



CARRERA: ADMINISTRACIÓN

TEMA:

“Desarrollo del plan de negocio, para un taller de mantenimiento y reparación de motocicletas en el recinto las Golondrinas, del cantón Cotacachi provincia de Imbabura”

Proyecto de Plan de Negocio previo a la obtención del título de Tecnólogo Superior en Administración

AUTOR:

Zanabria Ramírez Cinthya Gabriela

TUTOR:

Ing. Chiriboga Insuasti Juan Carlos

D.M. Quito, 5 de marzo 2022

DEDICATORIA

Esta tesis la dedico a mi padre celestial forjador de mi camino que me acompaña, y guía siempre, me levanta de mis continuos tropiezos, me da la fortaleza y sabiduría que necesito para lograr cumplir cada uno de los retos que se presentan a diario.

A mi madre por haberme dado la vida y hacer de mí la persona que soy en la actualidad, con ética y valores para poder cumplir mis anhelos ya que muchos de mis logros se los debo a ella, a mi esposo una persona incondicional que siempre me apoya, a mi familia que siempre está para ayudarme y apoyarme de manera incondicional para que pueda cumplir mis anhelos.

AGRADECIMIENTO

En primera instancia agradezco a todo el personal docente, personas de gran trayectoria académica, quienes se han esforzado por ayudarme a llegar a la meta.

Sencillo no ha sido el proceso, pero gracias por compartir sus conocimientos, he logrado importantes objetivos, a mis compañeros por los buenos momentos, creo que todos hemos aprendido y aprendemos continuamente de todos y nosotros mismos tanto profesional como laboral, para poder culminar con éxito y eficiencia este arduo trabajo.

AUTORÍA

Yo, Cinthya Gabriela Zanabria Ramírez autora del presente informe, me responsabilizo por los conceptos, opiniones y propuestas contenidos en el mismo.

Atentamente



Cinthya Gabriela Zanabria Ramírez

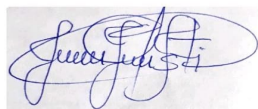
D.M. Quito, 5 de marzo 2022

Ing. Juan Carlos Chiriboga Insuasti.

Tutor de Trabajo de Titulación

CERTIFICACIÓN

Haber revisado el presente informe de investigación, que se ajusta a las normas institucionales y académicas establecidas por el Instituto Tecnológico Internacional Universitario ITI, de Quito, por tanto, se autoriza su presentación final para los fines legales pertinentes.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Juan Carlos Chiriboga Insuasti', enclosed in a rectangular box.

Ing. Juan Carlos Chiriboga Insuasti.

D.M. Quito, 5 de marzo 2022

ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DE TRABAJO FIN DE CARRERA

Conste por el presente documento la cesión de los derechos en trabajo fin de carrera, de conformidad con las siguientes cláusulas:

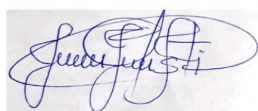
PRIMERA: El **Ing. Juan Carlos Chiriboga Insuasti** y por sus propios derechos en calidad de Tutor del trabajo fin de carrera; y el Señorita Cinthya Gabriela Zanabria Ramírez por sus propios derechos, en calidad de autor del trabajo fin de carrera.

SEGUNDA: UNO. - La Señoritas Cinthya Gabriela Zanabria Ramírez. realizó el trabajo fin de carrera titulado: **“Desarrollo del plan de negocio, para un taller de mantenimiento y reparación de motocicletas en el recinto las Golondrinas, del cantón Cotacachi provincia de Imbabura.”**, para optar por el título de, Tecnólogo/a en Administración en él Instituto Tecnológico Internacional Universitario ITI, bajo la dirección del **Ing. Juan Carlos Chiriboga Insuasti**.

DOS. - Es política del Instituto Tecnológico Internacional Universitario ITI, que los trabajos fin de carrera se aplique, se materialicen y difundan en beneficio de la comunidad.

TERCERA: Los comparecientes, **Ing. Juan Carlos Chiriboga Insuasti** en calidad de Tutor del trabajo fin de carrera y la Señorita Cinthya Gabriela Zanabria Ramírez, como autor del mismo, por medio del presente instrumento, tienen a bien ceder en forma gratuita sus derechos en el trabajo fin de Carrera titulado: **“Desarrollo del plan de negocio, para un taller de mantenimiento y reparación de motocicletas en el recinto las Golondrinas, del cantón Cotacachi provincia de Imbabura.”**, y conceden autorización para que el ITI pueda utilizar este trabajo en su beneficio y/o de la comunidad, sin reserva alguna.

CUARTA: aceptación: las partes declaradas que aceptan expresamente todo lo estipulado en la presente cesión de derecho.



Ing. Juan Carlos Chiriboga Insuasti



Cinthya Gabriela Zanabria Ramirez

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
AUTORÍA.....	iv
CERTIFICACIÓN	v
ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DE TRABAJO FIN DE CARRERA.....	vi
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xiii
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	xiv
RESUMEN.....	16
2. ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL	17
2.1. Creación de la empresa	17
2.2. Descripción de la empresa	17
2.2.1 Importancia.	17
2.2.2. Características	18
2.2.3. Actividad.....	21
2.3. Tamaño de la empresa.....	21
2.4. Necesidades de satisfacción	21
2.4.1. Fisiológicas:	22
2.4.2. Seguridad:	22
2.4.3. Pertenencia:.....	23
2.4.4. Reconocimiento:	23
2.4.5. Autorrealización:.....	23

2.5. Localización de la empresa	23
2.6. Filosofía empresarial	24
2.6.1. Misión	24
2.6.2. Visión	25
2.6.3. Objetivos	25
2.6.4. Meta.....	26
2.6.5. Estrategias	26
2.6.6. Políticas	27
2.6.7. Análisis FODA.....	27
2.7. Desarrollo organizacional	29
2.7.1. Tipo de estructura.....	29
2.7.2. Formalización.....	30
2.7.3. Centralización – Descentralización.....	31
2.7.4. Integración.....	32
2.8. Organigrama empresarial	34
2.9. Funciones del personal	35
3. PROCESO DE INVESTIGACIÓN DE MERCADOS Y MARKETING	44
3.1. Objetivo de mercadotecnia.....	44
3.2. Investigación de mercado.....	44
3.2.1. Modalidad.	45
3.3. Plan de Muestreo.....	45
3.4. Análisis de las encuestas	47
ANÁLISIS DE LA OFERTA Y DEMANDA	57
3.6. Entorno empresarial	60
3.6.1. Microentorno.....	60
3.6.2. Macro-entorno.....	64

3.7. Producto y servicio.....	67
3.7.1. Producto Esencial.....	68
3.7.2. Producto real.	68
3.7.3. Características.	68
3.7.4. Calidad.	69
3.7.5. Estilo.	69
3.8. Marca.....	70
3.8.1. Productos aumentados.....	70
3.9. Plan de introducción al mercado.....	71
3.9.1. Distintivos y Uniformes	71
3.9.2. Materiales de identificación.	74
3.9.3. Canal de distribución y puntos de ventas.....	77
3.9.4. Riesgo y oportunidades del negocio	78
3.10. Fijación de Precios	79
3.10.1. Fijación de precios por receta estándar.	79
3.11. Implementación del taller.....	82
3.12. Diseño o plano arquitectónico.....	85
Estructura interna del establecimiento.	86
4. PROCESO DERECHO EMPRESARIAL	87
5. PROCESO DE IMPACTO AMBIENTAL Y SOCIAL.....	90
5.1. Objetivo de área	90
5.2. Impacto ambiental.....	91
5.3. Impacto social	97
6. PROCESO FINANCIERO.....	99
6.1. Introducción	99
6.2. Activos Fijos	99

6.3. Activos diferidos	99
6.5. Capital de trabajo	100
6.6 Inversión.....	100
6.7 Sueldos	101
6.8. Depreciación activos fijos.	101
6.9. Amortizaciones	102
6.10. Tabla de amortización	102
6.11. Estructura capital.....	103
6.12. Punto de equilibrio	104
6.13 Costo de ventas	107
6.14. Flujo de caja	107
6.15. Calculo del TIR y el VAN	108
6.15.1. VAN (Valor Actual Neto).....	108
6.15.2. TIR (Tasa Interna de Retorno)	109
Conclusiones y recomendaciones	111
Conclusiones	111
Recomendaciones.....	112
Referencia Bibliográfica	113
Anexos.....	120

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Méritos para gerencia.....	37
Tabla 2. Méritos para maestro mecánico en motocicletas	39
Tabla 3. Méritos para ayudante de taller mecánico.....	41
Tabla 4. Méritos para cajera/o contable	43
Tabla 5, Posees motocicleta	47
Tabla 6, Posees motocicleta	48
Tabla 7, Servicio que se ofrece	49
Tabla 8, Gasto promedio	50
Tabla 9, Sistema de combustible.....	51
Tabla 10, Uso de motocicleta.....	52
Tabla 11, Mantenimiento de motocicleta.....	53
Tabla 12, Servicio técnico.....	54
Tabla 13, Servicio Técnico especializado.....	55
Tabla 14, Evaluación servicio técnico	56
Tabla 15, Existencias en taller "Súbete a mi moto"	57
Tabla 16, Balance oferta demanda	59
Tabla 17. <i>Proveedores.</i>	63
Tabla 18, Financiamiento por publicidad.....	78
Tabla 19. Costos de reparación de motocicleta.....	80
Tabla 20. Costos por venta de repuestos y motos	81
Tabla 21. Arriendo local	82
Tabla 22. Equipos Industriales	82
Tabla 23, Equipos de computación	83

Tabla 24. Muebles y enseres de oficina	83
Tabla 25. Equipos de seguridad	83
Tabla 26. Suministros de oficina.....	84
Tabla 27, Pago de servicios básicos.....	84
Tabla 28. Insumos para limpieza	85
Tabla 29. Activos fijos	99
Tabla 30. Activos diferidos	100
<i>Tabla 31. Capital de trabajo</i>	<i>100</i>
Tabla 32. Detalles de inversión.....	101
<i>Tabla 33. Sueldos.</i>	<i>101</i>
Tabla 34. Depreciación de activos fijos	102
Tabla 35. Porcentaje Amortización.....	102
Tabla 36. Amortización.....	103
Tabla 37. Estructura de capital.....	103
Tabla 38. Costos fijos.....	104
Tabla 39. Margen de contribución	104
Tabla 40. Punto de equilibrio	105
Tabla 41. Ventas /costos	105
Tabla 42. Costo de ventas.	107
Tabla 43. Flujo de caja	108
Tabla 44. VAN/ TIR	109

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Dispones de moto.....	47
Gráfico 2 Frecuencia de visita.....	48
Gráfico 3 Servicios que se ofrece.....	49
Gráfico 4 Gasto promedio.....	50
Gráfico 5 Sistema de combustible.....	51
Gráfico 6 Uso de motocicleta.....	52
Gráfico 7 Mantenimiento de motocicleta.....	53
Gráfico 8 Servicios técnico.....	54
Gráfico 9 Servicios tecnico especializado.....	55
Gráfico 10 Evaluación Servicio técnico.....	56
Gráfico 11. Punto de Equilibrio.....	105

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Pirámide de prioridades según Maslow	22
Ilustración 2. Ubicación de la empresa	24
Ilustración 3. Proceso de ventas	32
Ilustración 4. Flujograma de ventas	33
Ilustración 5 Organigrama estructural.....	35
Ilustración 6. Microentorno "Súbete a mi moto"	60
Ilustración 7. Localización de "Súbete a mi moto"	60
Ilustración 8. Localización de "Súbete a mi moto"	61
Ilustración 9 Macro-entorno Súbete a mi moto.....	65
Ilustración 10. Uniforme maestro mecánico y ayudante.....	71
Ilustración 11, Uniforme de ayudante del taller mecánico	72
Ilustración 12, Uniforme para contadora	73
Ilustración 13, Logo e imagen del taller de motos	74
Ilustración 14, Anverso de tarjeta de presentación	75
Ilustración 15, reverso de tarjeta de presentación	75
Ilustración 16. Hoja membretada	76
Ilustración 17. Plano del taller de motocicletas	86
Ilustración 18, punto de equilibrio	106
Ilustración 19, Fórmula del VAN.....	109

“Desarrollo del plan de negocio, para un taller de mantenimiento y reparación de motocicletas en el recinto las Golondrinas, del cantón Cotacachi provincia de Imbabura”

Cinthy Gabriela Zanabria Ramírez

Ing. Juan Carlos Chiriboga Insuasti

D.M. Quito 5 de marzo 2022

RESUMEN

En la provincia de Imbabura ciudad, cantón Cotacachi, específicamente en el recinto las Golondrinas y sus alrededores, el 90% de habitantes de este sector tienen al menos una moto, ya sea para su trabajo, movilización o diversión, por lo que en este sector amerita la implementación de un taller que reúna las condiciones necesarias para la reparación, venta y consumo de productos para motos, ya que no existe un taller adecuado que cuente con la garantía, calidad, servicio oportuno y atención personalizada en lo que respecta a reparación de motos; misma que se puede evidenciar en las encuestas aplicadas en el desarrollo del plan de negocios, donde el resultado arrojó que el 53% de encuestados dicen que no tienen una buena atención en la reparación de motos, por otro lado, el 97% de encuestados manifiestan que SI debe existir un taller que reúna todas las condiciones para el servicio a los clientes, tales como tener diferentes especializaciones, donde tenga aparatos electrónicos de medición, y sobre todo el control exhaustivo de la potencia de las motos que tanta falta hace por estos lugares. Es así que brota la iniciativa del taller de reparaciones “Súbete a mi moto”, ofreciendo una garantía en todos sus trabajos a precios accesibles, en un ambiente lleno de adrenalina, con la confianza de un servicio de calidad y seguridad. Para comenzar este negocio se considera la inversión de 55.071,93 dólares americanos, para ocuparlos en capacidad operativa, adecuaciones en el local, capacitación del personal, entre otras, bajo las normativas vigentes y los permisos correspondientes que ofrezcan al consumidor una excelente calidad humana. Es importante mencionar que este proyecto tiene viabilidad, ya que se obtendrá su retorno esperado a cabo de 5 años de proyección, lo cual garantiza la rentabilidad esperada.

2. ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL

2.1. Creación de la empresa

Súbete a mi moto reparación y mantenimiento, aparece con la finalidad de brindar un servicio de calidad, mediante la instauración de un taller de mantenimiento y reparación de motocicletas en el recinto Golondrinas, perteneciente al cantón Cotacachi provincia de Imbabura, por otro lado, es indispensable que los precios sean justos al alcance de todos los ciudadanos de estos sectores, pues este sector la mayor parte de ciudadanos usan motocicletas como un medio de transporte entre recintos y ciudades aledañas.

Es elemental mencionar que los caminos son transitables, pero existen muchos daños en la carretera o en su defecto hay caminos de lastre que dificultan el rodar tranquilamente por los recintos, por lo tanto se hace necesario implementar con urgencia el taller de motocicletas que contará con productos y repuestos amigable con el medio ambiente, siendo un distintivo el poder aplicar normas de calidad para garantizar orden y limpieza en cualquier trabajo que se realice, generando así un escenario de confianza con el compromiso de generar espacios de seguridad y amistad entre los clientes.

2.2. Descripción de la empresa

2.2.1 Importancia.

Es importante para los habitantes de este sector de Golondrinas tener la confianza necesaria para dejar sus motocicletas en talleres correctos que a la vez sean expertas en su reparación, garantizando su trabajo a precios justos. Es así que la reparación y mantenimiento será desde un scooter hasta una motocicleta de alta gama, en la que no se deteriore de forma acelerada provocando la pérdida de su utilidad y valor. En este sentido el cliente será el más importante al traer al taller su motocicleta, con un mantenimiento adecuado y eficiente.

Es importante recalcar, que la limpieza en el taller será una carta de presentación. Para el mantenimiento y reparación de las motocicletas es básico la cortesía del personal de trabajo como también la atención que se les preste a los

clientes, hasta operaciones complejas dentro de la reparación de las motocicletas como son los reglajes de válvulas o ajustes de inyección. Por otro lado, también es importante el cuidado en todos los sentidos como son los neumáticos, los herrajes, el alumbrado, el cambio de aceite, el engrasado de la cadena, entre otras, para que el usuario se sienta satisfecho del trabajo realizado.

2.2.2. Características

Para iniciar una empresa, es necesario considerar varios aspectos, donde el usuario acude al taller para sentir la mayor satisfacción, garantía, confianza y seguridad en su trabajo. En este sentido el taller “súbete a mi moto” reúne las siguientes condiciones para su respectivo funcionamiento

Responsabilidad Social Empresarial (RSE). Término que es relativamente moderno, por la aparición de la época digital, en la que se puede precisar como “la contribución activa y voluntaria al mejoramiento social, económico y ambiental por parte de las empresas, generalmente con el objetivo de mejorar su situación competitiva y valorativa y su valor añadido”, lo manifiesta (Alvarado, Enrique, & Currás, 2011, p. 87). Es así que para el taller súbete a mi moto es importante contar con RSE, pues garantiza una administración efectiva con prácticas, estrategias y sistemas de gestión equilibrando el ámbito económico, social, y ambiental, buscando la excelencia al interior de la empresa.

Investigación innovación. “La innovación e investigación juega un papel importante en lo que respecta al diseño, la creatividad, y la investigación que se aplique a determinado trabajo, lo cual debe ser alimentado por los profesionales que laboran en dicha empresa” (Koontz & Weirich, 2018, p. 25). El taller súbete a mi moto pretende disponer de un personal capacitado, que aporten con nuevas ideas e información que resulte una búsqueda investigativa en todo nivel.

Responsabilidad ambiental. “La responsabilidad ambiental tiene que ver con la preservación de la biodiversidad, el ecosistema y su valoración a la naturaleza, generado por las empresas a nivel personal o jurídico” (Alcaldía de Envigando., 2017, p. 23). Es así que el taller súbete a mi moto se preocupa de cuidar

el medio ambiente su diversidad, su flora y fauna, en la que se creara un lugar adecuado para los residuos contaminados y los residuos caseros, en las que, si hay como reutilizarlos mucho mejor, para así cuidar del medio ambiente y su ecosistema.

Taller autorizado: “Los servicios mecánicos autorizados deben contar con el Stock necesario y prestar las garantías necesarias al usuario mediante los permisos de funcionamiento actualizados” (Cruz, Guzmán, & Noboa, 2017, p. 45). Súbete a mi moto reparaciones y mantenimiento tiene su respectivo permiso de funcionamiento, mismo que se coloca en un lugar visible, en la entrada al local, la placa o distintivo que acredita su legalidad, su número de registro industrial y su especialidad (reparación y mantenimiento).

Formalidad y garantía: “la formalidad tiene que ver la realización del contrato entre personas en la que exista garantías de parte del que presta el servicio y de quien lo recibe” (Mariño, 2016, p. 27). Para súbete a mi moto es importante cumplir una serie de requisitos que ofrece ciertas garantías a los usuarios del establecimiento. En lo que respecta al presupuesto se lo hará por escrito antes de realizar cualquier reparación en la motocicleta, luego se realizará un resguardo poder ir a retirar la motocicleta. Al final de la entrega sea este mantenimiento o reparación se entregará una factura con el desglose en la que aparecerá los trabajos realizados, así como las piezas reparadas. En este sentido, la garantía por reparación o mantenimiento es de 2.000 km o 3 meses.

Piezas y repuestos: “Un taller mecánico debe disponer siempre de todas las piezas originales y el Stock suficiente, para que pueda realizar la reparación inmediata, al usuario” (Torres, 2015, p. 34). En súbete a mi moto a la hora de llevar a cabo la reparación, el taller utiliza piezas originales y homologadas. En la que el usuario revisará las piezas y los repuestos de tal manera que haya conformidad de parte del taller como también del usuario, para ello debe contar con el Stock necesario, prestando las garantías necesarias para que el usuario se sienta confiado y regrese.

Trato: “La importancia radica en cuáles son las necesidades del cliente, ofreciéndoles alternativas de solución, donde se estudia y analiza el entorno competitivo ofreciendo un trato exclusivo como si fuera el único cliente en el establecimiento” (Merino, 2017, p. 45). Para el personal de “súbete a mi moto” es indispensable el trato personalizado que se pueda dar al usuario, así como también es fundamental tener buenas relaciones humanas con los clientes, generando un vínculo de confianza en la que, el usuario pueda preguntar sin miedo al mecánico para que éste resuelva todas tus dudas e inquietudes con respecto a su mantenimiento o reparación.

Orden y limpieza: El ministerio del ambiente menciona en unos de sus objetivos “Establecer el uso adecuado de equipos, herramientas, así como también elementos de protección, estableciendo instalaciones seguras, además de cumplir con las certificaciones de calidad de los organismos competentes” (Ministerio del ambiente, 2018, p. 1). El orden y limpieza en los lugares de trabajo tiene como objetivo evitar los accidentes como consecuencia de un ambiente desordenado o sucio, suelos resbaladizos, materiales colocados fuera de su lugar y acumulación de material sobrante o de desperdicio. Se ratifica el estado en el que encuentra el espacio de trabajo, ya que en gran medida es un reflejo de cómo se trabaja en el taller de motocicletas “súbete a mi moto”. Puede no ser un factor decisivo, pero es muy importante que el trabajo sea meticuloso y organizado, al momento de la reparación y mantenimiento de la motocicleta.

Calidad-precio: “Calidad es satisfacción de un cliente, donde se complementa también el precio que tiene que ser accesible, donde encuentren calidad en los se4rvicios ofertados y un buen precio” (Ishikawa, 2015, p. 23). En “súbete a mi moto” es primordial el precio que se cobre a los usuarios, siendo accesible a todas los clientes que visiten el taller. No obstante, la calidad y el precio deben ir estrechamente unidas, para brindar una mejor atención la cliente. Es indiscutible manifestar que los profesionales en mecánica para la reparación y mantenimiento son personas con un espíritu altruista, honrados, que garantice el trabajo realizado con una calidad humana y profesional.

2.2.3. Actividad

“Se trata de las **acciones** que desarrolla un individuo o una institución de manera cotidiana, como parte de sus obligaciones, tareas o funciones” (Pérez & Merino, 2021, p. 36). *Súbete a mi moto* es un taller mecánico, que ofrece servicios, de reparación y mantenimiento de motocicletas, a precios cómodos, con una calidad humana y profesional de parte del personal que labora en el taller.

2.3. Tamaño de la empresa

El tamaño de la empresa se clasifica como micro empresa, “Una microempresa es una empresa de tamaño pequeño, en general, puede decirse que una microempresa cuenta con un máximo de diez empleados y una facturación acotada, donde el dueño de la microempresa suele trabajar en la misma” (Belausteguigotia, 2017, p. 87). En “*Súbete a mi moto*” contará con tres áreas fundamentales como son: el área de mantenimiento, área de reparación, el área de ventas y servicio al cliente.

El taller contará con el siguiente personal:

- Maestro en mecánica para el taller
- Ayudante de taller
- Cajero contador
- Gerente propietario

2.4. Necesidades de satisfacción

“En el marco de la teoría de las necesidades humanas de Maslow, una necesidad satisfecha no motiva ningún comportamiento; sólo las necesidades no satisfechas influyen en el comportamiento y lo encaminan hacia el logro de objetivos individuales” (Guerra, 2021, p. 38). Como se puede apreciar la necesidad que presenta Maslow, es imperante en el ser humano ya que en base a su comportamiento en las diferentes actividades que realice, se le presentara las necesidades, estas influyen en el comportamiento del individuo para el cumplimiento de sus metas y objetivos personales.

Ilustración 1. Pirámide de prioridades según Maslow



Nota: (Maslow, 1943) Teoría de Maslow, Jerarquía de necesidades, dirección de empresas.

2.4.1. Fisiológicas:

“Actividades relativas al mantenimiento y cuidado de la propia persona, tales como: comer, dormir, asearse, consultar al médico, convalecer, recibir un masaje, cortarse el pelo o tomarse un aperitivo” (Boeree, 2018, p. 213). La empresa representa a una necesidad del ser humano, en cuanto a conseguir una fuente de ingresos mismo que le ayuda a sostener a su hogar.

2.4.2. Seguridad:

En este sentido la empresa súbete a mi moto debe garantizar todo lo necesario para la seguridad tanto del trabajador como también del usuario, ya que son necesarias para vivir, están orientadas a la seguridad personal: un lugar de trabajo seguro, pensiones o seguro médico.

La seguridad también está ligada a la bioseguridad que se determina en el ámbito de salud, dotando a todo el personal administrativo de operación y clientes

de gel, alcohol, respetando el distanciamiento social, por la pandemia que está atravesando en mundo entero.

2.4.3. Pertenencia:

Las relaciones personales e interpersonales son de gran importancia, tanto a nivel familiar como a nivel social, ya que una buena actitud en el trabajo acarrea clientes satisfechos, por otro lado, las emociones en el ser humano son importantes como el llanto, desesperación, alegría, tristeza entre otras, mismas que tienen que ser controladas, ya que las personas son susceptibles frente alguna reacción provocada por la otra personas, buscando estar integradas en la sociedad, manteniendo buenas relaciones con las personas que le rodean y sentirse parte de un grupo, en el taller “súbete a mi moto”.

2.4.4. Reconocimiento:

El personal operativo del taller súbete a mi moto ofrecerá ciertos reconocimientos a sus trabajadores para que puedan ser reconocidos en aspectos como un buen trabajador lo cual recreara confianza en si mismas y con las demás personas. La amistad, la familia o la pareja son esos elementos indispensables para sentirse aceptado socialmente y poder, con confianza, avanzar hacia la autorrealización.

2.4.5. Autorrealización:

Esta es la cúspide de la pirámide. En el taller súbete a mi moto se creará fundamentos que estén relacionado directamente con el crecimiento personal. El personal que labora en esta empresa encontrará un sentido a su vida desarrollando una actividad, siempre que las necesidades anteriores estén cubiertas.

2.5. Localización de la empresa

“Permite la identificación de un punto de la superficie simplemente con dos números que expresan latitud y longitud geográfica, para identificar el lugar al cual se quiere llegar” (Navarro, 2022, p. 79).

El taller de motocicletas “súbete a mi moto reparación y mantenimiento” estará ubicada en el Ecuador, provincia de Imbabura, cantón Cotacachi, recinto Golondrinas.

Ilustración 2. Ubicación de la empresa



Nota. (Google maps, 2022) Recuperado de:

<https://www.imbabura.gob.ec/index.php/component/k2/item/552-pobladores-de-las-golondrinas-decidiran-a-que-provincia-pertenece-esta-zona>

2.6. Filosofía empresarial

“Es el conjunto de elementos que definen las prácticas empresariales que utiliza un negocio para alcanzar sus objetivos comerciales. Permite fortalecer las relaciones con sus clientes y resume el ambiente, la cultura y los valores de la compañía” (Chavenato, 2020, p. 28).

2.6.1. Misión

“La misión se refiere al objetivo o propósito que tiene la empresa, es decir, la razón de ser y el motivo de tu negocio” (Chavenato, 2020, p. 36). Es así que la misión del taller de repuestos y mantenimiento “Súbete a mi moto” es la siguiente.

Somos una microempresa, de reparación, mantenimiento, comercializa y venta de repuestos y accesorios, de todo tipo de motocicletas, mediante una

atención personalizada, siguiendo los protocolos de bioseguridad, con excelentes interrelaciones personales de nuestro equipo de trabajo, con precios muy accesibles.

2.6.2. Visión

“El futuro que deseamos para nuestra empresa. Debe ser clara y precisa. Para definir la visión de la empresa debemos responder a la pregunta: ¿qué es lo que queremos lograr?” (Chavenato, 2020, p. 45).

Para el año 2025 constituirse en una empresa líder en el mercado, brindando servicios mecánicos para motocicletas, con significativa representación a nivel regional como también a nivel nacional. La mayor garantía es la excelencia con la que pretende trabajar en este taller, ofreciendo estabilidad a nuestros empleados, para satisfacer las necesidades de los clientes en lo que respecta a motocicletas.

2.6.3. Objetivos

General

Aumentar la visita de los usuarios de motos en un 50% (100 a 150) en los siguientes 12 meses, al duplicar las reparaciones de motos, con el propósito de lanzar nuevos productos.

Específicos

Aumentar las ventas en un 30% (de \$ 100.000 a \$ 130.000) en los próximos 12 meses, ofertando reparaciones garantizadas y con una atención personalizada para nuestros clientes.

Crear el equipo de servicio técnico en un 100% (de 1 a 3 empleados) al finalizar el primer año, contratando 1 empleado cada 4 meses, para completar el equipo de servicio técnico en reparación de motos.

Crear alianzas estratégicas en los próximos 6 meses mediante la oferta de productos nuevos e innovadores, y mejorar la red de proveedores.

2.6.4. Meta

“Meta, lugar de llegada u objetivo alcanzar, para lo cual se dispone de un tiempo para alcanzar lo que se anhela” (Reyes, 2016, p. 76)

Poseer un taller de mecánica para motocicletas, que se encargue del mantenimiento y reparación, que pueda satisfacer las necesidades de todos los clientes que puedan reparar sus motocicletas, que también los resultados económicos sean satisfactorios para el fiel cumplimiento de sus obligaciones y el buen trato al cliente.

2.6.5. Estrategias

“Estrategia es un concepto que hace referencia al procedimiento a través del cual se toman las decisiones en un escenario determinado con el objetivo de conseguir una o varias metas” (Reyes, 2016, p. 97). De la cual para nuestro taller se usará la estrategia funcional, de la que se explica a continuación.

Estrategia funcional: “La estrategia funcional ayuda a la empresa a definir cómo usar y administrar los recursos y habilidades de la forma más eficiente en cada una de sus áreas de operación, para poder alcanzar las metas establecidas” (Reyes, 2016, p. 109).

1. **Invertir en herramientas e infraestructura dentro del taller.** Tener más capacidad para recibir motocicletas y trabajar con herramientas que garanticen el trabajo satisfactorio para nuestros clientes. Antes de aumentar la capacidad, debe garantizar que los trabajos actuales se realicen sin demoras por faltantes de piezas, infraestructura y herramientas.
2. **Capacitar** continuamente al personal operativo, como también a los ayudantes de mecánica, en diferentes áreas como mecánica, atención al cliente entre otras, ya que así los empleados tienen una mejor performance en trabajos que ya realizan y además pueden hacer frente a nuevos retos.

3. **Mejorar los procesos.** El proceso desde que llega la motocicleta al taller hasta que se lo entrega al cliente se puede mejorar la atención al cliente, en la que estén todos preparados para recibir la motocicleta, recorrer el checklist y solicitar los repuestos que van a utilizarse, para hacer el mantenimiento correspondiente a la moto para entregar de manera inmediata a su dueño.

2.6.6. Políticas

“La política empresarial, o también de políticas organizacionales, hace referencia a un sistema estructurado y deliberado de principios que orientan la toma de decisiones de la empresa que aspiran a lograr resultados racionales” (Alcaide, 2016, p. 87).

- Ser una empresa brinda servicios técnicos de vanguardia en el recinto Golondrinas.
- Facilidades de pago mediante tarjetas de crédito, cheque y efectivo.
- Responsabilidad y puntualidad a la hora de entrega de un trabajo.
- Aplicación de normas de urbanidad
- Estar siempre bien uniformado
- Respeto hacia los demás y por objetos encontrados.
- Cumplimiento de horarios de ingreso y salida.
- Mantener estándares de calidad
- Cuidado y seguridad y tanto para quienes laboran como para los usuarios.
- Respetar el reglamento interno

2.6.7. Análisis FODA

“En toda organización es importante mantener una evaluación interna y externa de lo que sucede, con el fin de establecer estrategias ante los retos o nuevas oportunidades de crecimiento” (Ponce, 2017, p. 78). El análisis de una empresa se denomina FODA, misma que nos lleva a contribuir de manera efectiva como esta nuestra empresa, que a continuación se detalla.

Fortaleza

- Personal capacitado
- Personal competitivo
- Herramientas apropiadas y nuevas
- Disponibilidad de horarios de atención.
- Variedad en repuestos
- Brinda buen servicio a los clientes

Oportunidades

- Servicio innovador
- Costos accesibles
- Disponibilidad las 24 horas
- Alianza con aseguradoras
- Existencia de motos en casi el 80% de la población

Debilidades

- Espacios reducidos
- Ubicación alejada
- Falta de infraestructura adecuada
- Falta de un cajero automático para el pago en efectivo
- Caminos inaccesibles.

Amenazas

- Zona peligrosa
- Poca publicidad
- Retraso de proveedores
- Incorporación de nuevos talleres de motocicletas
- Reformas y políticas públicas que afectan al taller.

2.7. Desarrollo organizacional

2.7.1. Tipo de estructura

Estructura lineal jerárquica. “Este modelo se basa en el principio de la jerarquía. Con este tipo de organización se refuerza el concepto de autoridad en el que cada superior tiene una jurisdicción única y absoluta sobre sus subordinados”. (Lawrence & Lorsch, 2017, p. 342)

Estructura funcional. “Este método se basa en distribuir las funciones en la organización según la especialización de cada trabajador”. (Lawrence & Lorsch, 2017, p. 343)

Estructura por división. “En este caso, la empresa se organiza por productos o líneas de productos, por zonas geográficas o por tipo de clientes”. (Lawrence & Lorsch, 2017, p. 344)

Estructura matricial. “La estructura de organización matricial se basa en un sistema de mandos múltiples, en la que se combina la estructura funcional y por división. De hecho, cada empleado forma parte de dos cadenas de mando” (Lawrence & Lorsch, 2017, p. 345)

- En el caso de este proyecto en el cual se está generando una organización está inmersa en el área de servicios, utilizaremos la estructura Lineal Jerárquico donde los mandos van de arriba hacia abajo.
- **Diferenciación**

En el taller de repuestos y mantenimiento “súbete a mi moto” se usará una comunicación de carácter lineal jerárquico donde el gerente dirige la empresa con autoridad y los operarios acatan ordenes con directrices de mando superior, mismo que supervisará los procesos de los niveles inferiores para la toma de decisiones y la satisfacción de los clientes.

En este sentido la organización tendrá un enfoque Lineal Jerárquico siendo sus niveles los siguientes:

- **Nivel gerencial**
 - Gerente propietario
- **Nivel operativo**
 - Maestro mecánico
 - Ayudante de taller
 - Cajero - Contador

2.7.2. Formalización

“La formalización administrativa de una organización se concibe como la acción de legalizar jurídicamente su presencia en el mercado y también como la manera en que se encuentran declarados y evidenciados sus procesos organizacionales”. (Mintzberg, 2018, p. 142)

El taller de motocicletas, se lo realizara bajo la forma jurídica de sociedad civil, para que se organice de manera autónoma bajo la dirección del gerente propietario; luego se buscara una marca e imagen que identifique al taller, tomando en cuenta un análisis de otras imágenes existentes en el recinto, en este punto también es importante el nombre que se le atribuirá al taller mismo que se denomina “SÚBETE A MI MOTO”, que es único, original, fácil de recordar y que se identifique con los servicios y valores del taller. El logo tipo que identifique al taller será de gran impacto para la reparación y mantenimiento de motocicletas.

Los permisos correspondientes para el debido funcionamiento, de acuerdo a las normativas de la provincia de Imbabura, como son municipio local, ministerio de industria, ministerio de medio ambiente, permiso de funcionamiento del MSP, cuerpo de bomberos, afiliación de sus trabajadores al seguro social, ministerio de trabajo, pago de impuestos, impuesto a la renta, permiso de letrero, entre otras de carácter judicial, permiso de agua, y luz con el respectivo voltaje que se designe para este negocio.

Equipamiento del taller con instalaciones eléctricas y acometidas de agua, distribución del local en las áreas correspondientes para la parte operativa, tener ventilación, iluminación y señalización de peligros, zonas bien separadas y

delimitadas, reglamento de alta y baja tensión, con las normativas que se les atribuye, instalación de aire comprimido, equipos de seguridad como extintores y empleados como casco, guantes entre otras.

En cuanto a la maquinaria y equipos es necesario contar con las debidas herramientas y equipos listos para su uso, entre las que se menciona Herramientas manuales de fijación como llaves dinamométricas, llaves fijas, destornilladores, martillos, remachadora, entre otras. Equipo manual para sujeción: mordazas, alicates, tornos fijadores, entre otras. Herramientas de corte: sierras, tijeras, cortafríos, limas, brocas, entre otras. Herramientas manuales de medida: cinta métrica, voltímetro, banco de potencia, máquinas para análisis de gases, goniómetro, nivel, gatos hidráulicos, punzones, pelacables y pasa cables, entre otras. También se necesitan aceites, grasas lubricantes, pegamentos UV, desinfectantes de habitáculos, anticongelantes, y como estamos en épocas pandémicas alcohol antiséptico para su respectiva desinfección.

Para el mobiliario se contará con los siguientes elementos para amoblará oficinas y demás áreas administrativas.

Recepción: mesas, sillas o sillones, armarios, estanterías, ordenador, teléfono y, en general, todo el equipamiento necesario para brindar una buena atención al cliente y ofrecer buena imagen.

Almacenes: principalmente, armarios y estanterías para separar y distinguir fácilmente herramientas y productos.

Vestuarios: taquillas, bancos, perchas,

Aseos: duchas, retretes, lavabos.

2.7.3. Centralización – Descentralización

Para determinar las diferentes áreas de trabajo en el taller “súbete a mi moto” se la ha dividido en: área de mantenimiento, área de reparación, área de lavado,

cambio de aceite, de las cuales se asigna las siguientes disposiciones y el uso constante de mascarilla dentro y fuera del taller, y se recomienda:

Utilizar ropa ignífuga y calzado homologado antideslizante. Usar gafas y mascarillas protectoras para aquellas tareas en que están expuestos los ojos o las vías respiratorias. Hacer caso a las instrucciones de uso de las máquinas y equipos. Tener las herramientas en perfecto estado y sustituirlas cuando sea necesario. Mantener despejadas las áreas de paso. Guardar el equipo que no se vaya a usar para que no moleste. Evitar el vertido de agua o aceites al suelo. Separar los productos tóxicos o inflamables de los demás.

Contar con equipos de protección frente a incendios. Asegurarse de que las tomas de corriente están en buen estado y no existen peligros de cortocircuitos. Ventilar el local adecuadamente para evitar la acumulación de gases producto de la combustión de motores. No fumar. Evitar el uso de cadenas, pulseras o elementos similares que podrían provocar enganchones o atrapamientos. Respetar la señalización.

La descentralización se lo realizará bajo el enfoque jerarquía desde los niveles gerenciales para la toma de decisiones y luego hacia los operativos quienes serán la parte ejecutoras del mantenimiento y reparación de las motocicletas.

2.7.4. Integración

Ilustración 3. Proceso de ventas

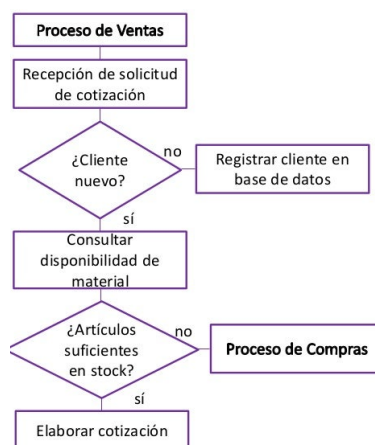
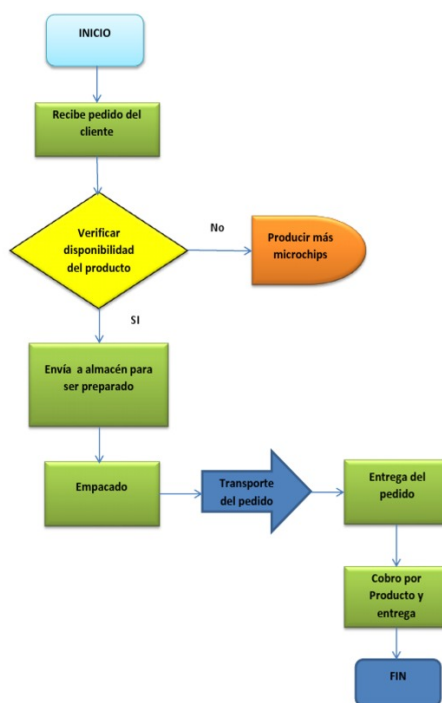


Ilustración 4. Flujograma de ventas



Elaborado por: Zanabria Gabriela, 2022

Para integrar el taller en sus diferentes niveles, es necesario conocer las obligaciones fiscales o contables del taller, en la que se fija la participación del área de ventas, mantenimiento, y engrasado, reparación, para que al final del día se pueda pasar un reporte de lo existente, si existen devoluciones, y sus exciten faltantes en repuestos o herramientas, en la que se integran todos los miembros del taller para llegar a soluciones satisfactorias.

Es imprescindible cumplir con la normativa laboral en materia de jornada para cumplir con la integración en el ámbito laboral como son: descansos, permisos, vacaciones, horas extraordinarias, entre otras. Respetando el manual interno para trabajadores, en la que se establece los derechos de los trabajadores.

- Jornada laboral semanal máxima de 40 horas
- Jornada máxima diaria de 8 horas
- Todas las horas trabajadas fuera de esos límites se consideran como horas extraordinarias y se pagan a mayor precio que las normales

- Descanso entre el término de una jornada y el inicio de la siguiente de 12 horas, como mínimo.
- Descanso semanal de dos días.
- Vacaciones de 30 días naturales al año, 2,5 días de vacaciones por mes trabajado.

2.8. Organigrama empresarial

“Los distintos modelos de organigrama están sujetos a la perspectiva de la compañía, por lo que es necesario realizar una evaluación de las necesidades organizativas para seleccionar la opción más adecuada en cada caso” (Hitt & Pérez, 2016, p. 79) Entre los cuales se destacan:

Organigrama Funcional o estructural. Es un organigrama vertical que configura la estructura organizativa a partir de las funciones.

Organigrama matricial. Esta estructura combina distribuciones verticales y horizontales. Por un lado, los puestos de trabajo y departamentos se dividen según las funciones.

Organigrama lineal o vertical. Se considera el organigrama más clásico. Representa la estructura de arriba hacia abajo, el CEO o líder está en la parte superior y subordina el resto de las áreas y empleados. Es una estructura algo más rígida en cuanto autoridad y responsabilidad.

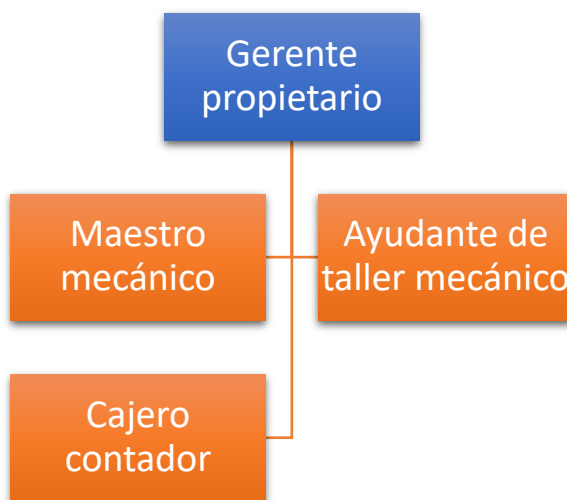
Organigrama horizontal. El organigrama horizontal se despliega de izquierda a derecha: las personas con mayor jerarquía aparecen en el extremo izquierdo y las siguientes escalas jerárquicas se van desplegando hacia la derecha.

Organigrama mixto. El organigrama mixto fusiona el organigrama horizontal y el vertical. Parte de un área principal que actúa como líder y se despliega de arriba hacia abajo con las diferentes áreas.

Organigrama circular. El organigrama circular tiene como eje de la estructura a la persona o departamento de mayor jerarquía. Y en torno a este se despliegan los demás componentes, de dentro hacia afuera.

La que más se ajusta a la intervención, es el organigrama estructural, que se fundamenta de acuerdo a las funciones que tiene cada uno de los empleados que están inmersos en la empresa.

Ilustración 5 Organigrama estructural



Elaborado por: Zanabria Gabriela, 2022

2.9. Funciones del personal

Entre las funciones de quienes laboran en un taller de motos está El mantenimiento preventivo de las motos se realiza de manera periódica con la finalidad de conservar las piezas del motor y garantizar su desempeño y fiabilidad, en este sentido las funciones de un Mecánico motociclista serian también Realizar el diagnóstico, Chequear la batería y el sistema eléctrico, Revisar y sustituir el aceite y los filtros regularmente, entre otras. (González, 2015, p. 98), en la que el gerente propietario controla toda la parte administrativa.

GERENTE PROPIETARIO

Detalles generales

Empresa: “Súbete a mi moto”

Misión del puesto:

Cuando hablamos de un gerente propietario debe reunir experiencia suficiente para supervisar las operaciones de apoyo diarias del taller de motocicletas, aparte de planificar los procedimientos administrativos más eficientes posibles. Por otro lado, liderará un equipo de personas mismas que son profesionales en su campo ocupacional a los cuales asignará determinadas tareas. Este gerente propietario debe contar con excelentes capacidades comunicativas, personales y organizativas.

Este gerente garantizará las actividades a desarrollarse durante un determinado periodo que permita la funcionalidad en todos los sentidos.

Denominación del puesto: Gerente propietario

Rol asignado: Supervisión, administración, control, toma de decisiones.

Remuneración: 800 dólares americanos

Aspectos a considerar

Tabla 1. Méritos para gerencia

Instrucción formal	Experiencia	Capacitación	Competencias
Título de tercer nivel administración de empresas.	Mínimo dos años de experiencia	Atención al cliente Relaciones interpersonales Marketing. Ventas	Trabajo en equipo Responsable. Don de liderazgo Resolución de conflictos. Establecer metas. Conocimiento sobre banca y finanzas Integridad. Liderazgo. Disposición de tiempo. Saber manejar el stress laboral.

Elaborado por: Zanabria Gabriela, 2022

MAESTRO MECÁNICO DE MOTOCICLETAS

Empresa: “Súbete a mi moto”

Misión del puesto:

El mecánico especializado en motocicletas es la persona que realiza diagnósticos de los problemas que la moto que se presenta, con el objetivo de encontrar soluciones y repararlo de manera exitosa.

Además, esta persona brinda un mantenimiento de carácter preventivo a las motocicletas, para garantizar su óptimo funcionamiento. Al momento de requerir reparaciones, el mecánico puede encargarse de realizar cotizaciones y gestionar los repuestos.

Denominación del puesto: Maestro mecánico

Rol asignado: Mantenimiento, supervisión, arreglo, reparación de las motocicletas.

Remuneración: 650 dólares americanos

Aspectos a considerar

Tabla 2. Méritos para maestro mecánico en motocicletas

Instrucción formal	Experiencia	Capacitación	Competencias
Técnico en mecánica de motocicletas	Mínimo dos años de experiencia	Atención al cliente Relaciones interpersonales Uso de motocicletas. Que es torque Lineamientos de velocidad. Cambiar neumáticos. Cambio de aceite. Conocimiento de las distintas herramientas de trabajo	Trabajo en equipo Responsable. Don de liderazgo Resolución de conflictos. Establecer metas. Conocimiento sobre banca y finanzas Integridad. Liderazgo. Disposición de tiempo. Saber manejar el stress laboral.

Elaborado por: Zanabria Gabriela, 2022

AYUDANTE DE TALLER DE MECÁNICA

Empresa: “Súbete a mi moto”

Misión del puesto:

El ayudante del taller en mecánica de motocicletas denominado también como auxiliar Mecánico de talleres de motocicletas estará formado para desmontar, desarmar y reemplazar componentes de los sistemas de alimentación de combustible, encendido, frenos, dirección, suspensión, transmisión, arranque, carga y de motor, siempre bajo supervisión de su jefe de mecánicos o el maestro mecánico. Estos procesos implican la verificación de funcionamiento de los componentes de todos los sistemas, con el correspondiente asesoramiento de personal calificado a su cargo, respetando los estándares de calidad del taller.

Denominación del puesto: Ayudante de los talleres de mecánica en motocicletas

Rol asignado: Colaborará en todo lo que se le encomiende por el maestro de mecánicos.

Remuneración: 500 dólares americanos

Aspectos a considerar

Tabla 3. Méritos para ayudante de taller mecánico

Instrucción formal	Experiencia	Capacitación	Competencias
Bachiller en mecánica de motocicletas	Mínimo dos años de experiencia	Atención al cliente Relaciones interpersonales Uso de motocicletas. Que es torque Lineamientos de velocidad. Cambiar neumáticos. Cambio de aceite. Conocimiento de las distintas herramientas de trabajo	Trabajo en equipo Responsable. Don de liderazgo Resolución de conflictos. Establecer metas. Conocimiento sobre banca y finanzas Integridad. Liderazgo. Disposición de tiempo. Saber manejar el stress laboral.

Elaborado por: Zanabria Gabriela, 2022

CAJERA/O - CONTADOR

Empresa: “Súbete a mi moto”

Misión del puesto:

Por lo general, este puesto se combina con la contabilidad ya que al final se realizará un arqueo de caja por lo que se haya vendido, con un pequeño balance del día, en este sentido es el primero que tiene contacto con los clientes por lo cual es importante, la comunicación sea claramente de manera oral y escrita para poder informar a los clientes sobre lo que estos requieran. Demostrar amabilidad para entablar relaciones con los usuarios. Tener vocación de servicio. Contar con destrezas en matemáticas, contabilidad y administrativas. Poseer destrezas para trabajar con y sin supervisión.

Denominación del puesto: Cajera/o contable

Rol asignado: Se encargará de las finanzas del cobro a los clientes, y de al final del día hacer un arqueo de caja

Remuneración: 425 dólares americanos

Aspectos a considerar

Tabla 4. Méritos para cajera/o contable

Instrucción formal	Experiencia	Capacitación	Competencias
Bachiller en contabilidad	Mínimo dos años de experiencia	Atención al cliente Relaciones interpersonales Conocimiento de arqueos de caja. Manejar los números.	Trabajo en equipo Responsable. Don de liderazgo Resolución de conflictos. Establecer metas. Conocimiento sobre banca y finanzas Integridad. Liderazgo. Disposición de tiempo. Saber manejar el stress laboral.

Elaborado por: Zanabria Gabriela, 2022

3. PROCESO DE INVESTIGACIÓN DE MERCADOS Y MARKETING

3.1. Objetivo de mercadotecnia

“Uno de los objetivos de la mercadotecnia es posicionar el producto o marca en la mente de los consumidores, es el objetivo principal de la mercadotecnia” (Kotler & Armstrong, 2018, p. 35). Para llegar a cumplir este objetivo se parte de las necesidades que tienen los clientes, que en nuestro caso es la falta de un taller mecánico de motos, que atienda las necesidades de los usuarios.

Es así que para posicionar de una manera adecuada al taller “Súbete a mi moto” pretende poner en los habitantes de la Comunidad de Nueva Guayllabamba, la iniciativa un taller con todas las herramientas y productos a disposición de los usuarios, mediante la difusión de la imagen, su marca, servicios, productos del taller, para lo cual se usara los medios digitales como las redes sociales, como también flyers, y afiches del taller de motos.

3.2. Investigación de mercado

Para el taller “súbete a mi moto”, la investigación de mercado que se aplicará es mediante ala observación ya que “permite obtener información basada en una situación real, para que sea efectiva siendo totalmente imparcial” (Quiroa, 2019, p. 78), este estudio de mercado permitirá que os resultados como están funcionando los talleres aledaños, cuál es su precio por mantenimiento, reparación y productos, cual es la atención que brinda al cliente, ente otras. Mediante este estudio el taller tiene la posibilidad de ajustar los procesos de mantenimiento, reparación y venta de productos para conseguir como fin, el precio más equilibrado. Por supuesto, esto se genera teniendo en cuenta siempre las expectativas de los consumidores y las oportunidades que brindan también los dos talleres de la zona.

A través la investigación aplicada y documental se logrará obtener los resultados esperados, este estudio se lo realizará en la Comunidad de Nueva Guayllabamba, para conocer la efectividad en la atención al cliente de los dos únicos talleres del recinto, por otro lado, es importante que, mediante libros, folletos, revistas, capacitaciones entre otras, se obtenga la información necesaria

sobre atención al cliente, reparación, y arreglo de todo tipo de motos, en la que todo el personal esté listo para la atención adecuada a los clientes. Como parte de mejorar el servicio se implementará la venta de calcomanías como moto lujos en la que los usuarios puedan colocar en sus motos.

3.2.1. Modalidad.

La encuesta es “un procedimiento dentro de los diseños de una investigación descriptiva en el que el investigador recopila datos mediante el cuestionario previamente diseñado, sin modificar el entorno ni el fenómeno donde se recoge la información” (Johnson & Kuby, 2018, p. 23).

La modalidad que se ocupará para esta investigación es la encuesta misma que está elaborada con 10 preguntas de opción múltiple, que fue aplicada a 108 personas de manera aleatoria durante un fin de semana, esta se la hizo de manera virtual por la situación de salud que atraviesa la zona de Golondrinas y sus alrededores.

3.3. Plan de Muestreo

“Los planes de muestreo indican el número de unidades del producto que han de inspeccionarse de cada lote, es decir, el tamaño de la muestra, así, como el criterio para determinar la aceptabilidad del lote”¹ (Feigenbaum, 2016, p. 57).

La presente investigación, se trabajó con 6 servicios por mes que al año representan 80 servicios, donde se determina trabajar con 108 personas de distintas edades de la Comunidad de Nueva Guayllabamba, en el que el fin de semana se aplicó la siguiente formula que evidencia el total de las personas encuestadas, mismos que pertenecen a familias, amigos. Por otro lado, la situación de salud (COVID 19) afecta a la población del recinto por lo que se estableció una encuesta virtual que se compartió con los habitantes de dicho sector, en la que se aplicó la siguiente formula de muestreo.

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

Dónde:

N= Población segmentada

Z= Nivel de confianza 95% (1.96)

P= Proporción de defectos esperados 50% (0.5)

Q= Probabilidad negativa 50% (0.5)

e= Error de estimación 5% (0.05)

n= tamaño de la muestra

$$n = \frac{150 * (1,96)^2 * 0,5 * 0,5}{0,05^2 * (150 - 1) + (1,96)^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = \frac{108,08}{1,08}$$

$$n = 108$$

1. Formula tamaño de la muestra: Tamaño de una muestra para una investigación de mercado Trabajo de dos profesoras de la Universidad Rafael Landívar. Recuperado de: http://moodlelandivar.url.edu.gt/url/oa/fi/ProbabilidadEstadistica/URL_02_BAS02%20DETERMINACION%20TAMA%C3%91O%20MUESTRA.pdf

3.4. Análisis de las encuestas

En la siguiente encuesta dirigida a 108 usuarios de la Comunidad de Nueva Guayllabamba, para conocer los resultados de la implementación del taller de motocicletas.

1. ¿Dispones de motocicleta?

Tabla 5, Posees motocicleta

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	105	97%
NO	3	3%
TOTAL	108	100%

Elaborado por: Zanabria Gabriela a partir de encuesta, dirigida a usuarios de motos, Comunidad Nueva Guayllabamba

Gráfico 1 Dispones de moto



Elaborado por: Zanabria Gabriela a partir de encuesta, dirigida a usuarios de motos, Comunidad Nueva Guayllabamba

Análisis. De los 108 encuestados que son el 100%, 105 manifiestan que, si poseen motocicleta, mientras que 3 encuestados no tienen motos por lo que se puede determinar que la implementación del taller de motocicletas es necesario en la localidad ya que la mayoría lleva a reparar o a realizar un mantenimiento de su motocicleta lo cual beneficia a al taller de mantenimiento y reparación “Súbete a mi moto”

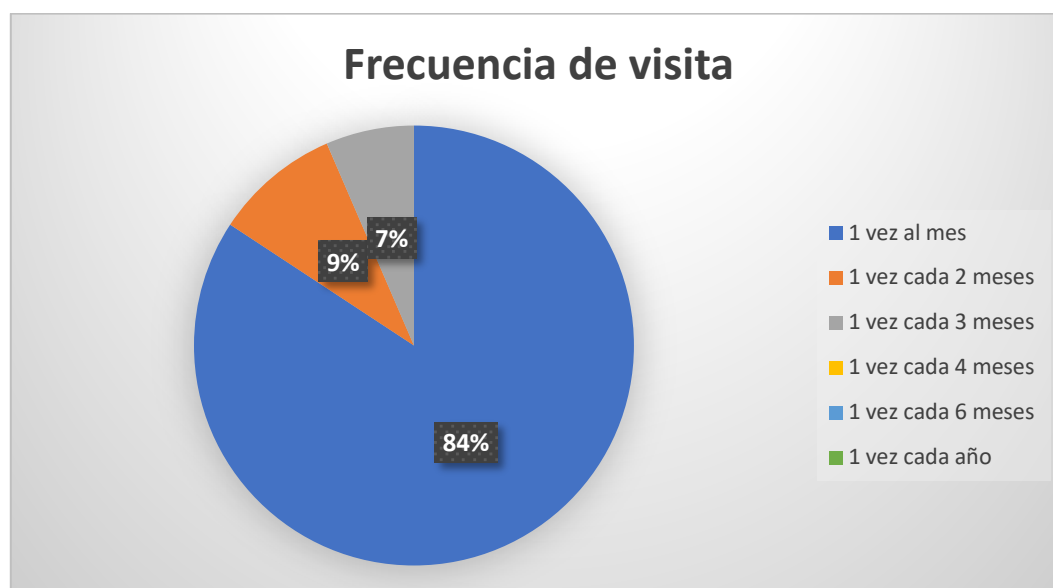
2. ¿Con qué frecuencia llevas tu motocicleta a un taller mecánico?

Tabla 6, Posees motocicleta

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
1 vez al mes	91	84%
1 vez cada 2 meses	10	9%
1 vez cada 3 meses	7	7%
1 vez cada 4 meses		
1 vez cada 6 meses		
1 vez cada año		
TOTAL	108	100%

Elaborado por: Zanabria Gabriela a partir de encuesta, dirigida a usuarios de motos, Comunidad Nueva Guayllabamba

Gráfico 2 Frecuencia de visita



Elaborado por: Zanabria Gabriela a partir de encuesta, dirigida a usuarios de motos, Comunidad Nueva Guayllabamba

Análisis. Como se puede apreciar 91 usuarios lleva su moto al taller ya sea por reparación o mantenimiento por lo menos 1 vez al mes, mientras que 10 personas llevan su moto cada dos meses, y solo 7 usuarios llevan su moto cada tres meses para su mantenimiento, lo que implica que hay una cantidad considerable de personas que visitan consecutivamente el taller para el óptimo funcionamiento de su motocicleta.

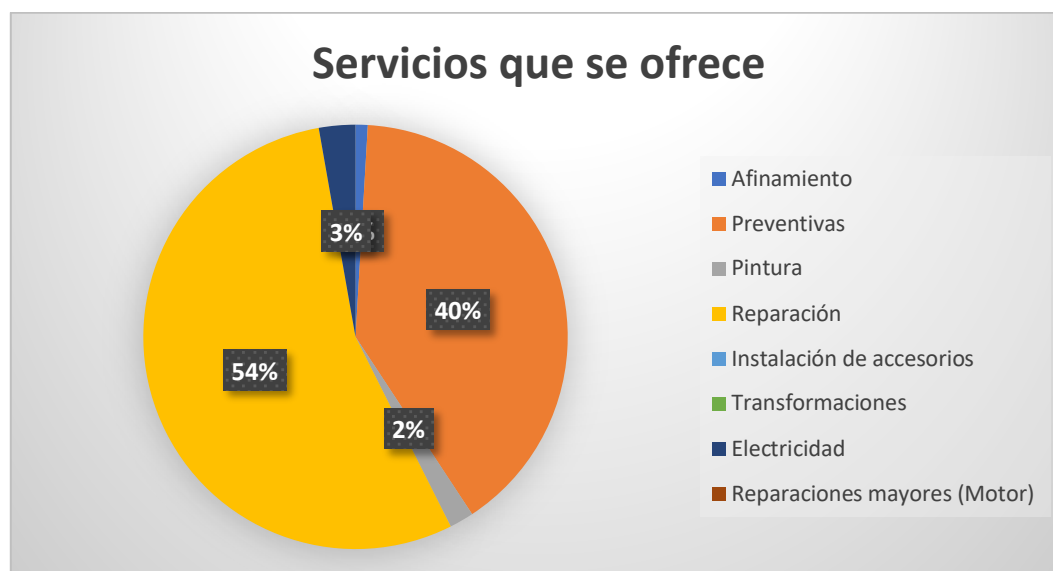
3. ¿Qué servicios te han prestado en el taller de motocicletas?

Tabla 7, Servicio que se ofrece

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Afinamiento	1	1%
Preventivas	43	40%
Pintura	2	2%
Reparación	59	54%
Instalación de accesorios		
Transformaciones		
Electricidad	3	3%
Reparaciones mayores (Motor)		
TOTAL	108	100%

Elaborado por: Zanabria Gabriela a partir de encuesta, dirigida a usuarios de motos, Comunidad Nueva Guayllabamba

Gráfico 3 Servicios que se ofrece



Elaborado por: Zanabria Gabriela a partir de encuesta, dirigida a usuarios de motos, Comunidad Nueva Guayllabamba

Análisis. En esta pregunta se observa que 59 usuarios acuden al taller de motos para reparación, 43 usuarios para realizar arreglos preventivos, 2 para realizar pintura a su moto, y solo 1 persona lo lleva para afinar su moto. Es decir que los que acuden al taller son usuarios que previenen y reparan algo de sus motocicletas, en la que también realizan otros trabajos como eléctricos, afinamiento y pintura siendo menores las visitas al taller, por lo cual es necesario contar en el taller con la reparación y prevención de las motos.

4. ¿Cuánto gastas en promedio mensualmente en reparaciones y/o mantenciones realizadas a tu motocicleta?

Tabla 8, Gasto promedio

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
50 dólares	108	100%
30 dólares		8%
20 dólares		3%
10 dólares		
TOTAL	108	100%

Elaborado por: Zanabria Gabriela a partir de encuesta, dirigida a usuarios de motos, Comunidad Nueva Guayllabamba

Gráfico 4 Gasto promedio



Elaborado por: Zanabria Gabriela a partir de encuesta, dirigida a usuarios de motos, Comunidad Nueva Guayllabamba

Análisis. En los resultados de esta pregunta se asegura que 108 usuarios que representa el 100% de encuestados, gastan un promedio de 50 dólares mensuales en su moto, ya sea para reparación, combustible, mantenimiento, entre otras. Lo cual indica que se puede mejorar estos valores al incrementar el taller “Súbete a mi moto”, para que presente mejor un valor inferior al que puedan estar cobrando en otros talleres.

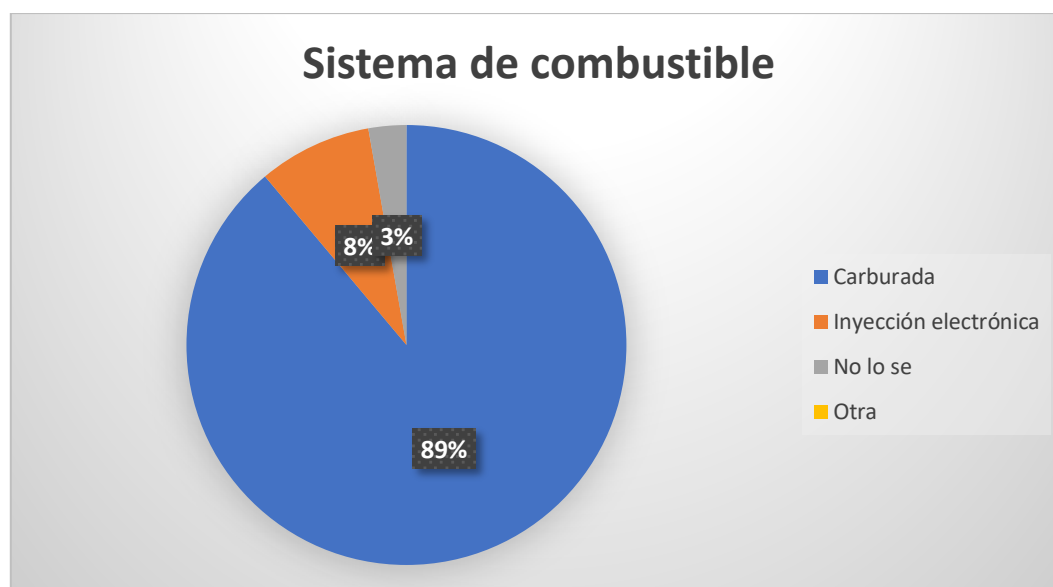
5. ¿Qué sistema de control y alimentación de combustible tiene tu moto?

Tabla 9, Sistema de combustible

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Carburada	96	89%
Inyección electrónica	9	8%
No lo se	3	3%
Otra		
TOTAL	108	100%

Elaborado por: Zanabria Gabriela a partir de encuesta, dirigida a usuarios de motos, Comunidad Nueva Guayllabamba

Gráfico 5 Sistema de combustible



Elaborado por: Zanabria Gabriela a partir de encuesta, dirigida a usuarios de motos, Comunidad Nueva Guayllabamba.

Análisis. De los resultados arrojados por la encuesta se puede deducir que 96 de encuestados tiene en sus motos un sistema de combustible a partir del carburando, mientras que 9 dicen que usan sistema de inyección electrónico, y solo 3 usuarios no saben que sistema de combustible usan sus motos. Lo cual se estima que necesitan más cuidado ya que los que tienen de sistema de inyección los chequeos son cada año, en este sentido es indispensable abrir el taller para brindar una atención adecuada y garantizada.

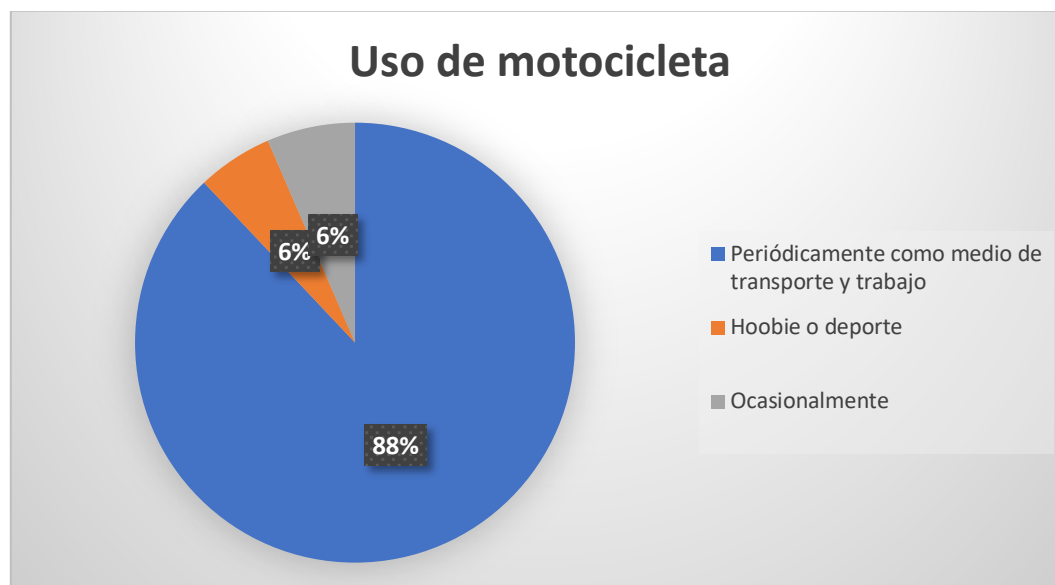
6. ¿Con qué frecuencia usas tu motocicleta?

Tabla 10, Uso de motocicleta

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Periódicamente como medio de transporte y trabajo	95	88%
Hoobie o deporte	6	6%
Ocasionalmente	7	6%
TOTAL	108	100%

Elaborado por: Zanabria Gabriela a partir de encuesta, dirigida a usuarios de motos, Comunidad Nueva Guayllabamba

Gráfico 6 Uso de motocicleta



Elaborado por: Zanabria Gabriela a partir de encuesta, dirigida a usuarios de motos, Comunidad Nueva Guayllabamba

Análisis. En esta pregunta 95 encuestados manifiestan que el uso que dan a sus motocicletas es más para trabajo y transporte, mientras que 7 usuarios manifiestan que lo usan ocasionalmente y 6 de encuestados dicen que lo usan por hoobie o deporte. Mirando todos estos aspectos se nota que los usuarios pueden requerir los servicios del taller de mantenimiento y reparación, ya sea por trabajo o transporte donde necesiten reparación o mantenimiento, por el uso constante de su motocicleta.

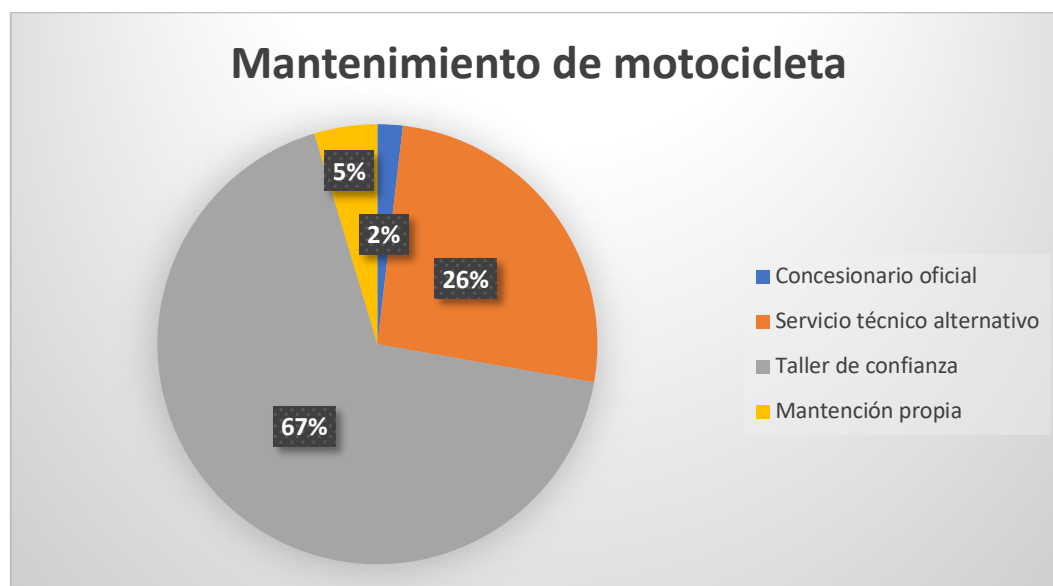
7. ¿Dónde realizas regularmente el mantenimiento de tu motocicleta?

Tabla 11, Mantenimiento de motocicleta

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Concesionario oficial	2	2%
Servicio técnico alternativo	28	26%
Taller de confianza	73	67%
Mantenición propia	5	5%
No lo se		
TOTAL	108	100%

Elaborado por: Zanabria Gabriela a partir de encuesta, dirigida a usuarios de motos, Comunidad Nueva Guayllabamba

Gráfico 7 Mantenimiento de motocicleta



Elaborado por: Zanabria Gabriela a partir de encuesta, dirigida a usuarios de motos, Comunidad Nueva Guayllabamba

Análisis. Los resultados que arrojan esta pregunta reflejan, que 78 usuarios acuden a un taller de confianza, 28 usuarios acuden a un taller técnico alternativo, mientras que 2 usuarios hacen mantención propia y 2 de los encuestados llevan sus motos a un centro especializado. Por lo que es necesario establecer el taller para “Súbete a mi moto sea el taller de confianza de estos usuarios permanentes.

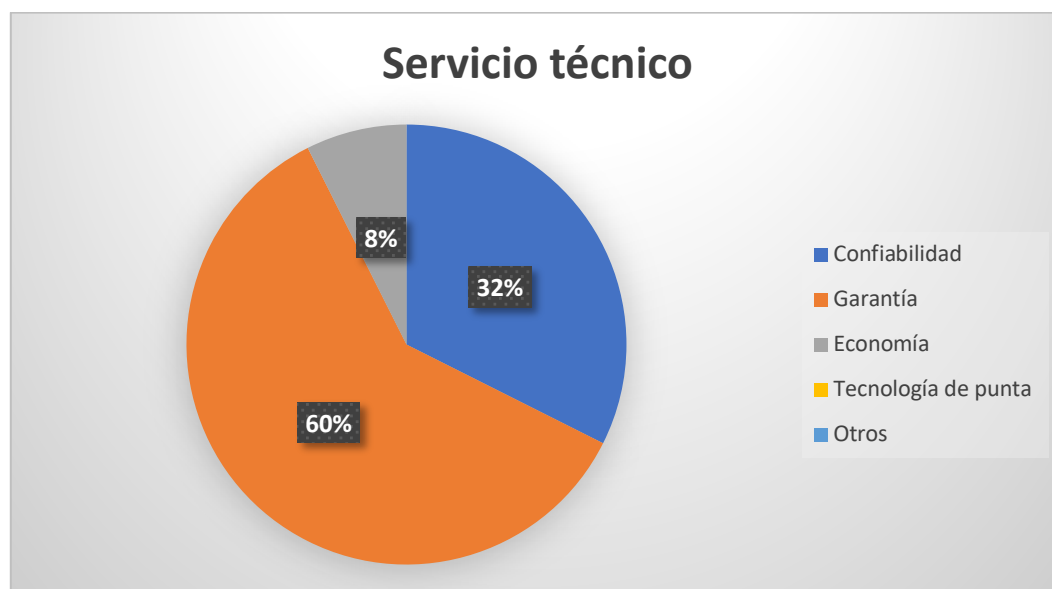
8. ¿Qué esperas del servicio técnico para tu motocicleta?

Tabla 12, Servicio técnico

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Confiabilidad	35	32%
Garantía	65	60%
Economía	8	8%
Tecnología de punta		
Otros		
TOTAL	108	100%

Elaborado por: Zanabria Gabriela a partir de encuesta, dirigida a usuarios de motos, Comunidad Nueva Guayllabamba

Gráfico 8 Servicios técnico



Elaborado por: Zanabria Gabriela a partir de encuesta, dirigida a usuarios de motos, Comunidad Nueva Guayllabamba.

Análisis. Se puede evidenciar 65 usuarios esperan de un taller mecánico de motos la garantía que les pueda ofrecer en sus trabajos, 35 usuarios piensan que es importante la confianza que brinde el taller, y 8 usuarios manifiestan que es imprescindible cuanto pagan por su reparación. Es por ello la importancia que el taller “Súbete a mi moto” se contará con una garantía en los trabajos realizados como también ofertar a buenos precios, para que así depositen toda la confianza en el taller.

9. ¿Te interesa que en tu localidad exista un servicio técnico especializado en electrónica y control de potencia de motos?

Tabla 13, Servicio Técnico especializado

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	105	97%
NO	3	3%
TOTAL	108	100%

Elaborado por: Zanabria Gabriela a partir de encuesta, dirigida a usuarios de motos, Comunidad Nueva Guayllabamba

Gráfico 9 Servicios técnico especializado



Elaborado por: Zanabria Gabriela a partir de encuesta, dirigida a usuarios de motos, Comunidad Nueva Guayllabamba

Análisis. Como se puede considerar en la siguiente pregunta, 105 encuestados manifiestan que, SI debe existir un taller que reúna todas las condiciones para el servicio a los clientes, tales como tener diferentes especializaciones, donde tenga aparatos electrónicos de medición, y sobre todo el control exhaustivo de la potencia de las motos, mientras que solo 3 usuarios dicen que les interesa que en su localidad exista un servicio técnico especializado en electrónica y control de potencia de motos. Es por ello que hace tanta falta un servicio técnico especializado en electrónica y control de potencia de motos que hace al recinto Golondrinas, por lo cual el taller en iniciación se encargara de generar todas estas necesidades del usuario.

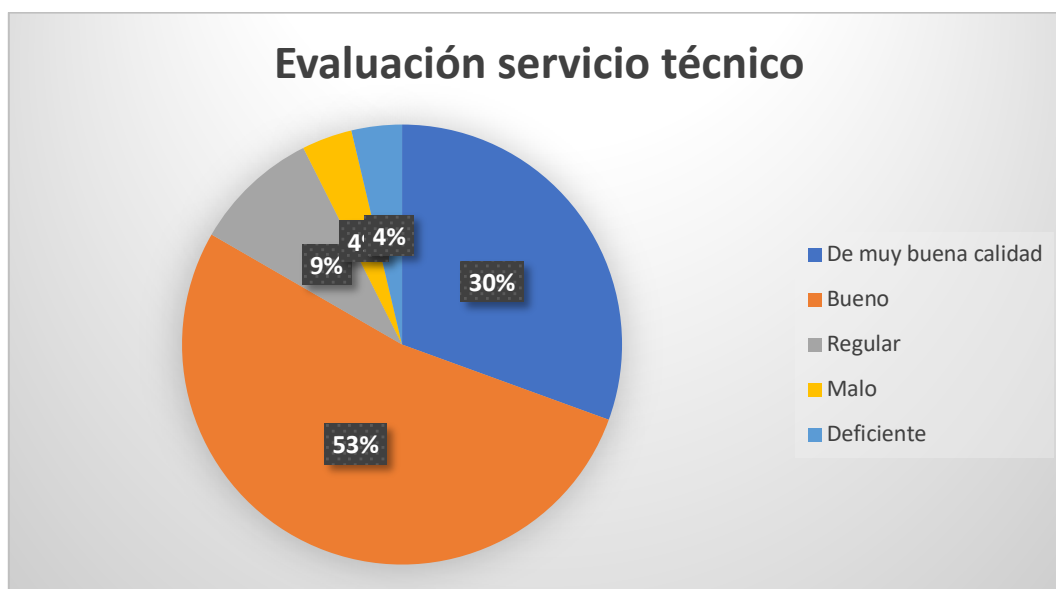
10. ¿Cómo evaluarías el servicio en general, por parte del taller técnico que has visitado?

Tabla 14, Evaluación servicio técnico

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
De muy buena calidad	33	30%
Bueno	57	53%
Regular	10	9%
Malo	4	4%
Deficiente	4	4%
TOTAL	108	100%

Elaborado por: Zanabria Gabriela a partir de encuesta, dirigida a usuarios de motos, Comunidad Nueva Guayllabamba

Gráfico 10 Evaluación Servicio técnico



Elaborado por: Zanabria Gabriela a partir de encuesta, dirigida a usuarios de motos, Comunidad Nueva Guayllabamba

Análisis. Se aprecia claramente que 57 usuarios dicen tener un buen servicio técnico en los que ellos han visitado, mientras que 33 usuarios una parte media manifiesta que el servicio es muy buena calidad, 10 usuarios manifiesta que el servicio que se les brinda regular y 4 usuarios dicen que el servicio es malo, como también 4 usuarios mencionan que el servicio es deficiente. Por lo que es necesario para el taller “súbete a mi moto” dar una buena atención con una buena calidad y atención personalizada.

ANÁLISIS DE LA OFERTA Y DEMANDA

Oferta demanda

La oferta. Según (Enríquez, 2017) “La oferta tiene que ver con lo que las empresas desean producir y vender a través de sus productos. Ofrecer es tener la intención de vender, mientras que vender es hacerlo realmente. La oferta recoge las intenciones de venta de los productores” (p. 45). En la empresa “Súbete a mi moto” es necesario que los costos por producción sean accesibles para el público lo que se pretende vender haya el stock necesario para poder consumir, para lo cual debe haber un punto de equilibrio, mismos que se ponen a consideración para la venta.

Tabla 15, Existencias en taller "Súbete a mi moto"

1	Abrazadera de manubrio DOMINAR	51	Casco abatible 3120 plano IHC
2	Abrazadera de manubrio HUSQVARNA	52	Casco abatible HRO
3	Abrazadera de manubrio FZ25	53	Casco abatible MOXAL XPRO 01
4	Abrazadera de manubrio MT03	54	Casco abierto
5	Aros para tanque de gasolina DOMINAR	55	Casco sintético cuero
6	Aros para tanque de gasolina FZ25	56	Casco full abatible
7	Aros para tanque de gasolina KTM	57	Limpiador externo
8	Aros para tanque de gasolina MT03	58	Lubricante de cadena
9	Aros para tanque de gasolina HUSQVARNA	59	Aditivo de gasolina
10	Aros para tanque de gasolina GIXXER	60	Refrigerante verde
11	Base aumento timón 22mm/ 28mm	61	Maleteros de cuero
12	Base de espejo aluminio	62	Baúl posterior con parrilla
13	Bolso de tanque GIVI	63	Baúl posterior cuadrado
14	Bolso de tanque KOMINE	64	Maleta posterior removible
15	Bolso de tanque SWONDORWOLF	65	Maletero lateral
16	Caja de herramientas de cuero	66	Mochila rígida
17	Candado de disco con alarma	67	Mochila táctica
18	Caucho protector de calzado	68	Buzo táctico
19	Cinta térmica de fibra para escapes	69	Chaqueta táctica
20	Cobertores para motos	70	Guantes cortos MOXAL
21	Compresor bomba de aire	71	Guantes largos MOXAL
22	Cubre manos base metal	72	Guantes impermeables
23	Cubre manos PULSAR BAJAJ	73	Guantes con protección de caucho
24	Cubre manos Reforzados	74	Rodilleras articulables
25	Cubre manos Street Rooster	75	Coderas
26	Cubre manos Travel Rooster	76	Terno impermeable

27	Cubre manos Universal con luz	77	Terno térmico
28	Cubre zapatos para lluvia	78	Parrilla BONELLI
29	Cúpula DOMINAR	79	Parrilla DOMINAR
30	Espuela para mantenimiento	80	Parrilla APACHE
31	Forro cubre tanque OSAKA	81	Parrilla pasola
32	Forro cubre tanque GN125	82	Parrilla HONDA
33	Fuel pads YAMAHA MT03	83	Parrilla PULSAR
34	Escapes AR ITALIANO	84	Parrilla YAMAHA
35	Escape derecho completo	85	Alarma con sensor
36	Escape Mini black	86	Bobina estatora
37	Escapes con rejilla	87	Botón interruptor
38	Tubo de escape café	88	Cargador de celular USB
39	Espejo tope de timón	89	Cinta led
40	Espejo redondo	90	Direccional secuencial
41	Espejo de luces direccionales	91	Exploradoras alta intensidad
42	Espejos deportivos	92	Asiento normal
43	Espejos Ninja	93	Asiento modificable CUSTOM
44	Espejos retrovisores TNT	94	Asiento cuero sintético RACER
45	Guardafangos delantero	95	Barras delanteras
46	Guardafangos posterior	96	Barras telescópicas
47	Guardafangos universal	97	Cable de embrague
48	Aceite sintético	98	Cilindro completo HONDA
49	Aceite semi sintético	99	Disco de freno
50	Grasa para cadena	100	Filtro de aceite

Elaborado por: Zanabria, Gabriela, 2022

La demanda. Para (Enríquez, 2017) “La demanda tiene que ver con lo que los consumidores desean adquirir. La demanda refleja una intención, mientras que la compra constituye una acción” (p. 47). En los talleres “súbete a mi moto” para que haya mayor demanda de productos y la adquisición de estos bienes es necesario que los precios sean regulados para establecer un precio justo para el cliente.

Demanda Insatisfecha: Según (Mondragón, 2017) “Es aquella Demanda que no ha sido cubierta en el Mercado y que pueda ser cubierta, al menos en parte, por el Proyecto; dicho de otro modo, existe Demanda insatisfecha cuando la Demanda es mayor que la Oferta” (p. 32). Es así que para “súbete a mi moto” la demanda es insatisfecha ya que existe una demanda grande de repuestos, accesorios, partes de motos, por lo que se hace importante hacer crecer la oferta en lo que respecta a motos, lo que se incluye el siguiente gráfico.

Tabla 16, Balance oferta demanda

Año	Oferta Proyectada	Demanda Proyectada	Balance
2022	80	150	70
2023	86,4	168	81,6
2024	93,312	188,16	94,848
2025	100,77696	210,7392	109,96224
2026	108,8391168	236,027904	127,1887872

Elaborado por: Zanabria, Gabriela, 2022

EL BALANCE DETERMINA TRES POSICIONES A SABER

$O = D$ MERCADO SATURADO

$O > D$ MERCADO SOBRESATURADO

$O < D$ CON DEMANDA INSATISFECHA



Demanda Insatisfecha

Análisis de la demanda insatisfecha

En año 0 (2022) de creación del taller, se empieza con 3 mantenimiento preventivos y 3 mantenimiento correctivos es decir que en total hay 6 servicios que se ofertan, en los que anualmente son 80 servicios, de los cuales hay 150 usuarios en el año 0, existiendo una demanda insatisfecha de setenta.

Para el primer año (2023), el crecimiento de los servicios aumenta a 86, para 168 usuarios, la demanda insatisfecha es de ochenta y uno con seis.

Para el segundo año (2024), la oferta se desarrolla a 93 servicios, de los cuales hay 188,16 usuarios, por lo cual la demanda es insatisfecha ya que el resultado es ochenta y cuatro, nueve.

Para el siguiente año (2025), la oferta se ensancha en 100 servicios, pero la población también aumenta a 210,8 dando una demanda insatisfecha ciento nueve con nueve servicios.

En el último año (2026), la oferta tiene un crecimiento de 108 servicios, y los usuarios también 236, dando como resultado final al quinto año, de ciento veinte y siete con dos.

3.6. Entorno empresarial

3.6.1. Microentorno.

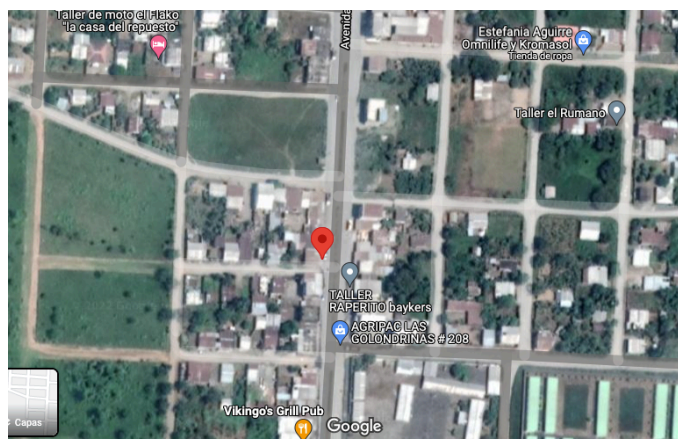
Según (Kotler, Armstrong, & Wong, El Marketing Introducción , 2017) menciona que “Consiste en los participantes cercanos a la compañía que afectan su capacidad para servir a sus clientes; es decir, la compañía misma, los proveedores, los intermediarios de marketing, los mercados de clientes, los competidores y los públicos” (p. 43). Súbete a mi moto considera su micro entorno a sus clientes, quienes como entes a los cuales se les servirá con una atención efectiva y personalizada.

Ilustración 6. Microentorno "Súbete a mi moto"



Elaborado por: Zanabria, Gabriela, 2022

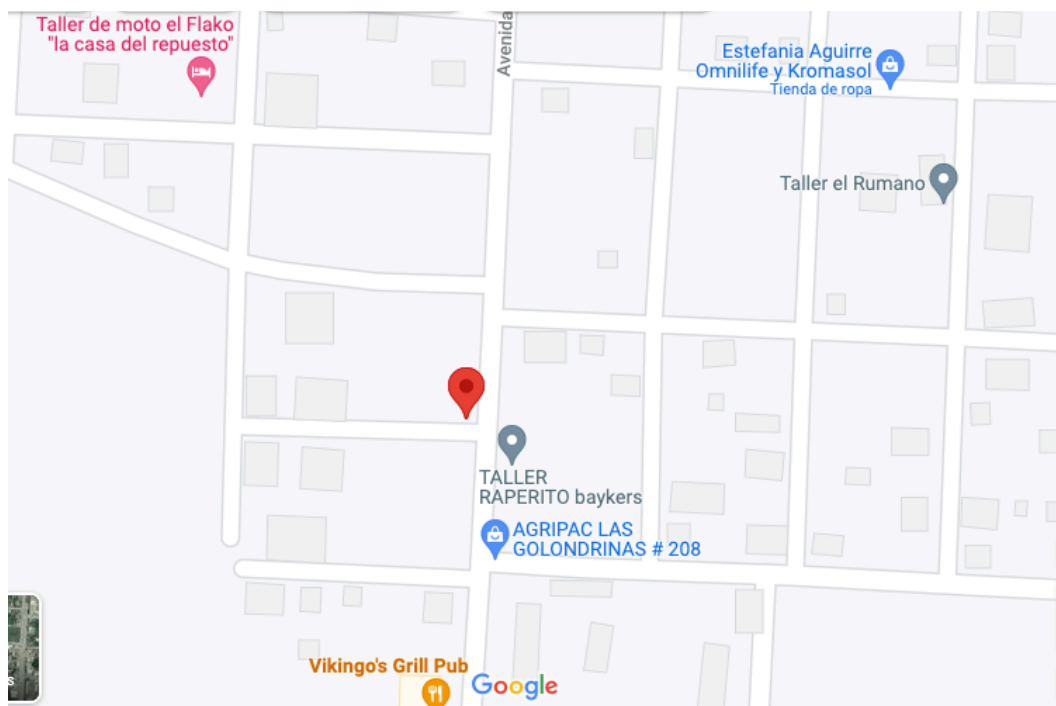
Ilustración 7. Localización de "Súbete a mi moto"



(Google maps, 2022) Recuperado de:

<https://www.imbabura.gob.ec/index.php/component/k2/item/552-pobladores-de-las-golondrinas-decidiran-a-que-provincia-pertenece-esta-zona>

Ilustración 8. Localización de "Súbete a mi moto"



(Google maps, 2022) Recuperado de:

<https://www.imbabura.gob.ec/index.php/component/k2/item/552-pobladores-de-las-golondrinas-decidiran-a-que-provincia-pertenece-esta-zona>

- **Competencia directa.**

(Vázquez & Palacios, 2016), “La competencia directa dentro de un mercado es el conjunto de empresas que producen productos que pueden resultar productos similares o iguales”

Una vez que se ha hecho una observación, mediante el recorrido de del sector donde se va iniciar “Súbete a mi moto” en el recinto Golondrinas se localizó un taller que podría ser una competencia directa, en este sentido se procedió a una evaluación exhaustiva, para conocer el taller, los productos que expende, entre otros.

En la observación que se realizó de los locales de motos se encontró uno en la Avenida Arias Guerrero y la joya, que está situada a dos cuadras del taller que se pretende establecer como “Súbete a mi moto”, existe un taller denominado Taller

de motos García “el flako”, mismo que tiene pocos repuestos para la venta y hacen reparaciones mínimas.

- **Competencia indirecta.**

Para (Miquel & Eduardo, 2018) dice que la competencia indirecta es “aquella que se da entre empresas que buscan satisfacer las mismas necesidades de los clientes con productos diferentes o sustitutivos”.

En este sentido hay locales y talleres que ofrecen otros servicios relacionados a las motos, mismas que se encuentran alrededor de la manzana del taller de motos “Súbete a mi moto”

- En la calle 24 de septiembre existe una lavadora de motos y cambio de aceite Gorillas, considerados como una competencia indirecta.
- Taller Mono Jojoy dedicado a la calibración de motos, esta está situada en las calles Eloy Alfaro, considerada también como una competencia indirecta.
- En la calle Venezuela está ubicada una mecánica de vehículos, que se puede también entender como una competencia indirecta.

- **Sustitutos.**

Según (Kothler & Cámara, 2018) dice que “Los productos sustitutivos son aquellos bienes que pueden ser consumidos en el lugar de otros. Su característica tener demandas relacionadas entre sí, donde el consumidor sabe que puede sustituir uno por otro cuando lo crea oportuno” (p. 45).

Después de analizar la manzana y sus alrededores en el sector se observó que existe una ferretería llamada “Pepito”, la que compra y vende también partes de motos y accesorios usados, que está ubicado en la avenida Arias guerrero y Juanes, en la que esta ferretería realiza las veces de sustituto al comprar y vender partes de motos y accesorios usados, y de ninguna manera se considera una competencia para el taller que se pretende implementar.

- **Proveedores.**

Según (Miquel & Eduardo, 2018), un proveedor es “persona o empresa que abastece a otras empresas con existencias y bienes, artículos, los cuales serán transformados para venderlos posteriormente o que directamente se compran para su venta, ofreciendo servicios profesionales intangibles como horas de consultoría, formación” (p. 56).

Los proveedores deben ofertar calidad, servicio y economía, en los que se deben ofrecer garantía al taller “Súbete a mi moto”. Los proveedores para el taller de motos son los siguientes.

Tabla 17. *Proveedores.*

Proveedores		
Materia prima		
Proveedor	Fiabilidad y beneficios	Producto
MOTO REPUESTO GM	<ul style="list-style-type: none"> • Proveedor de repuestos para motocicletas en todas las marcas • 20 años de experiencia en el mercado nacional e internacional • Entrega inmediata. • Crédito mediante bancos, cheques y efectivo. 	Venta de repuestos en todas las marcas.
HERO MOTOS	<ul style="list-style-type: none"> • Motos garantizadas. • 5 años de garantías en todos sus productos • Entrega inmediata al establecimiento. 	Venta de motos en todas las marcas, SUZUKI, YAMAHA, TUNDRA, etc.
EURO MOTOS	<ul style="list-style-type: none"> • Variedad en accesorios. • Entrega en el establecimiento. • Garantía de muchos años en el mercado en todos los productos. 	Accesorios, como cascos, ropa, tubos, aros, llantas y bisutería para motos

	<ul style="list-style-type: none"> • Tienda completa en accesorios para motos. 	
INFOCOMERCIAL	<ul style="list-style-type: none"> • Reduce la fricción. • Tecnología alemana. • Ahorro de combustible. • 10.000 KM de rendimiento. 	Aditivos y lubricantes para las motos en todas las marcas

Elaborado por: Zanabria, Gabriela, 2022

- **Intermediarios.**

Para (Alcaraz, 2016), “Un intermediario es un agente ubicado entre el fabricante o productor y el consumidor final. Su función es precisamente hacer posible que el producto o servicio llegue al punto de venta de forma eficaz, fácil y rápida” (p. 132). Con este concepto se evidencia que en el taller de motos no se necesitara de algún intermediario.

Es así que los talleres “Súbete a mi moto” comercializa los productos de manera directa al consumidor, y por ende no se necesita de intermediarios ara la venta de sus productos.

- **Clientes.**

En el libro "Marketing de Clientes ¿Quién se ha llevado a mi cliente?" de (Barquero, Rodríguez, & Huertas, 2017) se aclara que “*el cliente es una persona o empresa que tienen cierta necesidad de un producto o servicio que se oferta en el mercado que satisfaga estas necesidades*” (p. 34)

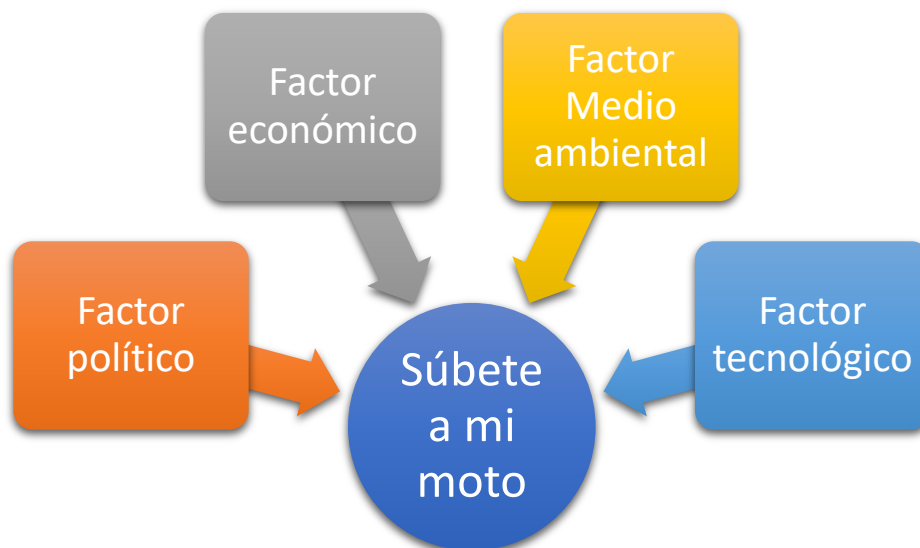
Los clientes del taller “Súbete a mi moto” son personas y familias que viven en Golondrinas y al contorno de este recinto como Zapallo, Cristóbal Colón, la T, mismo que poseen por lo menos una moto para su movilización, en la que se garantiza, variedad, entrega y garantía en todos los repuestos y accesorios.

3.6.2. Macro-entorno

Para (Kotler, Armtrong, & Wong, El Marketing Introducción , 2017) menciona que “son todos aquellos aspectos del entorno que le afectan a pesar de no

encontrarse exclusivamente en su sector. El macro entorno de una empresa es el término utilizado para capturar todas las variables externas que influyen en la actividad empresarial” (p. 57). En este sentido los factores que afectan a “Súbete a mi moto” no tiene control directo, puesto que influyen en el funcionamiento del taller.

Ilustración 9 Macro-entorno Súbete a mi moto



Elaborado por: Zanabria, Gabriela, 2022

- **Factor Político.**

Según (Barrow & Brown, 2018) manifiesta que “El entorno político está compuesto por leyes, autoridades y grupos políticos” (p. 34). En nuestro país hay algunas regulaciones determinadas por el reglamento general para la aplicación de ley de tránsito y transporte terrestre en conformidad con el Art. 246 y art. 150 que menciona “Control y Funcionamiento de Talleres de Remarcación, Reparación, Estacionamientos o Garajes de Vehículos Automotores, y Lugares de Venta de Partes y Repuestos de Vehículos Usados de la Comisión de Tránsito del Ecuador” (p. 23) expide el respectivo permiso de funcionamiento a los talleres de motos.

Es importante resaltar que también es una zona turística por lo cual está regida por el ministerio de turismo con el cual se pretende alquilar motos para su excursión y de alguna manera puedan hacer turismo; también los talleres deben tener permiso del cuerpo de bomberos por si ocurre algún accidente; obtener el permiso del RUC, para tener todo en regla y no tener problemas de carácter político

o con la ley. Estos reglamentos y políticas pueden cambiar con el siguiente gobierno de turno o las personas que son ministros oficiales de cada ministerio.

- **Factor Medio ambiental**

(Barrow & Brown, 2018) dice que “Se analiza el nivel de conciencia ecológica de cada sociedad, las normas de protección del medio ambiente, el uso de tecnologías respetuosas con el medio ambiente o el control de residuos peligrosos que puedan afectar las actividades de la empresa” (p. 76).

En el recinto Golondrinas y sus recintos aledaños, ha sido declarado como zona de conservación y cuidado del medio ambiente, en la que interviene el ministerio de ambiente, aplicando determinados códigos y artículos referentes al medio ambiente, a través de la ley de gestión ambiental en su art. 86 dispone mediante el (MINISTERIO DE AMBIENTE, 2014) “El Estado protegerá el derecho de la población a vivir en un medio ambiente sano y ecológicamente equilibrado, que garantice un desarrollo sustentable. Velará para que este derecho no sea afectado y garantizará la preservación de la naturaleza” (p. 34). Siendo para el taller súbete a mi moto una prioridad el cuidado del medio ambiente, con el cual se pretende controlar las emisiones de gas nocivo para la salud, mediante una exhaustiva regulación en los motores y combustible.

- **Factor Económico.**

Para (Barrow & Brown, 2018) “Los desarrollos económicos incluyen, entre otras cosas, la distribución del ingreso y el poder adquisitivo, es decir que el poder adquisitivo de la población determina, en principio, si existe un mercado para ciertos bienes” (p. 56).

La mayor parte de la población ecuatoriana, la provincia de Esmeraldas y el recinto Golondrinas está atravesando por ciertos problemas de carácter económico, por la emergencia sanitaria, donde estábamos confinados alrededor de 6 meses durante el año 2020, en el que no existía ningún tipo de movilización ni de automotores ni motocicletas, lo cual bajo la visita a estos talleres de reparación. Por otro lado, es importante mencionar la pérdida de trabajo de algunas personas que

disponen de motos como su medio de vida, lo cual agrava más este problema económico.

Por lo que en el taller súbete a mi moto, este sujeto a los vertiginosos cambios económicos ya sea por salud, pérdida de trabajo, mismos que determinen una tasa de inflación y a la vez un ajuste de precios en el mercado, por parte de los proveedores, es así que el precio de venta dependerá mucho del estado económico en la que se encuentre el Ecuador y el mundo.

- **Factor Tecnológico.**

Según (Barrow & Brown, 2018) en las últimas décadas el mundo entero ha sido transformado por un avance vertiginoso en el factor tecnológico “en mucho de los casos, en especial para el área de las motocicletas” (p. 58), en la que los talleres han usado la tecnología como un medio que facilite su producción su venta entre otras. La tecnología puede ayudar y a veces molestar a los talleres mecánicos, ya que existen algunos maestros que trabajan de manera autodidacta ya que no usan la tecnología para la reparación de motos.

En la actualidad y en especial para el taller de motos “Súbete a mi moto” es importante el avance tecnológico, ya que es un puntal en la que se asienta el trabajo operativo y creativo del taller pues ayuda a ser más productivos, en el taller se pretende disponer de una tecnología de punta, un mecanismo de control automatizado, un sistema de contabilidad digital para los pagos y compras que se realicen de otras provincias, mediante tarjetas de crédito, y transacciones bancarias.

3.7. Producto y servicio

(Coulter, 2017) menciona que es “Un producto o servicio es algo que tiene valor para alguien. Algo es un término que puede incluir cualquier cosa ofrecida para su atención, adquisición o consumo: ideas, bienes, servicios, lugares, organizaciones, personalidades” (p. 54).

Súbete a mi moto es un taller de reparación de motos, en que se realiza venta de repuestos y accesorios al público, su labor primordial es ofrecer productos de

garantía, por otro lado, se oferta la venta de repuestos, aditivos y accesorios con una atención personalizada, siendo supervisados por el maestro quien será el jefe de mantenimiento y reparaciones, con procesos y técnicas de atención al cliente, respetando la bioseguridad, en la que incluye los pagos a través de tarjetas y transacciones y si amerita también se ofrece el servicio de puerta a puerta para la reparación y la venta de accesorios y repuestos.

3.7.1. Producto Esencial.

(Coulter, 2017) para los clientes de súbete a mi moto, aparte de llevar a reparar, o cambiar de aditivos, o engrasar a sus cadenas o comparar llantas o motos, también podrán disfrutar de un patio donde existe una simulación de una carrera de motos aparte de observar en pantalla gigante competencias de motocicletas. Siendo un ambiente divertido sano, es decir mientras se repara su motocicleta podrán simular jugando con las motos que simulas estar corriendo, en ambientes libres de humo y smok, cuidando del medio ambiente, en la que se pretende generar amor por la naturaleza y su cuidado, en las áreas verdes preparadas para el efecto.

3.7.2. Producto real.

(Coulter, 2017), menciona que “el producto propiamente dicho, que se vende exclusivamente en la empresa, para ofrecer a su clientela”. En este sentido súbete a mi moto dispone de una gran variedad de repuestos de todas las marcas, venta de motos en un sinnúmero de marcas, aditivos para motos, entre otras.

- Reparación de motores de motos
- Venta de aditivos y engrasantes para motocicletas
- Cambio de aceite
- Regulación de emisión de gases

3.7.3. Características.

(Coulter, 2017) “Las características de una empresa está dirigida por quienes ponen sus políticas y reglamentos como atención al cliente, automatización entre otras” (p. 54). Para súbete a mi moto es importante la atención con la que se recibe a cada cliente ya que cada cliente es un potencial comprador, por otro lado, la

emergencia sanitaria ha obligado a todas las empresas a cuidar de las personas respetando el distanciamiento y la salud integral tanto de su personal, como de sus clientes, esta atención personalizada provoca en el cliente su regreso nuevamente a establecimiento, también el precio en los productos o en reparación son importantes para súbete a mi moto.

3.7.4. Calidad.

Para (Coulter, 2017), la calidad “tiene que ver con los productos que se ofertan mismos que tienes que ser garantizados y de calidad” (p. 78). En este sentido para súbete a mi moto los productos que se ofertan cuentan con garantía de por lo menos dos años para que los clientes se sientan satisfechos por la compra o por la reparación que hicieron en el taller, que tienen. Que ver con:

- Atención personalizada
- Costos bajos
- Reparación inmediata
- Repuestos originales y genéricos
- Aseo del personal y de sus instalaciones
- Limpieza de las maquinarias de tecnología
- Catálogos actualizados de productos

3.7.5. Estilo.

El estilo que se manejará Súbete a mi moto, será de carácter deportivo, por las zonas irregulares que se encuentran en el lugar de Golondrinas, a parte de la diversión en pantallas gigantes de las carreras de motocicletas. Todos estarán dispuestos a escuchar buena música de los años 80 y 90 para el deleite del oído, como también disfrutarán de carreras de motocicletas como un estilo innovador para los clientes de súbete a mi moto.

3.8. Marca.

(Coulter, 2017), menciona con respecto a la marca “es el distintivo de una persona o empresa según lo que oferte a sus clientes” (p. 89). Es así que súbete a mi moto tiene como distintivo que al subirse a su moto todo estará en un estado de funcionamiento perfecto, por otro lado, hace referencia de aquella canción de grupo menudo en la que menciona que mediante la moto se puede enamorar, misma que guardará distintos secretos vividos.

Súbete a mi moto

Nunca has conocido un amor tan veloz

Súbete a mi moto

Ella guardará el secreto de dos, ¡de los dos!

Con este nombre alusivo a la canción se pretende dar la bienvenida a los clientes, en la que se colocará música de los 80 y 90, para mejor disfrute de los clientes, amantes del deporte tuerca, quienes vendrán para reparar o comprar algún accesorio y repuesto para su motocicleta.

3.8.1. Productos aumentados

Para súbete a mi moto es importante que el cliente se sienta en un ambiente satisfactorio, ya que mientras va arreglar su motocicleta o va a realizar la compra de repuestos de la moto, podrá también disfrutar de carreras de motos en vivo a través de una pantalla gigante, que estará disponible todo el día, brindando una atención personalizada a precios muy bajos en todos sus servicios.

3.9. Introducción al mercado

3.9.1. Distintivos y Uniformes

Área de reparación.

(Castro M. , 2019), El ingeniero o maestro del taller mecánico se encargará de la parte operativa, mismos que usará los uniformes respectivos con el logotipo de súbete a mi moto, que consta de los siguientes elementos.

Maestro e mecánico del taller y su ayudante.

- * Una gorra con el distintivo de la empresa, de color rojo.
- * Una camisa manga corta con el logo tipo de la empresa, fabricada en una tela reforzada donde se puede sacar la grasa fácilmente., de color negro con rojo.
- * El pantalón de la misma tela de color negro y rojo.

Ilustración 10. Uniforme maestro mecánico y ayudante



Elaborado por: Zanabria, Gabriela, 2022

Ayudante de taller y cajero vendedor.

- * Camisa manga corta fabricada con tela liviana, de color negro con rojo con el logo tipo del taller de motos.
- * Gorra roja con logotipo del taller de motos
- * Pantalón jean.

Ilustración 11, Uniforme de ayudante del taller mecánico



Administrativo

Contadora del taller de motos.

- * Camisa manga corta fabricada con tela liviana, de color negro con rojo con el logo tipo del taller de motos.
- * Gorra roja con logotipo del taller de motos
- * Pantalón jean.
- * Zapatos negros de cuero

Ilustración 12, Uniforme para contadora



Elaborado por: Zanabria, Gabriela, 2022

3.9.2. Materiales de identificación.

Imagen logotipo.

Ilustración 13, Logo e imagen del taller de motos



Elaborado por: Zanabria, Gabriela, 2022

Elementos a destacar:

- La llanta negra de fondo representa agresividad, en terrenos difíciles de transitar como barro, trochas y pistas de tierra.
- El hombre de atrás invitando a alguien a subirse a la moto
- La moto que representa a que se dedica el taller
- El texto súbete a mi moto alusiva a la canción, mismos que señala un camino en su interior
- El logotipo del taller de motos
- Los colores usados son:
 - * Color negro de fondo.
 - * Color rojo en el casco agresividad
 - * Las letras de color blanco en “súbete a mi moto” con un camino en su interior
- En el Logotipo se divisa la relación que existe entre una persona, la moto, y los deportes extremos y la invitación a subirse a la moto.

Tarjetas de presentación.

En el anverso puede apreciarse el Logotipo del taller de motos, en la que aparecen una llanta, la moto, un personaje y el texto.

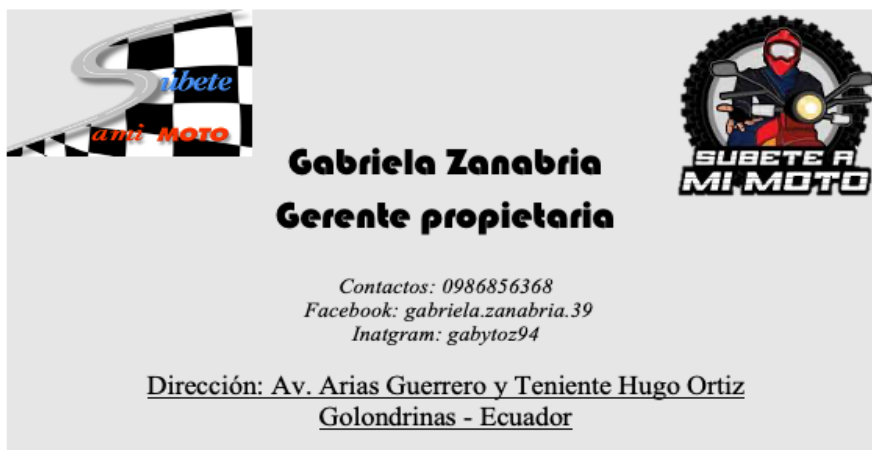
Ilustración 14, Anverso de tarjeta de presentación



Elaborado por: Zanabria, Gabriela, 2022

En el reverso de la tarjeta de presentación existe datos como: los contacto, el nombre de la gerente propietaria, también los teléfonos de contacto, dirección, páginas de redes sociales.

Ilustración 15, reverso de tarjeta de presentación

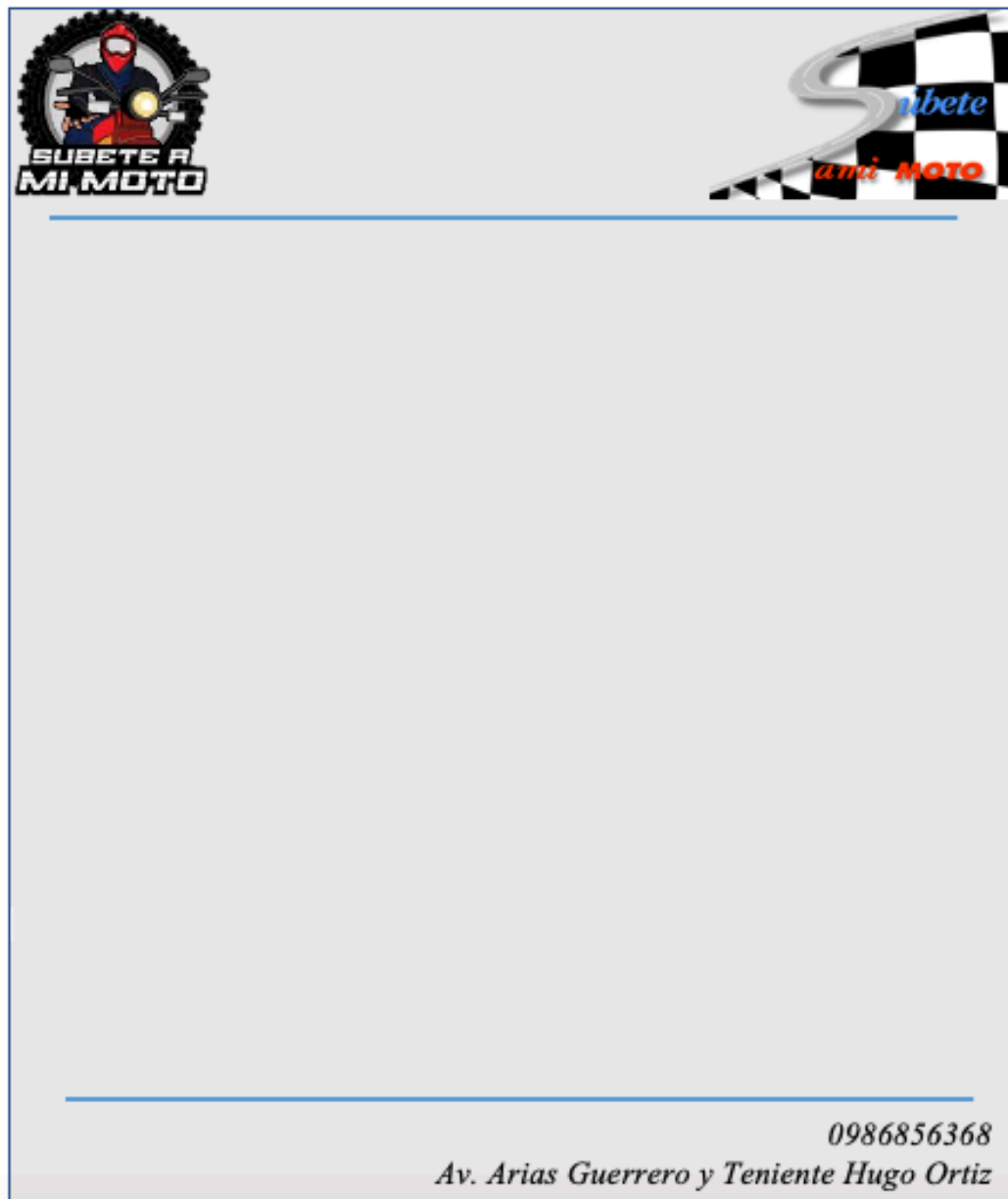


Elaborado por: Zanabria, Gabriela, 2022

Hoja membretada.

Otro mecanismo de identidad corporativa es la papelería, esto servirá para usar en asuntos como oficios, cartas y declaraciones formales, proformas, misma que se presenta de la siguiente manera.

Ilustración 16. Hoja membretada



3.9.3. Canal de distribución y puntos de ventas

(Gareth & George, 2018) afirma que “Los canales de distribución son el conjunto de medios que utiliza la empresa para hacer llegar el producto desde el fabricante hasta el cliente final”.

Para “Súbete a mi moto” el canal de distribución y punto de venta está situada en la Av. Arias Guerrero y teniente Hugo Ortiz esquina, para lo cual se difundirá mediante redes sociales, entre otros elementos de manera física que se detalla a continuación.

- **Promoción.**
 - Para la promoción de los productos que oferta “Súbete a mi moto” se encuentra las redes sociales como E-mail, Facebook, Instagram, Twitter y WhatsApp.
 - Otra fuente de información y promoción las propagandas impresas como son los afiches, volantes y flyers, entre otros.
 - Con el paso del tiempo y para posicionar de mejor manera al taller “Súbete a mi moto” se promocionará por medios de la prensa escrita, radio y televisión a través de pautas publicitarias.
- **Contacto.**

Para una mejor comunicación y atención entre el taller y los clientes se distribuirá los siguientes elementos.

- Tarjetas de presentación.
- Afiches
- Volantes
- E-mail.
- WhatsApp.
- Facebook.
- Twitter
- Instagram
- Entrega de facturas y Correspondencia.
- A través de mail corporativo, de cada uno de los usuarios.
- Negociación.

- En el mismo taller.
- A través de videoconferencia. (Zoom, WhatsApp).
- Vía telefónica.
- Correo electrónico

- **Financiamiento por publicidad**

Tabla 18, Financiamiento por publicidad

Tarjetas de presentación	100 unidades	\$ 29,50
Publicidad Facebook	3 veces por mes	\$ 20,00
Afiches y flyers	100 unidades c/u	\$ 50,00
TOTAL / MES		\$ 99,50
TOTAL / ANUAL		\$ 1.194,00

Elaborado por: Zanabria Gabriela, 2022

3.9.4. Riesgo y oportunidades del negocio

(Gumpert, 2018), “El concepto de riesgo suele visualizarse bajo un aspecto negativo, cuando en realidad es un término que viene acompañado del concepto de oportunidad”.

La emergencia sanitaria COVID 19, ha provocado una alto en todos los sentidos, en especial el turístico ya que esta zona es turística por excelencia, es así que en este último año se dotara con todas las medidas de bioseguridad tanto al personal que trabaja en “Súbete a mi moto” como a todos sus clientes respetando el distanciamiento social, atendiendo a los clientes en sus hogares.

En este sentido la oportunidad que dispone “súbete a mi moto” es que no tiene mucha competencia ya que por la situación pandémica ha provocado que algunos talleres de motocicletas cierren sus establecimientos, ya que a nivel nacional y mundial se está regresando a la normalidad donde todos de alguna manera estamos tratando de impulsar los negocios.

Para el taller súbete a mi moto, es importante el trato personalizado a sus clientes, cuidando su bolsillo y haciendo las cosas más fáciles para todas las

personas que requieran un repuesto o el arreglo de su moto, ofreciéndoles el servicio en casa tanto en respuestas como en arreglos, sin necesidad que los clientes vayan al taller, por otro lado, los pagos se pueden efectuar mediante tarjetas de crédito, banca móvil, transferencia bancaria, como un medio digital en la actualidad, ya que en el taller se ha implementado la tecnología en todos sus servicios.

3.10. Fijación de Precios

3.10.1. Fijación de precios por receta estándar.

(Horngren, Datar, & Rajan, 2017), afirma que “La fijación de precios consiste en acordar precios, es decir, es el proceso mediante el cual las organizaciones evalúan la retribución económica a recibir, al producirse la transacción de un determinado producto o servicio ofertado”.

Los precios que se ofrece son accesibles al consumidor final, ya que se llega a una negociación tanto en reparación como también en repuestos, la consulta es totalmente gratuita, se tiene una cartilla con los precios en los diferentes repuestos los que van a variar entre porcentajes según la cantidad, para la reparación se tomará en cuenta el tiempo, los repuestos, y la dificultad del trabajo, en base a lo expuesto se fijará el precio, estos precios pueden cambiar de acuerdo a:

- Mano de obra
- Repuestos originales o genéricos
- Costo por envío y servicio
- Utilidad
- Pago de servicios básicos
- Impuestos de ley

Para súbete a mi moto, los valores por prestación de servicio, por reparación es según la dificultad que existe en la reparación, en la que se presenta la venta de repuestos, accesorios y motos.

- Reparación de motocicletas
- Venta de accesorios, repuestos y de motos.

- **Reparación de motocicletas**

Tabla 19. Costos de reparación de motocicleta

		FICHA TÉCNICA DE REPARACIÓN	
		ESTÁNDAR DE COSTOS	
Reparación de motor:	Cilindraje 220 y 250 cm ³	Código: 001	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	08/01/2022	Gerente: Gabriela Sanabria	
Reparación de		Costo	
Reparación del sistema eléctrico		\$25	
Limpieza de carburador y ajuste de válvulas		\$45	
Cambio de retenedores y de aceites telescópicas		\$25	
Cambio de balatas		\$15	
Abrir motor completo y caja de cambios mono cilíndricos		\$240	
Mantenimiento cada 3000 Km		\$25	
Ajuste motor mono cilíndrico		\$150	
Cambio de pastillas		\$10	
Cambio kit de arrastre o transmisión baja cilindrada		\$30	
Cambio cadena sin repuesto		\$15	
Cambio de retenedores y de aceites telescópicas invertidas		\$55	
Limpieza de carburador simple		\$30	
FOTOGRAFÍA		A estos costos se le subirá los siguientes impuestos	
		12% IVA	
		10% imprevistos	
		10% por servicio	

Costo por venta de repuesto y motos

Tabla 20. Costos por venta de repuestos y motos

		FICHA TÉCNICA DE REPARACIÓN	
		ESTÁNDAR DE COSTOS	
Reparación de motor:	Cilindraje 220 y 250 cm ³	Código: 001	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	08/01/2022	Gerente: Gabriela Sanabria	
Reparación de		Costo	
Aros para tanque de gasolina GIXXER		\$50	
Base aumento timón 22mm/ 28mm		\$25	
Base de espejo aluminio		\$75	
Bolso de tanque GIVI		\$150	
Guardafangos delanteros		\$120	
Guardafangos traseros		\$125	
Caja de herramientas de cuero		\$150	
Candado de disco con alarma		\$30	
Abrazadera de manubrio HUSQVARNA		\$30	
Casco abatible MOXAL XPRO 01		\$150	
Cobertores para motos		\$55	
Compresor bomba de aire		\$80	
Moto SUZUKI DIXXER		\$2.500	
Moto YAMAHA FZ25		\$3.500	
Moto TNT 25		\$2.000	
FOTOGRAFÍA		A estos costos se le agrega los siguientes impuestos	
		12% IVA	
		10% imprevistos	
		10% por servicio	

3.11. Implementación del taller

Tabla 21. Arriendo local

ARRIENDO DEL LOCAL		
Pago Mensual	Pago Semestral	Pago Anual
\$200	\$1200	\$2400

Elaborado por: Zanabria, Gabriela, 2022

- **Equipos industriales.**

Tabla 22. Equipos Industriales

EQUIPOS INDUSTRIALES			
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	V. UNITARIO	V. TOTAL
Compresor de aire y depósito.	1	\$1200,00	\$2400,00
Un banco de trabajo con tornillo.	4	\$88,00	\$352,00
Comprobador de baterías y densímetro.	3	\$185,00	\$555,00
Taladro manual o eléctrico.	2	\$157,00	\$314,00
Brazo de grúa para motores.	2	\$980,00	\$1960,00
Caballote para fijar y levantar motos.	3	\$670,00	\$2.010,00
Mesa elevadora de motos.	2	\$1.290,00	\$2.580,00
Caja de útiles y herramientas.	3	\$108,00	\$324,00
Banco de herramientas.	3	\$30,00	\$90,00
Un arrancador de baterías.	3	\$185,00	\$555,00
Prensa hidráulica.	2	\$160,00	\$320,00
Máquina de limpieza de piezas con reciclado de líquidos.	2	\$285,00	\$570,00
Polímetro o multímetro.	5	\$10,00	\$50,00
Esmeril eléctrico.	2	\$85,00	\$170,00
Controlador de encendido.	1	\$132,00	\$132,00
Soldador eléctrico.	3	\$346,00	\$1038,00
Vacuómetro.	3	\$90,00	\$270,00
TOTAL			\$13.690,00

Elaborado por: Zanabria, Gabriela, 2022

- **Equipos de computación.**

Tabla 23, Equipos de computación

EQUIPOS DE COMPUTACIÓN			
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	V. UNITARIO	V. TOTAL
Laptop MacBook Pro	1	\$1.275.00	\$1.275.00
Impresora HP laserjet Pro MFP M4228dw Banco/negro	1	\$532.00	\$532.00
TOTAL			\$1.807.00

Elaborado por: Zanabria, Gabriela, 2022

- **Muebles y enseres.**

Tabla 24. Muebles y enseres de oficina

MUEBLES Y ENSERES			
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	V. UNITARIO	V. TOTAL
Escritorios de madera	2	\$250.00	\$500.00
Silla de oficina	3	\$111.30	\$333.90
Butacas de 3 asientos	2	\$74.00	\$148.00
Sofás de recepción	1	\$231.00	\$231.00
Mueble de recepción	2	\$120.00	\$240.00
Archivadores	4	\$57.00	\$238.00
Armarios	2	\$150.00	\$300.00
Reloj entrada y salida	1	\$190.00	\$380.00
TOTAL			\$2.370.90

Elaborado por: Zanabria, Gabriela, 2022

- **Equipos industriales de seguridad.**

Tabla 25. Equipos de seguridad

EQUIPOS INDUSTRIALES DE SEGURIDAD			
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	V. UNITARIO	V. TOTAL
Extintor (polvo seco) 10 Lb	4	\$90.00	\$360.00
Kit contra incendios con teclado	3	\$150.00	\$450.00
Detector de multi gas LGP	1	\$2496.64	\$2455.00
Rótulos de señalética (baño, salida, normas de bioseguridad, extintor, aforo)	5	\$10.00	\$50.00
TOTAL			\$3315.00

Elaborado por: Zanabria, Gabriela, 2022

- **Suministros de oficina.**

Tabla 26. Suministros de oficina

SUMINISTROS DE OFICINA			
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	V. UNITARIO	V. TOTAL
Cartón de Papel bond, 10 resma	1	\$27.40	\$27.40
Grapadora	1	\$4.50	\$4.50
Grapas (caja)	1	\$1.15	\$1.15
Caja de Esferos	5	\$10.00	\$50.00
Perforadora	1	\$3.00	\$3.00
Carpetas	20	\$0.22	\$4.40
Porta papeles	3	\$1.50	\$4.50
TOTAL, mensual			\$21.04
TOTAL, ANUAL			\$252.48

Elaborado por: Zanabria, Gabriela, 2022

- **Servicios básicos.**

Tabla 27. Pago de servicios básicos

SERVICIOS BÁSICOS	
DESCRIPCIÓN	Pago Mensual
Agua	\$5.00
Luz	\$60.00
Teléfono	\$15.00
Internet	\$26.50
TOTAL, mensual	\$106.50
TOTAL, ANUAL	\$1.278.00

Elaborado por: Zanabria, Gabriela, 2022

- **Artículos de limpieza.**

Tabla 28. Insumos para limpieza

MATERIALES DE LIMPIEZA			
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	V. UNITARIO	V. TOTAL
Detergente	4	\$5.50	\$22.00
Desengrasante	1	\$7.00	\$7.00
Cloro 1 Gal	1	\$4.95	\$4.95
Desinfectante amonio cuaternario 1 Gal	1	\$12.00	\$12.00
Gel de manos	1	\$0.90	\$0.90
Fundas basura industriales (10 unidades)	1	\$1.75	\$1.75
Desinfectante de pisos	2	\$1.40	\$2.80
Limpiador multiusos	1	\$2.50	\$2.50
Jabón líquido manos 1 Gal	1	\$5.99	\$5.99
Papel higiénico jumbo 200 metros	4	\$1.00	\$4.00
Limpia vidrios	2	\$3.50	\$7.00
Alcohol antiséptico gel 1 Gal	1	\$9.50	\$9.50
TOTAL, mensual			\$64.69
TOTAL, ANUAL			\$776.28

Elaborado por: Zanabria, Gabriela, 2022

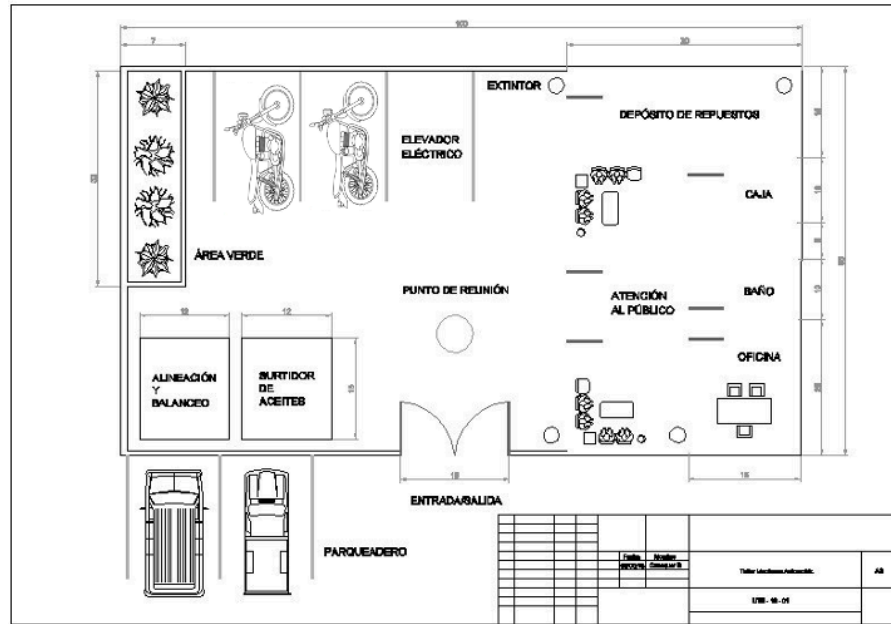
3.12. Diseño o plano arquitectónico

(Neufert, 2018) manifiesta que “Un plano arquitectónico o de construcción es la representación gráfica de la futura obra, son la guía a seguir de los constructores para construir la obra”.

Dentro del diseño de súbete a mi moto por la dimensión y capacidad de alojamiento de las maquinarias, equipos tendrá una capacidad aproximada de 10 clientes en la que circular con libertad el personal de trabajo y sus clientes, esta cuenta, con un área verde, estacionamiento, punto de reunión, oficina entre otros.

Estructura interna del establecimiento.

Ilustración 17. Plano del taller de motocicletas



Elaborado por: Zanabria, Gabriela, 2022

4. PROCESO DERECHO EMPRESARIAL

(Castro & Castro, 2019), afirma que “dentro del proceso de legalización de una empresa existen diferentes permisos que son controladas por medio de normativas. Los reparadores deben ponerse al día en multitud de materias (ellos mismos y sus negocios) antes de abrir sus puertas” (p. 45).

Dentro del ámbito legal para que el taller funcione en óptimas condiciones se necesitara de algunos permisos o trámites que realizar el taller de motos, antes de abrir un establecimiento de servicio.

- **Permiso de funcionamiento**

(Acuerdo Ministerial 818 , 2008) afirma que “El permiso de funcionamiento, es el documento otorgado por la autoridad de Salud a los establecimientos sujetos de Control y Vigilancia Sanitaria, que cumplen con los requisitos determinados de acuerdo al tipo de establecimiento”. Es así que en súbete a mi moto.

- Copia de cédula de ciudadanía del propietario del taller
- Récord policial (actualizado)
- Copia de título de artesano en la materia debidamente refrendado o equivalente de las instituciones educativas autorizadas
- Copia de la escritura o contrato de arrendamiento del local debidamente legalizado (notariado)
- Permiso municipal (sobre uso de suelo y medio ambiente)
- Permiso del Cuerpo de Bomberos
- Solicitud de especie valorada dirigida al jefe de Tránsito de la Provincia a la que pertenece.
- RUC (Registro único de contribuyentes) actualizado.

- **Servicio de Rentas Internas / SRI**

(Sistema de Rentas Internas, 2022), aclara que “El Servicio de Rentas Internas es la institución que se encarga de gestionar la política tributaria,

asegurando la recaudación destinada al fomento de la cohesión social. En esta sección revise la información institucional más importante”.

Para la legalización de “Súbete a mi moto” es necesario sacar el RUC, mismo que expide los siguientes requisitos.

- Cédula de identidad
- Certificado de votación
- Documento para registrar el establecimiento del domicilio del contribuyente
- Escritura pública de constitución
- Nombramiento del representante legal
- Solicitud de inscripción y actualización general del Registro Único de Contribuyentes (RUC) sociedades, sector privado y público.

- **Patente Municipal**

(Gobierno descentralizado de la municipalidad de Esmeraldas, 2020), “La patente municipal es un requisito indispensable a cumplir para quienes ejercen actividades económicas en la ciudad de Guayaquil, es un tributo que se paga anualmente”

Es indispensable que la patente municipal, se saque ya que esta se regula una vez al año, en base al cálculo de la base imponible del 1 x mil, en este sentido la Municipalidad de Esmeraldas solicita los siguientes requisitos para su funcionamiento.

- Formulario de solicitud para registro de patente
- Copia de cédula de identidad
- Copia de certificado de votación
- Copia de Registro Único de Contribuyentes (RUC)
- Copia de certificado de funcionamiento de bomberos del año actual

- En caso de tener RUC traer declaración de impuesto a la renta del ejercicio económico anterior para personas obligadas a llevar contabilidad
 - Copia de certificado de uso de suelo (en caso de ser primera vez que solicita patente)
- **IESS (Instituto Ecuatoriano de Seguridad social)**

(IESS, 2021), El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social es una entidad, cuya organización y funcionamiento se fundamenta en los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiariedad y suficiencia. Se encarga de aplicar el Sistema del Seguro General Obligatorio y el Seguro Social Campesino que forman parte del Sistema Nacional de Seguridad Social (IESS, 2021, p. 67).

Para “súbete a mi moto” es importante que sus empleados tengan todas las garantías para el funcionamiento, en el cual se asientan los principios de solidaridad, equidad, ya que el seguro debe cubrir las necesidades físicas de quienes laboran en el taller. Siendo lo requisitos los siguientes.

- Ingresar a la página web del IESS www.iess.gob.ec.
- Escoger la opción empleador-registro nuevo empleador.
- Ingresar el número de RUC o cédula de ciudadanía y escoger el sector al que pertenece (privado, público o doméstico).
- Ingresar los datos obligatorios que se encuentran marcados con asterisco.
- Terminar con el registro patronal, imprimir la solicitud de clave y el acuerdo de uso de la información.
- Acercarse a las agencias del IESS a los Centros de Atención Universal, portando los documentos que han sido solicitados, para obtener la clave patronal

5. PROCESO DE IMPACTO AMBIENTAL Y SOCIAL

5.1. Objetivo de área

Para el (Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica, 2019) los objetivos del impacto ambiental se sustentan bajo parámetros que mencionan a continuación.

- Incorporar los costos y beneficios ambientales y sociales en los indicadores económicos, que permitan priorizar actividades productivas de menos impacto y establecer mecanismos de incentivo adecuados.
- Generar información sobre la oferta de recursos naturales estratégicos renovables por ecosistema para su manejo integral.
- Reducir la vulnerabilidad ambiental, social y económico frente al cambio climático, concienciar a la población sobre causas y efectos de este fenómeno antropogénico y fomentar la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero en los sectores productivos y sociales.
- Reducir el consumo de recursos (electricidad, agua y papel) y de producción de desechos.
- Manejar la conflictividad socio ambiental a través de la incorporación de los enfoques de la participación ciudadana, e interculturalidad y/o género en los proyectos de gestión ambiental.

Para el taller “súbete a mi moto” es importante conservar el medio ambiente y sus diferentes recursos, ya que aportar numerosas soluciones al objetivo de mitigar el impacto ambiental. En este sentido el taller velará por la salud de las personas que laboran al interior del local y protegerá los recursos renovables, mediante el cuidado que incluye la combinación de programas de limpieza eficientes durante todos los días, manteniendo prácticas limpio el taller, usando equipos que protegen el medio ambiente, productos que no emitan gas nocivo, aditivos que sean amigables con el medio ambiente.

Con la consigna del taller “súbete a mi moto” es la protección del medio ambiente, siendo responsables con las actividades que lleve a cabo el taller,

valorando y la biodiversidad, cuidando del aire que respiramos, no contaminando el ambiente, votando los desechos en lugares apropiados.

Es por ello que una de las responsabilidades del taller “súbete a mi moto” se prioriza la reducción de los impactos ambientales derivados del uso y la manipulación de sustancias químicas y peligrosas, el consumo de agua y de energía y a gestión inadecuada de los residuos, es la tarea central de la política de protección ambiental, como un aporte a la sociedad y al ambiente, verificar el buen funcionamiento de las maquinarias que se usan en el taller, reduciendo la magnitud de impactos ambientales provocados por las diferentes actividades, productos y servicios que se ofrecen el taller “súbete a mi moto”.

5.2. Impacto ambiental

Identificación de impactos ambientales que pueda ocasionar el taller “Súbete a mi moto”. Para (Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales, 2018) menciona que el impacto ambiental es la “Modificación del ambiente ocasionada por la acción del hombre o de la naturaleza”.

Por ello para súbete a mi moto es importante cuidar del medio ambiente, dentro de estos problemas de impacto ambiental se encuentran los siguientes:

- Recurso natural renovables.
- Recurso natural no renovable
- Contaminación.
- Ocupación del territorio.
- Residuos.
- Atmósfera.
- Aguas.
- Ruidos.

El impacto que causará del taller de motocicletas “Súbete a mi moto” que casará en el medio ambiente, será mínimo ya que en lo posible se cuidará del suelo y del lugar donde se instala el taller.

Recursos naturales renovables. (Cerón, 2018) dice que “son aquellos recursos naturales que se regeneran en un intervalo de tiempo igual o menor al de su consumo”.

Mediante estos recursos naturales se pretende conservar y cuidar el medio ambiente en los talleres “Súbete a mi moto” tratando de cuidarnos de:

- Sol (radiación solar).
- El agua.
- Viento y las mareas.
- Biomasa (es la materia orgánica que produce energía, sea procesada o en estado natural) y Biocombustibles.
- Artículos manufacturados como el papel reciclado.
- Bosques de árboles que tienen un ciclo acelerado de crecimiento.

Recursos naturales no renovables. Según (Cerón, 2018) aclara que los recursos no renovables, son “aquellos recursos naturales cuya regeneración se da a un ritmo mucho más lento que su consumo, por lo que su cantidad es limitada”.

En este sentido para súbete a mi moto se trata de cuidar los diferentes derivados del petróleo y del carbón ya que con estos compuestos están hechos muchos de los productos que se pone al servicio de los usuarios.

- Petróleo y sus derivados.
- Gas natural.
- Carbón mineral.
- Energía nuclear.
- Algunos asentamientos de agua subterránea.

Contaminación. Según (Cuevas, 2018) dice que son “la presencia de componentes nocivos ya sean químicos, físicos o biológicos en el medio ambiente de entorno natural y artificial, que supongan un perjuicio para los seres vivos que lo habitan, incluyendo a los seres humanos”.

Para el taller de motocicletas súbete a mi moto, en el proyecto se producen algún residuo peligroso, gases a la atmósfera o vierten líquidos al ambiente, por ello se trata de cuidar este ambiente, mediante los siguientes cuidados.

- Consumiendo productos ecológicos.
- Reciclando.
- Reduciendo el consumo de plásticos.
- Disminuyendo el uso del agua.
- Disminuyendo la energía eléctrica.

Ocupación del territorio. (Rodríguez, 2017), expresa que “los seres humanos ocupan el territorio cómo su sistema económico, cultural y relacionándose con la naturaleza. La ocupación territorial varía a lo largo del tiempo, cada sociedad usa los recursos y transforma el territorio de una manera diferente”.

Los proyectos de súbete a mi moto, en ocupar un territorio se hacen ciertos ajustes como son:

- Modificación de las condiciones naturales
- Desmonte,
- Limpieza de terreno,
- Compactación del suelo, entre otras.

Residuos. Según (Pillado, 2019) en su libro Clasificación de residuos manifiesta que “hace referencia a cualquier material que es considerado desecho y que es necesario eliminar. Esta eliminación tiene como objetivo evitar problemas sanitarios o medioambientales, entre otros”.

Por ello para el taller súbete a mi moto, todos los residuos serán bien controlados y destinados a un lugar donde se depositan todos los desechos y residuos, para proteger el medio ambiente, estos pueden ser los siguientes:

- Residuos urbanos
- Aceites y líquidos usados.

- Chatarra.
- Emisiones atmosféricas.
- Fugas de gas agua, entre otras.
- Cambios de aceite y filtros.
- Afinaciones de motor.
- Artículos de limpieza como trapos sucios, filtros, suciedad extraída, entre otras.

Atmósfera. (Martínez & Díaz, 2018) manifiesta que “es la presencia que existe en el aire de pequeñas partículas o productos secundarios gaseosos que pueden implicar riesgo, daño o molestia para las personas, plantas y animales que se encuentran expuestas a dicho ambiente”.

Es precisamente por ello, que para los talleres súbete a mi moto es imprescindible que se cuide la salud de quienes vayan al taller, sean estos trabajadores o clientes, evitando los contaminantes como son:

- Emisiones de gases.
- Monóxido de carbono
- Generación de CFC y similares el arreglo de las motos.
- Monóxido de nitrógeno
- Dióxido de azufre
- Aerosoles de pintura y limpieza

Ruidos. (Retortillo & Baquer, 2018), quienes mencionan que “la presencia en el ambiente de ruidos o vibraciones, cualquiera que sea el emisor acústico que los origine, que impliquen molestia, riesgo o daño para las personas, para el desarrollo de sus actividades”.

En el taller súbete a mi moto se trata en lo posible de cuidar de los ruidos efectuados por el uso de maquinarias o sonidos que no pasen los desniveles autorizados por las entidades correspondientes.

- No gritar o cantar en alta voz en medio del trabajo.

- Evitando el ruido excesivo los motores de las motocicletas.
- Niveles de ruido máximos permitidos por máquinas y motocicletas.
- Niveles de ruido máximos marcados por las ordenanzas municipales.
- Evitar realizar actividades ruidosas fuera del horario de trabajo.
- Respetar las horas de descanso y el horario nocturno.
- Evitar poner música o la televisión a un volumen muy elevado.

Vertidos. (CEPAL, 2019), en su informe sobre las plantas hidráulicas dice que se entiende por vertidos a “toda emisión directa o indirecta de sustancias que pueden contaminar las aguas, esto es, modificar sus características iniciales de forma que se alteren sus posibles usos posteriores o su función ecológica”.

Es por esta razón que en los talleres súbete a mi moto se trata de evitar dicha contaminación en los ríos que están cerca del taller, generando actividades que no contaminen las aguas, con productos químicos que están presentes en el taller, como son.

- Pintura
- Aceite de motor
- Disolventes de limpieza
- Amoniaco.
- Químicos para motos.

Medidas para contrarrestar los impactos ambientales generados por el taller de motocicletas “Súbete a mi moto”.

- Crear un inventario donde figuren los datos de todos los residuos producidos en el taller, su tipo y periodicidad.
- Organizar los residuos por tipos y almacenarlos en contenedores diferenciados y debidamente identificados.
- Situar los contenedores en zonas bien ventiladas y donde no incidan directamente los rayos del sol.
- Supervisar periódicamente los contenedores de residuos.
- Nunca mezclar diferentes residuos entre sí.
- No traspasar de un lugar a otro en el que se hayan almacenado residuos distintos.

- Los residuos peligrosos nunca se deben almacenar cerca de sumideros o sistemas similares de evacuación de agua.
- Contratar los servicios de un gestor autorizado para la eliminación de residuos.
- Contar con equipos de ventilación, filtrado de aire y extracción de humos.
- Realizar un mantenimiento periódico de dichos equipos.
- Usar productos con bajos niveles de disolvente.
- Evitar realizar pruebas de motor en suelo urbano.
- Insonorizar el taller y realizar mediciones periódicas para comprobar el nivel de contaminación acústica.
- Mantener la zona de trabajo limpia y ordenada para evitar posibles derrames de vertidos.
- Utilizar productos de limpieza de calidad y estandarizados.
- Usar, en la medida de lo posible, productos con algún tipo de certificación ambiental que garantice su mínimo impacto en el medio ambiente.
- Realizar formación continuada al personal para garantizar una correcta manipulación, dosificación y mantenimiento de los equipos pesados, aditivos, entre otras.
- Reducir la generación de residuos durante el servicio y hacer una correcta gestión de los mismos, utilizando las respectivas clasificaciones de residuos.
- Evitando el desperdicio innecesario el agua
- Reducir, reciclar y reutilizar.
- Apostar por productos consumibles con mayor vida útil y que no se conviertan en residuos peligrosos tras su uso.
- Utilizar siempre productos homologados.
- Ordenar los productos en el almacén por tipos.
- No colocar juntos en el taller productos que podrían contaminarse entre sí.
- Tener un plan para la detección de fugas o escapes de productos potencialmente peligrosos.
- Emplear siempre los equipos y la maquinaria recomendados para cada tarea.

5.3. Impacto social

(Fernández, 2018), menciona que “El impacto social son los cambios que experimentan las personas, grupos o comunidades como consecuencia del desarrollo de una actividad, proyecto, programa o política concreta y que afectan a las condiciones humanas en el largo plazo”.

Igualdad de género. Según la (UNESCO, 2021), la Igualdad de género: se define como “la igualdad de derechos, responsabilidades y oportunidades de las mujeres y los hombres, y las niñas y los niños”.

Dentro de esta igualdad, para los talleres de motocicletas “súbete a mi moto”, se respetará las condiciones humanas tanto del hombre como de la mujer en la que se mantiene los mismos derechos, responsabilidades y oportunidades no dependiendo del sexo de nacimiento.

Inclusión social. (Cohen, 2017), manifiesta que la inclusión es “el acceso a toda persona a la educación, servicios de salud, oportunidades de trabajo, vivienda, seguridad, etc. dentro de una sociedad; sin importar su origen, religión, etnia, orientación sexual, capacidad intelectual, género, situación financiera, entre otros”.

En los talleres súbete a mi moto, para las personas que laboran como también para los usuarios se caracterizará por ser una empresa libre de discriminación, aceptando a todos sin importar sus condiciones de discapacidad, religión orientación sexual, capacidad intelectual, género, religión, entre otras.

Generar empleo. (Gómez, 2018), menciona que se “referirse a una situación económica favorable en la que se produce ese incremento en cifras absolutas de la población ocupada, en la cual existe un empleo para las personas”

En este sentido para el taller de motocicletas súbete a mi moto, es importante contar con el personal adecuado para cada área de trabajo ya que de una o de otra manera, se genera amistad, se vive en un ambiente armonioso para conseguir la empatía entre el patrono y empleado, para que a su vez también se genere un ambiente de confianza entre el personal de trabajo.

Por otro lado, es importante que las personas que trabajen en súbete a mi moto dispongan de los materiales, uniformes, y enseres que les permita trabajar con mucho entusiasmo, también se les capacitará en el área en las que han sido elegidos para el trabajo, pero por sobre todas las cosas recibirán constantemente cursos de intención al cliente y normas urbanas de convivencia. Es decir que se celebrarán los cumpleaños, del personal, se pagarán horas extra si los hubiere.

6. PROCESO FINANCIERO

6.1. Introducción

(Rubio, 2017), manifiesta que el proceso financiero “es la planificación por medio del cual se elabora un plan financiero integral, organizado, detallado y personalizado, que garantice alcanzar los objetivos financieros determinados previamente, así como los plazos, costos y recursos necesarios para que sea posible”.

Por eso para para Taller de motos “súbete a mi moto” es importante detallar el proceso financiero, pues este nos ayudará alcanzar los objetivos que el taller se ha propuesto de manera organizada.

6.2. Activos Fijos

(Blanco, 2018), dice que el activo fijo es “El bien de una empresa, tangible o intangible, que normalmente son necesarios para el funcionamiento de la empresa y no se destinan a la venta. Son ejemplos de activos fijos: bienes inmuebles, maquinaria, material de oficina, entre otras”. En súbete a mi moto, los activos se detallan a continuación

Tabla 29. Activos fijos

ACTIVOS FIJOS	
Edificios	0
Vehículos	0
Muebles y enseres	\$2.370, 90
Equipos y Maquinarias	\$13.690,00
Equipos de Computación	\$1.807,00
Equipos Ind./ seguridad	\$3.315,00
Total	\$21.182,90

Elaborado por: Zanabria, Gabriela, 2022

6.3. Activos diferidos

(Bodie, 2019), menciona que un activo diferido “está relacionado con gastos que se pagan por anticipado. Primero, se realiza un desembolso y, luego, a medida que se emplean o consumen los recursos correspondientes, se anota el gasto”. En

este sentido la empresa “Súbete a mi moto” se asienta como Sociedad Acción Simplificada lo que implica que la inscripción es gratuita.

Tabla 30. Activos diferidos

ACTIVOS DIFERIDOS	
Inscripción Compañía (SAS)	\$0
Gastos legales	\$1.000,00
Permisos funcionamiento	\$132,52
Patentes municipales	\$210,21
Total	\$1.342,73

Elaborado por: Zanabria, Gabriela, 2022

6.5. Capital de trabajo

(Cabrera, Gutiérrez, & Miguel, 2017), dice que “El capital de trabajo es un indicador financiero que se utiliza para determinar los recursos financieros con que dispone una empresa para operar sin sobresaltos y de forma eficiente”. Para súbete a mi moto el capital con que cuenta el taller, ya que este servirá para que todo funcione de manera adecuada, pago de salarios, servicios públicos, compra de mercadería, entre otras.

Tabla 31. Capital de trabajo

CAPITAL DE TRABAJO	
Costo de materia prima	\$899,75
Servicios básicos	\$106,50
Sueldos y salarios	\$3.203,85
Gastos publicidad mensual	\$99,50
Arriendo local	\$200,00
Total, gasto mensual	\$4.509,60
Nº de meses	X 3
Total	\$ 13.528,80

Elaborado por: Zanabria, Gabriela, 2022

6.6 Inversión

(Calapiña, 2021), manifiesta que la inversión, es “la utilización de los recursos en el sector productivo o de capitales con el objetivo de lograr beneficios o ganancias y su importancia radica en lograr obtener libertad financiera”.

En este sentido para realizar una inversión se debe contar con recursos financieros, es decir el dinero. Las inversiones aumentan por los intereses, dividendos, acciones, apreciación de los bienes.

Tabla 32. Detalles de inversión

TOTAL, INVERSIÓN	
Activos Fijos	\$21.182,90
Activos Diferidos	\$1.342,73
Capital de Trabajo	\$13.528,80
Total	\$36.054,43

Elaborado por: Zanabria, Gabriela, 2022

6.7 Sueldos

(Corona, 2019), manifiesta que “El sueldo es la retribución que recibe mensualmente un trabajador por las funciones que desempeña en su puesto de trabajo. Esta retribución es pactada mediante un contrato de trabajo generalmente y con una duración determinada”. Los salarios que se fijaran en “súbete a mi moto” es de acuerdo a las labores que realicen y el título profesional que posean, para lo cual se presenta la siguiente tabla.

Tabla 33. Sueldos.

CARGOS	N°.	Sueldo Total	Décimo Tercero	Décimo Cuarto	Aporte IESS Patronal (11,15%)	Aporte IESS Personal (9,45%)	Costo Mensual USD	Costo Anual USD
Gerente propietario	1	\$800,00	\$66,67	\$36,42	\$89,20	\$75,60	\$1.067,89	\$12.814,64
Maestro mecánico	1	\$650,00	\$54,17	\$35,42	\$72,48	\$61,43	\$873,49	\$10.481,84
Ayudante de taller	1	\$500,00	\$41,67	\$35,42	\$55,75	\$47,25	\$680,09	\$8.161,04
Cajero / Contador	1	\$425,00	\$35,42	\$35,42	\$47,39	\$40,16	\$583,39	\$7.000,64
TOTAL	4	\$2.375,00	\$197,92	\$141,68	\$264,81	\$224,44	\$3.203,85	\$38.446,16

Elaborado por, Zanabria, Gabriela, 2022

6.8. Depreciación activos fijos.

(Cuartas, 2019), menciona que “la depreciación de un activo fijos son ciertos recursos de una empresa, como el inmobiliario, la maquinaria, entre otras que van perdiendo valor (se deprecian) y esto ha de considerarse como un gasto”.

Para súbete a mi moto existe una depreciación, también conocida como vida útil de un bien va perdiendo su valor mientras pasa el tiempo, ya se maquinaria, inmobiliario que se ha usado, el en cual su gasto sea deducible no debe exceder de los porcentajes prescrito que son los siguientes: Bienes inmuebles, naves, barcazas, aeronaves y similares el 5% anual; Instalaciones, maquinarias, equipos y muebles, el 10% anual; Vehículos, equipos de transporte, el 20% anual; equipos de cómputo y software el 33% anual.

Tabla 34. Depreciación de activos fijos

DEPRECIACIÓN ACTIVOS FIJOS			
ACTIVO	VALOR	% DEPRECIACIÓN	DEPRECIACIÓN
Muebles y Enseres	\$2.370, 90	10%	\$237,09
Equipos y Maquinaria	\$13.690,00	10%	\$1.369,00
Equipos de computación	\$1.807,00	33%	\$596,31
TOTAL, DEPRECIACION DE ACTIVOS FIJOS			\$2.202,40

Elaborado por Zanabria, Gabriela, 2022

6.9. Amortizaciones

(Díaz, 2017), lo define al “valor de un bien o pasivo que con el paso tiempo van perdiendo valor, por tanto, es una de las formas de cuantificar la pérdida de valor, durante su vida útil” (p. 134). Para lo cual en súbete a mi moto el porcentaje que se atribuye a su amortización es del 20%, quedando de la siguiente forma.

Tabla 35. Porcentaje Amortización

AMORTIZACIONES			
Gasto	valor	Porcentaje	Amortización
Constitución de la empresa	\$1.342,73	20%	\$268,55

Elaborado por: Zanabria, Gabriela, 2022

6.10. Tabla de amortización

(Díaz, 2017), afirma que la tabla de amortización es “un documento informativo en el que podrás ver de manera detallada las fechas y la cantidad de dinero por pagar de tu crédito”.

En la presenta tabla de amortización se detalla los años para los cuales se ha contraído la deuda, que son de 5 años, con un monto de \$25.000 dólares americanos, en las que se fija una cuota fija de pago, con una tasa de interés anual del 12% anual.

Tabla 36. Amortización

Valor del préstamo					25.000,00
Tasa de Interés					12%
Tiempo					5 años
Cuota nivelada anual					6.935,24
Número	Cuota	Capital	Interés	Saldo	
0					25000,00
1	6.935,24	3.935,24	3.000,00		21.064,76
2	6.935,24	4.407,47	2.527,7708		16.657,28
3	6.935,24	4.936,37	1.998,8741		11.720,92
4	6.935,24	5.528,73	1.406,5098		6.192,18
5	6.935,24	6.192,18	743,061782		0,00
Totales	34.676,22	25.000,00	9.676,21649		

Elaborado por, Zanabria, Gabriela, 2022

Es así que en la tabla se visualiza al final se ha pagado un total de interés de 9.676,22 dólares americanos, sumado al capital que es 25.000 dólares americanos dan un total de 34.676,22 dólares americanos, para al final del periodo establecido que son 5 años dé un saldo de 0,00 dólares americanos.

6.11. Estructura capital

“Una empresa se puede financiar con recursos propios este denominado capital o con recursos en préstamo o conocido también como pasivos. La diferencia o proporción entre una y otra cantidad es lo que se conoce como estructura de capital” (Palomo & Zurdo, 2018).

Esta estructura capital se presenta la suma del capital propio que son 11.054,43, con un capital financiero de 25.000 obtenido mediante un préstamo, en los que se detallan la estructura, el costo, tasa de descuento (TD), y su tasa mínima de rendimiento (TMAR), misma que se detalla a continuación.

Tabla 37. Estructura de capital.

ESTRUCTURA DE CAPITAL					
		Estructura	Costo	TD	
Capital Propio	\$11.054,43	31%	12%	5,4%	
Capital Financiero	\$25.000,00	69%	12%	6,6%	
Total, Inversión	\$36.054,43	100%		12,00%	TMAR

Elaborado por: Zanabria, Gabriela, 2022

6.12. Punto de equilibrio

Peñaloza, en su libro titulado Administración del capital de trabajo, (2018), dice que “El punto de equilibrio, punto muerto o umbral de rentabilidad, es aquel nivel de ventas mínimo que iguala los costes totales a los ingresos totales”. En este sentido aparasen los costos fijos que van a tener la empresa súbete a mi moto, entre los cuales se detallan, los sueldos, y los servicios básicos, que se dispone de un bien inmueble.

Tabla 38. Costos fijos

COSTOS FIJOS	
Sueldos	\$3.203,85
Servicios Básicos	\$106,50
Total	\$3.310,35

Elaborado por: Zanabria, Gabriela 2022

Para evidenciar el margen de contribución, se resta los costos variables de precio de venta, para dar como resultado el margen de contribución que será la ganancia verdadera. Para el taller “Súbete a mi moto” se tomó en cuenta los valores de servicio por reparación 30 dólares americanos, que es una de las actividades principales del taller de motos, mientras que el valor costo sería de 16,50 dólares americanos por que se toma en cuenta la experiencia en reparación.

Tabla 39. Margen de contribución

Precio	\$30,00	
Costo	\$16,50	
Ganancia	\$13,50	MARGEN DE CONTRIBUCIÓN

Elaborado por: Zanabria, Gabriela, 2022

Una de los elementos importantes es el punto de equilibrio en cualquier tipo de negocio, ya que así se puede establecer el nivel de ventas, en la que se cubrirá los costes totales, vendiendo todos los productos y servicios para recuperar la inversión inicial. En este sentido alcanzar el equilibrio entre los costos totales y los ingresos totales, tendrá posibilidades de ser rentable y empezará a producir ganancias (Moreno, 2021, p. 45).

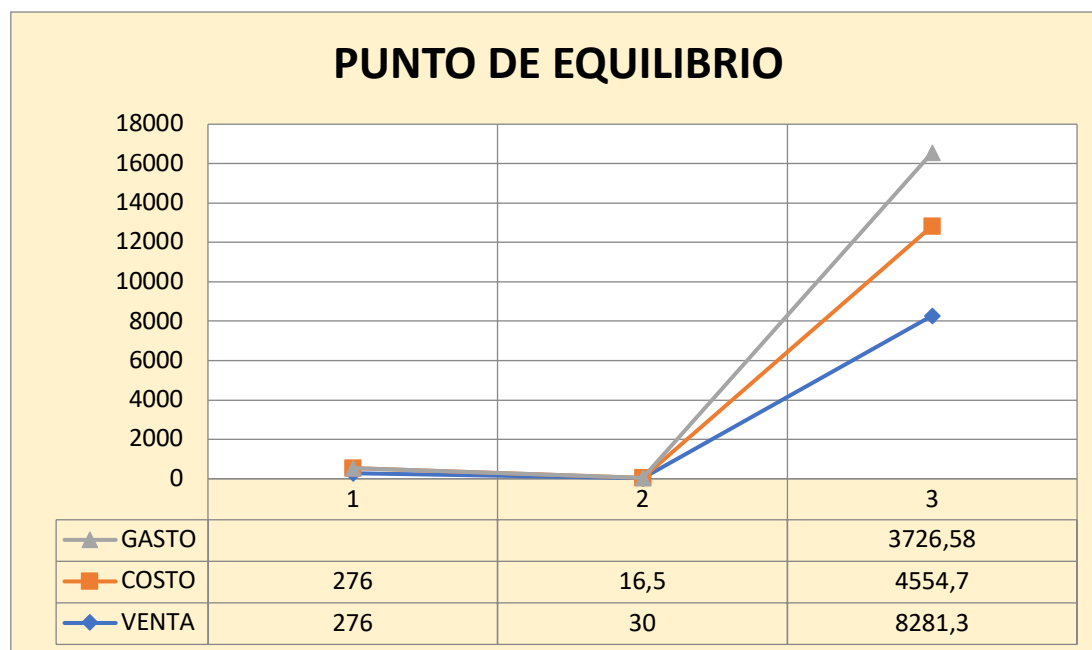
Para el taller súbete a mi moto debe realizar alrededor de unas 240 reparaciones mensuales, lo que implica 10 reparaciones por día considerando los días sábados, en la que se obtendrá un punto de equilibrio donde no haya pérdidas ni ganancias. Por lo cual se sugiere que el taller debe vender 360 reparaciones al mes, que implicará una venta proyectada, para conseguir ganancias, que se presenta en la tabla 40

Tabla 40. Punto de equilibrio

	NÚMERO	VALOR	TOTAL
VENTA	276	\$30,00	\$ 8.281,30
COSTO	276	\$16,50	\$ 4.554,70
GASTO			\$ 3.726,58
PUNTO DE EQUILIBRIO			0,00

Elaborado por: Zanabria, Gabriela, 2022

Gráfico 11. Punto de Equilibrio

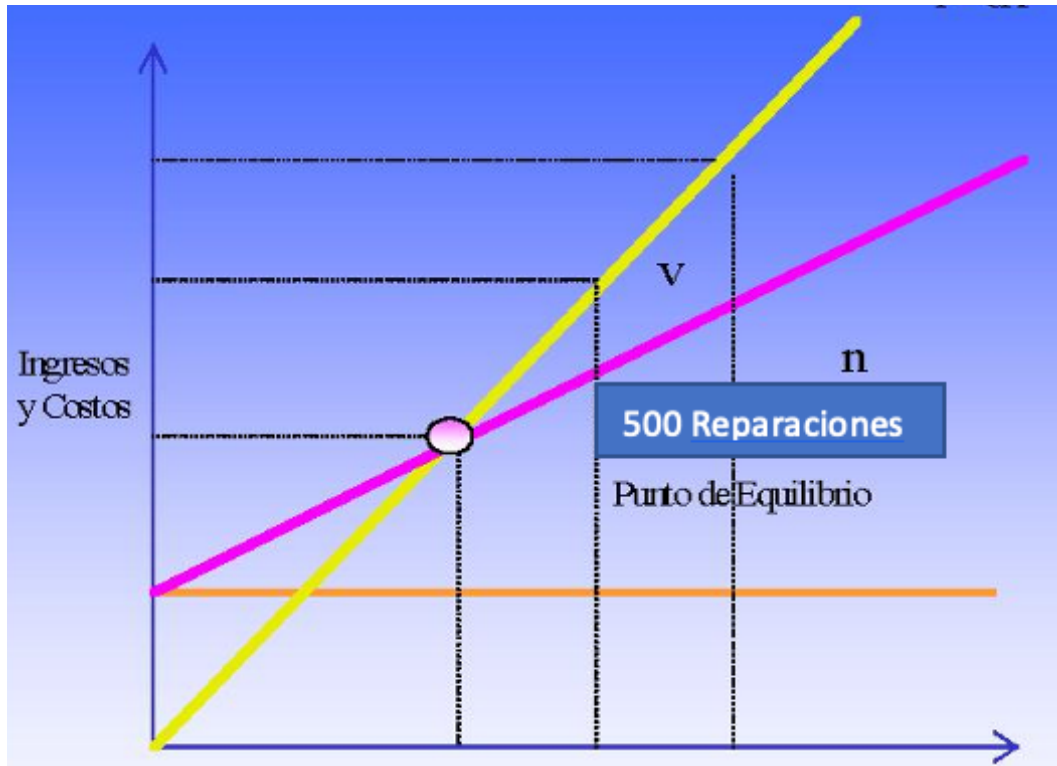


Elaborado por: Zanabria, Gabriela, 2022

Tabla 41. Ventas /costos

VENTAS PROYECTADAS			
NÚMERO	VALOR	TOTAL	
360	\$10.800,00	\$129.600,00	VENTAS
360	\$5.940,00	\$71.280,00	COSTO

Elaborado por: Zanabria, Gabriela, 2022

Ilustración 18, punto de equilibrio

Elaborado por: Zanabria, Gabriela, 2022

6.13 Costo de ventas

Tabla 42. Costo de ventas.

COSTO DE VENTAS						
	0	1	2	3	4	5
VENTAS		\$129.600,00	\$133.500,96	\$137.519,34	\$141.658,67	\$145.922,60
COSTO DE VENTAS		\$71.280,00	\$73.425,53	\$75.635,64	\$77.912,27	\$80.257,43
UTILIDAD BRUTA EN VENTAS		\$58.320,00	\$60.075,43	\$61.883,70	\$63.746,40	\$65.665,17
GASTOS ADMINISTRATIVOS		\$32.644,16	\$33.626,75	\$34.638,91	\$35.681,55	\$36.755,56
SERVICIOS BASICOS		\$1.278,00	\$1.316,47	\$1.356,09	\$1.396,91	\$1.438,96
MATERIAL OFICINA Y LIMPIEZA		\$1.028,76	\$1.059,73	\$1.091,62	\$1.124,48	\$1.158,33
PUBLICIDAD		\$1.194,00	\$1.229,94	\$1.266,96	\$1.305,10	\$1.344,38
DEPRECIACIÓN		\$2.202,40	\$2.202,40	\$2.202,40	\$2.202,40	\$2.202,40
AMORTIZACIÓN		\$268,55	\$268,55	\$268,55	\$268,55	\$268,55
UTILIDAD OPERATIVA		\$19.704,13	\$20.371,59	\$21.059,17	\$21.767,41	\$22.496,99
GASTOS FINANCIEROS		\$ 3.000,00	\$2.527,77	\$1.198,87	\$1.406,51	\$743,06
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS		\$16.704,13	\$17843,82	\$19.860,30	\$20.360,90	\$21.753,93
BASE IMPOSITIVA		\$4.778,36	\$5.191,50	\$5.922,47	\$6.103,94	\$6.608,92
UTILIDAD NETA		\$8.403,33	\$9.129,89	\$10.415,38	\$10.734,52	\$11.622,58

Elaborado por: Zanabria, Gabriela, 2022

Los costos de venta, se pronostican para un periodo de 5 años en la que, las ventas proyectadas, en las que se conoce el valor del primer año, con u. crecimiento del 2% aproximadamente, en las que se presentan la utilidad neta, y su utilidad al transcurrir los 5 años.

6.14. Flujo de caja

(Palomo & Zurdo, 2018), manifiesta que “El flujo de caja hace referencia a las salidas y entradas netas de dinero que tiene una empresa o proyecto en un período determinado”. Es por ello que para el taller de motos se brinda la información sobre los ingresos y gastos, permitiendo determinar la solvencia y liquidez que posee el taller.

Tabla 43. Flujo de caja

FLUJO DE CAJA						
	0	1	2	3	4	5
UTILIDAD OPERATIVA		\$19.704,13	\$20.371,59	\$21.059,17	\$21.767,41	\$22.496,99
DEPRECIACIÓN		\$2.202,40	\$2.202,40	\$2.202,40	\$2.202,40	\$2.202,40
AMORTIZACIÓN		\$ 268,55	\$ 268,55	\$ 268,55	\$ 268,55	\$ 268,55
- BASE IMPOSITIVA		\$ 4.778,36	\$ 5.191,50	\$ 5.922,47	\$ 6.103,94	\$ 6.608,92
- GASTOS FINANCIEROS		\$ 3.000,00	\$ 2.527,77	\$ 1.198,87	\$ 1.406,51	\$ 743,06
- PAGO CAPITAL		\$ 3.935,24	\$ 4.407,47	\$ 4.936,37	\$ 5.528,73	\$ 6.192,18
+ VALOR DE SALVAMENTO						0
+ CAPITAL DE TRABAJO						\$13.528,80
- REPOSICION DE ACTIVOS				0		
= FLUJO NETO DE CAJA	\$ -36.054,43	\$ 10.461,48	\$ 10.715,81	\$ 11.472,40	\$ 11.199,18	\$11.423,79

Elaborado por, Zanabria, Gabriela, 2022

6.15. Calculo del TIR y el VAN

Ya para in finalizando el análisis financiero, se realizará un calculo del VAN y TIR.

6.15.1. VAN (Valor Actual Neto)

(García, 2018), declara que “Es un criterio de inversión que consiste en actualizar los cobros y pagos de un proyecto o inversión para conocer cuanto se va a ganar o perder con esa inversión”, la estabilidad y la factibilidad del negocio se mide según el VAN es de 4,062,64, donde el taller de motos es factible.

Ilustración 19, Fórmula del VAN

$$VAN = -I_0 + \sum_{t=1}^n \frac{F_t}{(1+k)^t} = -I_0 + \frac{F_1}{(1+k)} + \frac{F_2}{(1+k)^2} + \dots + \frac{F_n}{(1+k)^n}$$

Elaborado por, Zanabria, Gabriela, 2022

La fórmula de la TIR (VAN o Valor Actual Neto a 0)

Los componentes de la fórmula de la TIR para su cálculo y su representación es la siguiente:

- F. Representa los flujos de caja en cada periodo
- IO. Es el valor del desembolso inicial de la inversión
- n. Es el numero de periodos considerado

6.15.2. TIR (Tasa Interna de Retorno)

(García, 2018) afirma que el TIR “es la rentabilidad que ofrece una inversión. Es decir, es el porcentaje de beneficio o pérdida que tendrá una inversión para las cantidades que no se han retirado del proyecto”. En este sentido se acepta o rechaza el proyecto de inversión. El TIR valor porcentual del flujo de caja (debe ser mayor al TMAR), en este caso el TIR de la empresa posee un valor de 22,46 % que en resumen brinda gran utilidad y rentabilidad a la empresa en cuestión, teniendo una diferencia del 9,56%.

Tabla 44. VAN/ TIR

CALCULO DEL TIR Y EL VAN	
VAN	4.062,64
TIR	22,46%
TMAR	12,00%

Elaborado por: Zanabria, Gabriela, 2022

VAN mayor a 0 es bueno / factibilidad

TIR mayor a TD es bueno / factibilidad

El cálculo TIR determina la rentabilidad del proyecto.

El cálculo VAN estima las ganancias brutas de la empresa.

El cálculo TIR es recomendado para proyectos de menos duración o que tienen un flujo de caja alto.

El cálculo VAN solo mide la ganancia de quien invierte.

En base al análisis financiero efectuado para Taller de motos “súbete a mi moto” podemos concluir que el plan de negocio es rentable, y esto se lo puede evidenciar en los cálculos realizados en donde tenemos como resultado:

$VAN=24.062,64 >0$ y $TIR=22.46\% >TD=12.76\%$

Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones

Las ventas siguen en aumento, ya que las reparaciones de motos son garantizadas y personalizadas, brindando confianza en cada trabajo realizado por nuestros empleados, mediante la estructura organizacional en la que se cumplió con la propuesta de llegar a brindar un servicio eficiente, con el personal capacitado en relaciones humanas, servicio al cliente, garantizando así una atención de calidad.

Es trascendental la información que se recogió en el estudio de mercado, alcanzando un incremento en el equipo de trabajo de un empleado eficiente y eficaz cada 4 meses, en la que es importante conocer al usuario, para poder satisfacer en todas sus necesidades ya sean estas de reparación y mantenimiento, donde el cliente sea el mayor beneficiario, completando el equipo de servicio técnico en reparación de motos.

Dentro de la propuesta como un modelo de gestión y de negocios, se realizó con altos niveles de calidad, mediante el trabajo en equipo, la socialización entre cliente y personal de trabajo de repuestos súbete a mi moto, haciendo alianzas estratégicas con los proveedores de equipos y repuestos, y brindando productos de excelente calidad al servicio de nuestros clientes para fomentar el trabajo en equipo. En la que el análisis financiero que presenta “Súbete a mi moto” en la que se concluye que el plan es rentable según el cálculo del $VAN=4.062,64 >0$ y $TIR=22.46\% >TD=12.00\%$

Recomendaciones

Continuar realizando estudios de mercado mediante encuestas aplicadas a usuarios de motos, para seguir fortaleciendo el concepto de servicio técnico para motocicletas, ya que la estructura organizacional cumplió con la propuesta de llegar a brindar un servicio eficiente, con el personal capacitado en relaciones humanas, servicio al cliente, garantizando así una atención de calidad, en la que se recomienda proseguir con las capacitaciones en diferentes áreas para una mejor atención al cliente.

Se sugiere continuar recogiendo información a través del estudio de mercado, y para alcanzar el incremento en ventas del 70% en el mercado, ya que existen competencias y productos relacionados a motocicletas, por otro lado, se recomienda seguir captando más usuarios, dándoles las garantías necesarias de satisfacción en sus compras y relaciones que realicen en el taller de motos, ya que nuestra consigna es que el cliente lo más importante.

Se exhorta a que el modelo de gestión y negocios, se pueda estudiar detenidamente, para alcanzar niveles de calidad, con el equipo de trabajo, por otro lado, es importante que exista una socialización entre cliente y personal de trabajo, se sugiere seguir realizando alianzas estratégicas con los proveedores de equipos y repuestos, para brindar productos de excelente calidad al servicio de nuestros clientes, en la que se tenga mayores ganancias.

Referencia

- Acuerdo Ministerial 818. (2008). *Sobre los permisos de funcionamiento*. Quito - Ecuador: PIO X.
- Alvarado, A., Enrique, B., & Currás, R. (2011). “*Perspectivas teóricas usadas para el estudio de la Responsabilidad Social Empresarial: Una clasificación con base en su racionalidad.*” . Buenos Aires - Argentina: Estudios Gerenciales 115: 115-137, 2011.
- Alcaldía de Envigado. (2017). *Guía para el adecuado manejo de los residuos sólidos y peligrosos. Secretaria del medio ambiente y desarrollo rural.* . Antioquia - Colombia: Envigado.
- Alcaide, M. (2016). *Conflicto y Poder en las Organizaciones.* . Lima - Perú: Centro de Publicaciones. Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. .
- Alcaraz, R. (2016). *El Emprendedor de Éxito (Primera Edición)*. México : McGraw Hill.
- Barquero, J. D., Rodríguez, C., & Huertas, F. (2017). *Marketing de Clientes ¿Quién se ha llevado a mi cliente?* . Sevilla - España: McGraw-Hill Interamericana.
- Blanco, Y. (2018). *Auditoría integral, normas y procedimientos.* . Chicago - USA: Ecoe.
- Barrow, C., & Brown, R. (2018). *The Business Plan Workbook (Sixth Edition).* . Tennesse - EEUU: United Kingdom.
- Belausteguigotia, R. E.-1. (2017). *Empresas familiares, dinámica equilibrio y consolidación.* . Ciudad de México: : McGraw Hill.
- Boeree, G. (2018). Teorías de la personalidad, de Abraham Maslow. *Universidad de Oxford*, 213.
- Bodie, Z. (2019). *Finanzas de la nueva era* . Benito Juárez - México: Pearson.

- Cabrera, A., Gutiérrez, A., & Miguel, R. (2017). Principales indicadores financieros y del sector externo de la economía mexicana. *Universidad Nacional Autónoma de México.*, 35.
- Calapiña, P. (2021). Adecuado control del proceso contable y su incidencia en la liquidez. *Universidad Técnica de Ambato*, 23.
- Castro, A., & Castro, P. (2019). *Recambios y catalogación de piezas en el sector de automoción*. Lima - Perú: Trías.
- Castro, M. (2019). *Organización del Taller de motos* . Lima - Perú: Ceac.
- Castro, I. (2011). *Depreciación de Activos Fijos*. Recuperado el 24 de agosto de 2021, de <https://todoconta.com/depreciacion-activos-fijos/>
- CEPAL. (2019). *IMPACTO AMBIENTAL DE LA CONTAMINACION HIDRICA PRODUCIDA POR LA REFINERIA ESTATAL ESMERALDAS*. Esmeraldas - Ecuador: PIO X.
- Cohen, F. (2017). *Gestión Social. Cómo lograr eficiencia e impacto en las políticas sociales*. . México DF: Siglo XX Editores.
- Cerón, F. (2018). *Energía renovable y no renovable* . Sevilla - España: Paidós.
- Coulter, R. (2017). *Administración (Décima Edición.)*. México: Prentice Hall Ed.
- Corona, E. (2019). *Análisis de Estados Financieros individuales y consolidados*. . Madrid - España: UNED.
- Cruz, L., Guzmán, O., & Noboa, P. (2017). *Diseño y evaluación de proyectos teóricos y prácticos de la mecánica automotriz*. Quito - Ecuador: Asó. María Augusta Proaño.
- Cuartas, V. (2019). *Diccionario económico financiero*. Medellín - Colombia: Trías.
- Cuevas, F. (2018). *La contaminación un problema social*. Buenos Aires - Argentina: Línea verde.

- Chiavenato, I. (2020). *Proceso Administrativo*. Bogotá - Colombia: McGraw Hill.
- Díaz, M. (2017). Inmovilizado: El punto de partida de la Liquidez. *Universo Contabilidad*, 134.
- Enríquez, F. (2017). *Organización de empresas II*. Buenos Aires - Argentina: McGraw Hill.
- Feigenbaum, A. (2016). *Control total de la calidad*. México DF.: CECSA.
- Fernández, P. (2018). *La medición del impacto social de la ciencia y la tecnología*. Málaga - España: Paidós.
- García, S. (2018). *Administración Financiera . .* Cali - Colombia: Copyright.
- Gareth, J., & George, J. (2018). *Administración Contemporánea (Sexta Edición)*. México: McGraw Hill Ed.
- González, F. (2015). *Teoría y Práctica del Mantenimiento Industrial Avanzado. .* España: Fundación Continental.
- Gómez, M. (23 de julio de 2018). La Administración central creará empleo neto por primera vez en ocho años. *El País*, pág. 42.
- Gobierno descentralizado de la municipalidad de Esmeraldas. (2020). *Patentes*. Esmeraldas - Ecuador: Gobierno de todos.
- Google maps. (2022). *Ubicación de Golondrinas*. Obtenido de : <https://www.imbabura.gob.ec/index.php/component/k2/item/552-pobladores-de-las-golondrinas-decidiran-a-que-provincia-pertenece-esta-zona>
- Guerri, M. (2021). *La Teoría de las Necesidades Humanas de Abraham Maslow .* Madrid - España: Paidós.
- Gumpert, D. (2018). *How to Really Create a Successful Business Plan (Fourth Edition)*. . Washinton - USA: Lauson Publishing Co Ed.

- Hornngren, C., Datar, S., & Rajan, M. (2017). *Contabilidad de costos (Décimo Cuarta Edición).* . Tijuana - México: Pearson Ed.
- Hitt, M., & Pérez, m. I. (2016). *Administración.* México: Person.
- Ishikawa, K. (2015). *¿Qué es Control Total de la Calidad? El modelo japonés;* . Corea - Japón: Prentice Hall.
- IESS. (11 de 01 de 2021). *IESS.* Obtenido de <https://www.iess.gob.ec/home-preguntas-frecuentes/>
- Johnson, R., & Kubby, P. (2018). Estadística elemental, lo esencial. *Universidad de Oxford*, 28.
- Koontz, H., & Weirich, H. (2018). *“Administración”. Una perspectiva Global.* México, DF.: Mc Graw Hill.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). *Fundamentos del Marketing.* México DF: Trillas.
- Kueski, S. (2020). *Qué es un activo fijo: definición.* Recuperado el 23 de Agosto de 2021, de <https://kueski.com/blog/finanzas-personales/emprender/que-es-un-activo-fijo/>
- Kotler, P., Armstrong, G., & Wong, V. (2017). *El Marketing Introducción.* Madrid - España: Prentice-Hall, 2ª edición europea.
- Kothler, P., & Cámara, D. G. (2018). *Dirección de Marketing.* . Madrid - España: Prentice-Hall.
- Lawrence, P., & Lorsch, J. (2017). *"Differentiation and Integration in Complex Organizations". Administrative Science Quarterly.* . California - Estado Unidos: Sage Publications, Inc.
- Maslow, A. (1943). *Una teoría sobre la motivación humana.* Brooklyn - EEUU: Cono.

- Moreno, M. (2021). *El Punto de Equilibrio del negocio y su importancia estratégica*. Recuperado el 25 de agosto de 2021, de <https://www.elblogsalmon.com/conceptos-de-economia/el-punto-de-equilibrio-y-su-importancia-estrategica>
- Miquel, S., & Eduardo, M. (2018). *Introducción al marketing*. Madrid - España: McGraw Hill.
- MINISTERIO DE AMBIENTE. (2014). Leyes y condiciones. *Ministerio de ambiente*, 45.
- Mariño, H. (2016). *Gerencia de Procesos*. Cali - Colombia: Alfa y Omega.
- Merino, C. (2017). Trata a tu cliente... ¡como te gustaría ser tratado! *Noticias diarias*, 45.
- Ministerio del ambiente. (2018). *Reglamento interno de higiene y seguridad en el trabajo*. Quito - Ecuador: PIO X.
- Mintzberg, H. (2018). *"Diseño organizacional de Henry Mintzberg"*. Toronto - Canadá: Gestipolis.
- Mondragón, V. (2017). *Marketing & Gestión comercial*. Barranquilla - Colombia: Diario Exportador.
- Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica. (2019). *Objetivos*. Quito - Ecuador: PIO X.
- Martínez, E., & Diaz, Y. (2018). Contaminación atmosférica. *Universidad de Castilla-La Mancha.*, 230.
- Navarro, E. (2022). *Emplazamiento y situación en Geografía urbana*. Barranquilla - Colombia: Trillas.
- Neufert, E. (2018). *El arte de proyectar en arquitectura*. Benito Juárez - México: Gustavo Gili.

- Pérez, J., & Merino, M. (2021). *Calidad al cliente*. Cali - Colombia: Trillas.
- Pillado, R. (2019). *Clasificación y reciclaje de Residuos*. Madrid - España: Paidós.
- Palomo, J., & Zurdo, A. (2018). *Estructura de capital*. Madrid - España: Paidós.
Recuperado el 25 de agosto de 2021, de <http://web.uqroo.mx/archivos/jlesparza/acpef140/3.3a%20Estructura%20capital.pdf>
- Peñaloza, M. (2018). *Administración del capital de trabajo*. México: Economundo.
Recuperado el 23 de agosto de 2021, de <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425942157009.pdf>
- Ponce, H. (2017). "*La matriz FODA: una alternativa para realizar diagnósticos y determinar estrategias de intervención en las organizaciones productivas y sociales*". Santiago - Chile: Contribuciones a la Economía.
- Quiroa, M. (2019). Investigación de mercado. *Econo mundo*, 201.
- Rodríguez, J. (2017). *Diccionario Jurídico de la Suprema Corte de Justicia*. D.F. - México: Trillas.
- Retortillo, M., & Baquer, L. (2018). *El Ruido: Reciente respuesta legal y jurisprudencial*. Santiago - Chile: Nueva Época.
- Reyes, F. (2016). *La sociedad por acciones simplificada: Una verdadera innovación en el Derecho Societario latinoamericano*. Barranquilla - Colombia: Trillas.
- Rubio, P. (2017). *Manual de análisis financiero*. Madrid - España: Instituto Europeo de Gestión Empresarial.
- Software DELSOL. (s.f.). *Tasa interna de retorno (TIR)*. Recuperado el 25 de Agosto de 2021, de <https://www.sdelsol.com/glosario/tasa-interna-de-retorno-tir/>

Sistema de Rentas Internas. (8 de Enero de 2022). *Inscripción del Registro Único de Contribuyente (RUC) Régimen General para persona natural ecuatoriana y extranjera residente*. Obtenido de <https://srienlinea.sri.gob.ec/sri-gestion-tramites-web-internet/>

Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales. (2018). *Cuidado del medio ambiente*. México: Trillas.

Torres, M. (2015). *Manual Básico de Mantenimiento Automotriz*. . Quito - Ecuador: PIO X.

UNESCO. (2021). *Igualdad de género*. Roma - Italia: Paidós.

Vázquez, R., & Palacios, J. (2016). *Marketing: estrategias y aplicaciones sectoriales*, 2^a Ed. Madrid - España: Civitas.

Anexos

Anexo 1. Encuesta aplicada a habitantes del recinto Golondrinas

<https://www.questionpro.com/a/PollPreview?pollID=9492873>

link de ingreso a la encuesta



Tema: “Desarrollo del plan de negocio, para un taller de mantenimiento y reparación de motocicletas en el recinto las Golondrinas, del cantón Cotacachi provincia de Imbabura”

Objetivo: Ingresar en el mercado de la provincia de Imbabura, cantón Cotacachi, recinto Las Golondrinas, posicionándonos como una empresa líder en el área del mantenimiento y reparación de todas partes de la motocicleta, en el que exista el compromiso de los señores empleados como también de sus clientes, demostrando responsabilidad.

ENCUESTA A USUARIOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE TALLER DE MOTOCICLETAS

1. ¿Dispones de motocicleta?

SI _____
NO _____

2. ¿Con qué frecuencia llevas tu motocicleta a un taller mecánico?

Más de 1 vez al mes _____
Una vez al mes _____
Una vez cada 2 meses _____
Una vez cada 3 meses _____
Una vez cada 4 meses _____
Una vez cada 6 meses _____
Una vez al año _____

3. ¿Qué servicios te han prestado en el taller de motocicletas?
- Afinamiento _____
 - Mantenciones _____
 - Preventivas _____
 - Pintura _____
 - Reparación _____
 - Instalación de accesorios _____
 - Transformaciones _____
 - Electricidad _____
 - Reparaciones de motor, caja de cambios _____
4. ¿Cuánto gastas en promedio mensualmente en reparaciones y/o mantenciones realizadas a tu motocicleta?
- 50 dólares _____
 - 30 dólares _____
 - 20 dólares _____
 - 10 dólares _____
5. ¿Qué sistema de control y alimentación de combustible tiene tu moto?
- Carburada _____
 - Inyección electrónica _____
 - No lo se _____
 - Otro _____
6. ¿Con qué frecuencia usas tu motocicleta?
- Periódicamente como medio de transporte y trabajo _____
 - Hobbie o deporte _____
 - Ocasionalmente _____
7. ¿Dónde realizas regularmente el mantenimiento de tu motocicleta?
- El concesionario oficial _____
 - Servicio técnico alternativo _____
 - Taller de su confianza _____
 - Mantención propia _____
 - Otro _____
8. ¿Qué esperas del servicio técnico para tu motocicleta?
- Confiabilidad _____
 - Eficiencia (rapidez) _____
 - Garantía _____
 - Economía (menor precio) _____
 - Tecnología de punta _____
 - Otro _____

9. ¿Te interesa que en tu localidad exista un servicio técnico especializado en electrónica y control de potencia de motos?

SI _____
NO _____

10. ¿Cómo evaluarías el servicio en general, por parte del taller técnico que has visitado?

De muy buena calidad _____
Bueno _____
Regular _____
Malo _____
Deficiente _____
No he visitado un taller servicio técnico _____

Muchas gracias

Anexo 2. Proformas Equipos Industriales / seguridad



LUIS GILBERTO CASTRO SARANGO
PREFABRICADOS DE HORMIGON LAS GOLONDRINAS
 Dir. Matriz: STO DOMINGO DE LOS TSACHILAS, SANTO DOMINGO, CHIGUILPE, LOS NARANJOS S/N Y AV QUITO
 Dir. Sucursal:
 Telefono: ESMERALDAS, QUININDE, MALIMPIA, AV PRINCIPAL S/N Y ARIAS GUERRERO
 0980621137
Obligado a llevar Contabilidad SI

R.U.C:0801487935001

PROFORMA

002-001-000004058

NUMERO DE AUTORIZACION

0303202201080148793500120020010000040580000405811

DOCUMENTO SIN VALOR TRIBUTARIO

FECHA Y HORA DE 03/03/2022 07:51:38

AUTORIZACION: PRODUCCION

AMBIENTE: NORMAL

EMISION:
CLAVE DE ACCESO

0303202201080148793500120020010000040580000405811

RUC I : 1718844572

Teléfono:

Razon Social ZANABRIARAMIREZ CINTHYA GABRIELA
 Fecha de emisión 03.03.2022 07:51:39
 Dirección LAS GOLONDRINAS

CODIGO PRINCIPAL	DESCRIPCION	CANTIDAD	PRES.	PVP	SUBTOTAL
CASCO01	CASCO BLANCO MB	20.00	Unidad	7.50	150.00 *
DELA002	DELANTAL INDUSTRIAL DE CUERO	4.00	Unidad	55,55	122,32
7861027510162	GUANTE MASTER L310 TALLA M	10.00	Unidad	2.80	28.04 *
7861027553640	GUANTES DE PUPO REFORZADO BEIGUE	10.00	Unidad	3.53	35.36 *
GT	GAFA TRANSPARENTE NARANJA PICO	10.00	Unidad	2.89	28.90 *
AC41/2	AMOLADORA BLANC AND DECKER 41/2	2.00	Unidad	34.34	68.70 *
885911453400	TALADRO 41/2 BLANCK AND DEKER	2.00	Unidad	47.65	95.30 *
7861204325701	OREJERAS	10.00	Unidad	35.12	351.20 *
7790652001113	TAPON DE OIDOS CAJITA 3M	10.00	Unidad	1.08	10.80 *
747752716079	JGO LLAVE STY 12 PCS	2.00	Unidad	24.66	49.32 *
12251	JGO DADO 12251	2.00	Unidad	17.85	35.71 *
MARTI	MARTILLO DE UÑA 80Z	2.00	Unidad	3.21	6.43 *
6941556211479	DESARMADOR JGO 0402	2.00	Unidad	7.14	14.29 *
13-19	LLAVE BUJIA 13-19 P/TORX	12.00	Unidad	2.33	22.34 *
7705152059755	CAJA DE HERRAMIENTA 16"	2.00	Unidad	7.07	14.14 *
AS8	ALICATE STANLEY 8"	1.00	Unidad	5.00	355.00 *
747752460385	STY ESCUADRA 46-.038 8"	2.00	Unidad	3.03	6.07 *
CM30E	CINTA METRICA EMTOP 30 MTS	25.00	Unidad	29.52	199.05 *
790920002740	GRASA ABRO	10.00	Unidad	4.17	41.70 *



Email: sacfinprofesional@gmail.com
 Telf. 0969694496

Información Adicional	Subtotal sin impuestos	\$3300,52
MICROEMPRESA=NO	Subtotal 12%:	\$3300,52
Agente de Retención Resolución NAC-DNCRASC20-00000001	Subtotal 0%	\$0.00
CONVENIO : EFECTIVO	Subtotal No Objeto IVA	\$0.00
	Descuento	\$0.00
	ICE	\$0.00
	IVA 12%	\$396,06
	Servicio %	\$
	Valor Total	\$3696,58

EMAIL roberqueza89@hotmail.com

FORMAS DE PAGO	VALOR
CON UTILIZACION DEL SISTEMA FINANCIERO	\$3396,58

Anexo 3. Proforma de equipos de computación

EQUIPOS DE COMPUTACION				
DESCRIPCION	UND	Subtotal 12%	SUBTOTAL 0%	TOTAL
CASE GAMEMAX NOVA6 \$	1	\$ -	\$ 130,00	\$ 130,00
MBO GIGABYTE H510M H	1	\$ -	\$ 135,00	\$ 135,00
PROCESADOR CORE I5 10400	1	\$ -	\$ 255,00	\$ 255,00
8GB RAM KINGSTON FURY BEAST RGB 3600 MGZ	1	\$ -	\$ 60,00	\$ 60,00
SSD 1 TB KINGSTON	1	\$ -	\$ 80,00	\$ 80,00
MONITOR GAMER LG 27 PULGADAS 24GN600	1	\$ -	\$ 455,00	\$ 455,00
IMPRESORA EPSON L3150	1	\$ -	\$ 315,00	\$ 315,00
PERIFERICOS(TECLADO-MOUSE. PARLANTES- regulador de voltaje - mause pad)	3	\$ -	\$ 75,00	\$ 75,00
SERVICIO TECNICO (ENSAMBLE DE COMPONENTES DE CPU - INSTALACION DE SISTEMA OPERATIVO - INSTALACION DE PROGRAMAS- OFFICE		\$ -	\$ 50,00	\$ 50,00
INSTALACION DE ANTIVIRUS		\$ -	\$ 30,00	\$ 30,00
ENVIO			\$ 15,00	\$ 15,00
SUBTOTAL			\$ 1.600,00	
BASE 0%			\$ 1.600,00	
BASE 12%			\$ -	
IVA 12%			\$ -	
TOTAL			\$ 1.600,00	

**COMPUTEC**

LAS GOLONDRINAS

Telf: 095 976 3349

Cliente

Gabriela Zanabria Ramirez

Telefono

0986856368

Ruc/Cedula

172339787-1

Direccion

Rcto. Cristobal Colon

Fecha

03/03/2022

N°

4

DETALLES REFERENCIALES DE LOS PRODUCTOS



H510M H



8GB RAM KINGSTON FURY BEAST RGB 3600 MGZ



SSD 240 GB KINGSTON



PERIFERICOS



MONITOR GAMER LG 24 PULGADAS 24GN600



Anexo 4. Proforma de aditivos de motores de motocicleta

NOMBRE: Zanabria Gabriela RUC: 1723397871001
 DIRECCION: Las Golondrinas TELF: 0986856368
 CIUDAD: Imbabura EMAIL: gaby.zanabria@yahoo.com

VENTA POR MAYOR DE REPUESTOS Y ACCESORIOS PARA MOTOS
 REPUESTOS DE ALTA CALIDAD, LAS MEJORES MARCAS DEL MERCADO



COD	FOTO	DESCRIPCIÓN	UND	MARCA	PRECIO SIN IVA		
2116		ACEITE TOP1 2T ACTION PLUS SEMI-SINTETICO	1LT	TOP1	\$ 5,60	50	280,00
2125		ACEITE TOP1 4T 20W50 MC [LATA] MA2 SEMI-SINTETICO	1LT	TOP1	\$ 5,00	50	250,00
2101		GRASA AZUL TOP1 SINTETICA (1LB)	UND	TOP1	\$ 5,10	50	255,00
2145		MEJORADOR DE RENDIMIENTO MOTO [POWER BOOST	UND	TOP1	\$ 1,90	50	95,00
2102		ACEITE VALVOLINE 2T SUPER	1LT	VALVOLINE	\$ 3,60	50	180,00
2110		ACEITE VALVOLINE 4T 10W40 4TECH EXTRA [SEMI-SIN]	1LT	VALVOLINE	\$ 4,25	50	212,50
2103		ACEITE VALVOLINE 4T 20W50 4TECH PREMIUM [MINER]	1LT	VALVOLINE	\$ 3,65	50	182,50
2112		ACEITE VALVOLINE 4T SAE 40 VR1 RACING	1LT	VALVOLINE	\$ 4,00	50	200,00
Total							\$ 1.655,00

Anexo 5. Maquinarias y equipos para reparación de motos.

MAQUIREPS M.D.Z.
 DOMINGUEZ ZAMBRANO NIEVE MAGDALENA
 Direccion: Av.Esmeraldas y calle Collaloma
 1310818560001
 TELEF: 0989610207
 Correo: maquirepsmdz@gmail.com

PROFORMA

03/03/2022

PONEMOS A CONSIDERACION SU REQUERIMIENTO

CLIENTE:	ZANABRIA CINTHYA		
DIRECC:	RECINTO.LAS GOLONDRINAS		
	1 COMPRESOR SHP VERTICAL 80 GALONES		2850.00
	1 BANCO DE TRABAJO TORNILLO		1880.00
	1 COMPROBADOR DE BATERIA Y DENSIMETRO		350.00
	1 TALADRO PERCUTOR DEWALT 508 800W		190.00
	1 CONJUNTO DE LLAVES DINAMOMETRICAS		395.00
	1 CABALLETE PARA FIJAR Y LEVANTAR MOTOS		175.00
	1 MESA ELEVADORA DE MOTOR		550.00
	1 UTILES Y HERRAMIENTAS		580.00
	1 BANCO DE HERRRAMIENTAS		350.00
	1 PRENSA HIDRAULICA 30 TONELADAS		560.00
	1 MAQUINA DE LIMPIEZA DE PIEZAS CON RECICLADO DE LIQUIDOS		920.00
	1 POLIMETRO O MULTIMETRO		180.00
	1 PIEDRA ESMERIL		120.00
	1 CONTROLADOR DE ENCENDIDO		3800.00
	1 SOLDADORA 300AMP		2100.00
		SUB-TOTAL 12%	
		IVA 12%	
ENTREGADO POR:	RECI	SALDO	15000.00

Anexo 6. Muebles y Enceres

PROFORMA				
 <p>COMPUTEC LAS GOLONDRINAS Telf: 095 976 3349</p>	Fecha	03/03/2022		
	N°	6		
	Ciente	Gabriela Zanabria Ramirez		
	Telefono	0986856368		
Ruc/Cedula	172339787-1			
Direccion	Rcto. Las Golondrinas			
EQUIPOS DE COMPUTACION				
DESCRIPCION	UND	Subtotal 12%	SUBTOTAL 0%	TOTAL
Escritorios de madera	2	\$ -	\$ 250,00	\$ 500,00
Silla de oficina	3	\$ -	\$ 150,00	\$ 450,00
Archivadores	5	\$ -	\$ 65,00	\$ 325,00
Armarios	2	\$ -	\$ 150,00	\$ 300,00
Reloj entrada y salida	1	\$ -	\$ 300,00	\$ 300,00
Butacas de 3 asientos	3	\$ -	\$ 78,00	\$ 78,00
	1	\$ -	\$ -	\$ -
		\$ -	\$ -	\$ -
		\$ -	\$ -	\$ -
		\$ -	\$ -	\$ -
ENVIO			\$ 100,00	\$ 100,00
			SUBTOTAL	\$ 2.053,00
			BASE 0%	
			BASE 12%	\$ 2.053,00
			IVA 12%	\$ 246,36
			TOTAL	\$ 2.299,36

DETALLES REFERENCIALES DE LOS PRODUCTOS



Escritorios de madera



Silla de oficina



Archivadores



Reloj entrada y salida

Anexo 7. Impuesto Predial(Terreno)

QUININDÉ
GOBIERNO AUTÓNOMO
DESCENTRALIZADO DE QUININDÉ

DIRECCION FINANCIERA
RUC: 0860000599001
No. 0526221

CLAVE CATASTRAL 902401	Nº DE TÍTULO 20171630298	PERÍODO 2018-ENERO	CEDULA O RUC 1715355150
CONTRIBUYENTE QUEZADA JIMA MARIA RAQUEL			CUI 34138
DIRECCIÓN Parroquia MALIMPIA - Nom Brd: LOTE 137-A - Site: MALIMPIA		TELÉFONO	
CONTRIBUCIÓN O RUBRO 331 IMPUESTO PREDIAL RÚSTICO		NÚMERO DE PAGO 863798 - 1	
DETALLE DIRECCIÓN 2018-ENERO Nom: LOTE 137-A RUC SUPERF: 22100 ZEBAJA-060			EMISIÓN POR ASOLARCO /
			FECHA EMISIÓN 2018-01-01
AVAL TERRENO: 2030.26	AVAL CONSTRUCCIÓN: 0.00	AVAL MOBILIARIA: 2030.26	N.º DE PREDIO: 49223
CÓDIGO RUBRO	DETALLE DEL RUBRO	RESERVACIONES	VALOR
140	Imp. Predial Rústico		3.67
143	Dobrosos		0.44
137	Servicios Term. Adm.		2.00
			SUBTOTAL 6.11
			INTERÉS Liq desde: 2.26
			DESCUENTAR: 1
FECHA DE PAGO: 2021-10-04			TOTAL A PAGAR 8.37
SON: Ocho con 37/100			

RECAUDACION CANCELADO

RIESSICA
RECAUDADOR

DIRECTOR FINANCIERO