directamente por los investigadores utilizando como fuente a los usuarios de motocicletas.</p> <p>Secundarias: Información escrita que ha sido recopilada y transcrita por personas que han recibido tal información a través de otras fuentes escritas o por un participante en un suceso o acontecimiento.</p> <p>Se utilizan fuentes como artículos en Internet, revistas, textos, documentos, en otras que hablen de comercialización, usos, parque automotor, tendencias sobre artículos, accesorios, mantenimiento y lujos para motos.</p>
<b>TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN</b>	Encuesta: La técnica de recolección de información es la encuesta, la cual se aplicará a una muestra de la población del parque automotor de motos en Barrancabermeja.
<b>INSTRUMENTO</b>	El Cuestionario: El instrumento de recolección de información es el cuestionario, el cual está estructurado por preguntas de tipo de selección múltiple.
<b>MODO DE APLICACIÓN</b>	La encuesta se aplicará directamente con los usuarios de motos de la ciudad de Barrancabermeja.
<b>DEFINICIÓN DE LA POBLACIÓN OBJETIVO</b>	El mercado objetivo de servicio de asistencia de mantenimiento para motos contará con la comercialización del servicio y productos sustitutos para este medio de transporte en el municipio de Barrancabermeja Santander, enfocado a personas mayores de 18 años que mantienen unos ingresos y ocupación variados, siendo personas dueñas de motocicletas, creativas y descomplicadas, amantes del cambio y que les gusta dar un toque personal a sus motocicletas, que compren los productos.
<b>ALCANCE</b>	Las encuestas se aplicarán en el casco urbano del municipio de Barrancabermeja.

<b>PERIODO DE APLICACIÓN</b>	Febrero a junio 2013
<b>DEFINICIÓN DE LA POBLACIÓN OBJETIVO</b>	<p>Marco Muestral: Listas de usuarios y/o dueños de motocicletas del municipio de Barrancabermeja Santander</p> <p>Unidad Muestral: usuarios y/o dueños de motocicletas del municipio de Barrancabermeja Santander</p> <p>Elemento Muestral: Asistencia servicios y mantenimiento para motocicletas</p> <p>Tiempo de aplicación : El tiempo estimado para aplicar la encuesta será desde el 15 de febrero hasta el 15 de junio de 2013 duración 120 días</p> <p>Población: 38.218 según fuente alcaldía de Barrancabermeja (2.012)</p> <p>Técnica de muestreo: Probabilístico, aleatorio simple para población finita Para el cálculo de la muestra se empleará la siguiente fórmula: <math>n = N \frac{z^2 (p) (q)}{(N-1) (e^2) + z^2 (p) (q)}</math></p> <p>donde,  N= Tamaño de la población 38.218  Z = 1.96  p = Probabilidad de éxito  q = Probabilidad de fracaso  e = Error  N = 38.218 personas dueñas de motos  Z = 1.96  p = 0.5  q = 0.5  e = 0.05  <math>n = 38218 \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5)}{(38218 - 1) (0.05)^2 + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}</math></p> <p>n= 380</p> <p><b>DEFINICIÓN DE LA POBLACIÓN</b></p>

Fuente: autor del proyecto

#### 2.4.2 Tabulación, Presentación y análisis de Resultados. La información

se inicia con la recolección de datos por medio de una encuesta que se aplica a una muestra de mercado objetivo; esta información se clasifica cuantitativamente mostrando a través de una tabla y gráficas los porcentajes de mayor relevancia.

Las conclusiones que se citan al final de cada pregunta son de vital importancia para los investigadores, al momento de toma de decisiones en el desarrollo del proyecto.

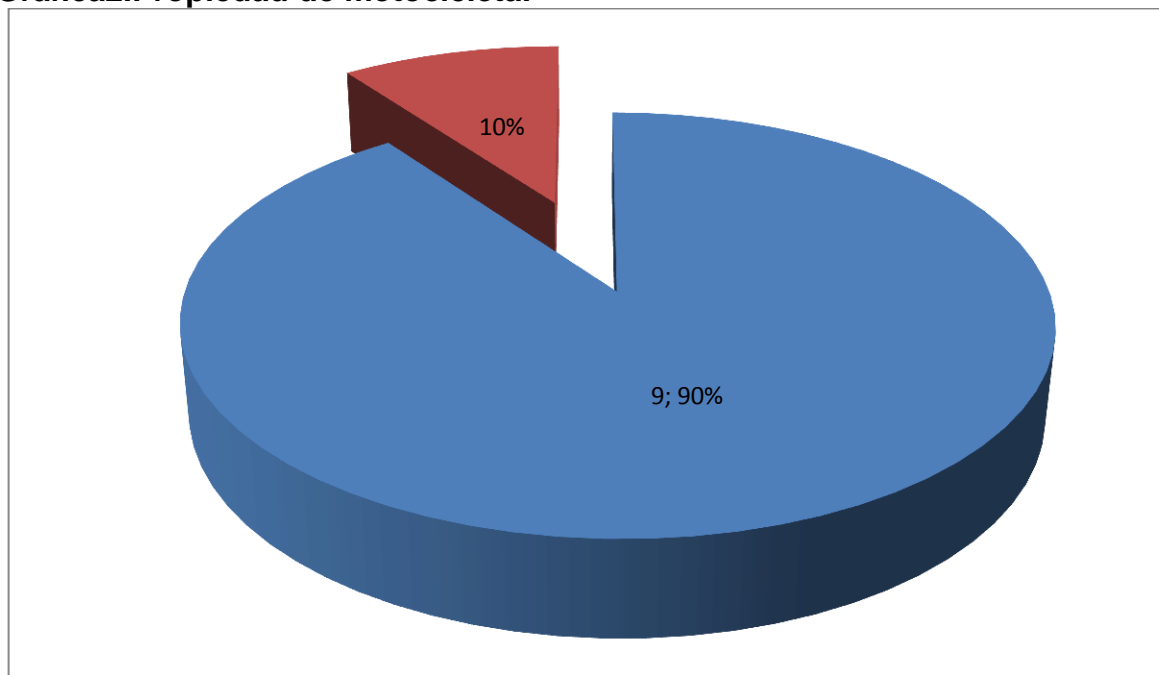
Pregunta No. 1. ¿La motocicleta es de su propiedad?

**Cuadro 4. Cuadro de pertenencia**

OPINIÓN	NÚMERO DE PERSONAS	PORCENTAJE
SI	342	90,00%
NO	38	10,00%
<b>TOTAL</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>

Fuente: Autor del proyecto

**Gráfica 2. Propiedad de motocicleta.**



El 90% de las personas encuestadas admiten poseer una motocicleta, partiendo de este hecho se empieza a establecer la favorabilidad a la actual idea de negocio. La pregunta se desarrolla teniendo en cuenta que algunas veces las motocicletas no son de propiedad de la persona que la conduce sino de empresas o personas jurídicas. El 90% de los encuestados afirman que su motocicleta es de la propiedad.

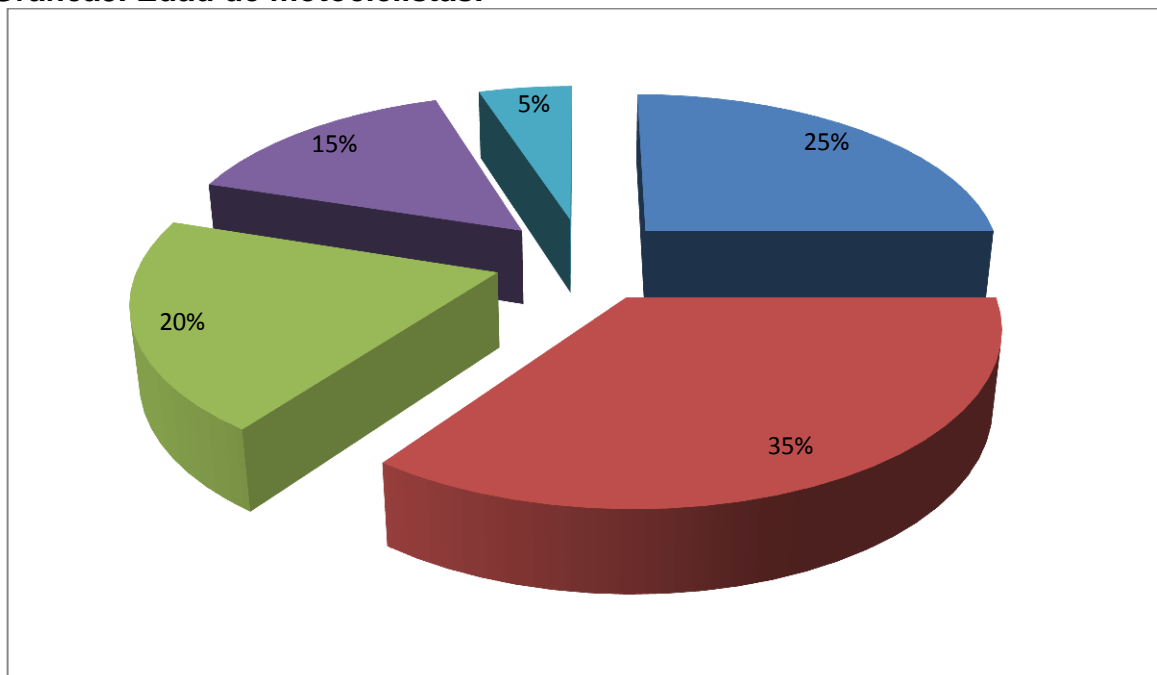
Pregunta No. 2. ¿Qué edad tiene usted?

**Cuadro 5. Edad del motociclista**

RANGO DE EDAD	NÚMERO DE PERSONAS	PORCENTAJE
De 16 a 25 años	95	25,00%
De 26 a 35 años	133	35,00%
De 36 a 45 años	76	20,00%
De 45 a 55 años	57	15,00%
Más de 55 años	19	5,00%
<b>TOTAL</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>

Fuente: Autor del proyecto

**Gráfica3. Edad de motociclistas.**



Se puede observar que el gran potencial existente en el momento está en los jóvenes, eso quiere decir que en el momento de invertir publicidad y demás estrategias comerciales, se debe dar prioridad a las universidades y lugares donde frecuenten los jóvenes de la ciudad sin descuidar los posibles clientes potenciales.

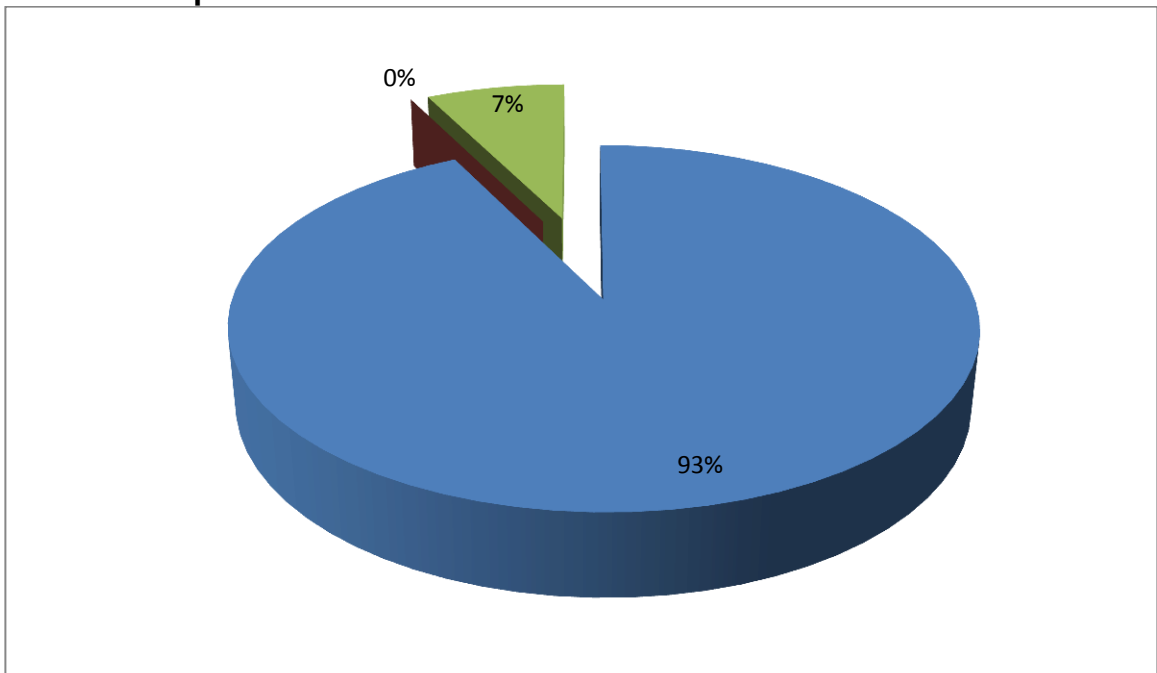
Pregunta No. 3. ¿Cree usted que el mantenimiento de la moto es importante?

**Cuadro 6. Importancia del mantenimiento.**

OPINIÓN	NÚMERO DE PERSONAS	PORCENTAJE
SI	352	92,60%
NO	0	0,00%
En ocasiones	28	7,40%
<b>TOTAL</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>

Fuente: Autor del proyecto

**Gráfica 4.Importancia del mantenimiento.**



Aquí podemos observar que los encuestados tienen muy claro que realizar el mantenimiento en su motocicleta es algo importante, así que se puede utilizar esta información para realizar promociones y eventos donde se promueva a la total masificación de la cultura hoy por hoy establecida en la ciudad de

Barrancabermeja.

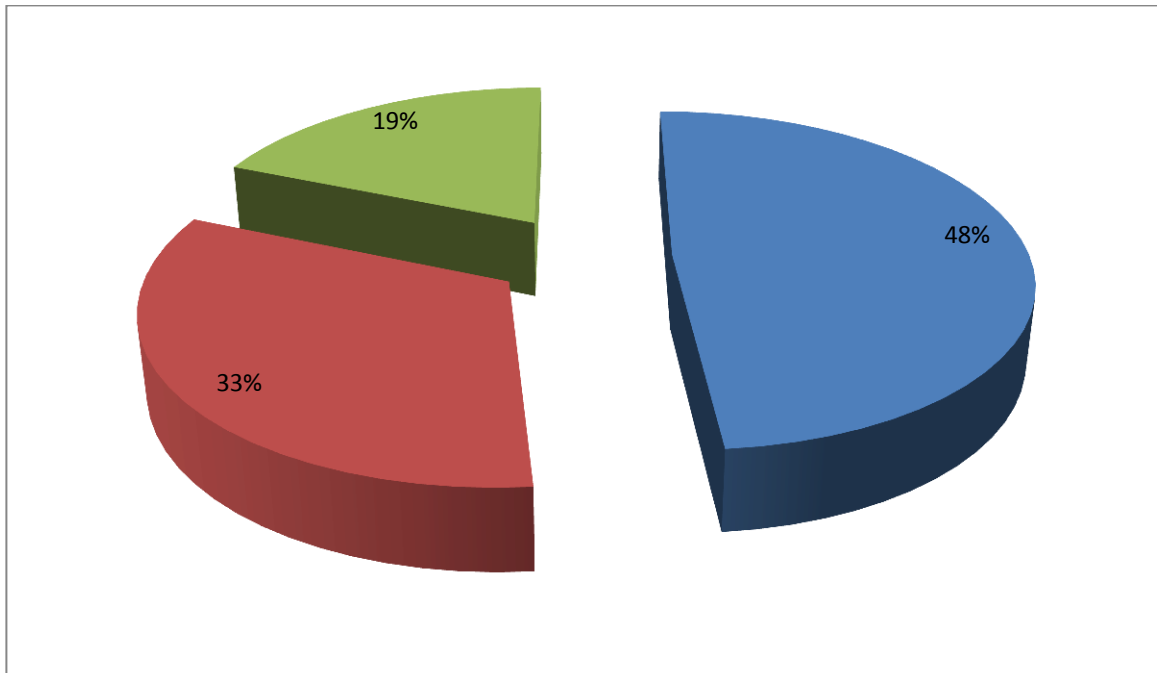
Pregunta No. 4. ¿Cada cuánto acostumbra a hacerle revisión o mantenimiento a la moto?

**Cuadro 7.Revisión técnica.**

LAPSO DE TIEMPO	NÚMERO DE PERSONAS	PORCENTAJE
Cada mes	185	48,60%
Cada 2 meses	124	32,60%
Cada 3 meses	71	18,80%
Total	380	100%

Fuente: Autor del proyecto

**Gráfica5. Revisión técnica.**



Por lo general, los motociclistas acuden a cualquier lugar como de costumbre a hacerle un chequeo a su motocicleta por diferentes motivos, este tipo de comportamiento lo practican la mayoría de los motociclistas y es común verlo en el entorno social de Barrancabermeja.

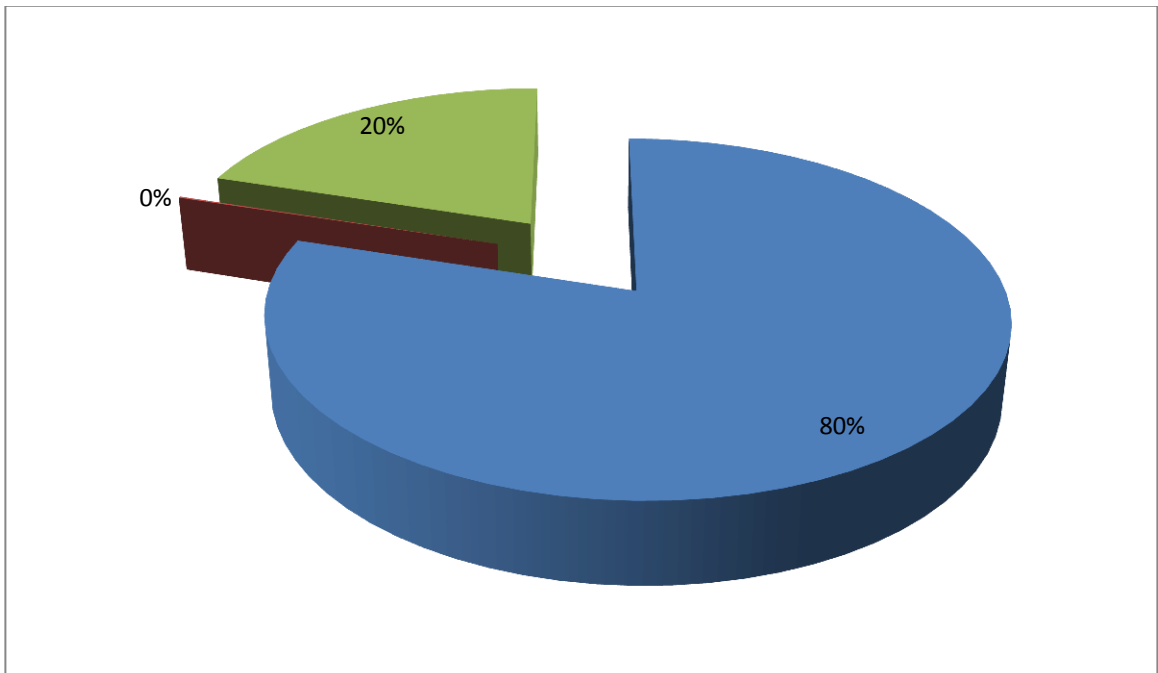
Pregunta No. 5. ¿Qué atributos tiene en cuenta al momento elegir donde realicen el mantenimiento de su moto?

**Cuadro 8. elección de taller.**

CARACTERÍSTICA	NÚMERO DE PERSONAS	PORCENTAJE
Que sea económico y de calidad.	268	70,50%
Que esté certificado y usen uniforme.	45	11,80%
Que sean honestos y cobren lo justo.	67	17,70%
<b>TOTAL</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>

Fuente: Autor del proyecto

**Gráfica 6. Elección de taller.**



Se puede notar que la mayoría de las personas buscan un lugar donde puedan cuidar su bolsillo y al mismo tiempo puedan obtener un buen servicio, es decir, que esta información nos sirve para enfatizar en la calidad de servicio que se va a prestar y aplicar precios competitivos de acuerdo a los ofertados actualmente en la ciudad.

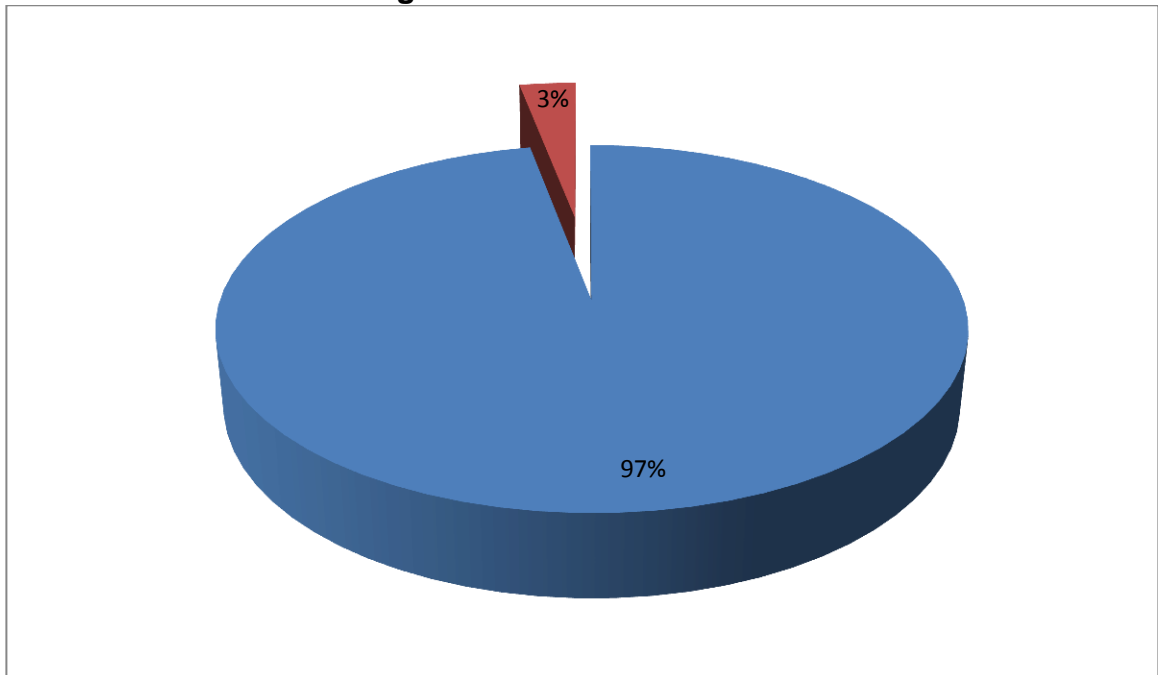
Pregunta No. 6. ¿Le gustaría que en Barrancabermeja existiera la asistencia técnica a domicilio?

**Cuadro 9. Asistencia al hogar.**

OPINIÓN	NÚMERO DE PERSONAS	PORCENTAJE
SI	369	97,00%
NO	11	3,00%
<b>TOTAL</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>

Fuente: Autor del proyecto

**Gráfica 7. Asistencia al hogar.**



Con esta información se puede observar la aceptación de la ciudadanía al querer acceder a un servicio desde la comodidad de su hogar, con estos datos se puede por medio de una estrategia de impacto comercial, crear la cultura de mantenimientos de motocicletas a domicilio en forma masiva, dando de esta forma posición pionera en el mercado, lo cual es una gran ventaja a nivel comercial y económico.

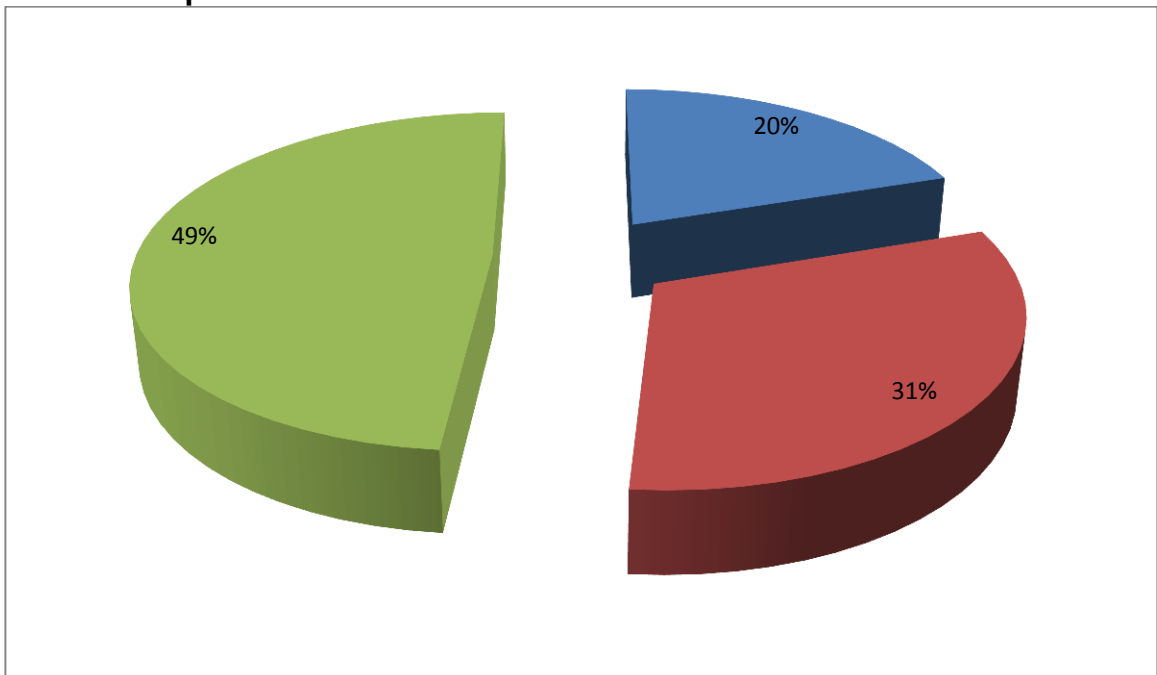
Pregunta No. 7. ¿Qué tipo de mantenimiento suele hacerle a su motocicleta?

**Cuadro 10. Tipo de mantenimiento.**

MANTENIMIENTO	NÚMERO DE PERSONAS	PORCENTAJE
Preventivo	75	19.90%
Correctivo	120	31.50%
General	185	48.60%
<b>TOTAL</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>

Fuente: Autor del proyecto

**Gráfica 8. Tipo de mantenimiento.**



Es cierto que cuando se dice que por lo general algunas personas prefieren solo invertir en el mantenimiento de su moto cuando ésta tiene una falla, pero no se es ajeno a que existe una forma de garantizar el buen estado de la máquina realizando chequeos en periodos previamente establecidos; además esta información ayuda a que la empresa enfatice en crear cultura y promueva campañas con el fin de enseñar al motociclista a mantener su vehículo en perfecto estado con el fin de evitar futuros costos innecesarios.

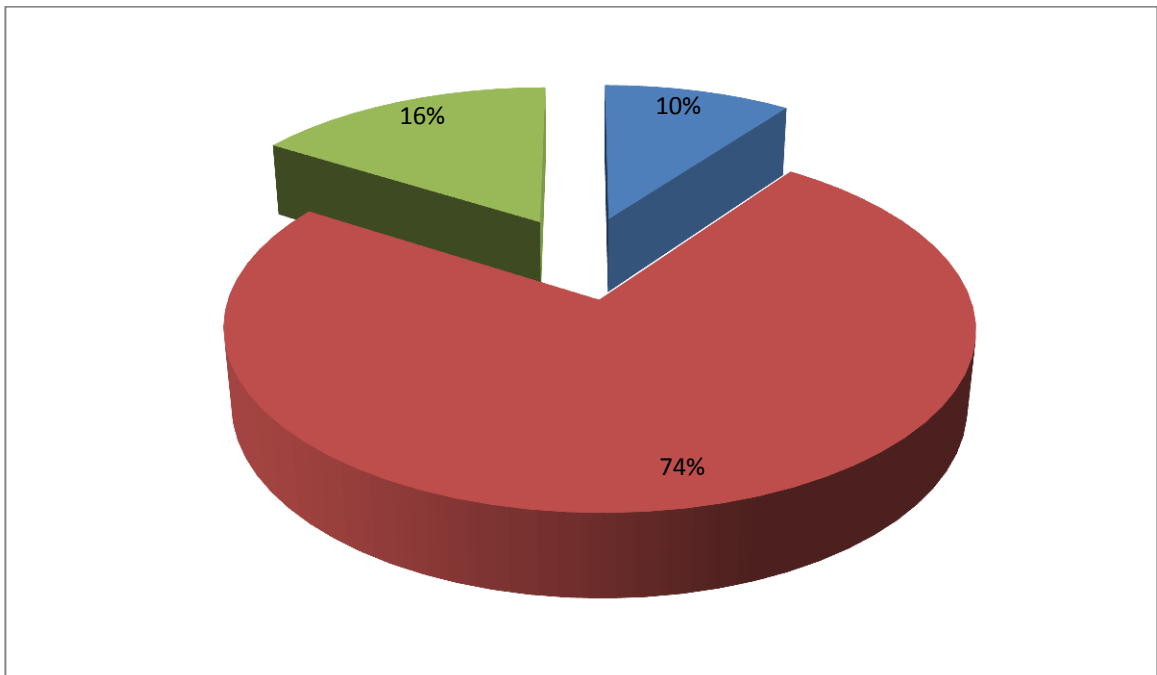
Pregunta No.8. ¿Cuánto suele pagar por el mantenimiento de su moto?

**Cuadro 11.Precio de mantenimiento.**

MANTENIMIENTO	NÚMERO DE PERSONAS	PORCENTAJE
Menos de 50mil	38	10,00%
De 50mil a 100mil	281	74,00%
De 100mil a 150mil	61	16,00%
<b>TOTAL</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>

Fuente: Autor del proyecto

**Gráfica9.Precio de mantenimiento.**



Los precios actualmente en el mercado de las motocicletas se encuentran afectados por la fluctuante calidad del servicio, pero se observa que los motociclistas se interesan un poco más por la calidad que por el precio (103.000 precio ponderado). Se puede observar que esta información que ayuda a determinar un rango de asignación de precios para los servicios que se van a prestar.

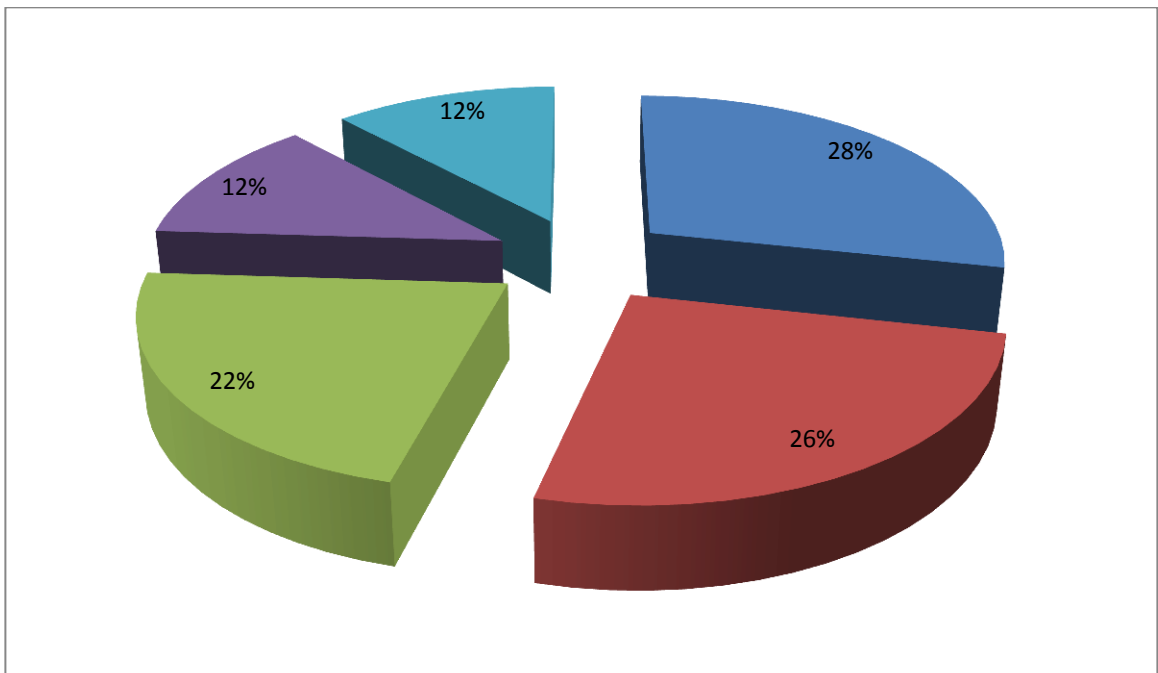
Pregunta No. 9. ¿Cuál es la marca de lamotocicleta?

**Cuadro 12.Marcas.**

MANTENIMIENTO	NÚMERO DE PERSONAS	PORCENTAJE
Yamaha	108	28,40%
Suzuki	97	25,50%
Honda	84	22,10%
Auteco	46	12,10%
AKT	45	11,90%
<b>TOTAL</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>

Fuente: Autor del proyecto

**Gráfica 10. Marcas.**



En esta pregunta está situada en el nivel competitivo que se maneja actualmente en el mercado, se puede observar que existe amplia variedad de marcas y en este caso se puede utilizar esta información como base para conocer a que tipos y marcas nos debemos especializar o preparar un poco mas según la demanda que se presente en la ciudad.

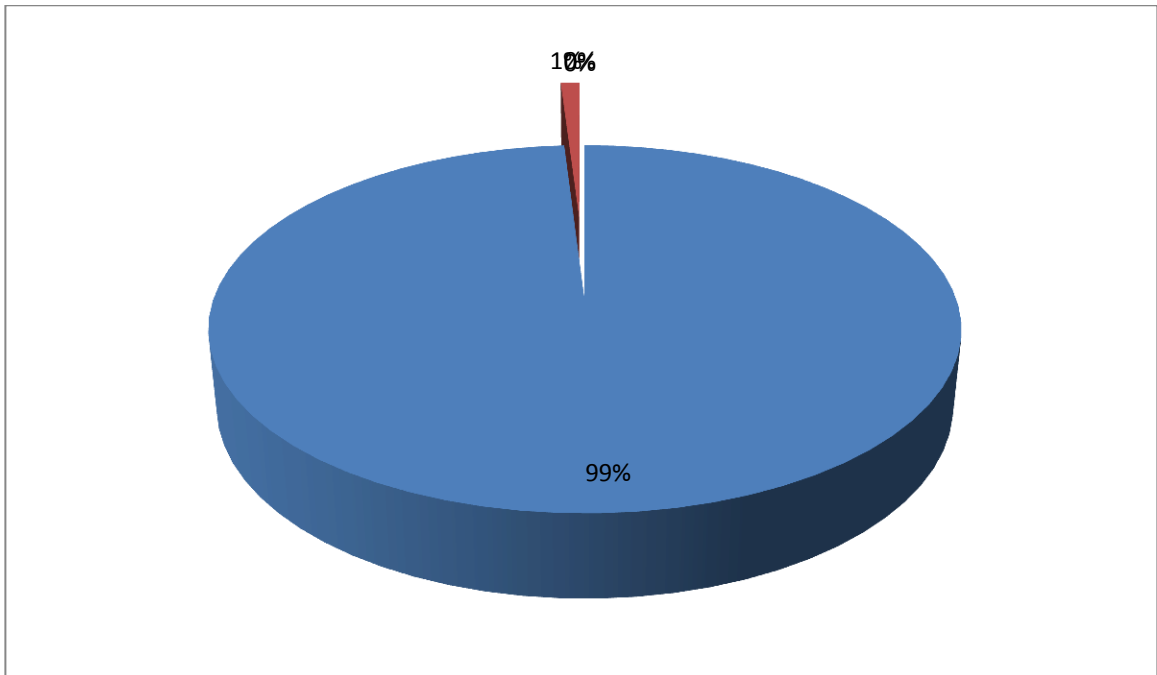
Pregunta No. 10. ¿Le gustaría ser atendido en cualquier parte de la ciudad en caso de quedarse varada la motocicleta?

**Cuadro 13. Servicio móvil.**

MANTENIMIENTO	NÚMERO DE PERSONAS	PORCENTAJE
SI	380	100%
NO	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>

Fuente: Autor del proyecto

**Gráfica 11. Servicio móvil.**



Según los encuestados, todos estuvieron de acuerdo que sería excelente contar con un servicio a nivel municipal que cubra aun los percances que puedan llegar a suceder en carreteras o lugares dentro del área municipal. Esta información nos lleva a fortalecer el equipo de asistencia outdoor, que se especializa en prestar un servicio de calidad fuera del centro de acopio.

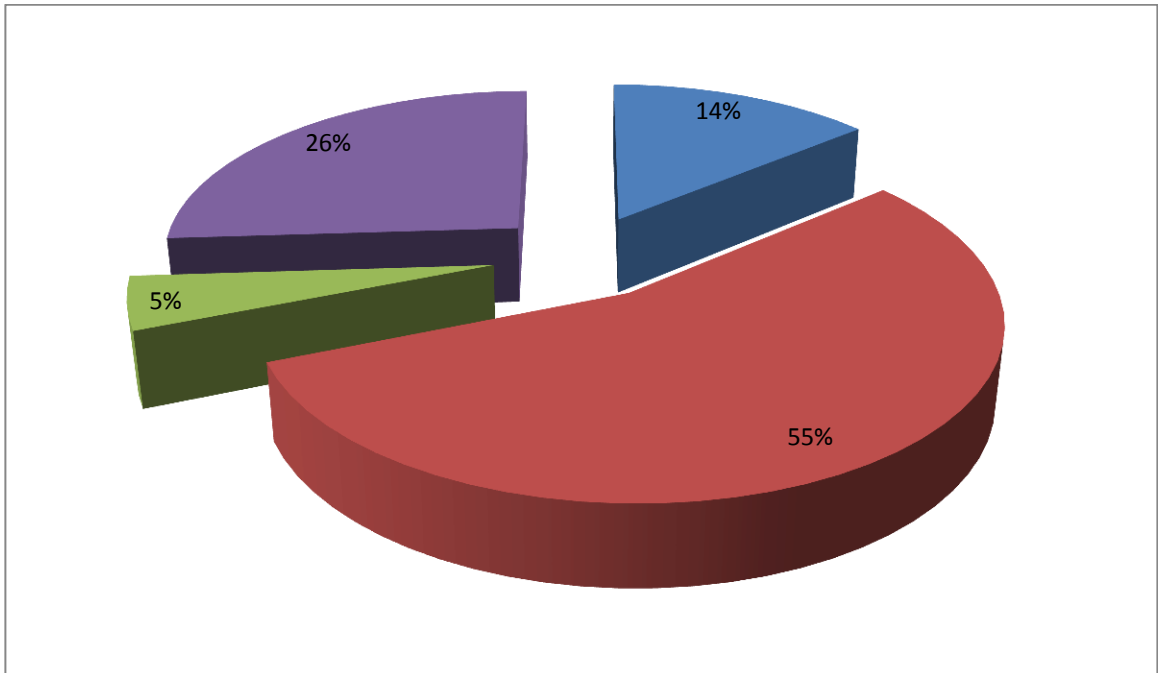
Pregunta No. 11. ¿En dónde hace cambio de aceite?

**Cuadro 14. Cambio de aceite.**

MANTENIMIENTO	NÚMERO DE PERSONAS	PORCENTAJE
Servicentro	53	14,00%
Taller de motos	209	55,00%
Lavadero de motos	19	5,00%
Almacén de repuestos	99	26,00%
<b>TOTAL</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>

Fuente: Autor del proyecto

**Gráfica 12. Cambio de aceite.**



La mayoría de los encuestados estuvieron de acuerdo en realizar el cambio de aceite en un taller, esta información ayuda a determinar que afluencia de motocicletas podemos captar ya que el cambio de aceite es la modificación más frecuente que un motociclista debe hacer, algunos se basan en tiempo, otros en kilometraje, pero lo cierto es que debe cambiarlo para conservar la vida del motor.

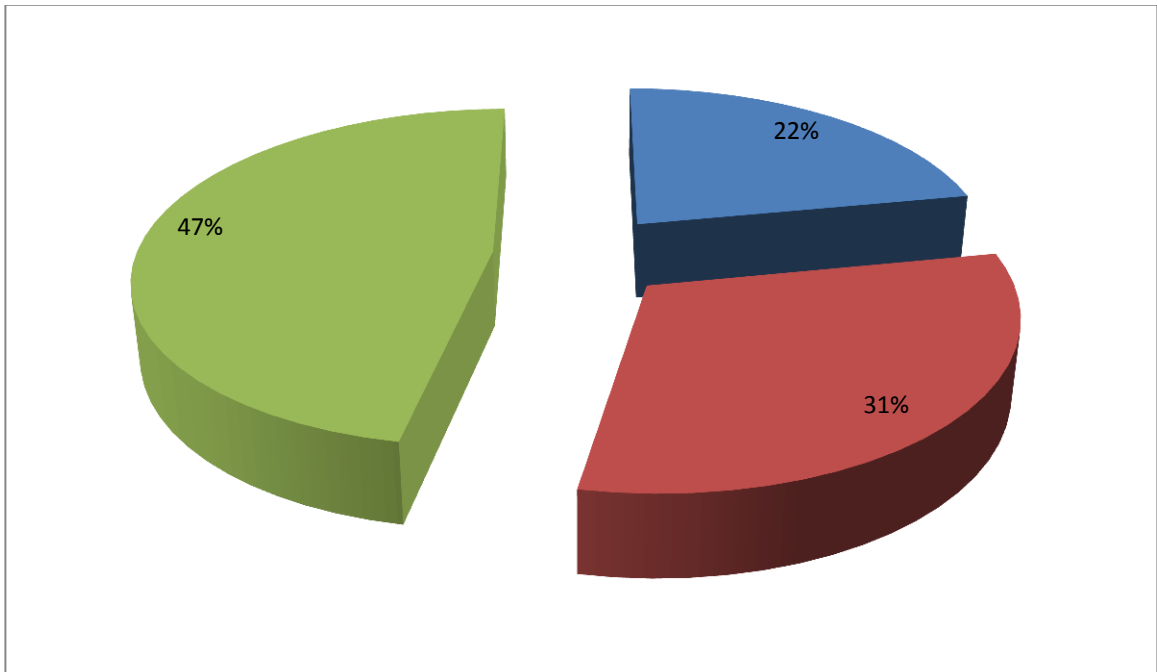
Pregunta No. 12. ¿En dónde lava la motocicleta?

**Cuadro 15. Lavado.**

MANTENIMIENTO	NÚMERO DE PERSONAS	PORCENTAJE
En casa	85	22'00%
Lavadero de autos	118	31,00%
Lavadero de motos	182	47,00%
<b>TOTAL</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>

Fuente: Autor del proyecto

**Gráfica 13. Lavado.**



Aquí se puede ver que los motociclistas prefieren llevar sus vehículos a los lavaderos de motos de la ciudad, últimamente se han abierto numerosos lugares informales donde ofrecen lavado de motos, pese a lo anterior se puede decir que una buena opción sería ofrecer el lavado gratis como estrategia para la captación de nuevos clientes.

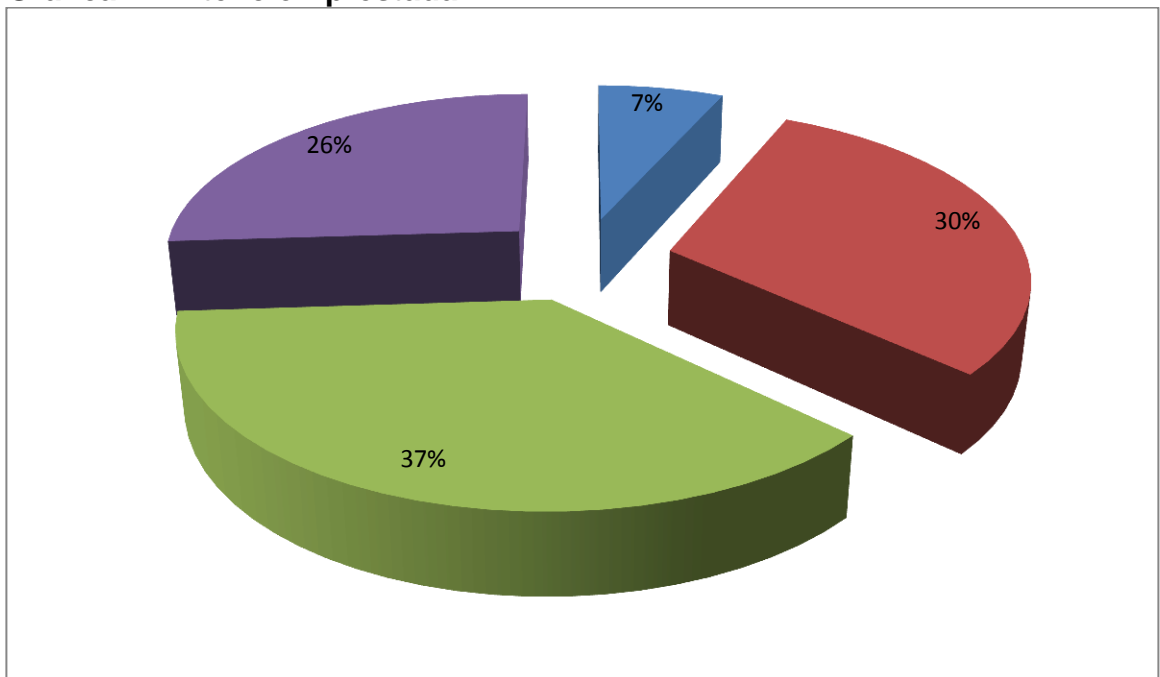
Pregunta No. 13. ¿En su visita al lavado y cambio de aceite, como fue la atención prestada?

**Cuadro16. Atención prestada.**

OPINIÓN	NÚMERO DE PERSONAS	PORCENTAJE
Excelente	25	6,70%
Buena	115	30,20%
Regular	141	37,10%
Mala	99	26,00%
<b>TOTAL</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>

Fuente: Autor del proyecto

**Gráfica 14. Atención prestada.**



Esta información es muy importante, ya que una persona bien atendida es un cliente potencial que atraerá muchos más clientes y da una gran oportunidad de iniciar creando una excelente imagen de servicio que con el tiempo será muy favorable para la empresa.

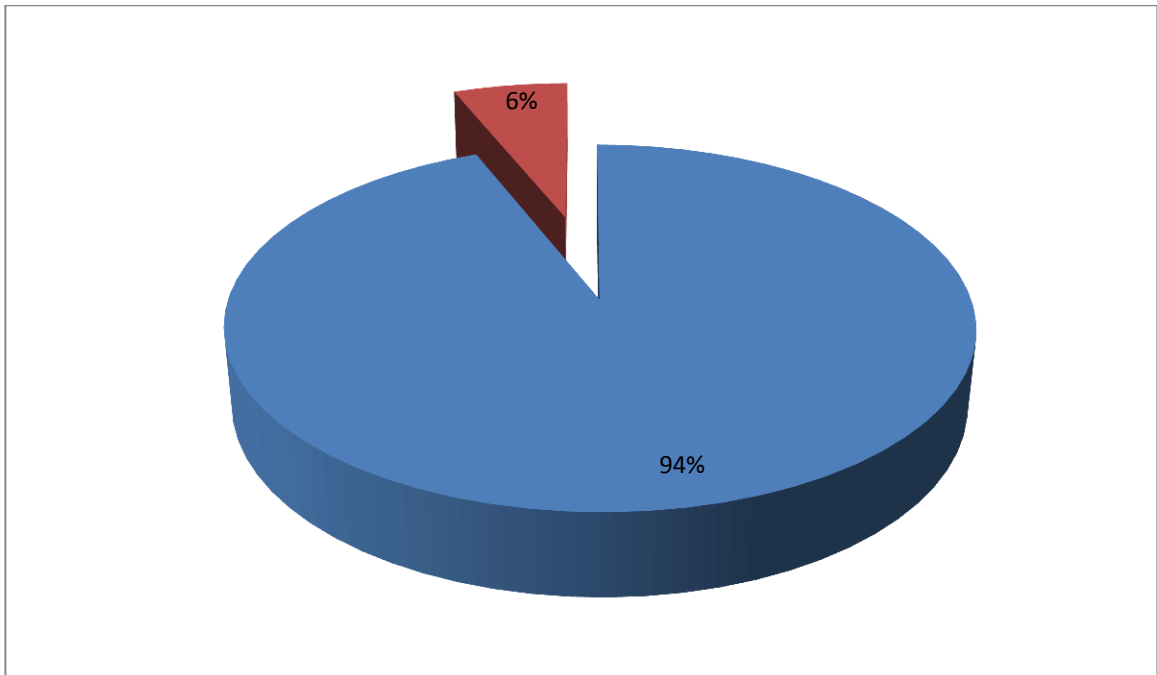
Pregunta No. 14. ¿Hatenido problemas al recibir la moto después del mantenimiento?

**Cuadro 17. Mantenimiento defectuoso.**

OPINIÓN	NÚMERO DE PERSONAS	PORCENTAJE
SI	357	93,90%
NO	23	6,10%
<b>TOTAL</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>

Fuente: Autor del proyecto

**Gráfica 15. Mantenimiento defectuoso.**



Como lo muestra la gráfica, la mayoría de personas vuelven al taller a reparar de nuevo o pedir garantía por el trabajo, eso quiere decir que la mano de obra no es la más calificada para el trabajo, esto indica que se tiene una falencia o punto débil a favor de la nueva empresa, ya que la falla es de la competencia.

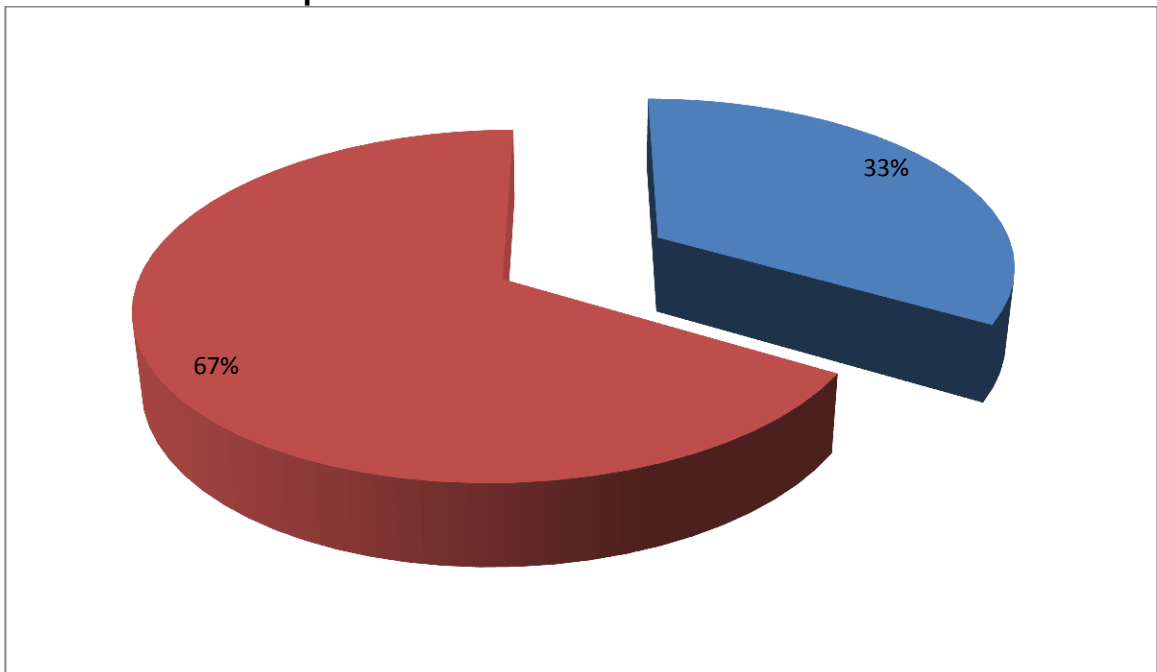
Pregunta No. 15. ¿Conoce en Barrancabermeja un centro especializado de asistencia y mantenimiento para motocicletas?

**Cuadro 18. Taller especializado.**

OPINIÓN	NÚMERO DE PERSONAS	PORCENTAJE
SI	127	33,50%
NO	253	66,50%
<b>TOTAL</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>

Fuente: Autor del proyecto

**Gráfica 16. Taller especializado.**



En la ciudad aunque existen numerosos lugares relacionados con las motocicletas, no existe aún un lugar donde ofrezcan un servicio integral y de calidad, esta información deja saber que como empresa pionera de servicios de asistencia y mantenimiento, se debe luchar por iniciar de la manera correcta y permanecer en el mercado con una imagen limpia y elegante.

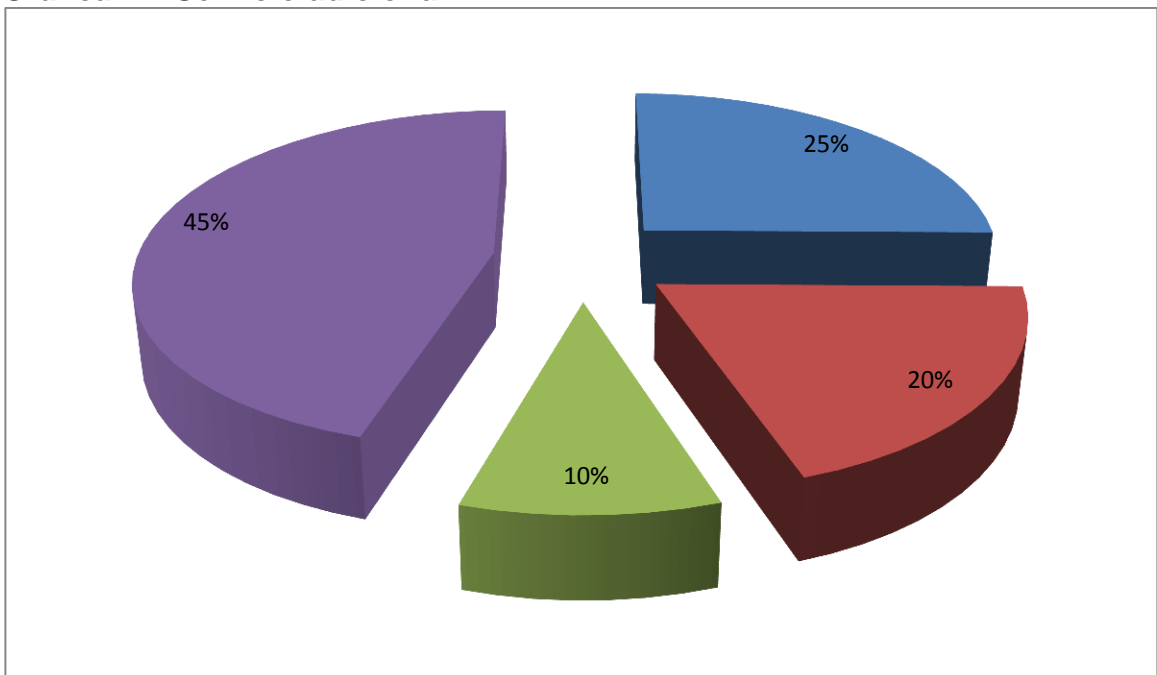
Pregunta No. 16. ¿Qué servicios adicionales le gustaría encontrar en el centro especializado de motos?

**Cuadro 19. Servicio adicional.**

OPINIÓN	NÚMERO DE PERSONAS	PORCENTAJE
Cafetería	96	25,20%
Internet/wifi	75	19,70%
Sala de audiovisuales	37	9,70%
Almacén de accesorios	172	45,40%
<b>TOTAL</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>

Fuente: Autor del proyecto

**Gráfica 17. Servicio adicional.**



Esta información es de mucha ayuda, ya que se puede pensar en complementar de manera eficaz los servicios que se prestan con productos y algunas cosas que hacen que el cliente se interesa un poco más por asistir a adquirir los servicios con nosotros.

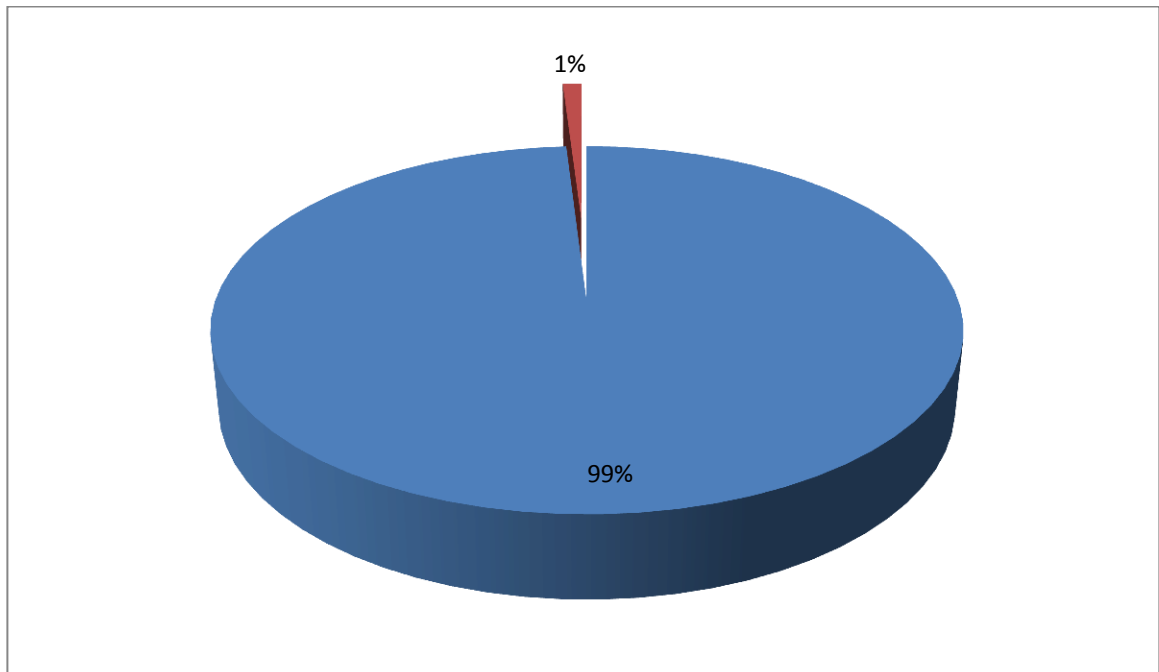
Pregunta No. 17. ¿Usaría los servicios del centro especializado en asistencia y mantenimiento para motos?

**Cuadro 20. Uso del servicio.**

OPINIÓN	NÚMERO DE PERSONAS	PORCENTAJE
SI	380	100%
NO	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>

Fuente: Autor del proyecto

**Gráfica 18. Uso del servicio.**



Todos los encuestados estarían dispuestos a usar los servicios y asistir a conocer la empresa especializada en asistencia y mantenimiento.

**2.4.3. Estimación de la demanda.** Para la estimación de la demanda, se tomacom base los resultados de la encuesta aplicada a la muestra donde los propietarios de motocicletas dicen el número de servicios y que tipo adquirir en cada compray la frecuencia de compra. (promedio de 12 servicios diarios)

### Cuadro 21. Estimación de la demanda

<b>servicios</b>	<b>Numero de servicios</b>		<b>frecuencia</b>
General	48.60%	2.128	Cada 6 meses
correctivo	31.50%	1380	Cada 3 meses
preventivo	19.90%	872	Cada mes

Datos de la encuesta realizada por el autor del proyecto.

Para establecer la demanda por preferencia de servicios se toma el resultado de la encuesta donde los motociclistas opinan sobre qué servicio prefieren comprar, tomamos el número de servicios que anualmente se proyecta ofrecer se calcula y se puede cuantificar la demanda puntual por cada servicio.

### Cuadro 22. Demanda por preferencia de servicio.

<b>SERVICIO</b>	<b>PORCENTAJE</b>	<b>DEMANDA TOTAL</b>
Mantenimiento General	48.60%	14.858
Mantenimiento Preventivo	19.90%	6.085
Mantenimiento correctivo	31.50%	9.631

Fuente: autor del proyecto

Basados en la encuesta se toma el 80% de la población objetivo (30.574) y se cuantifica el total de la demanda por servicio.

**2.4.4 Evolución Histórica de la demanda del servicio.** Para cuantificar se toma un promedio de crecimiento, éste presentó una desaceleración debido a la venta de vehículos y motos, registrando un incremento de 5.1% A/A.

### Cuadro 23. Evolución Histórica de la Demanda

<b>AÑO</b>	<b>DEMANDA</b>
2013	38.218
2012	36.268
2011	34.418
2010	32.662
2009	30.996

Fuente: autor del proyecto

**2.4.5 Proyección de la demanda.** La demanda proyectada se calculará teniendo en cuenta los datos de la demanda actual y el crecimiento poblacional del municipio de Barrancabermeja que según fuente oficial del Departamento

Nacional de Estadística y la Alcaldía del municipio es del 1.6% al año.<sup>14</sup>

Para definir la proyección de la demanda se toma el índice de crecimiento en vehículos y motos del municipio de Barrancabermeja que se estima en 5.1% y se realiza una proyección de 5 años al futuro, tomando el total de población objetivo (38.218).

**Cuadro 24. Proyección de la demanda**

AÑO	DEMANDA
2014	40.167
2015	42.215
2016	44.367
2017	46.629
2018	49.007

Fuente: autor del proyecto

## 2.5 OFERTA

En el municipio de Barrancabermeja hay una oferta de asistencia y mantenimiento mas no el servicio como tal a domicilio y tampoco tienen servicios adicionales.

Se aclara que actualmente se están prestando el servicio técnico solo por las empresas reconocidas a nivel nacional y ellas no trabajan a domicilio, podemos tener en cuenta que la competencia es indirecta pero si existe tal oferta y afectada de manera directa a la nueva empresa.

**2.5.1 Relación Entre Demanda Y Oferta.** (Demanda Insatisfecha) De acuerdo a las características del proyecto se puede considerar que hay demanda insatisfecha en asistencia y mantenimiento para motocicletas con asistencia en su hogar.

**2.5.2 Análisis de la situación actual de la competencia.** Una vez analizada la información adquirida se establece una variada gama de empresas dedicadas al mantenimiento para motocicleta que se convierten en la competencia para la nueva empresa, es de aclarar que son competencia directa con características indirectas pues en el municipio de Barrancabermeja Santander actualmente no cuenta con

<sup>14</sup>Crecimiento poblacional- <http://capitalambiental.blogspot.com/2009/11/como-has-crecido.html>

empresas dedicadas a realizar mantenimientos y revisiones en los domicilios de cada uno de los clientes. Existen ventajas como la amplitud

Los propietarios de las motocicletas (nuevas), tienen por parte de la empresa las primeras revisiones mecánicas, pero luego de esto los motociclistas quedan a la merced de los talleres improvisados donde el personal no es capacitado ni calificado.


**2.5.3 Análisis de la Competencia** en la ciudad de Barrancabermeja, hasta el momento no existe una empresa que se dedique al servicio de asistencia y mantenimiento directamente en la residencia del comprador.

Se tiene como posibles competidores a los talleres legítimamente constituidos en la ciudad de Barrancabermeja, de los cuales se caracteriza taller de mantenimiento y mecánica general EMMANUEL, con la falencia que solo atienden dos marcas Honda y AKT, también existe un almacén llamado motos ÉXITO que no tiene servicio por fuera de su local y no cumple los mínimos estándares de organización para un taller.

Estos son algunos negocios que ofrecen servicios para motocicletas en ciudades aledañas:

**Cuadro 25. Negocios que Ofrecen otros servicios.**

 <p>Taller de Mantenimiento y Mecánica General para Motocicletas  <b>EMMANUEL</b>  <small>DOS CON NOSOTROS</small>  <b>SERVICIO TÉCNICO AUTORIZADO</b> AKT</p>	<p>EMANUEL.DIOS CON NOSOTROS *  TALLER DE MANTENIMIENTO Y MECANICA GENERAL PARA MOTOCICLETAS. SERVICIO AUTORIZADO AKT REVISION DE GARANTIAS. CAMBIO DE ACEITE. REPUESTOS ORIGINALES TECNICOS ESPECIALIZADOS HONDA</p> <p>CALLE 51 NO. 21-84 - BARRIO COLOMBIA  BARRANCABERMEJA - SANTANDER (00057)  COLOMBIA</p>
---	--

	<p><u>ALMACEN MOTO SERVICIOS EL PAISA</u></p> <p>SERVICIO DE MECÁNICA EN GENERAL Y RECTIFICADAS.</p> <p>CL 52 D 48-16 PALMIRA VÍA PUENTE ELEVADO <u>COLOMBIA, BARRANCABERMEJA</u></p>
---	---

La manera en que se ofrecerán los servicios para la ciudad de Barrancabermeja será directa y personalizada, la cual incluye motivaciones al cliente y asesoramiento con el fin que el cliente sea consciente del beneficio que obtiene al adquirir el servicio.

## 2.6. CANALES DE COMERCIALIZACIÓN

**2.6.1 Estructura De Los Canales Actuales.** La mayoría de empresas que venden accesorios y lujos para motocicletas en el municipio de Barrancabermeja son comercializadoras utilizando un esquema de ventas:

**Gráfica. 19. Canales de Comercialización actuales**



Fuente: autor del proyecto

**2.6.2 Ventajas y desventajas de los canales actuales Venta Indirecta.** Los canales de distribución existentes como (directo, detallista, mayorista, agente) son los de mayor aceptación por parte de los empresarios, en cuanto al sistema indirecto se tiene la ventaja de no incurrir en los costos de producción que son elevados y los procesos de producción requieren tiempo y personal, este esquema de comercialización no requiere gran estructura física ni maquinaria, sólo se centra en espacio para la ubicación de la mercancía si la empresa desea mantener inventarios, y el espacio para la ubicación del personal dedicado a la venta; Tiene como desventajas que no posee el control sobre la calidad del producto, debe aumentar el precio para cubrir el costo de compra teniendo desventaja con respecto a los productores.

**2.6.3 Selección de los canales de comercialización.** El canal utilizado de acuerdo a las características de la nueva empresa y pensando en ofrecer un servicio integral, lo mejor es el (fabricante-mayorista-minorista-consumidor), esta es una forma indirecta pues se compra al productor y luego se comercializa con el usuario final.

En el momento de establecer el canal de comercialización se tiene en cuenta que el canal escogido es de mayor practicidad y menor inversión pues se debe tener en cuenta que es una empresa nueva y que necesita darse a conocer para su eficaz desarrollo.

Se tendrá en cuenta para la elección del canal, el presupuesto y la popularidad del medio por el cual se dará a conocer la nueva empresa.

## **2.7 PRECIOS**

**2.7.1 Análisis de precios.** La fijación o determinación del precio de los accesorios y lujos para motos, debe ser el resultado de un análisis cuidadoso de los diferentes aspectos que implican la comercialización de los productos; por lo tanto se tendrán en cuenta las siguientes variables:

- Estructura de costo y utilidades esperadas. Los servicios deben cubrir el costo de adquisición y además debe generar una utilidad bruta esperada del 30% establecida para el funcionamiento del proyecto.
- Mercado Meta. Es tener en cuenta el precio para el comprador, de acuerdo a la información obtenida en el estudio de mercados, la cual se encuentra en rangos establecidos de acuerdo al accesorio de compra.
- Precios de productos en el mercado. Se tendrá en cuenta los precios manejados por la competencia ubicada en la ciudad de Barrancabermeja y Bucaramanga.

De acuerdo a esto, se tendrá en cuenta el precio promedio de los mantenimientos para motocicletas en la actualidad con precios con un rango de \$ 90.000 a \$250.000 pesos por unidad, precios asequibles al público consumidor según el promedio ponderado el cual arroja como precio ponderado un valor de (103.000), según el tipo de mantenimiento que solicite.

**2.7.2 Estrategias de fijación de precios.** Para la fijación del precio de los servicios para motocicletas se deben tener en cuenta aspectos importantes como es el costo de compra, gastos de fletes, gastos de administración y ventas, y una utilidad representativa que haga atractivo el negocio, se debe tener en cuenta que la fijación del precio debe ser razonable y asequible al comprador; se deben efectuar algunas negociaciones con los proveedores con descuentos por compra al por mayor para que el precio de los productos asuma costos, gastos y rentabilidad y sumado a estos aspectos el precio gire alrededor del que propone la oferta actual.

Precios con respecto a la competencia: los precios con respecto a la competencia se mantendrán en un orden nivelado, sin pensar en disminuir los costos, sino se estaría pensando en disminuir las utilidades.

Precios para el nuevo producto: siendo la asistencia domiciliaria un producto innovador en el mercado del municipio, se tendrá en cuenta que la estrategia a fijar sería de la penetración en el mercado, ya que se está buscando fijar un precio relativamente bajo, para poder llegar, entrar y permanecer en el mercado.

## **2.8 PUBLICIDAD Y PROMOCIÓN**

### **2.8.1. Objetivos**

- Diseñar un programa que permita dar a conocer los servicios ofrecidos por la empresa dedicada a comercializar mantenimientos y asistencias.
- Crear imagen de marca, recordación, información y persuadir al público para mantener o incrementar las ventas del producto ofertado.
- Crear demanda o modificar las tendencias de demanda del producto. Entendiendo que la comercialización busca identificar el mercado apropiado para cada producto, la publicidad es la comunicación por la cual la información sobre el producto es transmitida.
- Utilizar herramientas de mercadeo, como la presencia en eventos deportivos de colegios y entidades educativas, promover Ciclo paseos; para incentivar la práctica de este deporte.
- Lograr un stop de rotación permanente y variado, con el fin de alcanzar lo antes posible el punto de equilibrio.

**2.8.2 Logotipo.** Se describe con un escudo de metal con imágenes de motociclistas y dando una imagen fresca nueva y fuerte en colores vistosos y con fondo de resplandor para visualizar la imagen, este logo se crea con el fin de mostrar firmeza y que el nombre se resalte en medio del mismo, el escudo significa: Arma de defensa formada por una plancha de metal, madera u otro material, que se sujeta con el brazo contrario al que maneja el arma de ataque; eso tipifica que esta empresa levanta una defensa ante las adversidades económicas del país y se defiende mostrando firmeza en sus compromisos y negocios adquiridos, y atacando con buen servicio y actitud positiva ante los clientes y competencias.



**2.8.3 Lema. Nacimos Para Hacer Historia.** leyenda se busca impactar de manera directa a los motociclistas haciéndolos sentir seguros y confiados, pues el lema relata la importancia de dejar un legado y una buena fama, con el propósito de que la motocicleta sea tratada como una reliquia de un alto valor no solo material, si no también sentimental, además hacer historia sobre la motocicleta es más que un legado es el arte de transmitir una pasión de generación a generación.

**2.8.4 Análisis de medios.** Santander es un departamento que cuenta con una amplia cobertura en su totalidad del territorio en medios de comunicación audiovisual, hablada y escrita con los cuales se puede contar a la hora deseleccionar que medios son los adecuados para llegar a los motociclistas en el municipio de Barrancabermeja.

Prensa local: Vanguardia Liberal, QHubo, revistas relacionadas en el municipio de Barrancabermeja.

Se escogería Vanguardia liberal para los fines de semana, donde se inscriben las más importantes empresas y se publican las noticias más representativas de la región, además de lunes a viernes se escogería el semanario QHUBO el cual es

bastante popular y ayuda a propagar la información rápidamente.

Televisión Regional: Canal TRO

Este medio de comunicación inicialmente no se tendrá en cuenta porque es el que presenta un costo más elevado y aunque tiene cobertura regional no es el más visto en el municipio de Barrancabermeja.

ENLACE TV: Este canal es local y tiene precios asequibles y tiene programas que se relacionan con el proyecto, así que puede llegar a ser una opción bastante viable.

Páginas amarillas:

Se contará con este medio de comunicación, para las personas que consulten el directorio telefónico como una guía para buscar las empresas vigentes en el mercado.

Volantes:

Son un medio de comunicación económico y eficiente por su entrega Personalizada.

**2.8.5 Selección de medios.** Para la publicidad se tendrán en cuenta diferentes variables como: Precio, impacto, alcance, reteng etc. Para el lanzamiento y Mantenimiento se han escogido pautas radiales por medio de emisoras afiliadas a Caracol y RCN que tienen cubrimiento Magdalena medio santandereano, se seleccionan estos medios, teniendo en cuenta las siguientes características:

- 1.- Es un medio de comunicación masivo.
- 2.- Llega al oyente de forma personal “de tú a tú”.
- 3.- Ofrece un cierto grado de participación en el acontecimiento o noticia.
- 4.- Es el medio de mayor alcance, ya que llega a todas las clases sociales
- 5.- Es un medio selectivo y flexible.
- 6.- El receptor de la radio suele ser menos culto y más sugestionable.
7. El coste de producción es relativamente bajo respecto a otros medios.
- 8.- La audiencia potencial es mayor a otros medios.

9.- El mensaje necesita persuadir al consumidor con sentimientos positivos con respecto al servicio.

**2.8.6 Estrategias Publicitarias.** Para el lanzamiento se ha establecido pautar en la radio una cuña de 30 segundos donde se anuncie la creación de la empresa y todos sus beneficios para el municipio de Barrancabermeja y sus alrededores, esta cuña se deberá transmitir en horario de 8 am hasta las 6 pm 3 veces al día, 15 días antes del día de lanzamiento y durante este día; lo mismo que se repartirá volantes con la información correspondiente a la nueva empresa y sus actividades dentro del municipio de Barrancabermeja y repartir tarjetas de presentación a los propietarios y usuarios de motocicletas en el mismo municipio; para la publicidad de mantenimiento de la empresa se ha decidido pautar en la radio patrocinando algunos eventos y periódicamente con cuñas radiales en las radiodifusoras, además se contará con animación con un sonido en el sector frontal del centro de acopio y regalando bonos de cortesía para reclamarlos en servicios de esta empresa.

**2.8.7 Presupuesto De Publicidad Y Promoción.** El presupuesto de publicidad y promoción, se debe tener en cuenta que tipo de publicidad y promoción se utilizará, los medios de publicidad y de acuerdo a lo establecido fijar el presupuesto que cumplan con los objetivos establecidos.

#### 2.8.7.1 De lanzamiento

**Cuadro 26. Presupuesto publicidad de lanzamiento**

CONCEPTO	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Cuña radial RCN	30	\$ 9.000	\$ 270.000
Cuña radial caracol	30	\$ 9.000	\$ 270.000
Volantes full color	1.000	\$ 100	\$ 100.000
Tarjetas de presentación	1.000	\$ 50	\$ 50.000
Coctel, pasa bocas, barquillos	100	\$ 2.000	\$ 200.000
Sonido, animación, música	5 horas	\$ 280.000	280.000
<b>TOTAL</b>			<b>\$ 1.170.000</b>

Fuente: RCN radio, caracol radio, impresiones Barreto.

## 2.8.7.2 De operación anual

**Cuadro 27. Publicidad permanente anual**

CONCEPTO	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL	VALOR ANUAL
Cuña radial RCN	30	\$ 9.000	\$ 270.000	\$ 3.240.000
Tarjetas de presentación	1000	\$ 50	\$ 50.000	\$ 600.000
Volantes media carta color	1000	\$ 70	\$ 70.000	\$ 840.000
<b>TOTAL</b>			<b>\$ 390.000</b>	<b>\$ 4.680.000</b>

Fuente: RCN radio, Caracol radio, impresiones Barreto.

Las cuñas radiales se conforman por 30 segundos cada cuña, la cual se emitirá al medio día todos los días, y saldrá al aire los 365 días del año.

## 2.9 CONCLUSIONES Y POSIBILIDADES DEL PROYECTO

Una vez concluido el análisis de la información recopilada a través de las encuestas y fuentes secundarias se llegó a la conclusión de que es factible crear una empresa comercializadora y prestadora de servicios para motocicleta en el municipio de Barrancabermeja, Santander, debido al alto porcentaje de aceptabilidad que manifestaron los propietarios de motocicleta que fueron encuestados.

La información adquirida permite definir las características del servicio de venta como son calidad, precios; aspectos a tener en cuenta a la hora de crear una empresa dedicada a la venta de servicios y mantenimientos a domicilio.

Por medio de las respuestas dadas por los encuestados se define la demanda actual, la evolución y la proyección de la misma, estos puntos son de alta importancia cuando se toma la decisión de implementar un proyecto productivo.

Al investigar a cerca de la oferta actual se ha podido conocer aspectos tales como precio, calidad del servicio, marcas más reconocidas, también se pudo indagar los lugares de comercialización de motocicleta en el Magdalena Medio.

Una de las conclusiones más importantes para la implementación del proyecto es saber que en el municipio de Barrancabermeja, Santander no existe una empresa prestadora de servicios a los hogares del cliente, aspecto que permite determinar que no se cuenta con una competencia directa.

Es de anotar que el municipio cuenta con excelentes vías de acceso (Troncal del Magdalena Medio) pavimentadas que permiten una rápida y fácil comunicación con el interior y con la costa Colombiana; la ubicación estratégica del municipio de Sabana de Torres al encontrarse en el corazón del país se convierte en una ventaja para el desarrollo de la región en los diferentes sectores productivos con llevando al crecimiento de la economía local.

### 3. ESTUDIO TÉCNICO

En este estudio se conocerá toda la parte funcional y operativa del proyecto con base en el análisis del estudio de mercados donde se podrá responder a unos interrogantes cómo dónde se hará, cómo se realizará y cantidades de servicio en un determinado periodo.

#### 3.1 TAMAÑO DEL PROYECTO

El tamaño del proyecto comprende su capacidad instalada, expresada en unidades de instrumentación para la ejecución en la labor de asistencia técnica.

Para determinar el tamaño del proyecto, se analizarán las siguientes variables

- Capacidad del proyecto
- Descripción del tamaño del proyecto
- Factores que determinan el tamaño del proyecto

**3.1.1 Descripción del tamaño del proyecto.** Es la cantidad de herramienta y maquinaria que se pretende utilizar para la prestación del servicio, la cual fue determinada en el estudio de mercados del primer año.

La empresa HÍBRIDO MOTOS, estará dedicada a la prestación del servicio en mantenimiento y asistencia técnica para motocicletas en el lugar en que se encuentre. Esta empresa inicialmente estará cubriendo un 80% de la demanda, teniendo en cuenta que en el municipio de Barrancabermeja, Santander no existe una empresa dedicada a esta actividad, la demanda se representa así:

**Cuadro 28. Descripción del tamaño**

	DEMANDA	TAMAÑO DEL PROYECTO
Mantenimiento General	18.574	2.128
Mantenimiento Preventivo	7.606	873
Mantenimiento correctivo	12.038	1379
Total	38.218	4.380

Fuente: Autores del proyecto.

Se puede comparar en este cuadro el tamaño del proyecto frente a la demanda objetivo total.

### **3.1.2 Factores que determinan el tamaño del proyecto.**

- **Demanda.** La demanda está representada por los motociclistas del municipio de Barrancabermeja, Santander cuyo número es aproximadamente de (38.218) motociclistas matriculados Según la revista publímotos de Bogotá.
- **Producto.** La asequibilidad de los productos y el servicio a prestar está representada en las diferentes opciones de proveedores en la ciudad de Bucaramanga y Bogotá que fácilmente pueden aprovisionar a la nueva empresa.
- **Financiero.** El recurso financiero para la creación de una empresa prestadora de servicios y comercialización de productos para el mantenimiento de motocicleta en el municipio de Barrancabermeja Santander es capital propio que está a disposición para los diferentes rubros a cubrir.
- **Localización.** HÍBRIDO. contará con una planta física que consta de: 1 oficina administrativa, 1 espacio para mostradores y sitio de venta y espacio para labor de mantenimiento; este espacio físico estará localizado en una parte céntrica estratégica para la venta de estos productos.
- **Mano de Obra.** Para el funcionamiento de la empresa se requiere mano de obra especializada en mantenimiento y logística, en el medio se cuenta con personal capacitado en estas áreas.
- **Mercado.** Se cuenta con la suficiente publicidad para dar a conocer las bondades de la empresa lo mismo que personal calificado en el área de mantenimiento técnico en motocicletas que garantizan el sostenimiento y la ampliación continua del mercado.

**3.1.3 Capacidad del proyecto:** La capacidad del proyecto está planeado inicialmente cubrir un 22.92% (2 turnos) de la demanda de la siguiente manera anualmente se comercializan las siguientes cantidades:

### Cuadro 29. Capacidad del proyecto

SERVICIOS	CAPACIDAD
Mantenimiento General	2.128
Mantenimiento Preventivo	873
Mantenimiento Correctivo	1.379
TOTAL	4.380

Fuente: Autor del proyecto

**3.1.3.1 Capacidad total diseñada.** En condiciones óptimas la empresa aspira a un total de 30.574 en unidad de servicio prestado anualmente de para motocicleta esto corresponde al 80% de la demanda insatisfecha.

### Cuadro 30. Capacidad total diseñada

DESCRIPCION	CANTIDAD
Porcentaje que está interesado en solicitar el servicio a la nueva empresa.	100%
Número de servicios prestados, en promedio mensual.	360
Número de servicios prestados, en promedio anual solicitado a la nueva empresa.	4.320

Fuente: Autor del proyecto

En conclusión se podrá prestar en el lapso de un año con un solo turno de trabajo 4.320 servicios, los cuales podrían ser duplicados o triplicados, si así fuere necesario, haciendo más visual lo anteriormente dicho sería así:

$$12 \text{ mantenimientos} \times 365 \text{ días} = 4.320$$

**3.1.3.2 Capacidad instalada.** Se contará inicialmente con los recursos tanto financieros, técnicos y de personal para cubrir el 100% de la capacidad diseñada; corresponde a 4.320 unidades en prestación del servicio.

Para llevar a cabo la prestación del servicio se realizará un análisis de la cantidad de herramienta y personal con que se cuenta en una semana de operaciones trabajando de lunes a viernes 8 horas diarias, con 4 personas en el área de mantenimiento, los cuales realizarán asistencia técnica a 12 clientes diarios aproximadamente.

**3.1.3.3 Capacidad utilizada y proyectada.** En condiciones normales de la empresa su capacidad utilizada es del 100% de la capacidad instalada, correspondiendo a 4320 unidades de servicios prestados en un año.

Se proyecta lo que será la capacidad utilizada por la empresa en los próximos 5 años, con un crecimiento anual del 2.5% promedio.

**Cuadro 31. Capacidad utilizada**

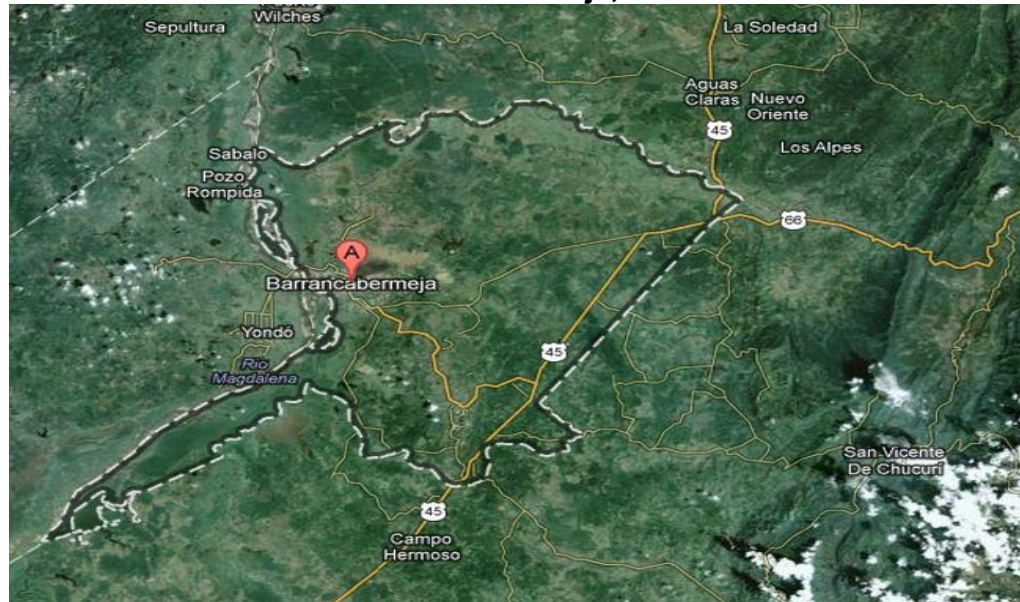
<b>AÑOS</b>	<b>UNIDAD EN PRESTACIÓN DE SERVICIOS</b>
2014	4.320
2015	4.428
2016	4.538
2017	4.651
2018	4.767

## **3.2. LOCALIZACIÓN**

La ubicación geográfica de la empresa HÍBRIDO MOTOS. Se realizará buscando la minimización de costos, teniendo en cuenta que es un lugar de asequibilidad tanto para los clientes como para los proveedores a la hora de entregar la mercancía.

**3.2.1 Macro localización.** La empresa HÍBRIDO MOTOS. Estará ubicada en el municipio de Barrancabermeja, Santander de donde se atenderá el mercado objetivo y parte del mercado potencial de los municipios aledaños.

**Gráfica 20. Localización de Barrancabermeja, Santander**



Al realizar un estudio de las diferentes variables que influyen en la localización, se concluyó que el sector de mayor confiabilidad es el del centro del municipio; el resumen y puntaje obtenido es el siguiente.

Para determinar la ubicación óptima de la empresa se hará uso de las herramientas técnicas como el método de puntos, los factores ponderados se especifican en el siguiente cuadro.

**Cuadro 32. Análisis de factores para la ubicación de la empresa**

FACTOR CRÍTICO	DESCRIPCIÓN DEL FACTOR
F1 Servicios Públicos	Corresponde a las tarifas de los servicios públicos
F2 Vías De Acceso	Cantidad y calidad de vías de acceso
F3 Impacto Social	Afluencia de público en la zona

**F1: SERVICIOS PÚBLICOS**

Precios altos grado 1	65 Puntos
Precios regulares grado 2	82.5 Puntos
Precios bajos grado 3	100 Puntos

## F2: VÍAS DE ACCESO

Pocas Grado 1	65 Puntos
Regular Grado 2	82.5 Puntos
Muchas Grado 3	100 Puntos

## F3: IMPACTO SOCIAL

Bajo interés Grado 1	65 Puntos
Interés promedio Grado 2	82.5 Puntos
Alto interés Grado 3	100 Puntos

### Cuadro 33. Ponderación de factores

Servicios públicos Alto Medio Bajo	Lugar 1 Centro Grado Puntos	Lugar 2 Afueras Grado Puntos 165
Vías de Acceso	3	282.5
Muchas	100	
Regular		
Pocas		
Impacto Social	3	282.5
Bajo interés	100	
Interés promedio		
Alto interés		
Total	206	165

Fuente: Autores del proyecto

De acuerdo al anterior análisis se puede concluir que la mejor opción para la ubicación de la empresa es el Lugar 1 (Centro de la ciudad).

### 3.3. INGENIERÍA DEL PROYECTO

La ingeniería del proyecto resolverá todo lo concerniente a la instalación y el funcionamiento del establecimiento. Y la determinación de la distribución óptima del establecimiento.


### 3.3.1 Descripción De Servicios

**3.3.1.1 Servicios Principales.** Los servicios principales que se van a poner a Disposición de los motociclistas en el municipio de Barrancabermeja, Santander son:

- Mantenimiento General
- Mantenimiento Preventivo
- Revisión
- Asistencia Técnico Mecánica


### 3.3.1.2 Diseño del Producto.

#### Cuadro 34. Mantenimiento General

	<p>Hay una serie de cuidados sobre cómo mantener tu moto que debes tener en cuenta durante todo el año.</p> <p>Limpieza. Los neumáticos. La cadena. Los frenos. Las luces. El líquido refrigerante. El aceite.</p>
--	--

Fuente: Autor del proyecto

#### Cuadro 35. Mantenimiento de Prevención

	<p><b>mantenimiento preventivo:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- BUJIA DPR8EA-9 NGK</li><li>- Cambio de Bujía.</li><li>- Limpieza y afinamiento de carburador.</li><li>- Limpieza de filtro aire (MT)</li><li>- Cambio de filtro gasolina.</li><li>- Filtro gasolina universal/cartón</li><li>- Lubricación de cables.</li><li>- Tensión y lubricación de cadena.</li><li>- Cambio de Aceite.</li></ul>
---	--

Fuente: Autor del proyecto

### Cuadro 36. Mantenimiento Revisión



El objetivo de la revisión es promover el adecuado estado y funcionamiento en que se debe mantener estos vehículos.

Fuente: Autor del proyecto

### Cuadro 37. Asistencia Técnico Mecánica



Procedimiento unificado establecido para todos los vehículos automotores mediante el cual se verifican las condiciones mecánicas, ambientales y de seguridad.

Fuente: Autor del proyecto

El mantenimiento de una motocicleta cuenta con un ciclo de vida útil por revisión 2.000 Kilómetros, Mantenimiento General 6.000 Kilómetros y mantenimiento Preventivo 4.000 Kilómetros; existe gran variedad de características diferenciales entre un elemento y otro, va de acuerdo a la marca.

**3.3.2 Descripción técnica del proceso.** El proceso de asistencia técnica y mantenimiento de motocicleta en primer lugar se establece comunicación con diferentes proveedores a quienes se les envía por medio de correo electrónico o fax una solicitud de cotización, ellos al cabo de 24 horas están devolviendo por el mismo medio un formato de cotización de los productos requeridos para llevar a cabo la prestación del servicio donde se establece las condiciones de negociación, tales como pago, tiempo de entrega, lugar de entrega, entre otros.

La persona encargada en la parte administrativa analiza por lo menos 3

cotizaciones y determina quién puede ser el proveedor, una vez elegido se elabora una orden de compra con la descripción detallada de los productos, cantidades, también debe estar especificado todo lo relacionado con las condiciones de negociación.



El proveedor hace el despacho de la mercancía de acuerdo a lo acordado; cuando la mercancía es entregada la persona encargada de la logística verifica una a una la mercancía y junto con ella la respectiva factura donde viene especificado las condiciones comerciales y la mercancía despachada, esta persona adjunta una copia de la orden de compra y la lleva a la oficina administrativa, donde se le contabiliza para el proceso de pago.

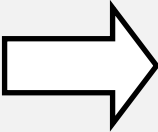
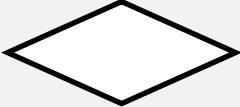

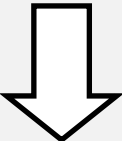
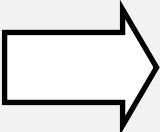

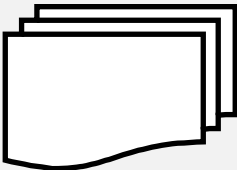
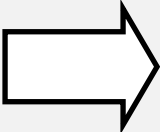
El material es ubicado ordenadamente en el lugar en donde se lleva a cabo la labor mecánica y alguna en los exhibidores para ser vista por los posibles clientes; cuando el material esta en las instalaciones, está listo para ser usado en su función.



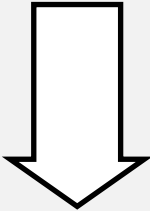
El proceso se inicia cuando el cliente llega a necesitar del servicio de asistencia y mantenimiento, el mecánico lo atiende y le enseña el problema de su vehículo, ya hecha la revisión y dada la solución al problema se le elabora factura, se recibe dinero y es entregado el trabajo final al cliente. La factura es llevada a la parte administrativa donde se le da el tratamiento contable.

**3.3.3 Diagrama de operación, proceso y procedimiento.** En el diagrama de operaciones se visualiza de una forma minuciosa cada paso de la actividad de servicio de HÍBRIDO MOTOS, incluyendo los tiempos y las descripciones.

**Cuadro 38. Diagrama de operaciones**

SÍMBOLO	ACTIVIDAD	TIEMPO
	Administrador elabora pedido de cotización a los diferentes proveedores	6 minutos
	Administrador envía correo electrónico o fax a los proveedores	2 minutos

SÍMBOLO	ACTIVIDAD	TIEMPO
	Administrador recibe correo electrónico o vía fax la diferentes cotizaciones	1 minuto
	Administrador decide el proveedor	2 minutos
	Administrador elabora orden de compra con los detalles Respectivos de productos Y negociación.	5 minutos
	Administrador envía vía correo electrónico o fax la orden de compra.	1 minuto
	El auxiliar de logística recibe mercancía, verificando todos los detalles	30 minutos
	El auxiliar de logística ubica material en el lugar de labor, bodega y exhibidores	30 minutos
	El auxiliar de logística Entrega factura 1anexando copia de la orden de compra para la respectiva contabilización	
	El vendedor recibe información del cliente	2 minutos

SÍMBOLO	ACTIVIDAD	TIEMPO
	El mecánico da uso al material.	5 minutos
	El mecánico elabora factura	2 minutos
	El mecánico entrega factura a la oficina Administrativa para su respectiva contabilización	1 minuto

Fuente: Autor del proyecto

**3.3.4 Control de Calidad.** Incluye el ciclo completo de actividades debidamente planificadas para adecuar la prestación del servicio de manera que se pueda satisfacerlos

La calidad es importante siempre y cuando exista la permanencia de las condiciones de trabajo adecuadas para tal fin, por tal motivo; de vital importancia crear un ambiente de trabajo óptimo que garantice y permita fortalecer la cultura de los empleados hacia la calidad. Para ser altamente competitivos la empresa HIBRIDO aplicará las técnicas de las 5S”s que consiste en implementar una serie de pautas que ayuden a prestar un servicio bien dirigido y de alta calidad.

Se aplicará por medio de capacitaciones periódicas, donde se profundice sobre la importancia del servicio al cliente y capacitaciones a los mecánicos para realizar cada labor con profesionalismo y honestidad, promoviendo a cada miembro del equipo a permanecer a la vanguardia y actualizados a nuevas tecnologías y técnicas que se apliquen para el desarrollo de la nueva empresa.

**3.3.5. Recursos.** Los recursos con los que contará la empresa para el buen desempeño de su objeto social serán:

**3.3.5.1 Recurso humano.** El recurso humano requerido para prestar un servicio

apropiado en HÍBRIDO MOTOS, está compuesto por un equipo de mecánicos, que es el encargado de desarrollar el proceso de reparación de los distintos motores de gasolina, así como de los distintos equipos de encendido e inyección. Realizar la puesta a punto y ajuste de los distintos componentes del sistema, realizando las comprobaciones y ajustes necesarios en las bombas inyectoras lineales y rotativas; de igual forma ofrecer los productos utilizados para el mantenimiento de su motocicleta. En el área administrativa – comercial se contará con un gerente, una secretaria y un contador que presta los servicios como asesor.

**Cuadro 39. Personal administrativo y ventas**

CARGO	NÚMERO DE PERSONAS
Gerente	1
Auxiliar contable	1
Vendedor	2
Mecánico	4

Fuente: Autor del proyecto

**3.3.5.2 Recurso Físico.** Para el montaje y funcionamiento de la empresa HÍBRIDO MOTOS, es necesario contar con un lugar adecuado y dotada con los equipos suficientes y necesarios para desarrollar la actividad mecánica y comercial de excelente calidad, es necesaria una bodega donde se pueda almacenar, el material para el mantenimiento de motos:

**Cuadro 40. Equipo de oficina y herramientas**

CANT.	EQUIPO	VALOR UNIDAD	VALOR TOTAL	PROVEEDOR
1	Computador marca Samsung, pantalla plana, 14”	\$1'250.000	\$1'250.00	JB Computadores
1	Impresora marca H.P de burbuja multifuncional	\$250.000	\$250.000	JB Computadores
1	Teléfono convencional Panasonic	\$35.000	\$35.000	Súper Estrellas
2	Silla ergonómica, tipo gerente	\$180.000	\$360.000	Galería Decomuebles
2	Escritorio tipo gerente	\$450.000	\$900.000	Galería Decomuebles

CANT.	EQUIPO	VALOR UNIDAD	VALOR TOTAL	PROVEEDOR
3	Estantes metálicos	\$120.000	\$360.000	El secundazo
1	Exhibidores	\$120.000	\$240.000	El secundazo
<b>Total</b>		<b>\$ 3'395.000</b>		

Fuente: JB Computadores, Súper Estrellas, Decomueble, Almacén El secundazo

**3.3.5.3 Recursos de insumos.** Dentro del grupo de insumos se pueden identificar aquellos elementos necesarios para el mantenimiento de motos.

**Cuadro 41. De insumos**

INSUMO	CANTIDAD MES	VALOR UNIDAD	VALOR TOTAL
Llave expansiva	1	25.000	25.000
Destornillador	1	150.00	15.000
Martillo	1	9.000	9.000
Extractores	2	30.000	60.000
Total		79.000	109.000

Fuente: Ferretería J. Peña

**3.3.6 Estudio de proveedores.** Dentro del grupo de proveedores de accesorios para motos con quienes piensan hacer la negociación son.

**Cuadro 42. Información proveedores**

CONTACTOS DISPONIBLES	CIUDAD
Alutekaluminium	Cl 29 41-26 Itagüí Medellín
Lazerproduct	<a href="http://www.lazerproductos.com/">http://www.lazerproductos.com/</a> Parque Industrial Juanchito Lote 6 Terraza 3Manizales

Fuente: Autores del proyecto

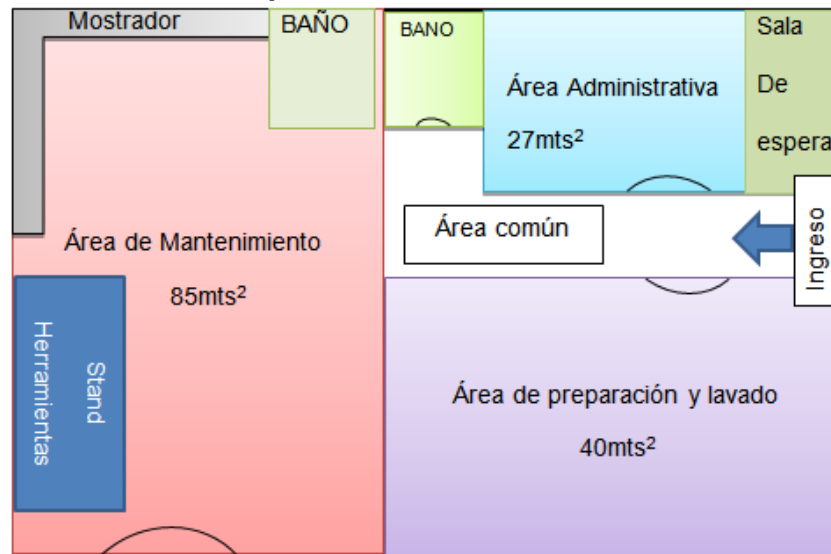
**3.3.7 Distribución de planta.** HIBRIDOMOTOS, es una empresa cuya actividad comercial será la de asistencia técnica y mantenimiento para motos. Por lo tanto contará con una instalación adecuada con un local para realizar el trabajo de mantenimiento, y una bodega para almacenar los materiales, una oficina donde se maneja la parte administrativa y un baño.

**Cuadro 43. Distribución de planta**

ÁREA	ESPACIO
Área Administrativa	27mts <sup>2</sup>
Área de preparación y lavado	40mts <sup>2</sup>
Área de Mantenimiento	85mts <sup>2</sup>
TOTAL	152mts cuadrados

Fuente: autor del proyecto

**Gráfica 21. Distribución de planta**



La distribución de planta de HÍBRIDO MOTOS. Facilita el Trabajo de mantenimiento y lavado puesto que disminuyendo el espacio de aprovisionamiento del área administrativa, a su vez desde esta área se visualiza las áreas de operación de la empresa logrando mayor control de las actividades; para el área de mantenimiento se cuenta con suficiente espacio permitiendo la buena organización del mostrador, exhibidores, vitrinas dando una visión agradable de orden, limpieza y comodidad; para el área preparación y lavado se cuenta con suficiente espacio donde se ubican los puestos de trabajo estratégicamente para la comodidad a la hora de realizar las actividades al igual se facilita el control visual de todas las áreas.

**3.3.8 Logística de Distribución.** Como se mencionó anteriormente, la empresa contará con un local que reunirá características especiales y suficientes que permitirán dar una atención de excelente calidad a los clientes. Para esto contará con un espacio y los elementos necesarios para dar cumplimiento al servicio de mantenimiento y asistencia técnica para motos. En lo relacionado a la

coordinación de actividades en la oficina; se establecen tareas diarias las cuales constan de la contabilidad, pago proveedores atención al cliente solicitud de productos telefónicamente y correos electrónicos.

### **3.4 CONCLUSIONES SOBRE LA VIABILIDAD TÉCNICA DEL PROYECTO**

La viabilidad del proyecto está garantizada por la capacidad instalada alcanza el nivel necesario para cubrir la demanda que se determinó de acuerdo al estudio de mercado y se tiene en cuenta planes de mejoramiento continuo con el fin de innovar y permanecer dentro de la competitividad y ampliando capacidades tanto de esquema laboral como administrativo.

Se cuenta con el recurso humano necesario para no solo cubrir la demanda sino para prestar un servicio adecuado a las necesidades del cliente con productos de alta calidad y una comercialización excelente.

La ubicación del local es el adecuado para almacenar materiales de trabajo, con suficiente espacio que permita la movilización rápida y oportuna y garantice el flujo de la materia prima.

Tal como se evalúa en el estudio, la empresa contará con las herramientas técnicas necesarias que permitan funcionar de manera satisfactoria tanto para empresa misma como para el cliente, en base del concepto técnico se recomienda la ejecución y puesta en marcha la empresa.

## 4. ESTUDIO ADMINISTRATIVO Y LEGAL

En este estudio se tratarán los temas relacionados con:

- Forma de constitución
- Constitución de la empresa
- Estructura organizacional

### 4.1 FORMA DE CONSTITUCIÓN DE LA EMPRESA

Constitución Legal y Comercial

Para la constitución Jurídica y Comercial de la empresa se requiere:

- La empresa HÍBRIDO MOTOS. Se constituirá bajo los parámetros de una Sociedad de Responsabilidad Limitada, pues la obligación de los socios solo la constituye el pago de sus aportes.
- La sociedad como tal deberá inscribirse ante la Notaría y la Cámara de Comercio.

Todo empresario así como todo establecimiento de comercio debe:

1. Inscribirse en el registro mercantil
2. Concepto técnico de bomberos
3. Paz y salvo de Sayco Sociedad de Autores y Compositores de Colombia. La sociedad por acciones simplificadas es una sociedad de capitales cuya naturaleza será siempre comercial, independientemente de las actividades previstas en su objeto social. Para efectos tributarios, la sociedad por acciones simplificada se regirá por las reglas aplicables a las sociedades anónimas.

La sociedad girará bajo una denominación o razón social, seguida de la palabra Ltda. (Limitada). Por lo tanto su razón social será: HIBRIDO MOTOS SAS.

Forma de constitución

Razón social: HÍBRIDO.

- Constitución: por escritura pública
- Socios: dos
- Aportes sociales: \$50.000.000
- Responsabilidad: Los socios responden hasta por el valor de sus aportes.
- Duración de la sociedad: en la escritura se pactará una duración de 7 años
- Representante legal: Diego Armando Ramírez Castellanos

Funciones de los socios

- Fijar objetivos, políticas y estrategias de la empresa y serán el núcleo que oriente y guíe la acción de la misma en toma de decisiones.
- Establecer las normas y estatutos; estudiar y aprobar la reforma
- Examinar, aprobar o desaprobar en fin de ejercicio y las cuentas que debe rendir la empresa, por medio de su gerente o representante legal.
- Constituir las reservas que debe hacer la sociedad e indicar su inversión provisional.
- Ordenar las acciones que correspondan a los administradores de los bienes sociales, gerente contador o cualquier persona que hubiere incumplido sus funciones o hubiere causado daño a la sociedad.
- Reunirse por lo menos una vez por año en la fecha que determinen los estatutos.
- Examinar, aprobar o improbar los balances de fin de ejercicio, las cuentas que deben rendir los administradores, disponer de las utilidades sociales.
- Distribución de utilidades: Se hará en proporción a la parte pagada o a cuotas o partes de interés de cada uno de los socios. Para distribuir utilidades se deberán justificar por balances reales y fidedignos, no podrán distribuirse utilidades mientras no se cubran las pérdidas de ejercicios anteriores.

**4.1.1 Tipo de Empresa.** Según la clasificación de las empresas HÍBRIDO MOTOS, pertenece a:

Según el sector: Al sector terciario ya que es una empresa dedicada a la compra y

venta de servicios y mantenimiento.

Según el origen del capital: es una empresa de carácter privado, porque su capital pertenece a personas naturales que no tienen nada que ver con el Estado.

Según los bienes producidos: HÍBRIDOMOTOS es una empresa de servicios.

Según el número de propietarios: Esta es una empresa de sociedad por acciones simplificadas.

Según la naturaleza jurídica: es una empresa de sociedad por acciones (S.A.S.)

**4.1.2 Trámites para constituir una empresa de sociedad Limitada.** Para constituir una empresa de sociedad Limitada se deben seguir los siguientes pasos:

- consulta de los tramites en la Cámara de Comercio por medio de la página web, [www.sintrámites.Com](http://www.sintrámites.Com). Luego se consulta el nombre de la empresa previa consignación a la Cámara de Comercio.
- Mediante escritura pública ante una notaría del municipio se constituye la empresa.
- Ante la Cámara de Comercio seccional Barrancabermeja se realiza la inscripción del Registro único empresarial y los respectivos libros contables.
- La obligación de cada ente empresarial es de pagar anualmente el registro mercantil en base a los estados financieros.
- Se tramita la inscripción del Registro Único Tributario (RUT) ante la DIAN.
- En la Alcaldía municipal se tramita la inscripción del establecimiento con los datos de nombre, domicilio, teléfonos, para presentar la Matrícula mercantil de industria y comercio en la oficina de secretaría de Hacienda del municipio.
- Tramites de estudio de suelo y SAYCO y ACIMPRO, concepto técnico de bomberos.
- La sociedad tiene la obligación de afiliar a todos los empleados al sistema de salud, pensión, cesantías, riesgos profesionales, cajas de compensación para

cada una se tramita un formulario diferente.

#### **Cuadro 44. Costos de constitución de la empresa**

<b>ENTIDAD</b>	<b>COSTOS</b>
Notaría	\$210.000
Cámara de comercio	\$440.000
Entidad financiera de la DIAN	\$208.140
Secretaria de hacienda	\$38.940
Departamento de salud	\$7.785
Derechos de autor y ACIMPRO	\$50.000
Aportes parafiscales	\$700.000
Concepto técnico de bomberos	\$98.550
<b>TOTAL</b>	<b>\$1'753.505</b>

Fuente: Entidades Gubernamentales

## **4.2 CONSTITUCIÓN DE LA EMPRESA**

La constitución de la empresa, su razón de ser y algunos aspectos de la cultura organizacional, se establecen a continuación como base, principios y parámetros por los cuales se registrará la organización, estos son:

**4.2.1 Misión.** HÍBRIDO MOTOS. Es una empresa comercial dedicada a prestar el servicio de asistencia técnica y mantenimiento para motocicletas; apoyados en nuestro capital humano y su gran talento ofrecemos a nuestros clientes un servicio de excelente calidad e impactante innovación haciendo sentir a los motociclistas personas de grandes metas; brindamos al entorno social empleo, crecimiento empresarial; proporcionamos a nuestros empleados un nivel de vida en constante ascenso.

**4.2.2 Visión.** Para el año 2020 HÍBRIDO. Se proyecta Ser reconocida como una de las mejores empresas en asistencia técnica y mantenimiento para motos en la ciudad de Barrancabermeja, identificada por ofrecer un excelente servicio y respaldo en los productos, proyectándose a nivel regional y nacional.

### **4.2.3 Objetivos**

- Colocar en uso de los clientes productos de excelente calidad que les

proporcione a los motociclistas seguridad y bienestar personal.

- Establecer un excelente servicio al cliente de venta y de postventa garantizando la verdadera satisfacción de los clientes activos y potenciales.
- Proporcionar al entorno social de empleo y crecimiento empresarial contribuyendo a la elevación del nivel de vida de la comunidad.

#### **4.2.4 Principios Corporativos.**

- Excelencia en la calidad en el servicio al cliente.
- Honestidad, transparencia y responsabilidad en cada una de las actividades de la organización.
- Promoción al buen desarrollo de una vida integral de los empleados.
- **PRODUCTIVIDAD:** Es el principio que permite que seamos cada vez mejor en el trabajo; a través de nuestra productividad mostramos indicadores de gestión y resultados positivos afianzándonos cada día más en nuestro rol dentro de la empresa.
- **CUMPLIMIENTO:** De acuerdo con el cual, siempre deberá darse pronta respuesta a los requerimientos del cliente tanto interno como externo.
- **EFICACIA:** Todo producto ofrecido por nuestra organización tiene como finalidad la efectividad en la satisfacción del cliente y del consumidor final, por tanto cualquier obstáculo que se presente para lograr este cometido será resuelto oficiosamente.
- **LIDERAZGO:** Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la dirección de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.
- **TRABAJO EN EQUIPO:** Nos permite conformar un grupo sólido, unidos por objetivos comunes encaminados siempre a la satisfacción del cliente.
- **COMPROMISO:** Con nuestros clientes, con los consumidores y con la calidad en los productos que elaboramos diariamente.

**4.2.5 Políticas.** La empresa enfocará sus esfuerzos en el cumplimiento de sus metas propuestas a mediano y largo plazo, mediante la implementación de estrategias enfocadas a la satisfacción del cliente.

Las políticas de la empresa con lineamientos establecidos, parámetros en los que la empresa desarrolla todas sus actividades.

**4.2.5.1 De personal** Para la contratación de personal de la empresa se tendrán en cuenta aspectos relevantes como su capacitación y conocimiento en el área a desempeñar, experiencia en cargos similares en otras empresas, y ante todo su responsabilidad y honradez.

La clase de contrato laboral se firmará a término indefinido, basados en el código sustantivo del trabajo de la legislación colombiana.

Para la selección de personal se publicará la necesidad de contratar personal del municipio por medio de emisoras locales desde donde se efectuará la convocatoria, seguidamente se realizarán entrevistas y pruebas psicotécnicas para conocer el perfil de cada aspirante.

El pago de nómina se realizará mensualmente y de acuerdo al cargo a desempeñar así:

1 gerente contratado por salario de 1 millón quinientos mil pesos (\$ 1.500.000).

2 Secretaria auxiliar contable contratada por un salario de setecientos mil pesos (\$700.000).

4 técnico mecánico contratados por un salario de setecientos cincuenta mil pesos (\$750.000).

1 vendedor contratado por un salario mínimo legal vigente (\$589.500).

**4.2.5.2 De compras.** Los proveedores se seleccionarán de acuerdo a la calidad, marca y estricto cumplimiento en los pedidos, se estudiarán las diferentes cotizaciones (mínimo 3) en las cuales se analizan aspectos importantes como precio, tiempo y lugar de entrega, se exigirán los documentos contables requeridos legalmente como son factura en original y 1 copia, anexando copia de la respectiva orden de compra; se negociarán formas de pago a crédito a 30 días y

descuentos por pronto pago; se adquieren los productos con un descuento especial del 10% por la compra por mayor.

**4.2.5.3 de Ventas.** Para el mantenimiento y asistencia técnica de motocicleta la prestación del servicio se hará directa con los clientes en el punto de venta y el pago estrictamente de contado, no se realizarán ni descuentos ni promociones; se expedirá original de la factura quedando la copia para su respectiva contabilización.

### **4.3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**

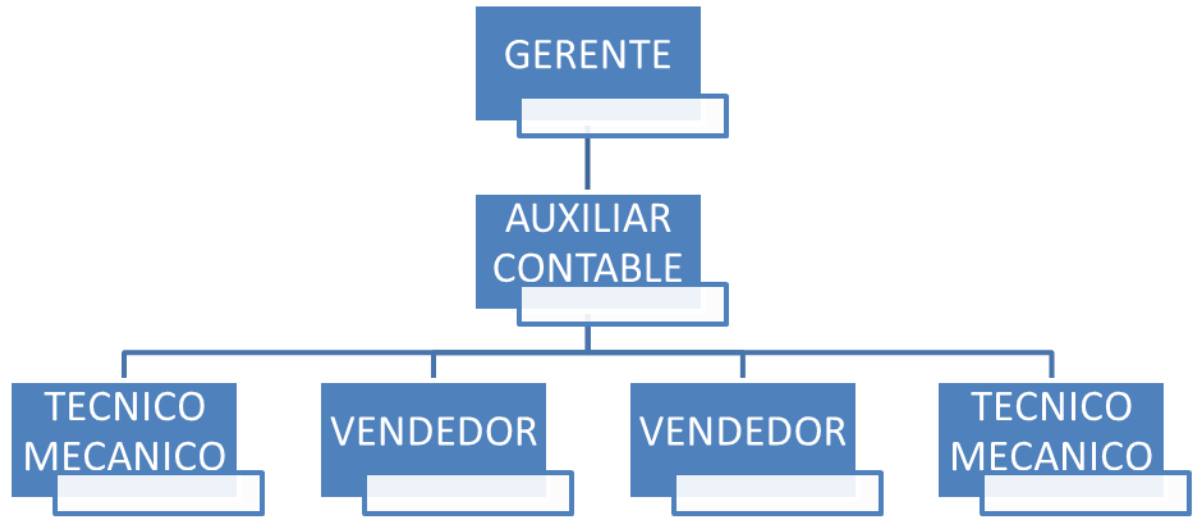
Su estructura organizacional está compuesta por las siguientes áreas.

- **ÁREA DIRECTIVA.** Se encarga de la parte directiva, como es el manejo de decisiones importantes para la compañía, Presentación de resultados gerenciales, además en la proyección de la empresa hacia nuevos mercados y la planeación estratégica del negocio y es responsable del timón gerencial de la empresa.
- **ÁREA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA.** Se encarga de la parte administrativa, como es el manejo de personal, contratación del personal, además en la realización de un análisis de costos, parte contable y es responsable del buen funcionamiento de la empresa.
- **ÁREA OPERATIVA.** Se encarga del procedimiento general en la prestación del servicio.

### **ORGANIGRAMA**

Se implementará un estructura organizacional simple y plana; con línea de mando directa y flexible: a su cabeza el gerente del que depende directamente los técnicos mecánicos; el contador en línea intermitente como asesor de la organización.

**Gráfica 22. Estructura Organizacional.**



Fuente: autor del proyecto

**4.3.1 Descripción de cargos.** A continuación se define las funciones y el perfil que desempeña cada empleado según el cargo.

**Cuadro 45. Descripción de cargos - Gerente**

	<p>HÍBRIDO DESCRIPCIÓN DE CARGOS</p>
<p>ANALISTA: Diego Armando Ramírez</p>	
<p>IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</p> <p>Nombre del cargo: Gerente</p> <p>Área: Administrativa</p> <p>Cargo del Jefe inmediato: No aplica</p> <p>Supervisa a: área administrativa y ventas</p>	
<p>EXIGENCIAS DEL CARGO</p> <p>Educación: Profesional en Gestión empresarial o carreras afines</p>	



## HÍBRIDO DESCRIPCIÓN DE CARGOS

Experiencia: mínimo 1 año

Habilidad mental e iniciativa: Planeación y análisis de proceso, análisis financieros y contables, elaboración de informes.

Habilidad manual: Dominio de herramientas informáticas

Responsabilidad: Supervisa a todas la áreas de la empresa, responde por equipos de oficina, responde por el buen manejo de inventarios, responde por Documentos legales, comerciales, financieros, cuentas bancarias, contables, responde por la buena imagen de empresa en cuanto a negociaciones y relaciones empresariales internas y externas.

Esfuerzo: Esfuerzo mental de alta concentración; el esfuerzo físico es mínimo

Condiciones de trabajo: de medio ambiente excelente, Riesgo bajo

Observaciones:

APROBÓ \_\_\_\_\_ APROBÓ \_\_\_\_\_

Fuente: autor del proyecto

### ➤ DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES DEL GERENTE

Realizar los pedidos de los materiales para la prestación del servicio y revisar que estos cumplan con los parámetros de calidad exigidos por el cliente.

Liderar la elaboración del pronóstico mensual de ventas, costos y gastos.

Hacer seguimiento a la disponibilidad de inventarios.

Representar a la empresa en calidad de administrador.

Crear un buen clima laboral, manteniendo una comunicación fluida con todo el personal de la empresa, trabajando en equipo.

Crear y mantener la buena imagen exterior de la empresa con proveedores y

clientes.

Proponer estrategias alineadas con el Jefe de Mercadeo para desarrollar planes de acción comercial.

➤ **ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO**

Requisitos de Educación: Profesional en Gestión Empresarial o carreras afines.

Requisitos de Experiencia: Como coordinador o jefe en el manejo administrativo y manejo de personal. 3 años en adelante.

➤ **RESPONSABILIDADES POR:**

El resultado final del proceso: responsable de la direccionalidad de los objetivos de la empresa, su misión y visión.

Manejar confidencialidad en la información financiera, administrativa y comercial de la empresa. Representar muy bien a la empresa con altura y profesionalismo.

**Cuadro 46. Descripción de cargos – Secretaria Auxiliar Contable**



**HÍBRIDO DESCRIPCIÓN DE CARGOS**

ANALISTA: Diego Armando Ramírez

**IDENTIFICACIÓN DEL CARGO**

Nombre del cargo: Secretaria Auxiliar Contable

Área: Administrativa

Cargo del Jefe inmediato: Gerente

Supervisa a: No aplica

**EXIGENCIAS DEL CARGO**

Educación: Técnico en Auxiliar Contable.

Experiencia: mínimo 1 año



## HÍBRIDO DESCRIPCIÓN DE CARGOS

Habilidad mental e iniciativa: Planeación y análisis de proceso, análisis financieros y contables, elaboración de informes. Habilidades para el planeamiento, innovación, motivación, liderazgo y toma de decisiones. Habilidades comunicativas y escucha activa. Capacidad de crear, innovar e implementar criterio propio para actuar oportunamente y distinguir prioridades. Dinámica y entusiasta.

Habilidad manual: Dominio de herramientas informáticas

Responsabilidad: que la contabilidad sea llevada en debida forma, con el cumplimiento de los principios generales de contabilidad.

Esfuerzo: Esfuerzo mental de alta concentración; el esfuerzo físico es mínimo.

Condiciones de trabajo: de medio ambiente excelente, Riesgo bajo.

Observaciones:

APROBÓ \_\_\_\_\_ APROBÓ \_\_\_\_\_

Fuente: autor del proyecto

### ➤ DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES DE LA SECRETARIA AUXILIAR CONTABLE

1. Elaborar los Estados Financieros.
2. Brindar seguimiento y asistencia en la programación del presupuesto institucional.
3. Elaborar informes de ejecución presupuestaria y reprogramaciones del presupuesto.
4. Verificar y consolidar los saldos contables.
5. Controlar y verificar que los comprobantes de pago, cuenten con los documentos sustentatorios y las autorizaciones respectivas.
6. Mantener un registro contable y financiero de las diferentes transacciones.
7. Elaborar conciliaciones bancarias.
8. Controlar y actualizar los activos fijos y calcular su respectiva depreciación.
9. Revisar planillas de pagos y flujos de efectivo.
10. Coordinar con la unidad de tesorería el cuadro de los movimientos a fin de mes, conciliando la ejecución del presupuesto con los cheques girados.

- Elaborar informes periódicos sobre el comportamiento contable financiero y presupuestario.
11. Verificar que los gastos presentados, originados por compras y servicios cuenten con la respectiva asignación presupuestaria, previa comprobación de la disponibilidad de recursos.
  12. Otras relacionadas con su cargo y que le sean asignadas por la Gerencia y Administrativa.
  13. Reclutar las solicitudes de servicios por parte del departamento de servicio al cliente.
  14. Hacer una evaluación periódica de proveedores para verificar el cumplimiento y servicios de estos.
  15. Recibir e informar asuntos que tenga que ver con el departamento correspondiente para que todo estemos informados y desarrollar bien el trabajo asignado.
  16. Atender y orientar al público que solicite los servicios de una manera cortés y amable para que la información sea más fluida y clara.
  17. Hacer y recibir llamadas telefónicas para tener informado a los jefes de los compromisos y demás asuntos.
  18. Obedecer y realizar instrucciones que le sean asignadas por su jefe.

➤ **ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO**

Requisitos de Educación: Técnico en Auxiliar Contable.

Requisitos de Experiencia: Como auxiliar contable. 1 año en adelante.

➤ **RESPONSABILIDADES POR:**

El resultado final del proceso: Manejar confidencialidad en la información financiera, administrativa y comercial de la empresa. Representar muy bien a la empresa con altura y profesionalismo.

**Cuadro 47. Descripción de cargos - Técnico Mecánico**



HÍBRIDO DESCRIPCIÓN DE CARGOS

ANALISTA: Diego Armando Ramírez



## HÍBRIDO DESCRIPCIÓN DE CARGOS

### IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Nombre del cargo: Técnico Mecánico

Área: Mantenimiento

Cargo del Jefe inmediato: Administrador

Supervisa a: No aplica

### EXIGENCIAS DEL CARGO

Educación: Técnico en el área de ventas y logística

Experiencia: mínimo 1 año

Habilidad mental e iniciativa: Concentración, elaboración de documentos contables e inventarios, atención al cliente, manejo de dinero.

Habilidad manual: Dominio de herramientas informáticas, dominio en organización de inventarios e exhibidores.

Responsabilidad: responsable por atención al cliente, por herramientas de trabajo, maquinaria de oficina y herramientas de trabajo.

Esfuerzo: Esfuerzo mental de alta concentración; el esfuerzo físico es mediano.

Condiciones de trabajo: de medio ambiente excelente, Riesgo mediano

Observaciones:

APROBÓ \_\_\_\_\_ APROBÓ \_\_\_\_\_

Fuente: autores del proyecto

### ➤ DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES DEL TÉCNICO MECÁNICO

- Efectuar trabajos técnicos relacionados con las máquinas, equipos, componentes e instalaciones mecánicas.
- Efectuar el control técnico de la fabricación, utilización, mantenimiento y reparación de máquinas, equipos, componentes e instalaciones mecánicas
- Aplicar conocimientos técnicos de los principios y prácticas de la ingeniería

- mecánica y de la construcción de maquinaria para identificar y resolver los problemas que surjan en el curso de su trabajo.
- Coordinar y supervisar los trabajos de instalación, reparación, pintura y limpieza
  - Desempeñar tareas afines

➤ **ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO**


Requisitos de Educación: Técnico mecánico

Requisitos de Experiencia: 2 a 3 años

➤ **RESPONSABILIDADES POR:**

El resultado final del proceso: Ser el mejor técnico mecánico, cumpliendo con las expectativas de los clientes que solicitaron el servicio.

**Cuadro 48. Descripción de cargos Vendedor.**

	<p>HÍBRIDO DESCRIPCIÓN DE CARGOS</p>
<p>ANALISTA: Diego Armando Ramírez</p>	
<p><b>IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>          Nombre del cargo: Vendedor          Área: Comercial          Cargo del Jefe inmediato: Gerente          Supervisa a: No aplica</p>	
<p><b>EXIGENCIAS DEL CARGO</b>          Educación: Técnico en el área de ventas y logística</p> <p>Experiencia: mínimo 1 año</p> <p>Habilidad mental e iniciativa: Concentración, elaboración de documentos contables e inventarios, atención al cliente, manejo de dinero.</p> <p>Habilidad manual: Dominio de herramientas informáticas, dominio en organización de inventarios e exhibidores.</p> <p>Responsabilidad: responsable de los inventarios, ingresos por ventas, por</p>	



## HÍBRIDO DESCRIPCIÓN DE CARGOS

atención al público, por herramientas de trabajo, maquinaria de oficina.

Esfuerzo: Esfuerzo mental de alta concentración; el esfuerzo físico es mediano.

Condiciones de trabajo: de medio ambiente excelente, Riesgo mediano

Observaciones:

APROBÓ \_\_\_\_\_ APROBÓ \_\_\_\_\_

Fuente: autores del proyecto

### ➤ DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES DEL VENDEDOR

Mantener organizadas y adecuadamente la mercancía y material para la realización del trabajo.

Ofrecer un servicio óptimo de atención al cliente.

Atender debidamente los reclamos de los clientes.

Cumplir con las funciones que le sean asignadas por su jefe inmediato, asumiendo las respectivas responsabilidades, bien sea con su cargo o con otros que guarden analogía y compatibilidad a su jerarquía y necesidades presentes.

Velar por que la decoración del almacén esté siempre adecuada.

Servicio de pre y pos venta.

### ➤ ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO

Requisitos de Educación: Bachiller o estudiante universitario y conocimientos en el área técnica mecánica, Y con excelente actitud comercial.

Requisitos de Experiencia: 2 a 3 años

Excelente presentación personal, activa, dinámica, que le guste el deporte, actitud comercial.

➤ **RESPONSABILIDADES POR:**

El resultado final del proceso: Ser el mejor asesor comercial de motos, cumpliendo al 100% la meta de ventas, generando atraer la mayor cantidad de clientes.

**4.3.2 Estructura salarial.** El criterio básico de fijación de salarios, será establecido por el mercado laboral actual que rige en todo el país.

El pago de empleados se realizará mensualmente dentro de los 5 primeros días hábiles de cada mes.

El salario será pactado para pago mensual, el cual estará comprendido entre un salario mínimo legal vigente mensual e irá ascendiendo de acuerdo a la carga laboral y responsabilidades asignadas.

**Cuadro 49. Base de liquidación de salarios**

HÍBRIDO	BASE
Salud	9,00%
Pensión	12,00%
ARP	0,52%
Vacaciones	4,17%
Cesantías	8,33%
Prima de servicios	8,33%
Intereses sobre las cesantías	1,00%
Sena	2,00%
ICBF	3,00%
Caja de compensación familiar	4,00%
TOTAL	

Fuente: Cartilla Legis 200 guía para la mediana y pequeña empresa

**Cuadro 50. Estructura salarial**

CARGO	VALOR MES	VALOR AÑO	%P.S
GERENTE	\$1'500.000	\$18.000.000	52.50%
SECRETARIA AUXILIAR CONTABLE	\$ 700.000	\$8.400.000	52.50%

<b>CARGO</b>	<b>VALOR MES</b>	<b>VALOR AÑO</b>	<b>%P.S</b>
VENDEDOR	\$589.500	\$7.068.000	52.50%
MECÁNICO	\$750.000	\$9.000.000	52.50%
<b>TOTAL</b>	<b>\$3.539.500</b>	<b>\$42.468.000</b>	

Fuente: Autor del proyecto

Las prestaciones sociales serán pagadas en su totalidad, otorgando subsidios de transporte.

Los salarios del contador se cancelarán por honorarios de acuerdo a los servicios prestados esporádicamente en la empresa.

De igual manera, del sueldo asignado le serán descontados los respectivos aportes correspondientes al trabajador para el pago de las EPS AFP. `Por concepto de salud y pensión.

Las prestaciones ordinarias se cancelarán de acuerdo a la ley 100 del 1993, como corresponda según el pago directo al trabajador y el pago a las entidades oficiales y privadas de I.C.B.F. y SENA.

## 5. ESTUDIO FINANCIERO

La finalidad de este estudio es verificar el flujo del dinero en el tiempo para el Estudio de factibilidad de la empresa prestadora de servicios de asistencia y mantenimiento para motocicleta, por tanto los datos analizados en este capítulo sirven de base para la elaboración de los informes contables proyectados tales como: Estado de Pérdidas y ganancias, flujo de caja o efectivo, Balance General, cuya finalidad es el control y planificación de la empresa.

### 5.1 INVERSIONES

Las inversiones del proyecto comprende la adquisición de todos los activos necesarios para iniciar las operaciones.

Estas inversiones se clasifican de acuerdo a su naturaleza en:  
Inversiones fijas, inversiones diferidas, capital de trabajo.

**5.1.1 Inversiones fijas.** La empresa invierte en bienes tangibles utilizados para la operación normal del proyecto y no hacen parte del objeto social de la compañía pues su utilización no va destinada a la venta.

**5.1.1.1 Construcción y adecuación.** Para la puesta en marcha de la empresa se hace una inversión que permita el normal desarrollo de las actividades que se realizaran en HIBRIDO MOTOS S.A.S. A continuación el presupuesto:

**Cuadro 51 Construcciones - Adecuaciones**

DESCRIPCIÓN	COSTO
Adecuaciones	\$ 5.000.000
Terrenos	\$ -
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 5.000.000</b>

**5.1.1.2 Maquinaria y Equipos.** La maquinaria la cual será necesaria para el funcionamiento de HIBRIDO MOTOS, es a siguiente:

**Cuadro 52 Maquinaria y Equipo (implementos Cafetería)**

CONCEPTO	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Nevera	1	\$ 900.000	\$ 900.000
Microondas	1	\$ 160.000	\$ 160.000
Cafetera	1	\$ 90.000	\$ 90.000
Materiales Varios	1	\$ 70.000	\$ 70.000
			\$ -
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>		<b>\$ 1.220.000</b>

**5.1.1.3 Muebles y encerres.** Tiene referencia a los elementos como muebles y accesorios necesarios para el funcionamiento de la empresa que hacen parte de los activos fijos de la misma.

**Cuadro 53 Muebles y enseres**

CONCEPTO	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Escritorios	2	\$450.000	\$900.000
Sillas ergonómicas	2	\$180.000	\$360.000
Estantes	3	\$120.000	\$360.000
Exhibidor	2	\$120.000	\$240.000
Sillas Auxiliares	10	\$60.000	\$600.000
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>		<b>\$2.460.000</b>

**5.1.1.4 Equipo de oficina.** En este ítem se tiene en cuenta todos los equipos electrónicos necesarios para la empresa HIBRIDO MOTOS, en este caso son los siguientes:

**Cuadro 54 Equipos de oficina**

CONCEPTO	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Computador Marca Samsung, 14"	1	\$1.250.000	\$1.250.000
Impresora Hp de Burbuja Multifuncional	1	\$250.000	\$250.000
Teléfono convencional	1	\$35.000	\$35.000
Telefax Panasonic KX FT - 77	1	\$250.000	\$250.000
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>		<b>\$1.785.000</b>

**5.1.1.5 Herramientas.** En este punto se relacionan las herramientas que se van a utilizar en los diferentes actividades y para cada necesidad, las herramientas son las siguientes:

**Cuadro 55 Herramientas**

CONCEPTO	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Set de herramientas especializadas	2	\$1.275.000	\$2.550.000
Set de herramientas menores	2	\$109.999	\$219.998
Kit de Elementos de seguridad	2	\$145.000	\$290.000
Mesas de trabajo elevables	2	\$2.100.000	\$4.200.000
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>		<b>\$7.959.998</b>

**5.1.1.6 Total de inversión fija.** Para este proyecto relacionamos el total de inversión fija que consta de:

**Cuadro 56 Inversión Fija**

CONCEPTO	VALOR
Construcciones - Adecuaciones Cuadro 51	\$5.000.000
Maquinaria y Equipo (implementos Cafetería) Cuadro 52	\$1.220.000
Maquinarias y Equipos Cuadro 52	\$7.959.998
Muebles y enseres Cuadro 53	\$2.460.000
Equipos de oficina Cuadro 54	\$1.785.000
<b>TOTAL</b>	<b>\$18.424.998</b>

**5.1.2 Inversión diferida.** Son aquellos gastos que se generan con anterioridad de comenzar las actividades empresariales, en este caso Dadas sus características estos se amortizan generalmente durante los primeros cinco años de operación como se observa en el siguiente cuadro:

**Cuadro 57 Inversión Diferida**

CONCEPTO	VALOR
Estudio de Factibilidad	\$2.100.000
Varios de Constitución (licencia, Registros y Escritura)	\$1.000.000
Escritura de Constitución	\$1.200.000
Registro de libros y documentos	\$450.000
Registro mercantil	\$800.000
Publicidad Lanzamiento	\$1.170.000
<b>TOTAL</b>	<b>\$6.720.000</b>
<b>Valor Amortización Anual (Por cinco años)</b>	<b>\$1.344.000</b>

**5.1.3 Inversión de Capital de trabajo.** Se refiere a mantener en caja el efectivo necesario para cubrir el normal funcionamiento de la empresa por el lapso de un periodo determinado previamente, en este caso 30 días.

**5.1.3.1 Costos de servucción.****Cuadro 58 Total costos de Servucción**

ÍTEM	VALOR MENSUAL	VALOR ANUAL
Mano de Obra	\$	
Directa MOD Cuadro 60	4.193.772	\$ 50.325.264
Materia Prima Cuadro	\$ -	\$-
Costos Indirectos de Fabricación		
CIF Cuadro 64	\$ 596.570	\$7.158.836
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 4.790.342</b>	<b>\$57.484.100</b>

**Cuadro 59 Costos Indirectos de prestación servicio**

ÍTEM	VALOR MENSUAL	VALOR ANUAL
Mantenimiento 5%	\$5.083	\$61.000
Seguros 1%	\$1.017	\$12.200
Depreciación Maquinaria y Equipos Cuadro 62	\$10.167	\$122.000

ÍTEM			VALOR MENSUAL	VALOR ANUAL
Depreciación				
Herramientas	Cuadro	62	\$60.303	\$723.636
Servicios	Cuadro	59	\$145.000	\$1.740.000
Arriendo	Cuadro	59	\$375.000	\$4.500.000
<b>TOTAL</b>			<b>\$596.570</b>	<b>\$7.158.836</b>

#### 5.1.3.1.1 Mano de obra directa.

#### Cuadro 60 Mano de Obra Directa

ÍTEM	CANTIDAD	SALARIO BÁSICO	SUBSIDIO DE TRANSPORTE	FACTOR PRESTACIONAL	ASIGNACIÓN MENSUAL		TOTAL ANUAL
					UNITARIO	TOTAL	
Mecánicos	4	\$ 589.500	\$70.500	\$388.443	\$ 1.048.443	\$4.193.772	\$ 50.325.264
			\$ -	\$ -	\$-	\$-	\$ -
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>					<b>\$ 4.193.772</b>	<b>\$ 50.325.264</b>

#### Cuadro 61 Factor prestacional

CONCEPTO	FACTOR
Cesantías	8,333%
Interés cesantías	1,000%
Vacaciones	4,167%
Prima	8,333%
Parafiscales	9,000%
Salud y pensión	20,500%
Dotación	7,000%
Riesgos profesionales	0,522%
<b>TOTAL FACTOR PRESTACIONAL</b>	<b>58,855%</b>

#### 5.1.3.1.2 Costos indirectos de servucción.

#### Cuadro 62 Depreciaciones

ÍTEM	VALOR	TIEMPO A DEPRECIAR	VALOR DE SALVAMENTO	VALOR A DEPRECIAR	DEPRECIACIÓN MENSUAL	DEPRECIACIÓN ANUAL
Construcciones - Adecuaciones Cuadro 25	\$ 5.000.000	20	\$ 3.750.000	\$1.250.000	\$20.833	\$250.000
Maquinaria y Equipo (implementos Cuadro 2)	\$1.220.000	10	\$610.000	\$610.000	\$10.167	\$122.000

ÍTEM	VALOR	TIEMPO A DEPRECIAR	VALOR DE SALVAMENTO	VALOR A DEPRECIAR	DEPRECIACIÓN MENSUAL	DEPRECIACIÓN ANUAL
Cafeteria)						
Herramientas Cuadro 5	\$7.959.998	11	\$4.341.817	\$3.618.181	\$60.303	\$723.636
Muebles y enseres Cuadro 3	\$2.460.000	5	\$-	\$2.460.000	\$41.000	\$492.000
Equipos de oficina Cuadro 4	\$1.785.000	5	\$-	\$1.785.000	\$29.750	\$357.000
<b>TOTAL</b>				<b>\$9.723.181</b>	<b>\$162.053</b>	<b>\$1.944.636</b>

### Cuadro 63 Costos Indirectos de prestación servicio

ÍTEM	VALOR MENSUAL	VALOR ANUAL
Mantenimiento 5%	\$ 5.083	\$ 61.000
Seguros 1%	\$ 1.017	\$ 12.200
Depreciación Maquinaria y Equipos Cuadro 62	\$ 10.167	\$ 122.000
Depreciación Herramientas Cuadro 62	\$ 60.303	\$ 723.636
Servicios Cuadro 59	\$ 145.000	\$ 1.740.000
Arriendo Cuadro 59	\$ 375.000	\$ 4.500.000
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 596.570</b>	<b>\$ 7.158.836</b>

### 5.1.3.1.3 Total costo de servuccion.

### Cuadro 64 Total costos de Servucción

ÍTEM	VALOR MENSUAL	VALOR ANUAL
Mano de Obra Directa MOD Cuadro 60	\$ 4.193.772	\$ 50.325.264
Materia Prima Cuadro	\$ -	\$ -
Costos Indirectos de prestación servicios CIF Cuadro 59	\$ 596.570	\$ 7.158.836
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 4.790.342</b>	<b>\$ 57.484.100</b>

### 5.1.3.2 Gastos de administración y ventas.

**Cuadro 65 Gasto de Personal Administrativo**

ÍTEM	CANTIDAD	SALARIO BÁSICO	SUBSIDIO DE TRANSPORTE	FACTOR PRESTACIONAL	ASIGNACIÓN MENSUAL		TOTAL ANUAL
					UNITARIO	TOTAL	
Gerente - Administrador	1	\$1.500.000	\$-	\$882.825	\$2.382.825	\$2.382.825	\$28.593.900
Secretaria	1	\$700.000	\$70.500	\$453.478	\$1.223.978	\$1.223.978	\$14.687.733
				\$-	\$-	\$-	\$-
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>\$2.200.000</b>	<b>\$70.500</b>	<b>\$1.336.303</b>	<b>\$3.606.803</b>	<b>\$3.606.803</b>	<b>\$43.281.633</b>

**Cuadro 66 Gastos de Administración**

ÍTEM	VALOR MENSUAL	VALOR ANUAL
Mantenimiento 5%	\$ 5.083	\$ 61.000
Seguros 1%	\$ 92.450	\$ 1.109.400
Depreciación Muebles y Enseres Cuadro 62	\$ 41.000	\$ 492.000
Depreciación Equipos de Oficina Cuadro 62	\$ 29.750	\$ 357.000
Depreciación Construcciones Cuadro 62	\$ 20.833	\$ 250.000
Servicios Cuadro 63	\$ 145.000	\$ 1.740.000
Arriendos Cuadro 63	\$ 375.000	\$ 4.500.000
Otros	\$ 100.000	\$ 1.200.000
Imprevistos	\$ 100.000	\$ 1.200.000
Publicidad de operación Cuadro	\$ 390.000	\$ 4.680.000
Papelería	\$ 100.000	\$ 1.200.000
Amortización de Direridos Cuadro 7	\$ 112.000	\$ 1.344.000
Contratación Externa (Servicios Contables)	\$ 250.000	\$ 3.000.000
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 1.761.117</b>	<b>\$ 21.133.400</b>

**Cuadro 67 Gasto de Personal Ventas**

ÍTEM	CANTIDAD	SALARIO BÁSICO	SUBSIDIO DE TRANSPORTE	FACTOR PRESTACIONAL	COMISIONES DE VENTAS	ASIGNACIÓN MENSUAL		TOTAL ANUAL
						UNITARIO	TOTAL	
Vendedores	2	\$589.500	\$70.500	\$388.443	\$86.667	\$1.091.776	\$2.183.553	\$26.202.632
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>\$589.500</b>	<b>\$70.500</b>	<b>\$388.443</b>	<b>\$86.667</b>		<b>\$2.183.553</b>	<b>\$26.202.632</b>

**Cuadro 68 Gasto de Administración y Ventas**

ÍTEM	VALOR MENSUAL	VALOR ANUAL
Gasto de Personal Administrativo Cuadro 65	\$ 3.606.803	\$ 43.281.633
Gastos de Administración Cuadro 66	\$ 1.761.117	\$ 21.133.400
Gasto Personal de Ventas Cuadro 67	\$ 2.183.553	\$ 26.202.632
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 7.551.472</b>	<b>\$ 90.617.665</b>

**5.1.3.3 Gastos financieros.****Cuadro 69 Gastos Financieros**

GASTOS FINANCIEROS	VALOR MES
Monto de Intereses mes 1 Cuadro 72	\$ 290.000
Monto de intereses mes 2 Cuadro 72	\$ 286.935
monto de intereses mes 3 Cuadro 72	\$ 283.826

**5.1.3.4 Total capital de trabajo.** La inversión de capital de trabajo para HIBRIDO MOTOS corresponde al efectivo necesario para cubrir el primer mes la actividad, este valor es \$12.631.814 como se observa a continuación.

**Cuadro 70 Capital de Trabajo**

CAPITAL DE TRABAJO	VALOR MES	VALOR A NECESITAR
Costos de Servucción Cuadro 64	\$ 4.790.342	\$ 4.790.342
Gastos de Administración y Cuadro 68	\$ 7.551.472	\$ 7.551.472

CAPITAL DE TRABAJO				VALOR MES	VALOR A NECESITAR
Ventas					
Gastos					
Financieros	Cuadro	69	\$	290.000	\$ 290.000
Gravamen del 4 x 1.000				\$ 17.333	\$ 52.000
<b>TOTAL</b>				<b>\$ 12.631.814</b>	<b>\$ 12.631.814</b>

**5.1.4 Inversión Total.** En este rubro se consideran todas las erogaciones correspondientes a la inversión fija, diferida y capital de trabajo.

**Cuadro 71 Inversión Total**

INVERSIÓN TOTAL				VALOR
Inversión Fija	Cuadro	56	\$	18.424.998
Inversión Diferida	Cuadro	57	\$	6.720.000
Inversión en Capital de Trabajo	Cuadro	57	\$	12.631.814
<b>TOTAL</b>				<b>\$ 37.776.812</b>

**5.1.5 Fuentes de financiación.** Los recursos serán adquiridos por medio de financiación de la siguiente manera:

**Cuadro 72 Resumen del Crédito**

AÑO	PAGOS	INTERESES	ABONO A CAPITAL	SALDO
1	\$ 6.016.358,36	\$3.267.622,33	\$2.748.736,03	\$17.251.263,97
2	\$ 6.016.358,36	\$2.749.294,29	\$ 3.267.064,07	\$13.984.199,89
3	\$ 6.016.358,36	\$2.133.225,34	\$ 3.883.133,02	\$10.101.066,87
4	\$ 6.016.358,36	\$1.400.984,51	\$4.615.373,85	\$5.485.693,03
5	\$ 6.016.358,36	\$530.665,33	\$5.485.693,03	\$0,00
<b>TOTAL</b>	<b>\$30.081.791,80</b>	<b>\$10.081.791,80</b>	<b>\$ 20.000.000,00</b>	

CUOTA	PAGO	INTERESES	ABONO A CAPITAL	SALDO
0				\$20.000.000,00
1	\$ 501.363,20	\$290.000,00	\$211.363,20	\$19.788.636,80
2	\$ 501.363,20	\$286.935,23	\$214.427,96	\$19.574.208,84
3	\$ 501.363,20	\$283.826,03	\$217.537,17	\$19.356.671,67
4	\$ 501.363,20	\$280.671,74	\$220.691,46	\$19.135.980,21

<b>CUOTA</b>	<b>PAGO</b>	<b>INTERESES</b>	<b>ABONO A CAPITAL</b>	<b>SALDO</b>
5	\$ 501.363,20	\$277.471,71	\$223.891,48	\$18.912.088,73
6	\$ 501.363,20	\$274.225,29	\$227.137,91	\$18.684.950,82
7	\$ 501.363,20	\$270.931,79	\$230.431,41	\$18.454.519,41
8	\$ 501.363,20	\$267.590,53	233.772,67	\$18.220.746,75
9	\$ 501.363,20	\$264.200,83	\$237.162,37	\$17.983.584,38
10	\$ 501.363,20	\$260.761,97	\$240.601,22	\$17.742.983,15
11	\$ 501.363,20	\$257.273,26	\$244.089,94	\$17.498.893,21
12	\$ 501.363,20	\$253.733,95	\$247.629,25	\$17.251.263,97
13	\$ 501.363,20	\$250.143,33	\$251.219,87	\$17.000.044,10
14	\$ 501.363,20	\$246.500,64	\$254.862,56	\$16.745.181,54
15	\$ 501.363,20	\$242.805,13	\$258.558,06	\$16.486.623,48
16	\$ 501.363,20	\$239.056,04	\$262.307,16	\$16.224.316,32
17	\$ 501.363,20	\$235.252,59	\$266.110,61	\$15.958.205,71
18	\$ 501.363,20	\$231.393,98	\$269.969,21	\$15.688.236,50
19	\$ 501.363,20	\$227.479,43	\$273.883,77	\$15.414.352,73
20	\$ 501.363,20	\$223.508,11	\$277.855,08	\$15.136.497,65
21	\$ 501.363,20	\$219.479,22	\$281.883,98	\$14.854.613,67
22	\$ 501.363,20	\$215.391,90	\$285.971,30	\$14.568.642,37
23	\$ 501.363,20	\$211.245,31	\$290.117,88	\$14.278.524,49
24	\$ 501.363,20	\$207.038,61	\$294.324,59	\$13.984.199,89
25	\$ 501.363,20	\$202.770,90	\$298.592,30	\$13.685.607,60
26	\$ 501.363,20	\$198.441,31	\$302.921,89	\$13.382.685,71
27	\$ 501.363,20	\$194.048,94	\$307.314,25	\$13.075.371,46
28	\$ 501.363,20	\$189.592,89	\$311.770,31	\$12.763.601,15
29	\$ 501.363,20	\$185.072,22	\$316.290,98	\$12.447.310,17
30	\$ 501.363,20	\$180.486,00	\$320.877,20	\$12.126.432,97
31	\$ 501.363,20	\$175.833,28	\$325.529,92	\$11.800.903,05
32	\$ 501.363,20	\$171.113,09	\$330.250,10	\$11.470.652,95
33	\$ 501.363,20	\$166.324,47	\$335.038,73	\$11.135.614,22
34	\$ 501.363,20	\$161.466,41	\$339.896,79	\$10.795.717,43
35	\$ 501.363,20	\$156.537,90	\$344.825,29	\$10.450.892,13
36	\$ 501.363,20	\$151.537,94	\$349.825,26	\$10.101.066,87
37	\$ 501.363,20	\$146.465,47	\$354.897,73	\$9.746.169,14
38	\$ 501.363,20	\$141.319,45	\$360.043,74	\$9.386.125,40
39	\$ 501.363,20	\$136.098,82	\$365.264,38	\$9.020.861,02
40	\$ 501.363,20	\$130.802,48	\$370.560,71	\$8.650.300,31
41	\$ 501.363,20	\$125.429,35	\$375.933,84	\$8.274.366,47
42	\$ 501.363,20	\$119.978,31	\$381.384,88	\$7.892.981,59
43	\$ 501.363,20	\$114.448,23	\$386.914,96	\$7.506.066,62
44	\$ 501.363,20	\$108.837,97	\$392.525,23	\$7.113.541,39
45	\$ 501.363,20	\$103.146,35	\$398.216,85	\$6.715.324,54

CUOTA	PAGO	INTERESES	ABONO A CAPITAL	SALDO
46	\$ 501.363,20	\$97.372,21	\$403.990,99	\$6.311.333,55
47	\$ 501.363,20	\$91.514,34	\$409.848,86	\$5.901.484,69
48	\$ 501.363,20	\$85.571,53	\$415.791,67	\$5.485.693,03
49	\$ 501.363,20	\$79.542,55	\$421.820,65	\$5.063.872,38
50	\$ 501.363,20	\$73.426,15	\$427.937,05	\$4.635.935,33
51	\$ 501.363,20	\$67.221,06	\$434.142,13	\$4.201.793,20
52	\$ 501.363,20	\$60.926,00	\$440.437,20	\$3.761.356,00
53	\$ 501.363,20	\$54.539,66	\$446.823,53	\$3.314.532,47
54	\$ 501.363,20	\$48.060,72	\$453.302,48	\$2.861.229,99
55	\$ 501.363,20	\$41.487,83	\$459.875,36	\$2.401.354,63
56	\$ 501.363,20	\$34.819,64	\$466.543,55	\$1.934.811,07
57	\$ 501.363,20	\$28.054,76	\$473.308,44	\$1.461.502,64
58	\$ 501.363,20	\$21.191,79	\$480.171,41	\$981.331,23
59	\$ 501.363,20	\$14.229,30	\$487.133,89	\$494.197,34
60	\$ 501.363,20	\$7.165,86	\$494.197,34	\$0,00

Sistema de Amortización cuota fija			
<b>Amortización De Crédito</b>			
	<b>VALOR A PRESTAR</b>	\$ 20.000.000	
	<b>TIEMPO</b>	60,00	Meses
	<b>TASA MENSUAL</b>	1,45%	Mensual
	<b>VALOR PAGO</b>	<b>\$ 501.363,20</b>	Mensual

## 5.2 COSTOS

**5.2.1 Costos fijos** Son aquellos costos que no tiene variación en el año.

### Cuadro 73 Costos Fijos

COSTOS FIJOS		VALOR ANUAL
Mano de Obra Directa MOD	Cuadro 59	\$50.325.264
Costos Indirectos de Fabricación Fijos	Cuadro 64	\$5.766.836
Arriendo	\$4.500.000,00	
Servicios	\$348.000,00	

COSTOS FIJOS		VALOR ANUAL
Depreciación	\$845.636,18	
Mantenimiento	\$61.000,00	
Seguros	\$ 12.200,00	
Otros	\$ -	\$-
<b>TOTAL</b>		<b>\$56.092.100</b>

**5.2.2. Costos variables.** Son los costos que tienen variación en el año.

**Cuadro 74 Costos Variables**

COSTOS FIJOS		VALOR ANUAL
Materia Prima	Cuadro 54	\$ -
Costos Indirectos de Fabricación Variable	Cuadro 64	\$ 1.392.000
Servicios	\$1.392.000,00	
<b>TOTAL</b>		<b>\$ 1.392.000</b>

**5.2.3 Costos totales unitarios.** Se determinan los costos totales para obtener el costo unitario del servicio.

**Cuadro 75 Costos Totales Unitarios**

COSTOS FIJOS		VALOR ANUAL	COSTO POR UNIDAD
Total Anual de Costos Fijos	Cuadro 72	\$56.092.100	\$3.506
Total Anual de Costos Variables	Cuadro 73	\$ 1.392.000	\$87
<b>TOTAL</b>		<b>\$57.484.100</b>	<b>\$ 3.593</b>

### 5.3 PRECIO DE VENTA

Se determina dividiendo el costo unitario del servicio por la diferencia entre la unidad y el margen de utilidad esperado (%), lo cual se expresa según el margen que se desee manejar en cada servicio.

**Cuadro 76 Proyección de Unidades a Vender**

	Mes	Año	Año	Año	Año	Año
		2.014	2.015	2.016	2.017	2.018
Mantenimiento General		6.500	6.825	7.166	7.525	7.901
Mantenimiento Preventivo		4.250	4.463	4.686	4.920	5.166
Revisión		3.000	3.150	3.308	3.473	3.647
Asistencia Técnico Mecánica		2.250	2.363	2.481	2.605	2.735
<b>Incremento en Ventas</b>			5,00%	5,00%	5,00%	5,00%
	<b>TOTAL EN SERVICIOS</b>	<b>16.000</b>	<b>16.800</b>	<b>17.640</b>	<b>18.522</b>	<b>19.448</b>

**Cuadro 77 Cálculo del Precio de Venta Mto General**

<b>Costos Totales Unitarios</b>	\$ 3.592,76
<b>Margen de Utilidad</b>	<b>50%</b>
<b>Precio de Venta</b>	\$ 7.185,51
<b>Precio de Venta</b>	<b>\$ 8.000</b>

**Cuadro 78 Cálculo del Precio de Venta Mto Preventivo**

<b>Costos Totales Unitarios</b>	\$3.592,76
<b>Margen de Utilidad</b>	<b>50%</b>
<b>Precio de Venta</b>	\$7.185,51
<b>Precio de Venta</b>	<b>\$8.000,00</b>

**Cuadro 79 Cálculo del Precio de Venta Revisión**

<b>Costos Totales Unitarios</b>	\$3.592,76
<b>Margen de Utilidad</b>	<b>45%</b>
<b>Precio de Venta</b>	\$6.532,28
<b>Precio de Venta</b>	<b>\$7.000,00</b>

### Cuadro 80 Cálculo del Precio de Venta Asistencia TécnicoMecánica

<b>Costos Totales Unitarios</b>	\$3.592,76	
<b>Margen de Utilidad</b>	<b>45%</b>	
<b>Precio de Venta</b>	\$6.532,28	
<b>Precio de Venta</b>	<b>\$7.000,00</b>	

## 5.4 ESTADOS FINANCIEROS PROYECTADOS A 5 AÑOS

### 5.4.1 Estado de resultado proyectado a 5 años.

#### Cuadro 81 Estado de resultado proyectado a 5 años.

Estado de Resultados Proyectado				Año	Año	Año	Año	Año
				2.014	2.015	2.016	2.017	2.018
Ingresos Operacionales Mtto General				\$52.000.000	\$54.600.000	\$57.330.000	\$ 60.196.500	\$63.206.325
Ingresos Operacionales Mtto Preventivo				\$34.000.000	\$35.700.000	\$ 37.485.000	\$39.359.250	\$ 41.327.213
Ingresos Operacionales Revisión				\$21.000.000	\$22.050.000	\$23.152.500	\$ 24.310.125	\$25.525.631
Ingresos Operacionales Asistencia Técnico-mecánica				\$15.750.000	\$16.537.500	\$17.364.375	\$18.232.594	\$19.144.223
Ventas insumos y repuestos				\$150.000.000	\$150.000.000	\$150.000.000	\$150.000.000	\$150.000.000
<b>TOTAL INGRESOS</b>				<b>\$272.750.000</b>	<b>\$278.887.500</b>	<b>\$285.331.875</b>	<b>\$292.098.469</b>	<b>\$299.203.392</b>
Mano de Obra Directa MOD	Cuadro	10		\$50.325.264	\$50.325.264	\$50.325.264	\$50.325.264	\$50.325.264
Costo de Insumos y repuestos	Cuadro	13		\$105.000.000	\$105.000.000	\$105.000.000	\$105.000.000	\$105.000.000
Costos Indirectos de Fabricación Fijos	Cuadro	14		\$5.766.836	\$5.766.836	\$5.766.836	\$5.766.836	\$5.766.836
Costos Indirectos de Fabricación Variables	Cuadro	14		\$ 1.392.000	\$1.392.000	\$1.392.000	\$1.392.000	\$1.392.000
<b>COSTOS DE PRODUCCIÓN</b>	<b>Cuadr</b>	<b>o</b>	<b>15</b>	<b>\$ 162.484.100</b>	<b>\$162.484.100</b>	<b>\$162.484.100</b>	<b>\$162.484.100</b>	<b>\$ 162.484.100</b>
<b>UTILIDAD BRUTA</b>				<b>\$ 110.265.900</b>	<b>\$116.403.400</b>	<b>\$122.847.775</b>	<b>\$129.614.369</b>	<b>\$ 136.719.292</b>
Gastos de Personal	Cuadro	16		\$43.281.633	\$43.281.633	\$43.281.633	\$43.281.633	\$43.281.633
Gastos de Administración	Cuadro	17		\$21.133.400	\$21.133.400	\$21.133.400	\$21.133.400	\$21.133.400
Gastos de Personal de Ventas	Cuadro	18		\$ 30.617.632	\$30.740.382	\$30.869.270	\$31.004.601	\$ 31.146.700
<b>GASTOS DE ADMINISTRACIÓN Y VENTAS</b>	<b>Cuadr</b>	<b>o</b>	<b>19</b>	<b>\$95.032.665</b>	<b>\$95.155.415</b>	<b>\$95.284.303</b>	<b>\$95.419.635</b>	<b>\$ 95.561.733</b>
<b>UTILIDAD ANTES DE INTERESES E IMPUESTOS</b>				<b>\$15.233.235</b>	<b>\$21.247.985</b>	<b>\$27.563.472</b>	<b>\$ 34.194.734</b>	<b>\$41.157.559</b>

Estado de Resultados Proyectado							
			Año	Año	Año	Año	Año
			2.014	2.015	2.016	2.017	2.018
Gastos Financieros	Cuadro	23	\$3.267.622	\$2.749.294	\$2.133.225	\$1.400.985	\$530.665
Gravamen del 4 x 1.000	Cuadro	0	\$1.091.000	\$1.115.550	\$1.141.328	\$1.168.394	\$ 1.196.814
Otros Ingresos (Venta de Activos)	Cuadro	11					\$4.360.000
Otros Egresos							
<b>UTILIDAD ANTES DE IMPUESTO</b>			<b>\$10.874.612</b>	<b>\$17.383.140</b>	<b>\$24.288.919</b>	<b>\$31.625.356</b>	<b>\$43.790.080</b>
Provisión para Impuestos		33 %	\$3.588.622	\$5.736.436	\$8.015.343	\$10.436.367	\$14.450.726
<b>UTILIDAD NETA</b>			<b>\$7.285.990</b>	<b>\$11.646.704</b>	<b>\$16.273.576</b>	<b>\$21.188.988</b>	<b>\$29.339.354</b>
RESERVAS		10 %	\$728.599	\$1.164.670	\$1.627.358	\$2.118.899	\$2.933.935

#### 5.4.2 Flujo de caja proyectado.

#### Cuadro 82 Flujo de Caja Proyectado

			Año	Año	Año	Año	Año
			2.014	2.015	2.016	2.017	2.018
<b>Ingresos operacionales</b>			\$ 250.020.833	\$255.646.875	\$261.554.219	\$267.756.930	\$274.269.776
Recuperación de Cartera				\$22.729.167	\$ 23.240.625	\$23.777.656	\$ 24.341.539
<b>Total de Ingresos Operacionales</b>			<b>\$250.020.833</b>	<b>\$278.376.042</b>	<b>\$284.794.844</b>	<b>\$ 291.534.586</b>	<b>\$298.611.315</b>
<b>Pagos de Costos</b>							
Pago de Materia Prima	Cuadro	0	\$105.000.000	\$105.000.000	\$105.000.000	\$105.000.000	\$105.000.000
Pago de Mano de Obra Directa	Cuadro	0	\$50.325.264	\$50.325.264	\$50.325.264	\$50.325.264	\$50.325.264
Pago Costos Indirectos Fijos	Cuadro	0	\$5.766.836	\$5.766.836	\$5.766.836	\$5.766.836	\$5.766.836
Depreciaciones	Cuadro	0	\$-845.636	\$-845.636	\$-845.636	\$-845.636	\$-845.636
Pago Costos Indirectos Variables	Cuadro	0	\$1.392.000	\$1.392.000	\$1.392.000	\$1.392.000	\$1.392.000
<b>Total Pagos de Costos Operacionales</b>			<b>\$161.638.464</b>	<b>\$161.638.464</b>	<b>\$161.638.464</b>	<b>\$161.638.464</b>	<b>\$161.638.464</b>
<b>FLUJO DE CAJA OPERACIONAL BRUTO</b>			<b>\$88.382.369</b>	<b>\$116.737.578</b>	<b>\$123.156.380</b>	<b>\$129.896.122</b>	<b>\$136.972.851</b>
<b>Pagos de Gastos</b>							
Pago de Gastos de Administración	Cuadro	19	\$64.415.033	\$64.415.033	\$64.415.033	\$64.415.033	\$64.415.033
Amortizaciones	Cuadro	17	\$-1.344.000	\$-1.344.000	\$-1.344.000	\$-1.344.000	\$1.344.000
Depreciaciones	Cuadro	17	\$-1.099.000	\$-1.099.000	\$-1.099.000	\$-1.099.000	\$1.099.000
Pago de Gastos de Ventas	Cuadro	18	\$30.617.632	\$30.740.382	\$30.869.270	\$31.004.601	\$31.146.700
Pago de Impuestos	Cuadro	0	\$-	\$3.588.622	\$5.736.436	\$8.015.343	\$10.436.367
<b>Total Pago de Gastos Operacionales</b>			<b>\$92.589.665</b>	<b>\$96.301.037</b>	<b>\$98.577.739</b>	<b>\$100.991.978</b>	<b>\$103.555.100</b>
<b>FLUJO DE CAJA OPERACIONAL NETO</b>			<b>\$-4.207.296</b>	<b>\$20.436.540</b>	<b>\$24.578.641</b>	<b>\$28.904.144</b>	<b>\$ 33.417.751</b>

<b>Inversiones</b>								
Inversión Fija	Cuadro	22	\$18.424.998					
Inversión Diferida	Cuadro	22	\$6.720.000					
Inversión en Capital de Trabajo	Cuadro	22	\$12.631.814					
<b>Total de Inversiones</b>			\$ 37.776.812	\$-	\$ -	\$-	\$-	\$ -

<b>FLUJO DE CAJA LIBRE</b>			\$ -37.776.812	\$-4.207.296	\$20.436.540	\$24.578.641	\$28.904.144	\$33.417.751
<b>Financiación</b>								
Aportes de los socios			\$17.776.812					
Crédito Financiero	Cuadro	22	\$ 20.000.000					
Otras Fuentes (Valor en libro de activos)	Cuadro	11						\$4.360.000
<b>Total Ingresos de Financiación</b>			\$37.776.812	\$ -	\$ -	\$-	\$-	\$4.360.000

<b>Egresos de Financiación</b>								
Abonos a capital	Cuadro	23	\$ 2.748.736	\$ 3.267.064	\$ 3.883.133	\$ 4.615.374	\$ 5.485.693	
Pago de Intereses	Cuadro	23	\$ 3.267.622	\$ 2.749.294	\$2.133.225	\$1.400.985	\$ 530.665	
Gravamen del 4 x 1.000	Cuadro	0	\$ 1.091.000	\$ 1.115.550	\$ 1.141.328	\$1.168.394	\$ 1.196.814	
Pago de Utilidades								
<b>Total Egresos de Financiación</b>			\$ -	\$ 7.107.358	\$7.131.908	\$ 7.157.686	\$7.184.752	\$ 7.213.172

<b>FLUJO DE CAJA DE FINANCIACIÓN</b>			37.776.812	-7.107.358	-7.131.908	-7.157.686	-7.184.752	-2.853.172
<b>FLUJO NETO DE CAJA</b>			-	-11.314.654	13.304.632	17.420.955	21.719.392	30.564.579
Flujo de caja del período			-37.776.812	-11.314.654	13.304.632	17.420.955	21.719.392	30.564.579
Saldo anterior de Caja y Bancos				12.631.814	1.317.159	14.621.791	32.042.746	53.762.138
<b>SALDO FINAL DE CAJA Y BANCOS</b>			-37.776.812	1.317.159	14.621.791	32.042.746	53.762.138	84.326.717

### 5.4.3 Balance General a 5 años.

#### Cuadro 83 Balance General Proyectado

				Año	Año	Año	Año	Año
				2.014	2.015	2.016	2.017	2.018
Caja y Bancos	Cuadro	0	12.631.814	1.317.159	14.621.791	32.042.746	53.762.138	84.326.717
Cartera (Cuentas por Cobrar)	Cuadro	0		22.729.167	23.240.625	23.777.656	24.341.539	24.933.616
Inventarios								
<b>Total Activo Corriente</b>			12.631.814	24.046.326	37.862.416	55.820.403	78.103.677	109.260.333
Terrenos	Cuadro	25	-	-	-	-	-	-
Construcciones	Cuadro	25	5.000.000	5.000.000	5.000.000	5.000.000	5.000.000	5.000.000

				Año	Año	Año	Año	Año
				2.014	2.015	2.016	2.017	2.018
Maquinaria y Equipo	Cuadro	25	1.220.000	1.220.000	1.220.000	1.220.000	1.220.000	1.220.000
Muebles y Enseres	Cuadro	25	2.460.000	2.460.000	2.460.000	2.460.000	2.460.000	2.460.000
Equipos de Oficina	Cuadro	25	1.785.000	1.785.000	1.785.000	1.785.000	1.785.000	1.785.000
Herramientas	Cuadro		7.959.998	7.959.998	7.959.998	7.959.998	7.959.998	7.959.998
Depreciación Acumulada	Cuadro	11	-	-1.944.636	-3.889.272	-5.833.909	-7.778.545	-9.723.181
<b>Total Activo Fijo Neto</b>			<b>18.424.998</b>	<b>16.480.362</b>	<b>14.535.726</b>	<b>12.591.089</b>	<b>10.646.453</b>	<b>8.701.817</b>
Activos Diferidos	Cuadro	7	6.720.000	6.720.000	6.720.000	6.720.000	6.720.000	6.720.000
Amortización Diferida	Cuadro	7	-	-1.344.000	-2.688.000	-4.032.000	-5.376.000	-6.720.000
<b>Activo Diferido Neto</b>			<b>6.720.000</b>	<b>5.376.000</b>	<b>4.032.000</b>	<b>2.688.000</b>	<b>1.344.000</b>	<b>-</b>
<b>TOTAL ACTIVOS</b>			<b>37.776.812</b>	<b>45.902.688</b>	<b>56.430.142</b>	<b>71.099.492</b>	<b>90.094.130</b>	<b>117.962.150</b>
Obligaciones Financieras	Cuadro	23	2.748.736	3.267.064	3.883.133	4.615.374	5.485.693	-
Proveedores por Pagar	Cuadro	0		-	-	-	-	-
Impuestos por pagar	Cuadro	0		3.588.622	5.736.436	8.015.343	10.436.367	14.450.726
<b>Total Pasivo Corriente</b>			<b>2.748.736</b>	<b>6.855.686</b>	<b>9.619.569</b>	<b>12.630.717</b>	<b>15.922.060</b>	<b>14.450.726</b>
Obligaciones de Largo Plazo	Cuadro	22	17.251.264	13.984.200	10.101.067	5.485.693	-	-
<b>PASIVO TOTAL</b>			<b>20.000.000</b>	<b>20.839.886</b>	<b>19.720.636</b>	<b>18.116.410</b>	<b>15.922.060</b>	<b>14.450.726</b>
Aportes Sociales	Cuadro	22	17.776.812	17.776.812	17.776.812	17.776.812	17.776.812	17.776.812
Utilidades Ejercicios Anteriores	Cuadro	0		-	6.557.391	17.039.425	31.685.643	50.755.732
Utilidades del Presente Ejercicio	Cuadro	0		6.557.391	10.482.034	14.646.218	19.070.089	26.405.418
Reservas (10% de las utilidades del ejercicio)	Cuadro	0		728.599	1.893.269	3.520.627	5.639.526	8.573.461
<b>PATRIMONIO TOTAL</b>			<b>17.776.812</b>	<b>25.062.802</b>	<b>36.709.506</b>	<b>52.983.082</b>	<b>74.172.070</b>	<b>103.511.424</b>
<b>TOTAL PASIVO + PATRIMONIO</b>			<b>37.776.812</b>	<b>45.902.688</b>	<b>56.430.142</b>	<b>71.099.492</b>	<b>90.094.130</b>	<b>117.962.150</b>

## 5.5. CONCLUSIONES SOBRE LA VIABILIDAD DEL PROYECTO

- La depreciación se realizará en línea recta teniendo en cuenta la normatividad contable para construcciones 20 años, maquinaria y equipo a 10 años, equipos de oficina 5 años, lencería a 2 años y medio teniendo en cuenta que por su uso se desgastan más rápido.
- Los servicios prestados por HIBRIDO MOTOS serán de contado (efectivo o tarjeta de crédito) y se manejarán cuentas por cobrar con Entidades corporativas y la de los empleados de las diferentes obras que se estén desarrollando a un plazo de 30 días de cartera.

- La inversión inicial se pretende hacer por medio de recursos por préstamo, que serán financiados a 5 años a una tasa fija del 1,26%, con la facilidad de abonos a capital sin cobro de multas por pagos anticipados.

## 6. EVALUACIÓN DEL PROYECTO

En esta parte del proyecto se evaluará los siguientes aspectos:

Cuando se diseña un proyecto emprendedor se debe buscar la optimización de los recursos y lograr la recuperación de la inversión en el menor tiempo posible, a su vez generar las utilidades que satisfagan las expectativas de los inversionistas. Sin embargo, la puesta en marcha de cualquier idea de negocio, también lleva implícita una cuota de responsabilidad social y ambiental.

### 6.1 PUNTO DE EQUILIBRIO

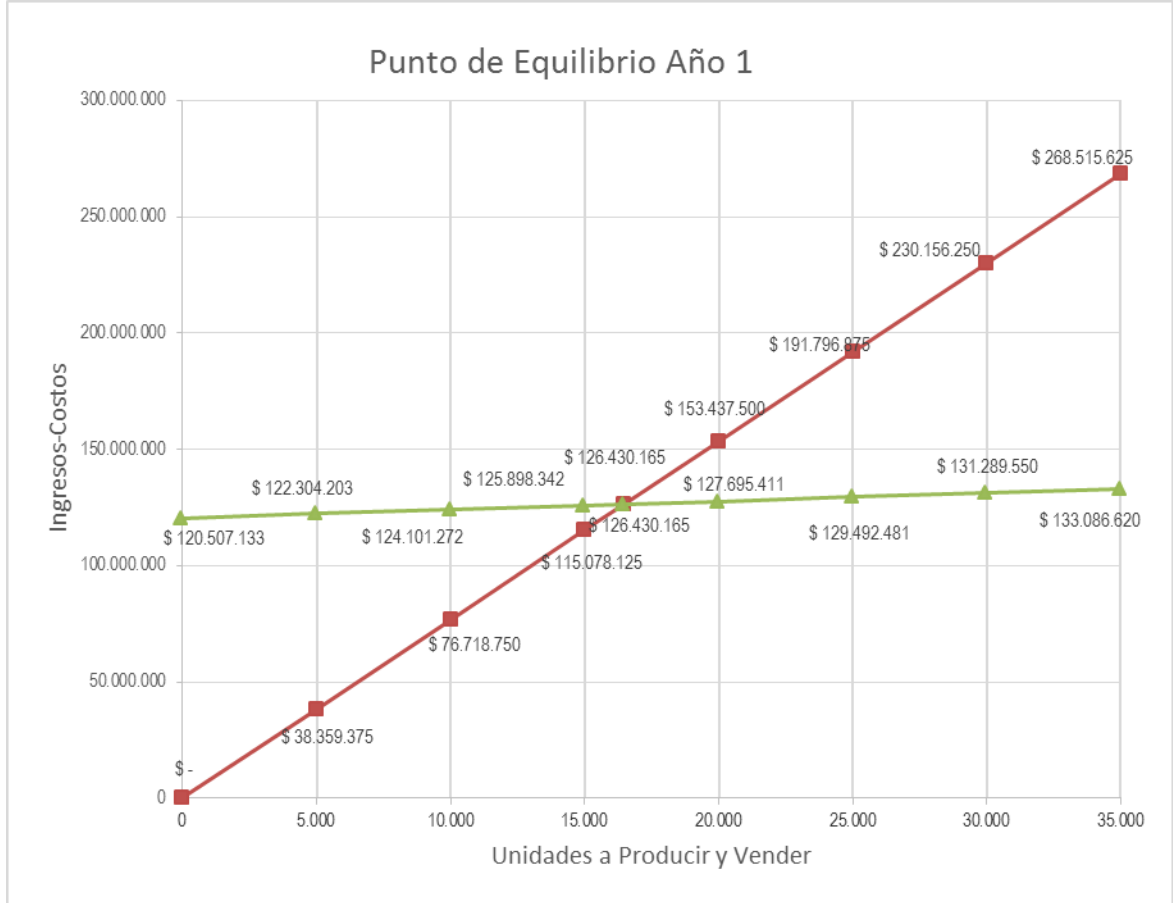
El punto de equilibrio de HÍBRIDO MOTOS, se establece para conocer cuál es número de unidades en servicios prestados tales que cubran costos y gastos sin generar pérdida, para calcularlo se hará sobre las cantidades (servicios) usando la siguiente formula:

$$\text{Cantidad a vender en punto de equilibrio} = \frac{\text{Costos y gastos fijos}}{\text{Precio vta. / Und.} - \frac{\text{costo y gasto Variable}}{\text{und.}}}$$

**Cuadro 84 Punto de Equilibrio**

Costos y Gastos Fijos	Precio de Venta Por Unidad	Costo y Gasto Variable por Unidad	Unidades Proyectadas	Fracción de Costo Gasto Variable por Unidad	Punto de Equilibrio Anual
120.507.133	60.469	9.129.622	16.000	571	2.012
120.507.133	60.469	8.874.394	16.800	528	2.010
120.507.133	60.469	8.534.580	17.640	484	2.009
120.507.133	60.469	8.092.407	18.522	437	2.007
120.507.133	60.469	7.526.659	19.448	387	2.006

**Grafica 23 Punto de equilibrio**



## 6.2 IMPACTO SOCIAL.

El impacto social de la empresa (ISE) se concentra en identificar y potenciar el papel social de la empresa desde su quehacer propio. Qué, cómo y a quién servir son preguntas fundamentales para la reflexión en el día a día de la actividad empresarial.

El análisis del Impacto Social del proyecto está enfocado a efectuar un análisis detallado de los diferentes factores directos e indirectos que benefician a la comunidad, sin tener en cuenta necesariamente el lucro pero si el desarrollo social, el cual puede verse representado en la generación de empleo y los efectos producto del movimiento económico que genera el centro. Genera 8 empleos directos y indirectos con los proveedores de materia prima.

### 6.3 IMPACTO AMBIENTAL

La comercialización de servicios de mantenimiento de motocicleta de en el municipio de Barrancabermeja Santander en su actividad no genera un impacto negativo al medioambiente; teniendo en cuenta que no genera gases tóxicos pues no es fabricante de los productos a comercializar, genera ruidos que contaminan el ambiente, auditivo, pero muy poco(solo al encender la moto para la prueba) no produce daño a flora y fauna, pues su ejercicio está apartado de toda acción de contaminación ambiental; la publicidad utilizada en promover la empresa está regida por normas para no generar contaminación visual; el material en que están elaborados los artículos a vender se pueden reciclar y para tal fin se les concientiza a los clientes en el momento de la compra la necesidad de reciclar los productos después de su utilización.

Los aceites serán reutilizado y donado para su posterior refinamiento y tendrá una nueva vida útil.<sup>15</sup>

Los ahorros de tiempo y distancia al encontrar el producto en el municipio le genera Calidad de vida y seguridad porque evita el desplazamiento a Bucaramanga y permite ahorrar trabajo y dinero, favoreciendo la economía familiar.

### 6.4 IMPACTO FINANCIERO

La empresa HIBRIDO MOTOS S.A.S ubicada en el área del municipio de Barrancabermeja junto a la Troncal del magdalena medio, será evaluada teniendo en cuenta las siguientes variables:

- Valor Presente Neto- VPN
- Tasa Interna de Retorno- TIR

**6.4.1 Valor presente neto.** El valor presente neto de HÍBRIDO MOTOS S.A.S, se determina y relaciona de la siguiente manera:

---

<sup>15</sup>Refinación del aceite usado. <http://www.epa.gov/osw/conserva/materials/usedoil/sp-index.htm>  
.Consulta 10/06/2013

**Cuadro 85 Valor presente neto.**

AÑO		FLUJO ESPERADO	TASA DE DESCUENTO	FACTOR DE DESCUENTO	VALOR ACTUAL
Año	0	-38.665.145	10,70%	1,000000	\$ -38.665.145
Año	1	753.251.871	10,70%	0,903371	\$ 680.466.027
Año	2	614.087.419	10,70%	0,816079	\$ 501.144.141
Año	3	647.912.063	10,70%	0,737223	\$ 477.655.466
Año	4	683.404.237	10,70%	0,665986	\$ 455.137.461
Año	5	720.642.849	10,70%	0,601632	\$ 433.562.015
<b>VALOR PRESENTE ANUAL</b>					<b>\$ 2.509.299.966</b>

**Flujo de Caja Libre**

				Año	Año	Año	Año	Año
				2.014	2.015	2.016	2.017	2.018
<b>Ingresos operacionales</b>				250.020.833	255.646.875	261.554.219	267.756.930	274.269.776
Recuperación de Cartera				-	22.729.167	23.240.625	23.777.656	24.341.539
<b>Total de Ingresos Operacionales</b>				<b>250.020.833</b>	<b>278.376.042</b>	<b>284.794.844</b>	<b>291.534.586</b>	<b>298.611.315</b>
<b>Pagos de Costos</b>								
Pago de Materia Prima	Cuadro	0		105.000.000	105.000.000	105.000.000	105.000.000	105.000.000
Pago de Mano de Obra Directa	Cuadro	0		50.325.264	50.325.264	50.325.264	50.325.264	50.325.264
Pago Costos Indirectos Fijos	Cuadro	0		5.766.836	5.766.836	5.766.836	5.766.836	5.766.836
Depreciaciones	Cuadro	0		-845.636	-845.636	-845.636	-845.636	-845.636
Pago Costos Indirectos Variables	Cuadro	0		1.392.000	1.392.000	1.392.000	1.392.000	1.392.000
<b>Total Pagos de Costos Operacionales</b>				<b>161.638.464</b>	<b>161.638.464</b>	<b>161.638.464</b>	<b>161.638.464</b>	<b>161.638.464</b>
<b>FLUJO DE CAJA OPERACIONAL BRUTO</b>				<b>88.382.369</b>	<b>116.737.578</b>	<b>123.156.380</b>	<b>129.896.122</b>	<b>136.972.851</b>
<b>Pagos de Gastos</b>								
Pago de Gastos de Administración	Cuadro	19		64.415.033	64.415.033	64.415.033	64.415.033	64.415.033
Amortizaciones	Cuadro	17		-1.344.000	-1.344.000	-1.344.000	-1.344.000	-1.344.000
Depreciaciones	Cuadro	17		-1.099.000	-1.099.000	-1.099.000	-1.099.000	-1.099.000
Pago de Gastos de Ventas	Cuadro	18		30.617.632	30.740.382	30.869.270	31.004.601	31.146.700
Pago de Impuestos	Cuadro	0		-	3.588.622	5.736.436	8.015.343	10.436.367
<b>Total Pago de Gastos Operacionales</b>				<b>92.589.665</b>	<b>96.301.037</b>	<b>98.577.739</b>	<b>100.991.978</b>	<b>103.555.100</b>
<b>FLUJO DE CAJA OPERACIONAL NETO</b>				<b>-4.207.296</b>	<b>20.436.540</b>	<b>24.578.641</b>	<b>28.904.144</b>	<b>33.417.751</b>
<b>Inversiones</b>								
Inversión Fija	Cuadro	22	18.424.998					
Inversión Diferida	Cuadro	22	6.720.000					
Inversión en Capital de Trabajo	Cuadro	22	12.631.814					
<b>Total de Inversiones</b>				<b>37.776.812</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>FLUJO DE CAJA LIBRE</b>				<b>-37.776.812</b>	<b>-4.207.296</b>	<b>20.436.540</b>	<b>24.578.641</b>	<b>28.904.144</b>

**6.4.2 Tasa interna de Retorno.** La tasa interna de retorno que arroja el análisis financiero de HÍBRIDO S.A.S, La TIR se obtendrá mediante la siguiente fórmula matemática.

$$VPN = \sum(X) (1+r)^{-t}$$

Dónde:

VPN = 0

X = Flujo neto de caja cada año (del 0 al 10).

r = TIR = ?

t = Período de 0 hasta 10 años

**Cuadro 86 Cálculo de la Tasa Interna de Retorno TIR**

<b>Año 0</b>	\$	-38.665.145
<b>Año 1</b>	\$	753.251.871
<b>Año 2</b>	\$	614.087.419
<b>año 3</b>	\$	647.912.063
<b>Año 4</b>	\$	683.404.237
<b>Año 5</b>	\$	720.642.849
<b>TIR</b>		<b>1930,64% Efectivo Anual</b>

La tasa de **1930,64%** comparada con la tasa de mercado financiero y las variables económicas es muy superior, por lo tanto se concluye que el proyecto desde el punto de económico es viable.

**6.4.3 Periodo de recuperación de la inversión.** El tiempo de recuperación de la inversión de HÍBRIDO S.A.S, es de 3 años y 4 meses 6 0 días; teniendo en cuenta el flujo de ingresos y egresos.

**Cuadro 87 Cálculo del Período de Recuperación**

<b>AÑO</b>	<b>FLUJO ESPERADO</b>	<b>TASA DE DESCUENTO</b>	<b>FACTOR DE DESCUENTO</b>	<b>VALOR ACTUAL</b>	<b>VALOR ACTUAL AJUSTADO</b>
Año 0	-38.665.145	10,70%	1,000000	-38.665.145	-38.665.145
Año 1	753.251.871	10,70%	0,903371	680.466.027	641.800.882
Año 2	614.087.419	10,70%	0,816079	501.144.141	1.142.945.024
Año 3	647.912.063	10,70%	0,737223	477.655.466	1.620.600.490
Año 4	683.404.237	10,70%	0,665986	455.137.461	2.075.737.951
Año 5	720.642.849	10,70%	0,601632	433.562.015	2.509.299.966

**6.4.4 Análisis de las Razones Financieras.** El análisis financiero permite concluir que la liquidez del proyecto es favorable durante el periodo de ejercicio del proyecto; la rentabilidad del patrimonio y del activo permite visualizar que es favorable durante los años de actividad del proyecto, permitiéndole a los socios tener una confianza de recuperación de la inversión.

- **Razón corriente**

$$\text{Razón Corriente} = \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

**Cuadro 88. Razón corriente**

Año 2.014	Año 2.015	Año 2.016	Año 2.017	Año 2.018
3,51	3,94	4,42	4,91	7,56

Indica la capacidad que tiene la empresa para cumplir con sus obligaciones financieras, deudas o pasivos a corto plazo. Al dividir el activo corriente entre el pasivo corriente, se sabe con cuanto activo corriente se cuenta para cubrir o respaldar esos pasivos exigibles a corto plazo. En este caso se observa en el cuadro 89 que por cada \$1 que la nueva empresa debe a corto plazo, durante el primer año, tiene \$3,51 representado en activos corrientes para responder; más interesante es que año a año este indicador mejora pues sus obligaciones de corto plazo van disminuyendo al mismo tiempo que los activos corrientes del proyecto aumentan hasta llegar a una razón corriente de 7,56 en el año cinco de operaciones. Este indicador es muy favorable para la empresa porque es un respaldo ante proveedores y entidades financieras ante una posible expansión de la capacidad del centro de mantenimiento.

- **Capital de trabajo**

**Cuadro 89. Capital de trabajo**

Año 2014	Año 2015	Año 2016	Año 2017	Año 2018
\$ 17.190.640	\$ 28.242.847	\$ 43.189.685	\$ 62.181.617	\$ 94.809.606

Aunque no es exactamente una razón, este representa la diferencia entre el total de activos corrientes y los pasivos de igual naturaleza, es decir con vencimiento o cumplimiento menor o igual a un año. Muestra el valor que le quedaría a la

empresa, después de haber pagado sus pasivos de corto plazo, permitiendo a la Gerencia tomar decisiones de inversión temporal, para obtener rendimientos financieros sobre los sobrantes temporales.

Para este caso, la empresa cuenta con \$17.190.640 de capital de trabajo disponible para la operación del primer año. Este valor es muy razonable dada la inversión inicial que la empresa está requiriendo para su correcto funcionamiento. Sin embargo, como ya se mencionó en el análisis de la razón corriente, a medida que transcurre el tiempo los pasivos disminuyen haciendo que el capital de trabajo aumente hasta llegar a \$94.809.606 luego del año 5 de operaciones mostrando excedentes que pueden invertirse o repartirse a sus socios inversionistas.

- **Nivel de endeudamiento**

$$\text{Nivel de Endeudamiento} = \frac{\text{Total Pasivos}}{\text{Total de Activos}}$$

**Cuadro 90. Nivel de endeudamiento**

Año 2.014	Año 2.015	Año 2.016	Año 2.017	Año 2.018
45,40%	34,95%	25,48%	17,67%	12,25%

Esta razón tiene por objeto medir en qué grado y de qué forma participan los acreedores dentro del financiamiento de la empresa. De la misma manera se trata de establecer el riesgo que incurren tales acreedores, el riesgo de los dueños y la conveniencia o inconveniencia de un determinado nivel de endeudamiento para la empresa.

En este caso se observa que para el año uno, por cada peso que la empresa tiene invertido en activos, se ha financiado en 45,40 centavos, es decir que inicialmente cerca del 50% de los activos de la nueva empresa fueron adquiridos a través de fuentes de financiación diferentes a los recursos de los socios.

De acuerdo con lo anterior podría sonar riesgoso, sin embargo como se observa en el cuadro 91, a través de la operación de la empresa, este cumple con sus obligaciones y genera los recursos necesarios para año a año ir disminuyendo su endeudamiento terminando al cabo del décimo año casi con un endeudamiento nulo (12,25%). Esto es favorable ya que aunque existe una fuente de financiación externa la operación del negocio genera los recursos para su cubrimiento,

convirtiéndose en garantía para los diferentes acreedores y respaldo financiero ante futuras necesidades de recursos.

- **Rotación de activos.**

$$\text{Rotación de Activos} = \frac{\text{Ingresos por venta}}{\text{Total Activos}}$$

**Cuadro 91. Rotación de activos.**

Año 2014	Año 2015	Año 2016	Año 2017	Año 2018
5,94	4,94	4,01	3,24	2,54

Este es un indicador de productividad. Mide cuántos pesos genera cada peso invertido en activo total.

De acuerdo con lo anterior, la rotación de los activos totales de la empresa para el año 1 fue de 5,94 veces para el primer año y del 2,54 veces para el último año; es decir que por cada peso que se tiene invertido en activos se generaron unas ventas de 5 pesos 94 centavos para el primer año y de 2 pesos 54 centavos para el año 5 de operaciones.

También es de aclarar que la rentabilidad de un negocio no solo se mide por la rotación de sus activos sino también por el margen de utilidad que se maneja.

- **Margen bruto de ganancia**

$$\text{Margen Bruto de Ganancia} = \frac{\text{Utilidad antes de impuesto}}{\text{Ingresos Totales}}$$

**Cuadro 92. Margen bruto de ganancia.**

Año 2014	Año 2015	Año 2016	Año 2017	Año 2018
40,43%	41,74%	43,05%	44,37%	45,69%

Este indicador muestra que por cada peso vendido, que tanto se genera para cubrir los gastos operacionales y no operacionales. Para el presente caso, se tiene que para el primer año el margen bruto de ganancia es aceptable, debido a que por cada peso que la empresa venda se genera una utilidad bruta antes de impuestos del 40,43 centavos, la cual tiene un comportamiento creciente año a año hasta llegar a los 45,69 centavos.

Lo anterior es un factor que es conveniente para la nueva empresa pues se puede deducir que a medida que para el tiempo los gastos operacionales y no operacionales van disminuyendo debido a la carga financiera que se reduce por su cancelación y la generación de más recursos por incremento en ventas, permitiendo un mayor margen el cual lo pueden disfrutar sus inversionistas.

- **Margen de Utilidad Neta**

$$\text{Utilidad Neta} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ingresos Totales}}$$

**Cuadro 93. Margen de Utilidad Neta.**

Año 2014	Año 2015	Año 2016	Año 2017	Año 2018
2,67%	4,18%	5,70%	7,25%	9,81%

Este indicador muestra la relación que existe de las utilidades después de ingresos y egresos no operacionales e impuestos, que pueden contribuir o restar capacidad para producir rentabilidad sobre las ventas. Para el caso se tiene que por cada peso generado en ventas, en el año uno quedan para los inversionistas 2,67 centavos luego de cancelar todas las obligaciones (Estado, empleados, acreedores, etc.) terminando el año cinco de operaciones con un excelente margen del 9,81%.

## 7. CONCLUSIONES

La idea de crear una empresa dedicada a prestar el servicio de mantenimiento y asistencia técnica para motocicleta en el municipio de Barrancabermeja Santander, es viable por sus resultados económicos, el beneficio que se les presta a los motociclistas llevándoles este servicio a su región.

El mercado de asistencia técnica y mantenimiento para motocicleta en la región es nulo; esto permite consolidar la idea de negocio como una gran oportunidad que se debe aprovechar.

El resultado de la investigación arroja que el 100% de los motociclistas de Barrancabermeja Santander ven como favorable la puesta en marcha de una empresa dedicada a prestar el servicio de mantenimiento y asistencia técnica para motocicleta.

La creación de HÍBRIDO MOTOS Genera empleo y estabilidad laboral aumentando el nivel de vida de sus empleados y familias.

Para el municipio de Barrancabermeja es favorable que en su jurisdicción se crean empresas por la participación tributaria y el nivel socioeconómico de la región aportando al crecimiento de la misma.

El estudio administrativo indica una organización totalmente factible y con una conformación empresarial adecuada a las necesidades de la empresa donde su política contractual es clara y se ajusta a las condiciones del mercado laboral en el municipio de Barrancabermeja.

El precio del servicio a prestar por cada tipo de servicio es cómodo y se encuentra por debajo de los que se ofrecen en el mercado oferente del municipio, lo cual sumado a la alta calidad en el servicio le dará a la empresa muy buenas oportunidades de éxito y posicionamiento.

## **8. RECOMENDACIONES**

Una vez puesta en marcha la empresa dedicada a prestar el servicio de mantenimiento y asistencia técnica para motocicleta en el municipio de Barrancabermeja Santander, se recomienda:

Realizar un constante seguimiento de los gustos de los clientes con el fin de estar siempre a la vanguardia para la satisfacción total del cliente.

Verificar la calidad del servicio en cuanto a durabilidad para que los clientes se sientan a gusto con la calidad del servicio.

Realizar un análisis periódico de los resultados financieros siempre pensando en aumentar las ganancias para lograr los objetivos planteados.

Estar en permanente actitud proactiva en cuanto a conquistar nuevos clientes para garantizar el éxito de la empresa.

El excelente y adecuado servicio al cliente y la atención especializada debe ser la mejor manera de hacer publicidad, de tal forma que el cliente satisfecho regrese con nuevos clientes.

Mantener la integración y motivación de los trabajadores por el trabajo en equipo en la búsqueda de objetivos comunes y no individuales.

## BIBLIOGRAFÍA

ADMINISTRACIÓN MICROEMPRESARIAL, fundación Carvajal, Programa de microempresas, 350 pág.

BARRANCABERMEJAGOV, [http://www.barrancabermeja.gov.co/alcaldia/index.php?option=com\\_content&view=article&id=448&itemid=688](http://www.barrancabermeja.gov.co/alcaldia/index.php?option=com_content&view=article&id=448&itemid=688)

BENNIS Warren y Nanos Buit, Lideres, Estados Unidos Norma 1992, 162 pág.

BIRNAN Enrique Metodología de la investigación y trabajo científico. 10ª edición, Editorial UNAD, 2005.

CÁMARA DE COMERCIO, Plan de negocios, 2-7 pág.

CASA DE VALORES PICAVAL, <http://www.picaval.com>.

CÉSPEDES SÁENZ, Alberto, Principios de mercadeo, 450 pág.

CÓRDOBA PADILLA, Marcial FORMULACIÓN Y EVALUACIÓN DE PROYECTOS

DINERO.COM, <http://www.dinero.com/Imprimir.aspx?idItem=43596>

DIRECCION GENERAL DE IMPUESTOS INTERNOS  
[www.dgii.gov.do/estudios/GastoTributario2012](http://www.dgii.gov.do/estudios/GastoTributario2012)

ELPAIS.COM.CO,  
<http://historico.elpais.com.co/paionline/notas/Agosto202006/eco2.html>

GUDIÑO DAVILIA, Emma lucia, contabilidad 2000 mogrow Hill 2001, 234 pág.

HERRERA David y DAVIS George, Investigación de mercados, México Mc GRAW Hill, 1995, 715 pág.

INDUSTRIA AUTOMOTRIZ, [www.andi.com.co/downloadfile.aspx?Id=d0a5227f-9b21-4e08-9f87](http://www.andi.com.co/downloadfile.aspx?Id=d0a5227f-9b21-4e08-9f87)

LA CÁMARA DE LA INDUSTRIA AUTOMOTRIZ,  
<http://www.andi.com.co/pages/comun/infogeneral.aspx?Id=76&Tipo=2>

LEGIS. Guía Para la Pequeña Empresa. Bogotá. 2.007

MÉNDEZ, Carlos E. Metodología. Guía para elaborar diseños de investigación

PÙBLIMOTOS.COM,  
<http://www.publimotos.com/website/index.php/internacionales>

PUBLIMOTOS.COM,  
<http://www.publimotos.com/cuantsmotoshayencolombia/?id=981>.

Resolución 00432 Por medio de la cual se establece la nueva calificación de Actividades Económicas.

REVISTA MOTOR, [http://www.motor.com.co/revista-motor/venta-record-de-carros-en-el-pais\\_10987662-4](http://www.motor.com.co/revista-motor/venta-record-de-carros-en-el-pais_10987662-4).

REFINACIÓN DEL ACEITE USADO,  
<http://www.epa.gov/osw/conserva/materials/usedoil/sp-index>.

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE, SENA, Plan de negocios emprendimiento y empresarismo, Bogotá, SENA 2006, 9 pág.

TRANSEJES DE COLOMBIA, <http://www.transejes.com/plantas/bucaramanga>

VIVE TU MOTO .COM //www.vivetumoto.com/foros/comunicados-autoridades-848/mas-3-millones-motos-colombia-11012.html

WEB Y EMPRESAS.COM, <http://www.webyempresas.com/el-punto-de-equilibrio-en-la-empresa>

## ANEXO

### Anexo A. Cuestionario

**ENCUESTA  
UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER  
INSTITUTO DE PROYECCION REGIONAL Y  
EDUCACION A DISTANCIA**



#### ENCUESTA

Me gustaría realizarle algunas preguntas, con el objeto de conocer su opinión respecto a ellas, para el futuro lanzamiento de una empresa dedicada al mantenimiento y asistencia técnica para motos en el municipio de Barrancabermeja.

1. ¿La motocicleta es de su propiedad?
  - a) SI \_\_\_\_\_
  - b) NO \_\_\_\_\_
  
2. ¿Qué edad tiene usted?
  - a) de 16 a 25 \_\_\_\_\_
  - b) de 26 a 35 \_\_\_\_\_
  - c) de 36 a 45 \_\_\_\_\_
  - d) de 46 a 55 \_\_\_\_\_
  - e) más de 55 \_\_\_\_\_
  
3. ¿Cree usted que el mantenimiento de la moto es importante?
  - a) SI \_\_\_\_\_
  - b) NO \_\_\_\_\_
  
4. ¿Cada cuánto acostumbra a hacerle revisión o mantenimiento a la moto?
  - a) Cada mes
  - b) Cada 2 meses
  - c) Cada 3 meses

5. ¿Qué atributos tiene en cuenta al momento de elegir dónde va a realizar el mantenimiento de su moto?
- a) Que sea económico y de calidad
  - b) Que este certificado y usen uniforme
  - c) Que sean honestos y cobren lo justo
6. ¿Le gustaría que en Barrancabermeja existiera la asistencia técnica a domicilio?
- a) SI\_\_\_
  - b) NO\_\_\_
7. ¿Qué tipo de mantenimiento suele hacerle a su motocicleta?
- a) Preventivo
  - b) Correctivo
  - c) general
8. ¿Cuánto suele pagar por el mantenimiento de su moto?.
- a) Menos de 50 mil
  - b) De 50mil a 100 mil
  - c) De 100mil a 150 mil
9. ¿Cuál es la marca de su motocicleta?
- a) Yamaha
  - b) Suzuki
  - c) Honda
  - d) Auteco
  - e) AKT
10. ¿Le gustaría ser atendido en cualquier parte de la ciudad, en caso de quedarse varada su motocicleta?
- a) SI\_\_\_
  - b) NO\_\_\_
11. ¿En dónde realiza el cambio de aceite?
- a) Servicentro
  - b) Taller de motos
  - c) Lavadero de motos
  - d) Almacén de repuestos

12. ¿En dónde lava la motocicleta?
- a) Casa
  - b) Lavadero de autos
  - c) Lavadero de motos
13. ¿En su visita al cambio de aceite como fue la atención que le prestaron?
- a) Excelente
  - b) Buena
  - c) Regular
  - d) Mala
14. ¿ha tenido problemas al recibir la moto después del mantenimiento?
- a) SI\_\_\_
  - b) NO\_\_\_
15. ¿Conoce en Barrancabermeja un centro especializado de asistencia y mantenimiento para motocicletas?
- a) SI\_\_\_
  - b) NO\_\_\_
16. ¿Qué servicios adicionales le gustaría encontrar en el centro especializado de motos?
- a) Cafetería
  - b) Internet/ wifi
  - c) Sala de audiovisuales
  - d) Almacén de accesorios
17. ¿Usaría los servicios del centro especializado en asistencia y mantenimiento para motos?
- a) SI\_\_\_
  - b) NO\_\_\_